

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	日光市温泉保養センター「鬼怒川公園岩風呂」		
	所在地	日光市藤原19番地		
指定管理者	名称	鬼怒川・川治温泉観光開発株式会社		
	代表者名	代表取締役社長 粉川 昭一		
	住所	日光市鬼怒川温泉大原1395番地47		
指定期間	平成30年4月1日	～	令和3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	3 年目
施設設置目的	「鬼怒川公園岩風呂」は、日光市温泉保養センター及び温泉供給施設条例(平成18年日光市条例第254号)に定める施設で、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ことを目的としています。			
主な実施事業	温泉入浴施設事業、アメニティグッズ販売			

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	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	70,500	86,296	70,500	85,466	56,600	49,388				
b											
c											
d											
e											

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度		
収入計 A	33,126,749	33,510,508	25,129,414		
指定管理料	6,600,000	6,723,000	7,363,864		
利用料収入 C	23,758,320	23,872,280	14,084,060		
自主事業収入	2,768,429	2,915,228	1,733,330		
その他	0		1,948,160		
支出計 B	31,028,525	33,788,987	28,129,070		
指定事業費	30,313,565	32,876,124	27,172,224		
内人件費 D	11,490,532	14,114,262	14,382,215		
内外部委託費 E	1,681,108	1,707,238	1,707,950		
自主事業費	714,960	912,863	956,846		
事業収支 A-B	2,098,224	-278,479	-2,999,656		
人件費率 D/B	37.03%	41.77%	51.13%		
外部委託比率 E/B	5.42%	5.05%	6.07%		

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	その他の収入 雇用調整助成金

サービス改善の状況

リピーター増加を見込み、ポイントカードを配布した。また、金曜日と26日にポイントを2倍にした。
軽食提供施設の営業、アメニティグッズの販売、インターネットや雑誌等、宣伝効果のあるメディアへの取材対応をして情報発信に努めた。
新型コロナウイルス感染防止対策の為、ロッカーや券売機等館内の消毒を徹底した。

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。 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。 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 B	A 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。 外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	A A	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。 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 A	B A
	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。 協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A A	A A
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A A	A A
	連絡調整	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A A	A B
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。 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。 避難経路が適切に確保されている。	A C A	A B A
	総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】		A
② サービスの質の評価	施設管理	協定書に従い、閉館日、閉館時間等を遵守している。 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	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。 利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	A A B	A A B
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。 施設の目的に沿った自主事業を実施している。 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A A A	A A A
	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。 仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A A A	A A A
	環境配慮	協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	A
	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。 要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A A	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	B
利用状況	利用実績は、目標水準である。	B	B	
総括	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】		A	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	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	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	B
総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】		A	C
所見 (成果・課題等)	<p>(指定管理者自己評価)</p> <p>毎週定期的なミーティングの実施により、利用状況、施設管理状況等の情報を共有し、利用者の利便性、快適性に繋げた。 新型コロナウイルス感染拡大の影響の為収益が減少している事を踏まえ、浴槽の温度調整や夜間の加熱時間の短縮、加えて閉館時間の繰り上げの検討等 運転効率、収益の向上を図る事が課題と捉えている。 管理協定に基づき迅速かつ適切に施設の修繕を行った事で、利用者の安全性、施設機能の保全に努めた。</p> <p>(所管課評価)</p> <p>引き続き、利用者の利便性の向上、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。</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、所管課評価の《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、所管課評価の《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		