

達成すべき目標

1 施設の設置目的の達成に関する取組

項目	指標	数値目標等
① 施設の設置目的の達成	利用者数	商業施設の年間来訪者数 644,000人以上
	施設稼働率	イベントスペース・催事スペースにおける稼働率60%以上
	事業実施回数	自主事業を年間12回(40日間)以上
	研修会等の参加率	接遇研修を年1回以上
	情報誌(チラシ・案内等)の発行回数	チラシを年12回以上発行
	オリジナル商品開発	年間14品目以上
	商業棟での売上高	年間600,000千円以上
② 利用者満足度	利用者の満足率	利用者アンケートで管理運営全般に関し「概ね満足」以上が80%以上 日光市が実施している買物調査において、商店街への要望で「共同売出しやイベントを活発に実施してほしい」との要望の回答割合が11.9%以下 日光市が実施している買物調査において、商店街への要望で「休憩所や気軽に集える場所を整備してほしい」との要望の回答割合が3.9%以下
	接遇の満足度	利用者アンケートで窓口対応等に関し「概ね満足」以上が80%以上
	再利用希望率	利用者アンケートで「利用したい」以上が80%以上

2 効率性の向上に関する取組

項目	指標	数値目標等
事業収支	収入-支出	黒字であること

3 その他の水準指標

項目	指標
苦情・要望に対する対応	苦情・要望に対して3営業日以内に回答すること。
関係団体・地域との連絡調整	テナント・地元自治会・地元商店会・日光市・日光商工会議所・日光市観光協会との連絡調整の実施
安全確保対策	安全確保マニュアルの作成と防災訓練(年1回)の開催
協定事項の遵守	契約書・仕様書に定められている事項の遵守