

指定管理業務 事業評価書

平成21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 20 年 4 月 1 日～平成 25 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	B	B
(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	なし	—
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	B	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	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	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	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	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	D
その他特記事項(成果・改善等)			
1 指定管理者	・9月からの紅葉シーズンは、観光ツアーの団体や一般のお客様の来館の流れに合わせ、閉館時間を延長したことにより、来館者数が増え、お客様にも喜ばれました。併せて、この時期より龍門の滝の様子をほぼ毎日、ブログでの紹介を始めました。それにより電話で紅葉具合を伝えるよりもお客様に明確に伝わり、画像を見て足を運ばれるお客様が増えました。12月は週末のライトアップを行い、夜の景色に映える龍門の滝を見ていただきました。ふるさと民芸館の閉館時間も20時までに延長したことにより、物産品の売上もプラスになりました。		
2 施設所管課	・職員研修(接客サービス)が必要である。 ・アンケート内容検討を要するとともに数を増やす努力が必要。		
総合評価の理由	・施設全般については、概ね適正に維持管理していると思われる。施設への集客を図るための利用促進業務については、新たな取組みも見えるので、今後に期待したい。 ・アンケートの集計や内容について検討を要す。		

※ 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。