

指定管理施設事業評価票(令和2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	5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		令和元年度		令和2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	118,721	141,500	60,305
b 施設利用者満足度調査	%	85	85	85	100	85	100	85	100.0	85	95
c 利用料収入	千円	32,637	26,872	30,540	25,943	32,000	26,139	32,000	22,818	32,000	12,720
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	令和元年度	令和2年度
収入計 A	72,215,370	70,715,871	70,874,520	68,075,659	57,617,512
指定管理料	43,700,000	43,700,000	43,700,000	44,510,000	44,510,000
利用料収入 C	26,872,060	25,943,290	26,138,790	22,818,140	11,908,830
自主事業収入	239,950	236,650	213,600	521,450	405,650
その他	1,403,360	835,931	822,130	226,069	793,032
支出計 B	70,213,080	70,618,304	72,699,633	68,824,769	58,392,776
指定事業費	69,785,377	70,296,943	72,264,161	68,350,613	58,173,304
内人件費 D	24,492,547	23,164,995	21,955,860	22,773,799	22,774,952
内外部委託費 E	11,402,221	11,275,862	11,605,325	11,060,551	10,236,325
自主事業費	427,703	321,361	435,472	474,156	219,472
事業収支 A-B	2,002,290	97,567	-1,825,113	-749,110	-775,264
人件費率 D/B	34.88%	32.80%	30.20%	33.09%	39.00%
外部委託比率 E/B	16.24%	15.97%	15.96%	16.07%	17.53%

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	令和2年4月11日～5月31日、1月15日～2月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館や営業時間の短縮、サウナ設備の休止、ロビーの椅子の削減、テーブル撤去、休憩室の座卓撤去及び平日昼間のみの限定使用などがあり、利用者が減少した。新型コロナウイルス感染症拡大防止のための消毒用品等の購入、休館中の維持管理のための用品購入が増えた。
------	---

サービス改善の状況

施設利用者に安心安全を提供することを第一に考え、新型コロナウイルス感染症拡大につながり得るサービスなどを休止いたしました。そのため人員や資本を新型コロナウイルス感染症拡大防止に振り分け、入退出時のアルコールによる消毒の徹底、施設利用者の居住地の確認や体温の確認などを行いました。県民以外の利用者やまん延防止法施行地域からの利用者に対し利用の自粛をお願いしました。
新型コロナウイルス感染症感染の脅威がある中、施設利用者に対し安心安全な入浴・温泉保養環境を提供できたと考えております。

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。 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	B A	B A	
	外部委託	事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。 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。 外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	A B	A 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。 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	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。 協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B B	B B	
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B B	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。 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B B	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。 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。 避難経路が適切に確保されている。	B A B	B B B	
	総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】		B	B
	② サービスの質の評価	施設管理	協定書に従い、閉館日、閉館時間等を遵守している。 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。	B A	B 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。 利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B B B	B B B	
事業運営		事業計画に即し、受託事業を実施している。 施設の目的に沿った自主事業を実施している。 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B B B	B A B	
維持管理		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。 仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A B B	A B B	
環境配慮		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	B	B	
広報活動		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。	A	A	
苦情等対応		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	
利用状況		要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B	
総括		利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。 利用実績は、目標水準である。	B C	B C	
③ 安定性	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	B	B	
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。	B	B	
	経費縮減	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	B	B	
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	B	C	
総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】		B	C	
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)				
	日光市の指導に従い、コロナウイルス感染症拡大防止の対応として臨時休館や営業時間の短縮、一部設備の利用制限を行いました。それにより一人の				
	コロナウイルス感染症の感染者を出すこともなく営業することができました。またそのような徹底した感染防止策の元が教室やストレッチ教室をおこない				
	利用者の健康維持の一助となったと考えております。				
	令和2年度はコロナウイルス感染症に対し徹底して対応を行ってまいりました。今後とも感染者を出さぬよう消毒や施設利用者の健康維持に努めます。				
	(所管課評価)				
施設の老朽化が激しい中、こまめに巡回、点検を実施し故障を未然に防いでおり、軽微な修繕については指定管理者で対応し、経費の削減に努めている。					
利用者からの要望・苦情については、適正に対応をしている。また、市への報告についても丁寧に対応をしている。					
新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策について、しっかりと実施し、安心、安全な温浴環境を提供していることから、今後も継続しつつ、利用者拡大に努めてほしい。					
前年度総合評価	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。	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) = 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。		B(良好) = A、C以外
	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。		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。
※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。			
総合評価	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		