

指定管理施設事業評価票(令和6年度分)

1. 施設所管課

観光経済 部 商工 課

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市中心市街地集客拠点施設			
	所在地	日光市今市719番地1			
指定管理者	名称	オアシス今市・五光共同事業体			
	代表者名	株式会社 オアシス今市 代表取締役 堀井正喜			
住所	栃木県日光市平ヶ崎200番地1				
指定期間	令和5年4月1日 ~ 令和8年3月31日				年間
選定方法	非公募		評価実施年	3 年間のうち	2 年目
施設設置目的	中心市街地の活性化に寄与するための複合施設として、日光市中心市街地集客拠点施設を設置する。(日光市中心市街地集客拠点施設設置条例第1条)				
主な実施事業	①多目的ホールの利用促進に関する事業 ②日本のこころのうたミュージアム・船村徹記念館の利用促進に関する事業 ③多目的広場の利用促進に関する事業 ④市民ギャラリーの利用促進に関する事業 ⑤各施設の利用に関する事業				

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度		令和9年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a ミュージアム利用者数	人	30,000	46,500	30,000	49,950						
b 多目的ホール稼働率	%	50	42.9	50	46.2						
c 多目的広場稼働率	%	50	18.4	50	13.6						
d 自主事業実施(多目的ホール・広場)	回	6	12	6	13						
e 利用者の満足度	回	80	95	80	94						

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
収入計 A	64,090,173	65,510,157	0	0	0
指定管理料	55,261,340	56,440,000			
利用料収入 C					
自主事業収入	1,495,191	2,335,639			
その他	7,333,642	6,734,518			
支出計 B	62,838,642	63,287,126	0	0	0
指定事業費	60,154,695	57,253,852			
内人件費 D	17,624,178	18,749,190			
内外部委託費 E	19,908,710	16,410,295			
自主事業費	2,683,947	6,033,274			
事業収支 A-B	1,251,531	2,223,031	0	0	0
人件費率 D/B	28.05%	29.63%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	31.68%	25.93%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
※着色セルは、自動計算としている。					
補足説明		人件費高騰により人件費の比率があがったが、外部委託費の抑制・人員配置の工夫や節電等に努め、支出を最小限に抑制することが出来た。 また、自主事業の内容・回数を充実させたことにより、自主事業費が増加した。			

サービス改善の状況

・施設の有効利用を考慮したイベント・貸出等を行うことにより、地域団体の利用促進・拡大につながった。
・クレーム・お客様のご意見を傾聴し、検討・対策を迅速に取組んだことと巡回を強化したことにより、安心・安全な運営管理を遂行出来た。
・駐車場内の混雑を緩和するために、警備員の配置を工夫し大きな混乱を招くことがなかった。
・接遇研修・普通救命講習を受講し、安全・安心なサービスを心掛けた。
・市民参加型の自主事業を開催することにより、施設の魅力発信・地域貢献に努めた。

5. 管理運営状況

評価項目		評価基準	指定管理者 自己評価	施設所管課 評価
① サービスの履行の確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	B	B
	外部委託	事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。 外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	B	B
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守している。 個人情報の漏えい、滅失等の事故防止策に対する研修を年1回行っている。	B	B
	情報公開	情報公開に関する法令や条例に準拠した運用がなされている。	B	B
	管理記録	協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B	B
	連絡調整	業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B
	緊急対応	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	B
	総括	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。 緊急時のマニュアルが整備され、年1回訓練を行っている。 避難経路が適切に確保されている。	B	B
	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】			
② サービスの質の評価	施設管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	B	B
	利用者対応	事故防止及び安全確保のための研修を年1回行っている。	B	B
		利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	B	B
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	B	B
	言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。			
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B
		施設の目的に沿った自主事業を実施している。	B	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っている。	B	B
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	B
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B
		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	B	B
③ 安定性	環境配慮	環境配慮率選考計画取組点検表において、(1)が取組項目の2/3に達している。	B	B
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	B	B
	苦情等対応	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	B	B
	利用者アンケート	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B
	利用状況	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	B	B
	利用実績は、目標水準である。			
	C			
	総括	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B
	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	B	B
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。	B	B
	経費縮減	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	B	B
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	B	C
	B			
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
	・貸出場所(方法)等を拡大しての施策に取り組んだが、ホール、広場の稼働率はあがっていないが、市民参加型のイベントを開催した。			
	今後の動向を見極め、施設全体の利活用を考慮したイベント開催の検討・提案をして課題の解決に取り組む。			
	・小さな課題についても、ひとつひとつ対策・改善に取り組み、スタッフ間での情報共有、意識統一により、業務改善に努めることができた。			
	今後も、迅速に課題の解決に向けたミーティングなどを重ね、対策を講じることにより問題点を解決し、中心市街地の活性化に寄与していく。			
	(所管課評価)			
	令和6年度においても、記念館の入館料無料や企画展示スペースにて定期的に展示等の催しを実施したこと、入館者数は目標を達成した。			
	自主事業、地域との連携事業等の取り組みによって、ホールの稼働率は昨年を上回っているが、広場は昨年を下回った結果になり、昨年同様、ホール及び広場の稼働率は目標を達成することができなかった。一方で自主事業では子育て世代をターゲットに新しいイベントを企画・実施し、施設の利活用の可能性を検証できただけで評価できる。しかし、大幅な赤字を計上していることは課題である。令和7年度においても、引き続き各施設の利用促進に向けた施策や営業活動を積極的に実施し、目標水準の達成及び観光客だけでなく市民に親しまれる施設運営に努めてもらいたい。			
	活動を積極的に実施し、目標水準の達成及び観光客だけでなく市民に親しまれる施設運営に努めてもらいたい。			
	活動を積極的に実施し、目標水準の達成及び観光客だけでなく市民に親しまれる施設運営に努めてもらいたい。			
前年度総合評価		B(良好)	総合評価	B(良好)

※評価区分

評価基準	A(優良) = 協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。
	B(良好) = 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
	C(要改善) = 一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。
※施設所管課は、指定管理者に対するモニタリングや事業報告書の内容等を踏まえ、評価します。	
※数値が記載されているものに関しては、数値目標達成がB評価となります。	
総括評価	A(優良) = 評価項目のうち、A判定が80%以上
	B(良好) = A、C以外
	C(要改善) = 評価項目のうち、C判定が20%以上
総合評価 A(優良) = 自己評価、所管評価の《総括》にCが含まれず、かつAが4つ以上ある。	
B(良好) = A、C以外	
C(要改善) = 自己評価、所管評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。	