

指定管理業務 事業評価書

平成29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	那須烏山市役所 商工観光課
指定管理者名	(一社)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	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		
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	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	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	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	<p>昨年度比約7,000人増という大幅な入館者増加となった。複数社によるツアーバスも増加し、リピーターも多く市内でもトップの入館者だろう。しかしながら、設備の老朽化が目立つようになってきた所も否めない。特にトイレや水道設備は、早期改修が必要である。アンケート内でも『目玉商品』の販売を欲する声も大きい。それに伴い『龍門の滝絵馬』を作成し、龍神洞内に絵馬かけを設けた。販売が年度末に近かったこともあり、販売効果までは分析できない状況ではあるが、これだけではなく『ここだけのもの』の作成を進めていきたい。ディスティネーションキャンペーンでは大きな目玉となりえるので、連休時等の人員増加を考慮し満足のいく接客を心掛けていきたい</p>		
2 施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・入館者数は前年度に比べて7,000人弱が増加し、売上も増加している。 ・入館料無料のため、積極的な観光客の誘致に取り組み、物産販売の売上を増加させる工夫が必要である。 ・接客研修を含む職員研修の実施なし。計画的な研修が必要である。 ・和室の有効活用による集客力の向上に向けた見直しが必要である。 		
総合評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・入館者数は2年連続で増加し、売上も2年連続で増加している。 ・SNSやブログ等で新しい情報の発信による観光客誘致を図り、物産販売の売上を増加させるさらなる工夫が必要である。 ・今後も観光客へのおもてなしの心で接客していただきたい。 ・売上げの増加に繋がる商品の導入・販売に工夫されたい。 		

※ 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。