

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 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 5 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		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 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	5,600	5,375
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	12,800	11,584
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	2,400	1,832
d 産業遺産ガイドツアー	人	50	5	50	34	50	16	100	48	120	133
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	16,300	18,630

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	令和6年度
収入計 A	65,662,206	93,687,372	118,711,809	128,071,905	122,660,953
指定管理料	20,243,263	33,725,343	23,217,979	20,434,053	18,700,000
利用料収入 C	32,451,075	40,580,595	88,562,613	101,118,602	96,128,437
自主事業収入	747,966	3,971,753	6,850,471	6,354,417	5,696,265
その他	12,219,902	15,409,681	80,746	164,833	2,136,251
支出計 B	78,324,996	86,493,992	112,618,575	122,888,947	122,067,267
指定事業費	76,621,180	83,727,589	107,860,704	118,200,347	118,345,779
内人件費 D	37,685,032	36,278,269	38,788,281	41,551,277	41,590,377
内外部委託費 E					
自主事業費	1,703,816	2,766,403	4,757,871	4,688,600	3,721,488
事業収支 A-B	-12,662,790	7,193,380	6,093,234	5,182,958	593,686
人件費率 D/B	48.11%	41.94%	34.44%	33.81%	34.07%
外部委託比率 E/B	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

※着色セルは、自動計算としている。

サービス改善の状況

令和6年度は、人材の確保が思うように進まず、特に厨房および事務所においてスタッフ不足の状況が続きました。
このため、スタッフ一人ひとりの業務負担が増加し、特に昼食の提供においては、業務の簡素化を図るべくメニューを麺類に限定する対応を行いました。これにより、夕食準備の負担軽減を図ることができました。
さらに、深刻な人材不足への対応策として、12月より休館日を増設し、スタッフの休日確保とシフトの安定化に努めました。

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。 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	C 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。	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	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。 収支状況	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)	人員不足への対応として休館日を増やしたこと、スタッフのシフトに若干の余裕が生まれた点は、一定の成果があつたと評価しています 一方で、目標として掲げていたサービス水準や業務計画の一部は、スタッフ不足により達成困難な状況となり、結果として十分な成果を挙げるには至りませんでした。ただし、支出を抑える努力を継続したことにより、収入が支出を上回る形で事業を終えることができました。 12年間にわたり、「かじか」の指定管理業務に携わることができたのは、ひとえにご利用いただいたお客様、日光市職員の皆様、そして地域の多くの皆様のご支援のおかげでございます。この場をお借りして、心より御礼申し上げます。令和6年度をもちまして、「かじか」の指定管理業務を終了させていただきます。長きにわたるご愛顧に、改めて深く感謝申し上げます。		
	(所管課評価)	人員不足による十分なサービスが提供できていなかったことや宿泊人数を調整しながら運営せざる負えなかったことはとても残念だったと思う。ただ、そんな状況の中でも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たことや、お客様に気持ち良く安心して過ごしていただくための取組みが行われていたと思う。また、アンケート結果やインターネット上の口コミ評価においても高評価を得られていることは大変評価できる。 今年度にて指定管理者として終了することになるが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた大変な時を乗り越えて施設運営に尽力していただいたことには、一定の評価と感謝したいと思う。		
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。