

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 足尾観光 課**

2. 指定管理施設概要

| | | | | |
|--------|---|-----------------------------|---------|------|
| 施設名 | 名称 | 日光市休養施設国民宿舎「かじか荘」及び日光市銀山平公園 | | |
| | 所在地 | 日光市足尾町5488番地 | | |
| 指定管理者 | 名称 | 新関東観光株式会社 | | |
| | 代表者名 | 代表取締役 小野崎 一 | | |
| 住所 | 日光市土沢1969番地28 | | | |
| 指定期間 | 令和2年4月1日 ~ 令和7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 | 4 年目 |
| 施設設置目的 | 日光市休養施設国民宿舎かじか荘は、日光市休養施設国民宿舎かじか荘条例(平成18年日光市条例第249号。)に定める施設です。また、日光市銀山平キャンプ場は日光市公園条例(平成18年日光市条例第245号)に定める施設です。 足尾銅山観光、松木渓谷と共に足尾地域の観光拠点となっている銀山平地区において、宿泊施設を設置することにより、地域への滞留時間の延伸を図り、足尾地域の振興に資することを目的とします。また、美肌の湯として名高い「庚申の湯」の活用により、地域住民の福祉及び健康増進を図ることを目的とします。 | | | |
| 主な実施事業 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者への宿泊の提供に関する事業 利用者への食事の提供に関する事業(かじか荘のみ) 利用者への日帰り入浴の提供に関する事業(かじか荘のみ) 利用者への観光案内業務に関する事業 | | | |

3. 利用状況(目標と実績)

| 成果指標 | 単位 | 令和2年度 | | 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 |
| a かじか荘宿泊事業 | 人 | 3,600 | 1,890 | 4,000 | 2,508 | 4,000 | 4,931 | 5,100 | 5,525 |
| b かじか荘日帰り入浴事業 | 人 | 26,000 | 8,994 | 26,000 | 7,901 | 26,000 | 11,245 | 11,600 | 12,704 |
| c キャンプ場事業 | 人 | 2,700 | 1,427 | 2,700 | 1,511 | 2,700 | 2,151 | 2,400 | 2,288 |
| d 産業遺産ガイドツアー | 人 | 50 | 5 | 50 | 34 | 50 | 16 | 100 | 48 |
| e ランチ・飲食サービスと売店での土産販売 | (千円) | 24,000 | 8,617 | 26,000 | 10,348 | 26,000 | 17,491 | 12,000 | 21,179 |

4. 指定管理業務にかかる収支状況

| 区分 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | |
|------------|-------------|------------|-------------|-------------|---------|
| 収入計 A | 65,662,206 | 93,687,372 | 118,711,809 | 128,071,905 | 0 |
| 指定管理料 | 20,243,263 | 33,725,343 | 23,217,979 | 20,434,053 | |
| 利用料収入 C | 32,451,075 | 40,580,595 | 88,562,613 | 101,118,602 | |
| 自主事業収入 | 747,966 | 3,971,753 | 6,850,471 | 6,354,417 | |
| その他 | 12,219,902 | 15,409,681 | 80,746 | 164,833 | |
| 支出計 B | 78,324,996 | 86,493,992 | 112,618,575 | 122,888,947 | 0 |
| 指定事業費 | 76,621,180 | 83,727,589 | 107,860,704 | 118,200,347 | |
| 内人件費 D | 37,685,032 | 36,278,269 | 38,788,281 | 41,551,277 | |
| 内外部委託費 E | | | | | |
| 自主事業費 | 1,703,816 | 2,766,403 | 4,757,871 | 4,688,600 | |
| 事業収支 A-B | -12,662,790 | 7,193,380 | 6,093,234 | 5,182,958 | 0 |
| 人件費率 D/B | 48.11% | 41.94% | 34.44% | 33.81% | #DIV/0! |
| 外部委託比率 E/B | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | #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

朝食の配膳をロボット配膳機を導入したことにより、人員の効率化を図ることができました。

現在までのシムラリネンのリネンサービスが受けられなくなり、布団のリース先の松本寝具よりリネンのサービス受けることに変更した。しかし、浴衣のサービスが不十分なために備品で作務衣を購入し、

洗濯をしてお客様に提供することになったが、お客様には評判が良くないことがないため、今後の対応を検討している。また、茨城県小美玉市からの配達になるため、物流コストも増大している。

宿泊者が増えていることで、調理部門の夕食準備に時間がかかるため、ランチメニューを縮小する結果となった。人気の岩魚の「ひつまぶし膳」は手間がかかるため、繁忙期はメニューから外す対応をしている。

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。 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。 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 B | B 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。 外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。 | B B | 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。 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 | 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。 協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。 | B B | B B |
| | 管理記録 | 業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。 | B B | 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。 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。 | B B | 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。 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。 避難経路が適切に確保されている。 | B B B | B 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。 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 | 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。 利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。 | B B A | B B A |
| | 事業運営 | 事業計画に即し、受託事業を実施している。 施設の目的に沿った自主事業を実施している。 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。 | B B B | B 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。 仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書に従い、適切に修繕を行っている。 | A B B B | A B 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。 要望、苦情等を整理し、市に報告している。 | B B | 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。 | A | A |
| | 総括 | 「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】 | B | B |
| | ③ 安定性 | 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。 収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。 経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。 | B B B B | B B 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) | コロナの影響を受けない運営に戻り、宿泊者・日帰り入浴者共に実績は順調に伸びた。 調理部門の人材不足により、宿泊人数を調整しなければならない状況もあり、人材の確保は常に問題であります。昨年度から利用を始めたタイミングを活用し、人材確保につなげたいです。 所管課との連携を図り、サービス向上やPRに努めた結果、じゃらんの泊まって良かった温泉宿大賞2023の関東編第2位を獲得しました。当社スタッフの日々の努力が結果に繋がり、自信にもなったと自負しております。本年度のかじか事業におきましては、収支としまして、5,182(千円)の利益が出る結果となりました。しかし、人件費の高騰と物価上昇を鑑みますと付加価値商品の醸成を図り、単価アップを模索します。更には、AIやロボットを活用した効率化も視野に入れ、経営の向上を図ってまいります。 | | |
| | (所管課評価) | 令和5年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を受けることなく、宿泊利用者数や日帰り入浴者数が目標数値を上回るほどまで回復してきたことは経営努力の賜物とも言える。 ただ、キャンプ場利用者数については、目標数値に届いていないので、目標数値を上回れるように努めてほしい。また、収支状況については、自主事業(ホーリモンや土産品等)や事業収入(ランチや飲食サービス)の収益が大幅に伸びており、創意工夫が図られたと思われる。なお、施設管理については、徹底した清掃等により清潔感が見てとれることや、きめ細やかなサービスを提供するなど、お客様に気持ち良く安心して過ごしていただくための質の高い取組みが行われており、良好に管理されている。その結果、アンケート結果やインターネット上の口コミ評価で高評価を得ており、更には、じゃらんの「泊まって良かった温泉宿大賞2023の関東編第2位」を獲得するなど大いに評価できる。今後の課題としては、人材の確保が最重要課題と思われるため、現状における様々な人材確保策を模索しながら従業員の確保に努め、宿泊人数を調整することなく運営できるように努めていただきたい。 | | |
| 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 | 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 | | 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 | | 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。 |