

指定管理施設事業評価票(令和4年度分)

1. 施設所管課

観光経済 部 日光観光 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(日光温泉・やしおの湯)		
	所在地	(やしおの湯)日光市清滝和の代町1726-4 (日光温泉)日光市七里425-3		
指定管理者	名称	株式会社 塚原緑地研究所		
	代表者名	代表取締役 塚原 道夫		
	住所	千葉県美浜区高洲3丁目11番3号		
指定期間	令和3年4月1日	～	令和6年3月31日	3年間
選定方法	公募		評価実施年	3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	<ul style="list-style-type: none"> ・保養センターの使用許可に関する業務 ・保養センターの施設、付属設備等の維持管理に関する業務 ・食堂等の運営 			

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		目標	実績	目標	実績
		目標	実績	目標	実績	目標	実績				
a	利用者数	人	177,000	108,204	170,000	157,786					
b	利用者満足度	%	70	80	70	85					
c	コスト削減率	%	97	87	97	117					
d	利用者1人あたりコスト	円	605	855	605	725					
e	外部委託比率	%	10	4	10	5					
f	収入額	円	107,100,000	79,412,180	98,800,000	102,584,453					
g	事業収支	円	黒字	-13,193,231	黒字	-11,741,423					
h	利用料金収入コストカバー率	%	45	39	45	52					

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		
収入計 A	79,412,180	102,584,453	0	0	0
指定管理料	33,459,993	27,397,414			
利用料金収入 C	36,345,300	59,123,300			
自主事業収入	7,720,005	15,954,430			
その他	1,886,882	109,309			
支出計 B	92,605,411	114,325,876	0	0	0
指定事業費	85,413,827	103,547,557			
内人件費 D	30,764,929	34,084,827			
内外部委託費 E	3,650,636	6,088,974			
自主事業費	7,191,584	10,778,319			
事業収支 A-B	-13,193,231	-11,741,423	0	0	0
人件費率 D/B	33.22%	29.81%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	3.94%	5.33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	<p>①コロナ禍により、国内の行動規制や国外からの入国規制の影響を大きく受けたにも関わらず、利用者数は前年度比146%を達成した。</p> <p>②人件費や光熱水費の高騰により事業収支等は目標を下回ったものの、利用者満足度は目標を達成するなど、施設の満足度・魅力度の向上に精力的に取り組んだ。</p> <p>③食堂・売店のリニューアルを行うなど、積極的に自主事業を展開したことにより、自主事業収入は前年度比207%を達成した。</p> <p>④SNS等を利用して施設の情報発信を行い、観光客(市外利用者)を迎え入れる体制整備を行った結果、利用料金収入の増に大きく寄与した。</p> <p>⑤外部発注していた業務の中から自社で対応可能な業務の精査を行い、外部委託費の削減に努めた。</p>
------	---

サービス改善の状況

①日光市内にある無料駐車場にて、車中泊者によるゴミの不当投棄など迷惑行為が多く発生しております。日光市に車中泊専用の場所がないことから、環境改善に貢献するため、駐車スペースを活用し車中泊を開始しました。
②清掃は外部委託をしないで職員が自ら行いました。また、修繕は専門技術を必要としない事項以外は職員が自ら行い、迅速かつきめ細かな措置と経費削減に努めました。
③誘客のための企画として、毎月26日の風呂の日・季節毎の年中行事・8月には平日の家族連れの利用者が少ないことから日光市の小学生を無料招待などを行い、集客アップに努めました。
④地域交流を図るため、日光市観光協会に加入しイベントに参加・清滝清栄会の活動に参加・日光市商店連合会のイベントに参加して地域交流を図り一緒に地域発展に努めました。
⑤広報では、ホームページのリニューアル、リーフレットの作成、SNS(Twitter)の定期的な更新、情報誌や新聞・テレビなどの特集に情報提供を行い、情報発信に努めました。

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。	B	B
	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。	A	B
		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
	法令遵守等	外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	B	B
	個人情報保護	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
		個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	B
	情報公開	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
	管理記録	協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B	B
		業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	B
	連絡調整	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B
協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。		B	B	
緊急対応	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A	
	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	B	B	
総括	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	
		「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、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。	B	B
	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。	A	A
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B
	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。	B	B
		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
	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。	B	B
苦情等対応	環境配慮率選考計画取組点検表において、取組項目の2/3に達している。	A	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。	A	B	
	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。	A	A	
	利用状況	利用実績は、目標水準である。	C	B
		「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	B
	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	B
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
	<p>①指定管理者2年目にあたって、1年目で経験したことを生かして運営が行えました。良い所は伸ばしつつ、反省すべき所は繰り返さない様に努めました。</p> <p>②利用者数は目標を下回りました。原因は新型コロナの流行により国内の行動規制や国外からの入国規制があったからだと考えています。</p> <p>③地域との連携、地域の活性化を図るために、清滝清栄会に加えて、日光市観光協会に加入し、数々のイベントに積極的に参加を行い連携を図りました。</p> <p>④日光市役所環境配慮率行動計画の取組率が市の目標値80%に対し94%となり目標を大きく上回りました。</p> <p>⑤日光市内にある無料駐車場にて、車中泊者によるゴミの不当投棄など迷惑行為が多く発生していることや、日光市に車中泊専用の場所がないことから、環境改善に貢献するため、駐車スペースを活用し車中泊を開始しました。</p>			
		(所管課評価)		
		<p>コロナ禍の影響により、利用実績は目標水準には届かなかったものの、積極的な自主事業の展開(食堂・売店等のリニューアル等)により、自主事業収入を大幅に増加させました。また、SNSやホームページ等を活用して施設のプロモーションを精力的に行った結果、利用料金収入増加・利用者満足度向上に大きく寄与しました。</p> <p>地域の活性化に貢献するために観光協会や商店連合会に加入するなど、地域との連携を図ることに努め、市民の継続的な利用促進及び観光の活性化に貢献するために意欲的に取り組んでおります。指定管理者は、当施設の基本的性格をよく理解し、民間ならではの創意工夫や、様々な公共施設を管理運営してきた経営ノウハウを生かし、魅力ある施設管理運営を適切に行っております。</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。			
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		