

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 藤原観光 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「鬼怒川公園岩風呂」						
	所在地	日光市藤原19番地						
指定管理者	名称	鬼怒川・川治温泉観光開発株式会社						
	代表者名	代表取締役社長 粉川 昭一						
	住所	日光市鬼怒川温泉大原1395番地47						
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		「鬼怒川公園岩風呂」は、日光市温泉保養センター及び温泉供給施設条例(平成18年日光市条例第254号)に定める施設で、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ことを目的としています。						
主な実施事業		温泉入浴施設事業、アメニティグッズ販売						

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	利用者数	人	90,000	52,397	90,000	70,119	90,000	72,088				
b												
c												
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		32,808,900	37,206,220	37,346,055	0	0
	指定管理料	12,615,576	9,908,881	9,448,000		
	利用料収入 C	17,301,100	24,550,850	24,921,000		
	自主事業収入	1,672,942	2,746,489	2,977,055		
	その他	1,219,282	0	0		
支出計 B		31,637,750	36,810,884	37,378,777	0	0
	指定事業費	31,044,822	35,753,181	36,184,733		
	内人件費 D	13,288,678	14,130,739	14,958,593		
	内外部委託費 E	1,737,100	1,786,600	1,643,534		
	自主事業費	592,928	1,057,703	1,194,044		
事業収支 A－B		1,171,150	395,336	-32,722	0	0
人件費率 D／B		42.00%	38.39%	40.02%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E／B		5.49%	4.85%	4.40%	#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

外国人利用者の増加に伴い翻訳機を導入する事で円滑なコミュニケーションを図り、安心して利用していただく事で海外旅行者からのインターネットのロコミでも好評であった。
昨年に引き続きモンベルクラブ会員割を実施し、利用者からは好評だった。

## 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。	A	A			
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	A	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。	A	B			
	法令遵守等	外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	A	A			
	個人情報保護	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A			
		個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	B			
	情報公開	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			
		情報公開に関する法令や条例に準拠した運用がなされている。	A	B			
	管理記録	協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	B			
② サービスの 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。	A	B			
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A	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。	A	B			
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A			
	事業運営	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			
	維持管理	避難経路が適切に確保されている。	A	B			
		「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	B	B			
	③ 安定性	環境配慮	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	A	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		
広報活動		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。	A	A			
苦情等対応		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。	A	B			
利用者アンケート		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			
所見 (成果・課題等)		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	B		
			仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	A	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。	A	B			
		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	A			
	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。	A	B			
		要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A	A			
	利用状況	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。	C	C			
総括		「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B			
前年度総合評価	B(良好)	総合評価	B(良好)	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。	A	A
				収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	B
				総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	A	B
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。