

指定管理業務 事業評価書

平成28年度 指定管理者業務 事業評価表

施設名	龍門ふるさと民芸館
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	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	B	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	A	A
(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	—	—
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	B	B
(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	B
(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	B	B
5 個人情報の取扱			
(1)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)			
(1)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	B	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	A	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	昨年度に続き、利用者は3万人超となった。東京等からバスツアーで来る来客者が多く、遠方からの客層が多い。しかしながら、ツアー客は他所で買い物をしているのか、物産品を購入する客は少ないのが現実である。JR烏山線キハ系引退に伴い滝と列車の撮影客も増加したが、やはり一過性のものだった。アンケートや実際の客を見ると、別所に行ったついでに滝に寄ってみたという客がほとんどであり、最初からここを目指してきたという客は、テレビラジオ等の放映があったときのみのような印象を受ける。インターネットなどで最新情報を配信しつつも、物産等を抜本的に改変しないと、新たな客層をつかむのは難しいように思える。また、遊歩道に設置している看板の老朽化も考慮すべき点である。		
2 施設所管課	・入場者数、物産売上ともに増加傾向にある。入館料は無料のため、物産売上の増加に期待する。多く売れる菓子食品の販売に力を入れる、またはその他民芸品の販売方法について見直しを図る等工夫し、さらなる売り上げ増加につなげるための対応を期待する。 ・接客については、引き続き丁寧な対応をお願いしたい。		
総合評価の理由	・山あげ行事のユネスコ無形文化遺産登録による観光客やメディアでの広報の機会が増えその影響もあり入場者数、物産売上が上昇していると思われるが、継続した売り上げの増加につなげるための経営をお願いしたい。 ・滝のみならず市内の観光案内を丁寧に行っている。		

※ 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。