

指定管理業務 事業評価書

令和2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日から令和5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	A	A
(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	A	A
(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	A	C
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	A	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	A	A
(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	A	A
(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	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	A	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	A	A
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	A
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	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	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	R2年度の上半期は、コロナの影響と改修工事の為、前年度同様で運営をした。改修期間中は、R元年度の課題を踏まえて、カフェ運営、観光物産品の選定、パネルによる観光案内、デジタル観光案内の設置。顧客満足度を高めるために評価のあるテラスで、飲食が行えるようにテラス席の設置をした。今後も民芸館だけでなく、滝にスポットを当てたPRに努めていきたい。その中の課題として、遊歩道の整備(路面、柵)、滝の見学者のマナーが問題とされる。(遊泳、釣り)また、民芸館のトイレは、特に悪質な使い方をされており、着替えや体を洗う人まで現れるのが問題とされる。		
2 施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営は概ね適切に行われているが、施設の設置目的である「民芸品の展示及び農産物等の販売」という点においてはより充実した取り組みが必要である。 改修による休館期間はリニューアルオープンに向けて適正な人員配置の検討や物産コーナーの商品選定の見直し、新設するカフェメニューの開発、テラス席の設置等に取り組むなど、入館者数及び収益の増加を図るための積極的な姿勢は評価できる。 利用者の意見・要望の収集には施設に合った効果的な方法を策定し、管理運営の向上に取り組まれない。 昨年度の改善指示事項は新型コロナウイルスの影響により対応が難しいものもあったため、引き続き改善に向けて取り組まれない。 		
総合評価の理由			

※ 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。