

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 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	・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、附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							
b	利用者満足度	%	70	80							
c	コスト削減率	%	97	87							
d	利用者1人あたりコスト	円	605	855							
e	外部委託比率	%	10	4							
f	収入額	円	107,100,000	79,412,180							
g	事業収支	円	黒字	▲13,193,231							
h	利用料金収入コストカバー率	%	45	39							

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	0	0	0	0
指定管理料	33,459,993				
利用料収入 C	36,345,300				
自主事業収入	7,720,005				
その他	1,886,882				
支出計 B	92,605,411	0	0	0	0
指定事業費	85,413,827				
内人件費 D	30,764,929				
内外部委託費 E	3,650,636				
自主事業費	7,191,584				
事業収支 A-B	▲13,193,231	0	0	0	0
人件费率 D/B	33.22%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	3.94%	#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	①利用者数・利用料金収入・事業収支・利用者1人あたりコストが目標を大きく下回ったのは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が影響しています。特に、感染症拡大防止のために県外利用者の受入れ自粛や休館を行ったことが大きな原因です。
	②利用者1人あたりコストが増加した原因は、当社の資金によるやしおの湯フロントや食堂のリニューアルを行ったことによる支出増加及び前述の利用者減少にあります。
	③利用者満足度が目標を大きく上回ったのは、魅力向上・サービス向上の取り組みの成果です。

サービス改善の状況

①「やしおの湯」のフロントと食堂のリニューアルを行いました。雰囲気格段に向上して利用者から好評でした。
②「やしおの湯」の清掃を外部委託から職員のみで行う直営に変更しました。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うことにしました。このことにより迅速かつきめ細かな措置が可能になりました。
③売店では塚原緑地研究所のネットワークを活かして、地元で購入できない千葉県を中心とした関東圏の名産品も取り扱って市民から好評を得られました。
④トイレのウォシュレットを男女1か所ずつ設置しました。給茶機を無料で利用できるようにしました。
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)の開設を行い、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	A
		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。	C	C
		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。	B	B	
	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。	B	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	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	A	
	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	A	
	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。	B	B	
	利用実績は、目標水準である。	C	C	
		「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	C
	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
		「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指定管理者1年目の出発にあたって、やしおの湯のフロント・食堂のリニューアルを当社の資金によって実施しました。やしおの湯食堂の営業を再開しました。</p> <p>②利用者数・利用料金収入が目標を大きく下回りました。原因は新型コロナウイルス感染症拡大及び県外利用者の受け入れ自粛、休館等を行ったことです。</p> <p>③地域との連携、地域の活性化を図るために、清滝清菜会の方々と運営協議会を開催しました。清滝地区発展に貢献するため定期的に開催します。</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新たな投資・組織の効率化・魅力向上・サービス向上に取り組みました。コロナ禍が収束がすれば、これらの地道な取り組みの成果が期待できます。</p>			
		(所管課評価)		
		新型コロナウイルス感染症による閉館等のため利用者数の減少が著しい結果となった。しかし、感染症対策のための各種対策に尽力し、顧客の満足度向上に努めた。また、独自予算によりフロントや食堂、売店等のリニューアルを行い、開放的な空間で食事や滞在を楽しめるようになったことから、来館者の評判の向上に寄与した。		
前年度総合評価		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		