

指定管理業務 事業評価書

令和元年度 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	一般社団法人那須烏山市観光協会
指定期間	平成30年4月1日～令和5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	C	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	D	D
(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	D	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	C	C
(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	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	A	A
(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	C	C
(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	B	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	A	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	C
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	D	D
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	A	A
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	A	A
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	C	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	C	C
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		D	D
その他特記事項(成果・改善等)			
1 指定管理者	ミニチュア・映像は、「素晴らしい」「面白い」「感動した」等の声を頂いた。しかし、「ミニチュアやります。」「映像流します。」などの簡易的な施設案内しかない為、お客様からは、お祭自体の説明不足や職員のサービス精神が無い等の意見を頂いた。また、施設利用の面でエレベーターの案内・トイレの案内等の案内標記に不備があった。サービス業とは何かを再度確認して業務に挑みたい。令和元年度11月から会館のレイアウトを変更して、物産コーナーを入口から見えるようにして、お客様の動線の中に入る様レイアウトを変えた。以前より、物産コーナーに立ち寄る人数は、増えたが売上向上には悩む。まずは、物産のレイアウトや標記の仕方等の出来る事から改善していく必要がある。旧物産コーナーには、山あげ commons と言った地域コミュニティスペースを設けた。学生が勉強をしたり、あすなろパン工房と行き来出来るようにして、利用者はいたが、そこまでの需要はあまり感じられない。上手く利用できるような仕組みを作り会館利用者向上に努めていく。		
2 施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営は概ね適切に行われているが、施設の目的である「烏山の山あげ行事」の保存・伝承という点においてはより充実した取組が必要である。 物産コーナーは地元品または地元企業の商品が大半は占めているものの、購買意欲のわく選定になっていない。来年度に向け、収益増加に繋がる商品選定やディスプレイ等の見直しが必要である。 昨年度の改善指示事項である職員研修が行われておらず、職員の資質向上への取り組みが図られていない。スキルアップにつながる研修等の実施または参加に取り組まれない。 		
総合評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営は概ね適切に行われているが、施設全般の管理運営業務において必要な職員研修が行われておらず、業務向上に向けた人材育成がされていない。 昨年度の指示事項は改善傾向にあるので、今後も施設の設置目標の達成に向け引き続き改善に取り組まれない。 		

※ 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。