

指定管理業務 事業評価書

平成23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	B
(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	B	B
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	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	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	A
(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	A
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	C
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	-
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	-
総合評価		B	B
その他特記事項(成果・改善等)			
1 指定管理者	本年度は東日本大震災の影響により、前年に比べて訪れる観光客が減りました。特にゴールデンウィークや年末年始等の、一般的に集客が期待できる期間には、大型観光バスでの団体や、外国人の殆ど来ない状態が続いていました。未だに外国人は殆ど来ませんが、下半期になるに連れ、徐々にではありますが団体客が来るようになりました。本年度はそのような状態だったので、今まで以上に来館された方々への接客に力を入れ、リピーターを増やす努力をしました。ただ、管内に大勢いる時等は、個々の方々への滝の説明や地理案内が不十分になってしまう場合があるので、その辺りの更なる改善が必要かと思えます。		
2 施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・利用促進業務については、HPの開設やTwitterによる情報発信等により新しい取り組みや滝のライトアップ等の自主事業の開催により効果的に実施されたと思われる。 ・アンケートの集計により、施設の今後活かす手法の検討が必要。 		
総合評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・施設全般については、概ね適正に維持管理がされていると思われる。 ・施設への集客を図るための利用者促進業務については、新たな取り組みを継続することで今後にも期待ができる。 ・アンケート結果の利用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。