

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 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5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	221,800	209,184	222,500	110,368
b	利用者満足度	%	85	90.6	85	82.8	85	94	85	89.4	85	99.6
c	コスト削減率	%	97	99.7	97	97.8	97	108.8	97	102.1	97	85.5
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	292.6以下	381.1	291.8以下	604.5
e	外部委託比率	%	7.4以下	13	7.4以下	13.3	7.4以下	11.7	7.2以下	11.5	7.1以下	12.5
f	収入額	円	66,853,000	61,703,662	65,497,000	58,140,208	65,821,000	58,326,482	66,147,000	55,153,849	66,475,000	35,986,171
g	事業収支	円	黒字	-4,614,060	黒字	-12,731,707	黒字	-22,108,842	黒字	-24,573,171	黒字	-30,735,014
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	96.7以上	69.7	96.7以上	53.9

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	55,153,849	35,986,171	
	指定管理料	2,270,000	2,270,000	2,270,000	2,313,000	6,684,436	
	利用料収入	58,959,477	55,431,662	55,576,172	51,894,973	27,805,668	
	自主事業収入	474,115	438,512	480,274	345,840	227,471	
	その他	70	34	36	600,036	1,268,596	
支出計	B	66,317,722	70,871,915	80,435,324	79,727,020	66,721,185	
	指定事業費	65,989,708	70,571,669	80,086,798	79,457,065	66,721,185	
	内人件費	D	23,019,226	23,234,198	29,179,713	30,049,268	29,463,086
	内外部委託費	E		9,434,443	9,366,214	9,198,868	8,338,292
	自主事業費		328,014	300,246	348,526	269,955	0
	事業収支	A-B	-4,614,060	-12,731,707	-22,108,842	-24,573,171	-30,735,014
	人件費率	D/B	34.71%	32.78%	36.28%	37.69%	44.16%
	外部委託比率	E/B	0.00%	13.31%	11.64%	11.54%	12.50%

※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

- ①施設の清掃、衛生管理に努め、利用者が気持ち良く温泉にはいれるよう、快適な施設運営をおこなった。
- ②年度期間中を通し、新型コロナウイルス感染症への取り組みが必要になり、利用者には入館時のマスク着用や手指の消毒、入館者票の記入、ソーシャルディスタンスの確保、飲食物の持ち込み禁止など、様々な制約を課して協力いただくことになったが、施設内各所に分かりやすく案内表示し、混乱の無いよう丁寧な運営を行った。
- ③社の自主事業としてポイントカードの発行や回数券の販売を引き続き行い、リピーターの獲得に努めた。
- ④観光協会の「温泉味くらべ」「ご湯印めぐり」事業に参加し、コロナ対策をしつつ、観光施設としての宣伝に努めた。

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。	A	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。	A	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。	A	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。	A	B
業務日誌等を適切に整備、保管している。		A	A	
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。	A	A	
	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	A	A	
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。	A	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。	A	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。	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。	A	A
	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。	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。	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
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。	A	A	
苦情等対応	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	
	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	
	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A	A	
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	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。	A	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。	A	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	C
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	C	B
		「経費の収支等」に関する評価【4項目】	C	C
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
	<p>①施設を常に衛生的に維持管理し、温泉の温度管理に細心の注意を払い、利用者へ良好な利用環境を提供した。②新型コロナウイルス感染症対策については、市と協議したガイドラインに基づき、利用者にご協力いただきながら適正に取り組んだ。また、緊急事態宣言発令に伴う臨時休館中は、普段はできない浴槽内の補修を職員で行い、施設の維持管理に取り組んだ。③アンケートにより利用者の要望を把握し、改善に努めた。④社会貢献事業として障がい者施設から花苗を購入した。⑤次年度からの指定管理者変更に伴い、運営業務が円滑に移行できるよう指定管理業務の引き継ぎを行った。</p>			
所見 (成果・課題等)	(所管課評価)			
	<p>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、感染症拡大防止のために利用者にはマスク着用・手指の消毒・入館者票の記入・ソーシャルディスタンスの確保・飲食物の飲み禁止などの対応を実施し、分かりやすい表示で利用者の混乱の無いよう丁寧な運営を行い、満足度の向上に努めた。また、休館時には、営業時には修繕しにくい部分についても修繕を施し、施設の長寿命化に取り組んだ。</p>			
前年度総合評価	B(良好)		総合評価	C(要改善)

※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	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。