

指定管理施設事業評価票(令和3年度分)

1. 施設所管課 観光経済部 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30年4月1日                            |  |       | ～ | 令和5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30年度 |        | 令和元年度  |        | 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    | 利用者数 | 人  | 74,000 | 66,209 | 74,000 | 61,673 | 54,000 | 34,062 | 54,000 | 33,090 |       |    |
| 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      | 令和3年度      | 令和4年度   |
|----------------------------------|----------|------------|------------|------------|------------|---------|
| 収入計 A                            |          | 56,002,291 | 50,480,390 | 33,725,252 | 31,563,145 | 0       |
| 指定管理料<br>利用料収入<br>自主事業収入<br>その他  | 指定管理料    |            | 0          | 4,490,000  | 2,596,688  |         |
|                                  | 利用料収入 C  | 10,021,321 | 9,757,145  | 6,017,442  | 7,728,450  |         |
|                                  | 自主事業収入   | 244,150    | 180,690    | 0          | 35,710     |         |
|                                  | その他      | 45,736,820 | 40,542,555 | 23,217,810 | 21,202,297 |         |
| 支出計 B                            |          | 57,010,270 | 51,419,761 | 33,533,609 | 33,535,073 | 0       |
| 指定事業費<br>内人件費<br>内外部委託費<br>自主事業費 | 指定事業費    | 57,010,270 | 51,419,761 | 33,533,609 | 33,535,073 |         |
|                                  | 内人件費 D   | 14,966,709 | 14,089,585 | 10,956,825 | 10,873,110 |         |
|                                  | 内外部委託費 E |            |            | 224,070    | 329,670    |         |
|                                  | 自主事業費    |            |            |            | 0          |         |
| 事業収支 A-B                         |          | -1,007,979 | -939,371   | 191,643    | -1,971,928 | 0       |
| 人件費率 D/B                         |          | 26.25%     | 27.40%     | 32.67%     | 32.42%     | #DIV/0! |
| 外部委託比率 E/B                       |          | 0.00%      | 0.00%      | 0.67%      | 0.98%      | #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<br>自己評価          | 施設所管課<br>評価 |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|---|---|
| ①<br>サービスの<br>履行の<br>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                      | C           |   |   |
|                                                                                                                              | 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           |   |   |
| ②<br>サービスの<br>質の評価                                                                                                           | 施設管理                                   | 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           |   |   |
|                                                                                                                              | 利用者対応                                  | 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           |   |   |
|                                                                                                                              |                                        | 事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。                                                                                                                                          | B                      | B           |   |   |
|                                                                                                                              | 事業運営                                   | 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                      | C           |   |   |
|                                                                                                                              |                                        | 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 |   |
|                                                                                                                              | 維持管理                                   | 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                      | C           |   |   |
| 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。                                                                                                    |                                        | B                                                                                                                                                                 | B                      |             |   |   |
| 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                      |             |   |   |
| 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。          | B                                                                                                                                                                 | B                      |             |   |   |
|                                                                                                                              | 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                      |             |   |   |
|                                                                                                                              | 協定書に従い、適切に修繕を行っている。                    | B                                                                                                                                                                 | B                      |             |   |   |
|                                                                                                                              | 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。                                                                                                                                          | B                      | B           |   |   |
|                                                                                                                              |                                        | 要望、苦情等を整理し、市に報告している。                                                                                                                                              | B                      | B           |   |   |
| ③<br>安定性                                                                                                                     | 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。                                                                                                                                        | B                      | C           |   |   |
|                                                                                                                              | 利用状況                                   | 利用実績は、目標水準である。                                                                                                                                                    | B                      | C           |   |   |
|                                                                                                                              | 「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】                 |                                                                                                                                                                   | B                      | B           |   |   |
|                                                                                                                              | 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           |   |   |
|                                                                                                                              |                                        | 収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。                                                                                                                                            | C                      | C           |   |   |
|                                                                                                                              |                                        | 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。 | B           | C |   |
|                                                                                                                              | 総括                                     |                                                                                                                                                                   | 「経費の収支等」に関する評価【4項目】    |             | C | C |
|                                                                                                                              | 所見<br>(成果・課題等)                         | (指定管理者自己評価)                                                                                                                                                       |                        |             |   |   |
|                                                                                                                              |                                        | 日光市の新型コロナウイルス感染拡大防止措置に伴い温泉施設の休館(8月2日～9月30日)や、湯西川地区内で行われるイベントが全て中止となったことも影響し、新型コロナ前の平成29年～令和元年の平均と比較すると、利用人数が約50%減少した。また、収入についても日光市からの支援金や国・県等からの助成金を含めても約57%減少した。 |                        |             |   |   |
|                                                                                                                              |                                        |                                                                                                                                                                   |                        |             |   |   |
| (所管課評価)                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                                                                   |                        |             |   |   |
| ホームページにツイッターをリンクし、周辺施設の情報やイベント情報を発信するなど閲覧数を増やす工夫をしている。                                                                       |                                        |                                                                                                                                                                   |                        |             |   |   |
| 市からの支援金や国・県等の助成金を利用したり、節電等の維持管理費削減に努めてるが新型コロナや電気・燃料等の物価高騰の影響で経営が落ち込んでいる状況である。工夫や努力はしているものの支出が収入を上回り経営回復が難しい状況であるため総合評価はCとした。 |                                        |                                                                                                                                                                   |                        |             |   |   |
|                                                                                                                              |                                        |                                                                                                                                                                   |                        |             |   |   |
| 次年度は経営の方法等を検討し経営回復に努めてほしい。                                                                                                   |                                        |                                                                                                                                                                   |                        |             |   |   |
|                                                                                                                              |                                        |                                                                                                                                                                   |                        |             |   |   |
|                                                                                                                              |                                        |                                                                                                                                                                   |                        |             |   |   |
| 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。                    |
|                                              | B(良好)  | = 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。                       |
|                                              | 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。 |
| ※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                             |
| 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                                         |
|                                              | 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。                    |