

指定管理業務 事業評価書

平成30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	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～平成 31 年 3 月 31 日

確認項目	評価基準	自己評価	所管評価
<b>I 履行の確認</b>			
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	C
(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	D
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	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	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	C	C
(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	C	C
(4)修繕業務	修繕業務が適切に行われたか	C	C
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	D
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	B	C
<b>II サービスの質の評価</b>			
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	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	C
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	C
<b>III サービスの安定性の評価</b>			
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	C	C
総合評価		C	D
その他特記事項(成果・改善等)			
1 指定管理者	来館者は昨年度から更に増加し、約45,000人となった。当協会が把握していないところで新聞やテレビ等で取り上げられたのも要因といえる。それに伴い、駐車場に対する意見や要望が多くなった。駐車場が分かりづらい、大きい場所はないかとのことが殆どである。(最大で大型バス5台駐車したいとの問い合わせあり)道路沿いからでも分かりやすい、大きめの看板の設置等を考慮してもらいたい。また、昨年も記載したがトイレの老朽化も問題である。物産については、本年度は新たに滝ポストカードセット、ノベルティ用に滝しおりを作成。テーマに沿った事業ができなかったことが課題であり改善していく点の一つであると考えている。		
2 施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇前例踏襲による施設運営が続いており、効率化に向けた改善が見受けられない。</li> <li>◇売店における職員の接客や商品の説明書きが無いなど、お客様への配慮が不足している。</li> <li>◇建物内の維持管理は概ね適切に行われているが、施設周辺の管理が行き届いていない。</li> <li>◇市内で最も多くの観光客が訪れる施設であるが、適切な職員配置が図られていない。</li> <li>◇施設の維持管理の状況を確認できる日報等の記録簿を備え付けることが望ましい。</li> </ul>		
総合評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇効率的な施設運営及び入館者へのサービス向上に向け、多くの改善すべき課題がある。</li> <li>◇一般社団法人という法人格を有した組織であるという認識が薄い。業務の合理化に加え、職員の意識改革が必要である。</li> </ul>		

※ 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。