

指定管理業務 事業評価書

平成26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	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	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	—	—
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	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	A	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	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	本年度の入館者数は昨年と比べて約6千人程増加し、目標の3万人は超えたが、まだまだ増やす努力をする必要がある。本年度はメディアでの露出が少なかった分、観光バスツアー等、団体客が増えたのが入館者数増加の要因であり、個々で訪れず来館者に加え、訪れた観光ツアー会社へのアピールを行い、団体客のリポートに繋がる様努力する。また引き続きインターネットを利用した情報配信(龍門の滝とその周辺の桜や紅葉情報をはじめ、草花の開花や鮭の遡上等)をマンネリ化しないように変化を付けて行う。龍門の滝に初めて訪れた方々の中には、龍門ふるさと民芸館がどのような施設が戸惑い、入館せずに帰ってしまう方もいるから、今まで以上におもてなしに力を入れて、丁寧な接客に心掛けたい。「お客さんの気持ちになって考える」を常に頭に置いて、施設の管理・運営に努めるのが必要かと思う。また人員的に難しく、なかなか実行できなかった催し物(緑日等)を、来年度は大型連休等で催し、入館者数と物産売上の向上を目指す。		
2 施設所管課	職員研修については、近隣住民から聞き取りで観光案内のための情報収集を行っている。机上でなく、実地での研修も重要と思われる。避難訓練は次年度から実施要請。集客を図る利用促進業務については来場者数も物産売上も向上している結果から良好である。		
総合評価の理由	職員研修については、近隣住民から聞き取りで観光案内のための情報収集を行っている。机上でなく、実地での研修も重要と思われる。避難訓練は次年度から実施要請。集客を図る利用促進業務については来場者数も物産売上も向上している結果から良好である。		

※ 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。