

指定管理施設事業評価票(令和3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 斎藤 信義		
	住所	日光市瀬尾1640番地22		
指定期間	令和3年4月1日	～	令和8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	1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	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7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	119,000	63,061								
b 施設利用者満足度調査	%	85	100								
c 利用料収入	千円	26,000	12,830								
d											
e											

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
収入計 A	66,967,333	0	0	0	0
指定管理料	49,087,685				
利用料収入 C	12,830,162				
自主事業収入	897,932				
その他	4,151,554				
支出計 B	68,459,826	0	0	0	0
指定事業費	68,126,064				
内人件費 D	30,187,396				
内外部委託費 E	7,473,950				
自主事業費	333,762				
事業収支 A-B	333,762	0	0	0	0
人件費率 D/B	44.10%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	10.92%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	10月より入場者記録及びアルコール消毒と体温測定等の協力願ひ。7月31日から延長もあり9月30日まで緊急警戒により臨時休業。
	1月7日から1月17日まで温泉用ボイラー故障の為臨時休館、2月24日から2月28日まで男子内湯電球の漏電により臨時休館。
	休憩室は土・日・祭日は閉鎖、30畳・45畳は平日3時30分まで使用可能にしています。

サービス改善の状況

①利用者には「入場者記録用紙の記入」「アルコール消毒」「体温測定」「浴槽以外でのマスク着用の協力」をお願い致しました。換気や館内の見回り時には手すりやボタンなど、お客様が触れる所のアルコール消毒をして、お客様に対し安心安全に利用していただけるよう努めました。
②マイクロバスの送迎を行い述べ906人の利用がありました。
③市民の健康増進に寄与するヨガ教室や健康体操教室を開催し、述べ360人の参加がありました。

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。 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 B	A 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。 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 A 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
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。 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。	A B	A 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
利用者アンケート		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。 利用実績は、目標水準である。	B C	B C
総括		「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B
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)			
	<p>①緊急事態警戒レベルの為臨時休館がありました。再開後は感染防止の対策を行い感染者を出さず営業できたと考えております。</p> <p>②設備修繕として28件¥2,868,644円の修繕を行い、臨時休館時は速やかにお客に対しての周知等を心がけました。</p> <p>③利用促進事業としてポイントカードを発行しスタンプ10個で1回無料を行い、3,517人の利用がありました。</p>			
所見 (成果・課題等)	(所管課評価)			
	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策については、積極的に実施し、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、更なる利用者拡大に努めてほしい。</p>			
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。					