

指定管理施設事業評価票(令和5年度分)

1. 施設所管課 観光経済 部 日光観光 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(日光温泉・やしおの湯)		
	所在地	(やしおの湯)日光市清滝和の代町1726-4 (日光温泉)日光市七里425-3		
指定管理者	名称	株式会社 塚原緑地研究所		
	代表者名	代表取締役 塚原 道夫		
	住所	千葉県美浜区高洲3丁目11番3号		
指定期間		令和3年4月1日 ~ 令和6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		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ため		
主な実施事業		・保養センターの使用許可に関する業務 ・保養センターの施設、付属設備等の維持管理に関する業務 ・食堂等の運営		

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標		単位	令和3年度		令和4年度		令和5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	177,000	108,204	170,000	157,786	180,000	172,958				
b	利用者満足度	%	70	80	70	90	70	92				
c	コスト削減率	%	97	87	97	117	97	97.0				
d	利用者1人あたりコスト	円	605	855	605	725	605	692.0				
e	外部委託比率	%	10	4	10	5	10	6				
f	収入額	円	107,100,000	79,412,180	98,800,000	102,584,453	98,800,000	112,417,112				
g	事業収支	円	黒字	▲ 13,193,231	黒字	▲ 11,741,423	黒字	▲ 7,256,310				
h	利用料金収入コストカバー率	%	45	39	45	52	45	54				

4. 指定管理業務にかかる収支状況 (単位:円)

区分		令和3年度	令和4年度	令和5年度		
収入計 A		79,412,180	102,584,453	112,417,112	0	0
	指定管理料	33,459,993	27,397,414	25,681,821		
	利用料収入 C	36,345,300	59,123,300	64,971,050		
	自主事業収入	7,720,005	15,954,430	21,764,241		
	その他	1,886,882	109,309	0		
支出計 B		92,605,411	114,325,876	119,673,422	0	0
	指定事業費	85,413,827	103,547,557	105,610,883		
	内人件費 D	30,764,929	34,084,827	37,830,764		
	内外部委託費 E	3,650,636	6,088,974	7,686,224		
	自主事業費	7,191,584	10,778,319	14,062,539		
事業収支 A-B		▲ 13,193,231	▲ 11,741,423	▲ 7,256,310	0	0
人件費率 D/B		33.22%	29.81%	31.61%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B		3.94%	5.33%	6.42%	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	①利用者数が目標を下回ったのは、新型コロナウィルス感染症が5/8から5類へ移行したが、まだ完全にお客様が戻ってきていないためと考えられる。
	②利用者1人あたりコスト・利用料金収入コストカバー率が目標を下回ったのは、燃料代・電気代を筆頭にあらゆる支出に関係するものが、物価高で価格が高騰したこと、人件費の高騰が原因で計画を達成できませんでした。
	③利用者満足度が目標を大きく上回ったのは、積極的に魅力向上・サービス向上に取り組んだ成果です。
	④収入額は、食堂・売店などの自主事業を積極的に展開したことが後押しとなり、計画を達成できました。

サービス改善の状況

【施設利用】・広告やSNSを通じて本施設の情報を多く発信しております。今後は外国人向けの情報発信を強化し、インバウンド客の集客に力を入れていきます。	
・団体利用を増やすため、国内や国外のツアー会社に販促を行い、利用者を増やしております。	
・地域企業やスポーツチーム、観光協会・商工会と組んだイベントを実施し、集客増を図ります。	
・日光温泉は、市外利用者を増やすため、近隣の施設と連携し集客増を図ります。	
【飲食】・市内利用者を増やすため、近隣の企業などにランチ利用やお弁当の販促を行います。	
・土日祝日の夕方以降は満席になる事が多いため、座席を増やします。限られた空間を最大限活用できるよう、利用の多い2名席を増やします。	
【販売】・市内利用者の購買を増やすため、野菜や果物、お惣菜の販売、ツアー客にはツアー割引を行い収入を増やします。	
・温浴施設は観光の最後に立ち寄る場所から他の土産屋と同じものは買われている事が多いため、地元の魅力ある新たな商品を発掘しアピールしていきます。	
・地元スポーツチームの商品を取り扱い、他市にいるファンを集客し収入増を図ります。	
【美容と癒し】・特定日にマッサージ師によるマッサージを行うなどし、機械以外での売上を上げていきます。	
【設備】・日光市と協議して、老朽化した設備、備品等の修繕に努め、利用者にとって快適かつ魅力ある施設に変えていきます。	
これからも行政・自治会・商工会・観光協会と連携しサービスの向上を図りながら、やしおの湯をきっかけに日光市を盛り上げるべく、歩みを止めることなくチャレンジし続けます。	

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。	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。	A	A
	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
		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。	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
	事業運営	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。	A	A
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	B
	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。	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	環境配慮率選考計画取組点検表において、取組項目の2/3に達している。	A	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。	A	B
		要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B
	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	A
	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】	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)		
		①指定管理者3年目にあたって、2年間で経験したことを生かして運営が行えたと考えております。良い所は伸ばしつつ、反省すべき所は繰り返さない様に努めました。		
		②利用者数は目標を下回りましたが、やしおの湯では令和4年度130,960人から令和5年度147,755人まで増えており、前年より16,795人の利用者数を増やすことに成功いたしました。		
		③やしおの湯の利用客を増やす目的で国内外の旅行会社商談会に参加し、エイチ・アイ・エス様と契約を結ぶことに成功いたしました。来期の利用客増加に繋げます。		
		④地域との連携、地域の活性化を図るために、清滝清栄会・商店連合会に加えて、日光市観光協会が開催する数々のイベントに積極的に参加を行い連携を図りました。		
		⑤日光市内にある無料駐車場にて、車中泊者によるゴミの不当投棄など迷惑行為が多く発生していることや、日光市に車中泊専用の場所がないことから、環境改善に貢献するため、		
		駐車スペースを活用し車中泊を継続して実施しました。		
		⑥物価高騰、人件費増のなか、収入増・支出減に努め、令和4年度より事業収支を▲11,741,423から▲7,256,310まで大幅に改善しました。		
		(所管課評価)		
		利用者数は目標値に達しなかったものの、施設の基本的運営に加え積極的に自主事業に取り組んだことで、高い利用者満足度を達成した。また、利用者増加の取り組みとして国内外の旅行会社と商談を行い新規顧客の獲得を図ったことから、来期の利用料収入増加が期待される。その他、様々な地域の		
		団体と連携し事業を行うなど地域活性化にも貢献した。		
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。
	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。