

指定管理業務 事業評価書

平成25年度 指定管理者業務 事業評価表

| | |
|--------|----------------------------|
| 施設名 | 山あげ会館 |
| 施設所管課 | 商工観光課 |
| 指定管理者名 | 那須烏山市観光協会 |
| 指定期間 | 平成 25年 4月 1日～平成 28年 3月 31日 |

| 確認項目 | 評価基準 | 自己評価 | 所管評価 |
|------------------------|--|--|------|
| I 履行の確認 | | | |
| 1 施設全般の管理運営に関する業務 | | | |
| (1)職員配置 | 適切な人員配置がされたか | B | A |
| (2)職員研修 | 業務に必要な研修・教育が適切に行われたか | C | C |
| (3)利用促進業務 | 利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか | A | A |
| 2 利用者に関する業務 | | | |
| (1)利用状況 | 利用者数・稼働率等は、適切な水準であるか | B | B |
| (2)利用料金 | 利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続は適切であるか | A | A |
| 3 保守点検業務 | | | |
| (1)保守点検業務 | 保守点検が適切に行われたか | A | A |
| (2)清掃業務・維持管理業務 | 清掃業務・維持管理が適切に行われたか | B | B |
| (3)保安・警備業務 | 保安・警備業務が適切に行われたか | A | A |
| (4)修繕業務 | 修繕業務が適切に行われたか | A | A |
| 4 事業の実施に関する業務 | | | |
| (1)指定業務 | 事業が適切に行われたか | B | B |
| (2)自主事業 | 施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか | A | B |
| 5 個人情報の取扱 | 個人情報の取扱いが適正に行われたか | B | A |
| 6 設置目的の達成度(管理目標) | 設定目標に対する結果は妥当であるか | C | B |
| II サービスの質の評価 | | | |
| 1 利用者満足度 | 利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか | B | B |
| 2 維持管理業務 | 日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか | B | B |
| 3 運営業務 | 備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用許可など利用者への接客対応は適切であるか | B | B |
| 4 指定・自主事業 | 実施された事業内容は、質の高いものであったか | B | B |
| III サービスの安定性の評価 | | | |
| 1 事業収支 | 事業収支は妥当であるか | B | B |
| 2 経営状況分析指標 | 経営状況分析指標の結果は、妥当であるか | B | B |
| 3 団体等の経営状況 | 団体の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか | B | B |
| 総合評価 | | B | B |
| その他特記事項(成果・改善等) | | | |
| 1 指定管理者 | 利用料金改正後、入口付近で帰ってしまう客は大幅改善された。施設のパンフレットを各業者に送付し、そこからの問い合わせ、団体の予約にも繋がったように思われる。またテレビ放映や春の山あげ祭開催に伴い、オフシーズンでありながら利用客が大幅に増加、山あげ祭に興味を抱いてくれた人も多い。しかし、この効果は一時的なものに限られると思われる。アンケート結果から見てとれるように、若者(特に20代)の利用が極端に少ない。また、物産コーナーにおいては、見たが買わない、という意見が多くある。これに関しては、業者なども交えての対策、およびPRが必要だと思われる。ユネスコ文化遺産登録申請もあることから、おもてなしの心で利用客を迎える為に館内職員の研修や館内設備の見直しなども考慮していくべき点である。 | | |
| 2 施設所管課 | 施設については概ね適正に管理されている。 集客にあたっては引き続き戦略的な集客活動を期待する。 | | |
| 総合評価の理由 | | 施設管理にあたっては概ね適正であること。 利用者数について、前年度と比較して約1.5倍に増加している。 集客を図るための利用促進業務については更なる展開を期待するため。 | |

※ 施設の特性等に応じて確認項目を追加・修正して使用すること。