

1. 施設所管課

観光 部 観光交流 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 ~ 平成33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	2 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		平成〇〇年度		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					
b	施設利用者満足度調査	%	85	85	85	100	85					
c	利用料収入	千円	32,637	26,872	30,540	25,943	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	0	0	0
	指定管理料	43,700,000	43,700,000			
	利用料収入 C	26,872,060	25,943,290			
	自主事業収入	239,950	236,650			
	その他	1,403,360	835,931			
支出計 B		70,213,080	70,618,304	0	0	0
	指定事業費	69,785,377	70,296,943			
	内人件費 D	24,492,547	23,164,995			
	内外部委託費 E	11,402,221	11,275,862			
	自主事業費	427,703	321,361			
事業収支 A－B		2,002,290	97,567	0	0	0
人件費率 D／B		34.88%	32.80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E／B		16.24%	15.97%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
※着色セルは、自動計算としている。						
補足説明	平成29年度は11月20日より12月18日まで大浴場タイル交換工事のため臨時休館となりました。					

サービス改善の状況

平成29年度より、ニコニコ本陣への観光客向け割引チラシの設置や市外居住のJAF会員向け割引サービスを実施し、市外居住者の利用を促進しております。
交通手段のない市内居住者に対し無料巡回送迎バスを用いて、施設利用者を送迎しております。また利用者からの要望で停車予定場所の変更などを行い、利用率の向上をはかりました。年間を通じて15回、施設利用者を対象にしたヨガ・ストレッチ教室を実施しました。
地元である町谷地区自治会の売店に対し、給茶機や冷水器の設置、売店利用の付加サービスの提供や売店主催のイベントへの協力などを行いました。

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	
維持管理		施設の目的に沿った自主事業を実施している。	B	A	
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	A	
環境配慮		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)	広報活動	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	
	苦情等対応	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	
		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	
	利用者アンケート	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	
	利用状況	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	
		利用実績は、目標水準である。	B	C	
	総括	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B	
	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	B	
(指定管理者自己評価)					
救急救命講習や接客接遇講習、温泉健康指導士育成講習などの研修の他、先進地視察や県内同業公営温泉施設との意見交換を行い、職員の知識向上とサービスの質の向上に努めました。施設の整備補修については、かたくりの湯の設備に詳しい職員が軽微の補修や調整を適切に行い、修繕費の抑制に努めました。しかしながら、オープンより25年を経過した施設ですので、修繕箇所が増えたことにより当初の計画よりも約30%修繕費がかかりました。今後、大規模な修繕が必要になる前に、適時に部品交換等を行い修繕費の抑制に努めてまいります。					
(所管課評価)					
オープンより25年が経過し、経年劣化による修繕が発生しているが、職員で補修、調整を適切に行い、修繕費の抑制に努めている。					
また、毎週の休館日には浴槽の塩素消毒を実施する等、衛生管理に力を入れている。					
しかし、アンケート回収数については、前年度より増加しているものの、依然として少ない状況である。地域住民等のリピーターが多く、アンケート回答者が少ない状況は理解しているが、より多くの意見をくみ取るよう努めてほしい。					
前年度総合評価		C	総合評価 ※3段階評価	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。