

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 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「かたくりの湯」										
	所在地	日光市町谷1866番地1										
指定管理者	名称	一般財団法人 日光市公共施設振興公社										
	代表者名	代表理事 斎藤 信義										
	住所	日光市瀬尾1640番地22										
指定期間		令和3年4月1日 ～ 令和8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		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		1. かたくりの湯の使用許可に関する業務 2. かたくりの湯の施設、附属設備等の維持管理に関する業務										

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		令和6年度		令和7年度	
			目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a	施設利用者(無料・減免入場者含む)	人	119,000	63,061	119,000	80,844	119,000	94,840				
b	施設利用者満足度調査	%	85	100	85	100	85	100				
c	利用料収入	千円	26,000	12,830	26,000	17,275	26,000	19,589				
d												
e												

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	令和6年度	令和7年度
収入計	A	66,967,333	70,180,010	71,087,837	0	0
	指定管理料	49,087,685	50,977,863	49,759,715		
	利用料収入	C 12,830,162	17,275,330	19,589,620		
	自主事業収入	897,932	1,322,795	557,500		
	その他	4,151,554	604,022	1,181,002		
支出計		B 68,459,826	73,167,920	72,849,678	0	0
	指定事業費	68,126,064	72,782,678	72,387,678		
	内人件費	D 30,187,396	27,459,274	27,325,469		
	内外部委託費	E 7,473,950	9,915,280	10,005,696		
	自主事業費	333,762	385,242	462,000		
事業収支		A－B 333,762	－2,987,910	－1,761,841	0	0
人件費率		D／B 44.10%	37.53%	37.51%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率		E／B 10.92%	13.55%	13.73%	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。	
補足説明	令和5年度より自動販売機収入を自主事業収入ではなく、その他の収入に変更しました。そのため令和4年度より自主事業費が減収、その他が増収になります。
	コロナウイルスによる行動制限がなくなり、少しずつではありますが利用客が増えてきております。
	修繕を膨張タンク更新、ろ過昇温ポンプ部品交換、玄関階段タイルなど、11件実施いたしました。

サービス改善の状況

①コロナウイルスによる行動制限が無くなりましたが、換気や消毒作業などを毎日実施しております。
②日光市外の利用促進としてJAF会員割引利用が年間588人、チラン割引利用が年間791人ありました。
③市民の健康増進などに寄与するヨガ教室や体操教室を実施し、令和5年度はのべ516人の参加がありました。

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			
	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。	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		
	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、(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			
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	B			
利用状況	利用実績は、目標水準である。	B	C			
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	C		
	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】		B	C	
	所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)				
①コロナウイルスによる行動制限が無くなりましたが、施設の清掃消毒など適切に行ってまいりました。						
②日光市民への体躯施設利用割引で430人、健康増進事業でのべ516人の利用がありました。						
③市外の方はJAF割引で588人、チラシ割引で791人の利用がありました。						
④昨年度より利用者が増加して」おりますが、さらなるサービスなど心掛けて、事業を進めてまいります。						
(所管課評価)						
施設の老朽化が激しい中、こまめに巡回、点検をを実施し故障を未然に防いでおり、軽微な修繕については指定管理者で対応し、経費の削減に努めている。						
管内清掃も丁寧にされており、清潔さを常に保つことができている。コロナが第五類に移行したこともあり、自主事業による利用客促進の効果との相乗効果						
により利用者対前年比＋13,996人、利用料収入対前年比＋約2,300千円と順調に回復している。引き続き、自主事業の実施やチラシ配布(市内コンビニでの設置等)による誘客宣伝に注力し、赤字幅の縮小に努めてほしい。						
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。