

指定管理施設事業評価票(令和6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6年4月1日 ~ 令和11年3月31日		5年間
選定方法		公募		5年間のうち1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		令和6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	200,000	191,489		
b	利用者満足度	%	70	80	70	90	70	92	70	91		
c	コスト削減率	%	97	87	97	117	97	97.0	97	94		
d	利用者1人あたりコスト	円	605	855	605	725	605	692	800	724.0		
e	外部委託比率	%	10	4	10	5	10	6	7	5		
f	収入額	円	107,100,000	79,412,180	98,800,000	102,584,453	98,800,000	112,417,112	146,910,000	130,735,300		
g	事業収支	円	黒字	▲ 13,193,231	黒字	▲ 11,741,423	黒字	▲ 7,256,310	黒字	▲ 7,815,016		
h	利用料金収入コストカバー率	%	45	39	45	52	45	54	55	53		

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	
収入計 A		79,412,180	102,584,453	112,417,112	130,735,300	0
	指定管理料	33,459,993	27,397,414	25,681,821	27,468,000	
	利用料収入 C	36,345,300	59,123,300	64,971,050	73,703,900	
	自主事業収入	7,720,005	15,954,430	21,764,241	29,519,761	
	その他	1,886,882	109,309	0	43,639	
支出計 B		92,605,411	114,325,876	119,673,422	138,550,316	0
	指定事業費	85,413,827	103,547,557	105,610,883	120,494,917	
	内人件費 D	30,764,929	34,084,827	37,830,764	41,098,160	
	内外部委託費 E	3,650,636	6,088,974	7,686,224	6,349,939	
	自主事業費	7,191,584	10,778,319	14,062,539	18,055,399	
事業収支 A-B		▲ 13,193,231	▲ 11,741,423	▲ 7,256,310	▲ 7,815,016	0
人件費率 D/B		33.22%	29.81%	31.61%	29.66%	#DIV/0!
外部委託比率 E/B		3.94%	5.33%	6.42%	4.58%	#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が、前年より約18,500人を増やすことができました。また、日光温泉が1ヵ月超の長期休館により約3000人減となったことも下回った原因です。
	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上回ったのは、計画値の見直しによるものではあるが、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ているため、引き続き経費削減に取り組んでいきたいと考えています。
	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収入額は想定していた市外利用者の数より少なかったことが原因であるため、来期は市外利用者(特にインバウンド客)の誘致に取り組んでいきたいと考えています。

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。今後は電車利用者や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】	・土日祝日の夕方以降は満席になる事が多いため、座席を増やしました。まだ限られた空間を最大限活用できるため、利用の多い2名席を増やします。 ・従業員が誰でも厨房に入って調理が出来るように食堂のメニューを刷新しました。従業員によって味に変化が出ない様にしています。
【販売】	・市内利用者の購買を増やすため、地元野菜や果物の販売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。
引き続き行政・自治会・商工会・観光協会等と連携し、施設の魅力向上を図り、清滝地区及び日光市に貢献いたします。	

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	A
	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	A
	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	A
	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。	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2期1年目にあたって、3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5年度172,958人から令和6年度191,489人まで増えており、前年より18,531人の利用者数を増やすことに成功いたしました。		
		③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、日光市観光協会や商工会議所が開催する数々のイベントに積極的に参加して連携を図りました。		
		④物価高騰、人件費増のなか、収入増・支出減に努めましたが、7,815,016円の赤字となってしまいました。支出は計画内で収まったが、収入が計画より下回ったことが原因のため、市外利用者を増やし、収入増ができるよう対策を行っていきます。		
		(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や、今年度からHC栃木日光アイスパックスとのスポンサー契約を結び、やしおの湯、日光温泉ともに令和5年度を上回ることができた。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	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。