

指定管理施設事業評価票(平成30年度分)

1. 施設所管課 観光経済 部 観光 課

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市温泉保養センター「かたくりの湯」				
	所在地	日光市町谷1866番地1				
指定管理者	名称	一般財団法人 日光市公共施設振興公社				
	代表者名	代表理事 阿久津 正				
	住所	日光市瀬尾1640番地22				
指定期間		平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日			5	年間
選定方法		公募		評価実施年	5	年間のうち 3 年目
施設設置目的		市民の保養と健康の増進を図り、かつ、観光事業の振興を図るため				
主な実施事業		1. かたくりの湯の使用許可に関する業務 2. かたくりの湯の施設、附属設備等の維持管理に関する業務				

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標		単位	平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和1年度		平成〇〇年度	
			目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a	施設利用者(無料・減免入場者含む)	人	155,800	140,514	155,400	133,732	144,100	136,889	141,000			
b	施設利用者満足度調査	%	85	85	85	100	85	100	85			
c	利用料収入	千円	32,637	26,872	30,540	25,943	32,000	26,139	32,000			
d												
e												

4. 指定管理業務にかかる収支状況 (単位:円)

区分		平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
収入計 A		72,215,370	70,715,871	70,874,520	0	0
指定管理料 利用料収入 自主事業収入 その他	指定管理料	43,700,000	43,700,000	43,700,000		
	利用料収入 C	26,872,060	25,943,290	26,138,790		
	自主事業収入	239,950	236,650	213,600		
	その他	1,403,360	835,931	822,130		
支出計 B		70,213,080	70,618,304	72,699,633	0	0
指定事業費 内人件費 内外部委託費 自主事業費	指定事業費	69,785,377	70,296,943	72,264,161		
	内人件費 D	24,492,547	23,164,995	21,955,860		
	内外部委託費 E	11,402,221	11,275,862	11,605,325		
	自主事業費	427,703	321,361	435,472		
事業収支 A-B		2,002,290	97,567	-1,825,113	0	0
人件費率 D/B		34.88%	32.80%	30.20%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B		16.24%	15.97%	15.96%	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	温泉動力ポンプ交換工事で約一週間の臨時休館があった(11月26日~11月30日)。9月の台風により露天風呂の夜間営業が12月末頃までできなかった。重油価格の高騰により燃料費が多かった。

サービス改善の状況

ニコニコ本陣での割引誘客チラシの配布により約400人、JAFとの提携により約1,200人の観光客を誘導できました。その他旅行雑誌やラジオ番組などへの協力により市外居住者等の集客に努めました。交通手段のない市内利用者に対し、無料巡回送迎バスを運行しております。
施設利用者の健康増進のため、リラクソヨガ講座やストレッチ講座を全15回実施し、好評を得ております。

5. 管理運営状況

評価項目		評価基準	指定管理者 自己評価	施設所管課 評価	
①サービスの 履行の 確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。	B	B	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	A	A	
		事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。	A	A	
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	B	B	
		外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	B	B	
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	B	
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	B	
		個人情報の漏えい、滅失等の事故防止策に対する研修を年1回行っている。	B	B	
	情報公開	情報公開に関する法令や条例に準拠した運用がなされている。	B	B	
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B	B	
②サービスの 質の評 価	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	B	
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B	
	連絡調整	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	B	B	
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	B	
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	B	B	
		緊急時のマニュアルが整備され、年1回訓練を行っている。	B	B	
		避難経路が適切に確保されている。	B	B	
	総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	B	B	
	③安定性	施設管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	B	B
			事故防止及び安全確保のための研修を年1回行っている。	A	A
利用者対応		利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	B	B	
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	B	B	
事業運営		言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B	B	
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B	
		施設の目的に沿った自主事業を実施している。	B	A	
維持管理		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B	
		仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っている。	A	A	
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	B	
所見 (成果・課題等)	環境配慮	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B	
		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	A	
	環境配慮率選考計画取組点検表において、(1)が取組項目の2/3に達している。	B	B		
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	B	B	
	苦情等対応	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	B	B	
		要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B	
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	B	B	
	利用状況	利用実績は、目標水準である。	C	C	
	総括	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B	
前年度総合評 価	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	C	
	(指定管理者自己評価)	接遇研修をはじめ、避難誘導通報訓練、温泉保護管理研修会、栃木県公営温泉情報交換会に参加し、職員の技術と知識の向上に努めました。			
		かたくりの湯設備に関しては、設備に詳しい職員が自ら補修や調整を行うことにより修繕費の抑制に努めました。また経年劣化の進むボイラーや			
		ポンプ類は小まめな調整をすることで、対応しております。太陽光発電所や排水熱利用装置などへの対応も行い、電気料や燃料費の削減に努め			
		ておりますが、重油価格の高騰が続いておりますので、今後一層の省エネルギー対応をしていきたいと思ひます。			
		(所管課評価)			
		利用者からの要望・苦情については、迅速に対応しているとともに、速やかに市に対し第1報をいれ、その後、経緯のわかる資料を提供している。			
		施設の老朽化が激しい中、こまめに手入れ、修繕を行い、未然に故障を防いでいる。			
		利用者が減少してはいるが、自主事業等も活発に実施していることから、今後も継続して事業実施を行い、利用者拡大に努めて欲しい。			
B(良好)		総合評価	B(良好)		

※評価区分

評価基準	A(優良)	=	協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。
	B(良好)	=	協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
	C(要改善)	=	一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。
※施設所管課は、指定管理者に対するモニタリングや事業報告書の内容等を踏まえ、評価します。			
※数値が記載されているものに関しては、数値目標達成がB評価となります。			
総括評価	A(優良)	=	評価項目のうち、A判定が80%以上
	B(良好)	=	A、C 以外
	C(要改善)	=	評価項目のうち、C判定が20%以上
総合評価	A(優良)	=	自己評価、所管評価の《総括》にCが含まれず、かつAが4つ以上ある。
	B(良好)	=	A、C 以外
	C(要改善)	=	自己評価、所管評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。