

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 藤原観光 課

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市川治温泉薬師の湯			
	所在地	日光市川治温泉川治277番地			
指定管理者	名称	一般社団法人 川治薬師の湯管理協会			
	代表者名	代表理事 関本 昭			
	住所	日光市川治温泉川治22番地			
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日	5	年間
選定方法	非公募	評価実施年	5	年間のうち	4 年目
施設設置目的	市民の保養と健康増進を図り、かつ、観光事業の振興を図ることを目的とする。				
主な実施事業	温泉入浴施設事業				

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3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	39,100	34,682	36,600	32,555	36,600	29,739	35,500	18,054	
b	清掃を行う		毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
c	電気料の削減		-10%	-3%	-10%	84%	-10%	-15%	-10%	-15%	
d	水道料の削減										
e											

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入計 A	15,015,738	23,863,544	21,811,809	18,705,184	0
指定管理料				1,027,376	
利用料収入 C	8,946,100	8,593,940	9,469,700	6,206,850	
自主事業収入	3,114,625	3,450,601	2,886,657	472,965	
その他	2,955,013	11,819,003	9,455,452	10,997,993	
支出計 B	16,588,653	23,875,171	19,407,857	18,968,126	0
指定事業費	16,567,653	23,336,742	19,195,095	18,893,146	
内人件費 D	5,146,700	4,569,900	4,760,800	5,208,754	
内外部委託費 E				1,341,060	
自主事業費	21,000	538,429	212,762	74,980	
事業収支 A-B	-1,572,915	-11,627	2,403,952	-262,942	0
人件費率 D/B	31.03%	19.14%	24.53%	27.46%	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	0.00%	0.00%	0.00%	7.07%	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	新型コロナウイルスの影響により、4月、5月、1月、2月に休業した。
	営業時間を午前10時から午後9時までから、午前10時から午後8時までに変更した。

サービス改善の状況

バスタオルのレンタル事業を開始した。

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。	A	A
		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	A
	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	A
		個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	A
	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	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。	B	B	
	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	B	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。	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	A	
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	A	
	<b>「業務の実施体制」に関する評価【17項目】</b>	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	A
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	B	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	A
	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	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	A
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	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。	B	B	
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	
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	A	
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。	B	B	
総括	利用実績は、目標水準である。	C	B	
	<b>「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】</b>	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	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。	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。	A	A
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A
総括	<b>「経費の収支等」に関する評価【4項目】</b>	B	C	
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
	サービスの履行は、協定等を遵守し、仕様書に沿った管理ができた。			
	サービスの質については、ホームページの管理が不十分であった。			
	安定性は前年に比べ改善できた。			
	(所管課評価)			
引き続き、利用者の利便性の向上及び新型コロナウイルス感染症対策について、より一層の細やかな予防対策を望む。				
経費削減に努めており、自主事業も積極的に実施していることから、今後も継続して利用者拡大に努めてほしい。				
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。	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。			