

指定管理施設事業評価票(平成29年度分)

1. 施設所管課 観光部 栗山観光課

2. 指定管理施設概要

|        |                                      |              |            |     |
|--------|--------------------------------------|--------------|------------|-----|
| 施設名    | 名称                                   | 日光市湯西川水の郷    |            |     |
|        | 所在地                                  | 日光市湯西川473番地1 |            |     |
| 指定管理者  | 名称                                   | 株式会社 湯西川水の郷  |            |     |
|        | 代表者名                                 | 代表取締役 大島 積   |            |     |
|        | 住所                                   | 日光市湯西川473番地1 |            |     |
| 指定期間   | 平成27年4月1日                            | ～            | 平成30年3月31日 | 3年間 |
| 選定方法   | 非公募                                  | 評価実施年        | 3年間のうち3年目  |     |
| 施設設置目的 | 市民及び観光客の利用促進を図り、本市の観光振興及び地域活性化に資するため |              |            |     |
| 主な実施事業 | 温泉浴場・食堂・売店・足湯・資料館の運営                 |              |            |     |

3. 利用状況(目標と実績)

| 成果指標 | 単位   | 平成27年度 |        | 平成28年度 |        | 平成29年度 |        | 平成30年度 |    | 平成31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      | 71,000 | 61,356 | 65,000 | 69,999 | 74,000 | 68,310 |    |        |    |
| 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27年度     | 平成28年度     | 平成29年度     | -       | -       |
|------------|------------|------------|------------|---------|---------|
| 収入計 A      | 47,229,998 | 56,156,383 | 57,321,723 | 0       | 0       |
| 指定管理料      |            |            | 342,144    |         |         |
| 利用料収入 C    | 8,996,846  | 10,434,307 | 11,103,282 |         |         |
| 自主事業収入     | 38,231,733 | 990,447    | 456,341    |         |         |
| その他        | 1,419      | 44,731,629 | 45,419,956 |         |         |
| 支出計 B      | 46,178,174 | 54,090,903 | 57,285,188 | 0       | 0       |
| 指定事業費      | 24,689,843 | 27,134,688 | 57,285,188 |         |         |
| 内人件費 D     | 12,209,400 | 13,894,800 | 15,689,625 |         |         |
| 内外部委託費 E   |            |            |            |         |         |
| 自主事業費      | 21,488,331 | 26,956,215 | 0          |         |         |
| 事業収支 A-B   | 1,051,824  | 2,065,480  | 36,535     | 0       | 0       |
| 人件費率 D/B   | 26.44%     | 25.69%     | 27.39%     | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 外部委託比率 E/B | 0.00%      | 0.00%      | 0.00%      | #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

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

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。   | 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。  | 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。                                      | C  | C              |         |
| 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  | C              |         |
|                        | 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              |         |
|                        | 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。                              | A  | B              |         |
|                        | 避難経路が適切に確保されている。   | B  | B              |         |
| 総括                     |  | 「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。   | A              | 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。  | A              | B       |
|                        |  | 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。   | A              | B       |
|                        |  | 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              | C       |
|                        | 環境配慮   | 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       |
| 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 |  | B  | B              |         |
| 広報活動                   | 協定書に従い、適切に修繕を行っている。                                      | C  | C              |         |
| 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              |         |
| 利用者アンケート               | 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              |         |
| 利用状況                   | 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。                                     | C  | C              |         |
|                        | 利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。                               | C  | C              |         |
|                        | 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】   | B              | C       |
| 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              | 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<br>(成果・課題等)         | (指定管理者自己評価)  |  |                |         |
|                        | いろいろなイベントにより、お客様の増加になったが、経費も増加したので、見直す必要がある。施設の修繕も必要である。 |  |                |         |
|                        |  | (所管課評価)  |                |         |
|                        |  | 利用者数はほぼ横ばいだが、冬期間の利用者が減少している。アンケートなどにより意見収集を行い、利用者の増加と満足度の向上に努めてもらいたい。また、経費の見直しにより、より健全な運営にも努めてもらいたい。 |                |         |
| 前年度総合評価<br>※5段階評価      | C  |  | 総合評価<br>※3段階評価 | 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                             |      |   |