

指定管理業務 事業評価書

平成26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 30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	B
(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	B
(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	B	B
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	A	A
(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	B
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	B	B
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	A
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	B
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	A	A
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	平成20年度以降6年振りに入館者が1万人台に回復した。映像終盤のPR部分を削除し、ロビーで流すことによって繁忙期間(祭期間等)の顧客の回転数を上げられたことも功を奏した。JRびゅう企画と提携し、単発ではなく期間を通してのツアーも開催。『とちぎ周遊パスポート』事業にも参加(パスポート提示で入館料割引)し、今までとは違った層の顧客も来館するようになった。入館者増加に合わせて物産の売り上げも伸び、料金額を変更したことで顧客が利用しやすくなったという印象を受ける。しかし、人員の配置や研修などにはまだ不備、改善点が多い。一部建物設備の老朽化も課題と言える。展示室の企画展も写真コンテスト展のみが続いており、これ以上の入館者増加に繋げる為には各所との連携をとり何かしらの打開策を考案する必要がある。		
2 施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・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活動を期待する。 		
総合評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・施設については概ね適正に管理されている。 ・来場者数は増加しているが、入館料は減少している。これは入場料減免などによるものだが、物産売上が向上しているので、無料入場者も何かしら購入していると思われる。 		

※ 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。