

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 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	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1600-22		
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		日光市設置条例のとおり		
主な実施事業		・清潔で安全で安心な施設運営の実施 ・お客様の健康増進に寄与する事業展開 ・観光都市にふさわしい施設運営		

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	利用者数	人	177,000	181,127	220,600	217,000	217,000	214,549				
b	利用者満足度	%	85	90.6	85	82.8	85	94				
c	コスト削減率	%	97	99.7	97	97.8	97	108.8				
d	利用者1人あたりコスト	円	290.1以下	298.9	291.3以下	325.8	291.3以下	372.6				
e	外部委託比率	%	7.4以下	13	7.4以下	13.3	7.4以下	11.7				
f	収入額	円	66,853,000	61,703,662	65,497,000	58,140,208	65,821,000	58,326,482				
g	事業収支	円	黒字	-4,614,060	黒字	-12,731,707	黒字	-22,108,842				
h	利用料金収入コストカバー率	%	96.6以上	93	96.6以上	82	96.6以上	70.1				

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	61,703,662	58,140,208	58,326,482	0	0
	指定管理料	2,270,000	2,270,000	2,270,000		
	利用料収入 C	58,959,477	55,431,662	55,576,172		
	自主事業収入	474,115	438,512	480,274		
	その他	70	34	36		
支出計	B	66,317,722	70,871,915	80,435,324	0	0
	指定事業費	65,989,708	70,571,669	80,086,798		
	内人件費 D	23,019,226	23,234,198	29,179,713		
	内外部委託費 E		9,434,443	9,366,214		
	自主事業費	328,014	300,246	348,526		
事業収支	A-B	-4,614,060	-12,731,707	-22,108,842	0	0
人件費率	D/B	34.71%	32.78%	36.28%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率	E/B	0.00%	13.31%	11.64%	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	

サービス改善の状況

・施設の清掃を徹底し、利用者の健康増進と温泉利用普及に努めました。
・さまざまな自主事業を実施し、利用者から好評を得ました。
・ラジオ放送、旅行雑誌、HP等に施設案内を掲載し広くPRに努めました。
・安全・安心に利用できるように見回りをこまめに実施いたしました。
・市民の利用促進の為に割引回数券の販売をいたしました。

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	A
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	B	B
		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	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。	A	A
		外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	A	A
	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。	A	A
	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。	A	A
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A	A
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。	A	A
		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	A
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	B	B
		言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B	B
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	A
		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
	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。	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。	A	A
		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
③安定性	環境配慮	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。	A	A
	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。	A	A
	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
	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。	A	A
	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。	A	A
	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。	A	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)		
		・施設の修繕は経年劣化のため年々増加しており、迅速な修繕ができないことが多く管理が難しい。当社の予算範囲内でできることは迅速に実施している。		
		・保守点検は法令、条例に沿って実施できた。安全、安心な施設運営につながった。		
		・利用者からの要望やクレームに対しはできる範囲内で迅速に対応し利用促進を心掛けた。		
		・日光温泉の老朽化が進んでおり、利用者減少の一因になっている。		
		(所管課評価)		
		・利用者からの要望、苦情等に関して、迅速に対応し、速やかに市にも報告している。		
		・施設の不具合箇所について、速やかに市に報告するとともに、負担区分に従って迅速に対応している。		
		・利用者について、やしおの湯は前年なみであったものの、日光温泉は減少が大きかった。		
		引き続き自主事業を積極的に実施し、利用者拡大に努めていただきたい。		
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。				
	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	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		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		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。