

指定管理施設事業評価票(令和4年度分)

1. 施設所管課 **観光経済部 足尾観光課**

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市休養施設国民宿舎「かじか荘」及び日光市銀山平公園		
	所在地	日光市足尾町5488番地		
指定管理者	名称	新関東観光株式会社		
	代表者名	代表取締役 小野崎 一		
	住所	日光市土沢1969番地28		
指定期間	令和2年4月1日	～	令和7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	日光市休養施設国民宿舎かじか荘は、日光市休養施設国民宿舎かじか荘条例(平成18年日光市条例第249号。)に定める施設です。また、日光市銀山平キャンプ場は日光市公園条例(平成18年日光市条例第245号)に定める施設です。 足尾銅山観光、松木溪谷と共に足尾地域の観光拠点となっている銀山平地区において、宿泊施設を設置することにより、地域への滞留時間の延伸を図り、足尾地域の振興に資することを目的とします。また、美肌の湯として名高い「庚申の湯」の活用により、地域住民の福祉及び健康増進を図ることを目的とします。			
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への宿泊の提供に関する事業 ・利用者への食事の提供に関する事業(かじか荘のみ) ・利用者への日帰り入浴の提供に関する事業(かじか荘のみ) ・利用者への観光案内業務に関する事業 			

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	令和2年度		令和3年度		令和4年度		目標	実績	目標	実績
		目標	実績	目標	実績	目標	実績				
a	かじか荘宿泊事業	人	3,600	1,890	4,000	2,508	4,000	4,931			
b	かじか荘日帰り入浴事業	人	26,000	8,994	26,000	7,901	26,000	11,245			
c	キャンプ場事業	人	2,700	1,427	2,700	1,511	2,700	2,151			
d	産業遺産ガイドツアー	人	50	5	50	34	50	16			
e	ランチ・飲食サービスと売店での土産販売	(千円)	24,000	8,617	26,000	10,348	26,000	17,491			

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
収入計 A	65,662,206	93,687,372	118,711,809	0	0
指定管理料	20,243,263	33,725,343	23,217,979		
利用料収入 C	32,451,075	40,580,595	77,922,170		
自主事業収入	747,966	3,971,753	6,850,471		
その他	12,219,902	15,409,681	10,721,189		
支出計 B	78,324,996	86,493,992	112,618,575	0	0
指定事業費	76,621,180	83,727,589	107,860,704		
内人件費 D	37,685,032	36,278,269	38,788,281		
内外部委託費 E	5,876,000	6,415,000	10,334,657		
自主事業費	1,703,816	2,766,403	4,757,871		
事業収支 A-B	-12,662,790	7,193,380	6,093,234	0	0
人件費率 D/B	48.11%	41.94%	34.44%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	7.50%	7.42%	9.18%	#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

日帰り入浴の営業時間は、宿泊客優先としているため11:00～15:00までを継続しましたが、コロナ対策で設定していた入浴利用者数制限を解除したことや、入浴してから1時間の入浴時間制限も解除したことにより、ゆっくり と入浴できるようになりました。また、客室の利用は、17部屋全室を利用しながら4名用テーブルを2名で使用させることで、とちまる安心認証店ルールを守りつつ、利用者が快適に過ごしていただけるよう対応いたしました。更に、夕食時のレストラン利用においては、利用者で満席となってしまう密な状況避け、安心してゆっくりと食事を楽しんでいただけるよう別会場(広間)を設けるなど工夫を凝らしながら対応いたしました。

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	B
		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。	B	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。	B	B
		外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	B	B
	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。	B	B
	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。	B	B
管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	B	
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B	
連絡調整	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	B	B	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	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。	B	B	
	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	
総括	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。	A	B
	事業運営	言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	A	A
		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。	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、(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。	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。	A	A	
	利用実績は、目標水準である。	A	B	
		「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	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	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
総括		「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	B
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
	<p>コロナ対策を行い、お客様に安心してご利用頂ける宿の運営を心掛け、安心安全の質の向上に取り組みました。また、所管課との連携を図り、コロナ対応や利用満足とサービスの拡充に向け取り組んできました。なお、ご利用頂いたお客様から、「もう一度泊まりたい」とアンケートに92.9%の方からご支持頂きました。今期は全般的に客足が伸びてコロナ前の2019年度対比でも売上全体で135.6%になり、次年度以降に期待の持てる結果となりました。課題としては人手不足であり、高齢者スタッフが多い為、シフト等の対応に苦慮しました。収支についての課題は単価アップです。商品の付加価値化を図り、改善を目指します。指定管理料を超える額の投入を実施頂いた事で単年度は利益を出す事が出来ました。本年度も更に経営状況の改善に努めます。</p>			
	(所管課評価)			
	<p>令和4年度においては、少なからず新型コロナウイルス感染症の影響を受けたと思われる中で、宿泊利用者が目標数値を上回るほどまで回復してきていることは、経営努力として認めることができる。また、収支状況については、自主事業(ホルモンや土産品等)の収益が大幅に伸びており創意工夫が図られたと考えられる。</p> <p>なお、施設管理については、きめ細やかな新型コロナウイルス感染予防対策や、お客様に安心安全に過ごしていただくための質の高い取組みが行われており、アンケート結果やインターネット上での口コミ評価においても高評価を得られていることは評価できる。今後の課題としては、施設のPR活動に力を入れて認知度を高めることや、新たな人材確保策を模索しながら従業員の確保に努め、更なる利用者の増加に務めていただきたい。</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。