

(様式3)

令和4年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	離宮の湯	所在地	伊勢市小俣町元町536番地
指定管理者名	イオンディライト株式会社	指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで
設置目的	市民の健康増進及び公衆衛生の向上を図るための施設（公衆浴場）です。		
業務内容	(1) 伊勢市離宮の湯の利用の許可に関する業務 (2) 伊勢市離宮の湯の維持管理に関する業務 (3) 伊勢市離宮の湯の運営に関する業務 (4) その他協議により必要と認める業務		
施設概要	浴場(181.4㎡)、サウナ付内湯、浴場休憩室(45.3㎡)、和室18畳、駐車場27台、事務所		
職員体制	管理責任者1名、フロント・清掃業務9名の合計10名		
施設所管課名	小俣総合支所 生活福祉課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(C-B)
事業 収支	収入				
	指定管理料	13,484,000	13,484,000	13,648,400	164,400
	利用料金	14,592,480	14,485,020	16,442,240	1,957,220
	その他	604,330	729,071	871,846	142,775
	計(a)	28,680,810	28,698,091	30,962,486	2,264,395
	支出				
	人件費	17,225,656	17,343,160	18,718,084	1,374,924
	管理運営費	8,384,124	9,518,336	10,674,939	1,156,603
	その他	2,503,878	1,587,957	1,812,450	224,493
	計(b)	28,113,658	28,449,453	31,205,473	2,756,020
収支差引額(a)-(b)		567,152	248,638	△ 242,987	△ 491,625

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	収入の部、補填額164,400円、入浴料金13.5%増、その他商品19.5%増 支出の部、人件費7.9%増、灯油料金14.2%増、修繕費64.4%増
----------------------------------	---

3 評価（様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
今年度も新型コロナウイルスの影響はありましたが、新型コロナウイルスの感染対策の継続、かわり湯等のイベントの実施により利用者数は年間目標37,000人のところ、実績38,909人と目標を上回ることが出来ました。 入浴料金についても、みえ生活衛生サービスクーポン券の利用があったことにより売上も昨年対比を超えることが出来ました。 原価については電気料金と灯油料金の高騰により光熱費合計で昨年を上回り増加しました。人件費についても定期昇給等や欠員対応により増加しました。 引き続き、原価削減を意識し、業務効率の見直し、機器のこまめな運転を行い無駄を省いていくよう努めてまいります。	施設の運営については、業務計画書に従い適正に行われていた。絵画作品展示による癒しの演出、毎月6回のかわり湯などのイベントを実施していること、地産乳製品の販売促進などにより、リピート客の増加を目指す取り組みをされ、その結果、利用者については業務計画書にある目標人数を上回ったことは評価できる。 今後も更に利用者の増加に向け、積極的な情報発信を行うとともに、民間のノウハウを生かし「安全・安心・快適」な環境づくりとサービスの向上に励んでいただきたい。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名				離宮の湯		
		評価						
		指定管理者		市				
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由			
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	A	施設の目的や基本方針を十分理解し管理を行った。	A	施設の目的や基本方針については業務計画書に記載があり、日々の業務にも理解の程が見受けられた。		
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	A	管理運営を通して、施設の目的である「市民の健康増進及び公衆衛生の向上を図るため」に資することができた。	A	施設の利用状況、管理状況から施設の目的は達成できたと思われる。		
	③利用者数	利用者数は当初の目標を達成したか。	A	利用者目標は年間37,000人であったが、実績は38,909人であり、目標を上回る結果となった。	A	目標数を上回る利用者があった。		
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	臨時休業もなく、事業計画書のとりの営業を達成した。	A	業務計画書に計画された運営が行われた。		
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。	A	作業責任者・業務担当者を設定し、適正な配置・勤務が取れた。	A	作業責任者・業務担当者の勤務体制を調整し、業務が滞らないよう適切に遂行された。		
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	毎日の業務報告、別途、支所へ伺うことで意思疎通を行った。	B	業務計画書どおりに毎月の報告はされていたが、アンケートの収集・分析などの実施に遅れが生じた。		
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	A	点検記録、修繕記録等、各種整備・保管が適正に行われている。	A	各種の記録については、適切な整備・保管がされている。		
	⑧地域の振興	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図れていたか。	A	和室に園児児童の絵画作品展示をお願いし、癒しの空間としてご利用頂けた。	A	業務計画書どりの成果を上げることができた。		
	⑨使用許可等	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	-	-	-	-		
	⑩利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。	A	各種の帳簿は漏れなく作成を行った。	A	帳簿等は適正に作成され、整理も行われていた。		
	⑪個人情報	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報保護の研修会を開催した。	A	研修会を開催している。また、個人情報漏洩などの問題も発生していない。		
	⑫法令遵守	関係法令を遵守していたか。	A	大気汚染防止法など各種法令を理解し、遵守した。	A	法令違反は見受けられなかった。		

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名				離宮の湯		
		評価						
		指定管理者		市				
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由			
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取り組み	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行なわれていたか。	A	回数券購入特典、ポイントカード発行などリピーター獲得に力を入れた。	B	ポイントカード及びかわり湯などのサービスを実施し、利用者の確保に努められていたが、利用者の増加に向けGoogleビジネスプロフィールなどを活用し、積極的なアピールを求める。		
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行なったか。	A	営業前打ち合わせの中で情報共有を図り、サービス水準の確保を図った。	A	経営理念のとおりサービス水準については、期待される水準にあった。		
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行なったか。	A	かわり湯カレンダーを配布し情報提供を行った。	B	かわり湯だけでなく、イベント湯・福祉の湯などの情報提供を求める。		
	④非常時・緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	消防訓練等に参加し、意識付けを行えた。今後は、AEDの使用法を含めた救命講習訓練を計画したい。	A	隣接する施設との合同消火訓練を行っている。		
	⑤苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	引継ぎ書を活用し、連絡漏れ等を無くし適切に対応できました。	A	大きな問題となる事例はなかった。		
	⑥自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	乳製品販売において、利用者ニーズを調査し、対応した新商品をメニューに入れたり、これが良いコミュニケーションの基礎になった。	A	利用者ニーズに即した対応が行われており、良い結果となった。		
	⑦事業の評価	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	A	事業報告書を作成、それを元に反省、提案、見直しを行い、次年度につなげている。	A	事業報告書により確認、見直しが行われている。		
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	定期的に施設の安全点検、機能確認、美観確認を行い、記録にまとめている。	A	定期的な点検、確認が行われており、記録もされている。		
	②備品等の管理	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	備品について丁寧な扱いを心がけ、破損、紛失等がなかった。	A	破損や紛失がなく、適切に管理されていた。		
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。	A	異常があった場合は、機器にあった対応を行い、記録をとった。また、速やかに伊勢市に報告を行った。	A	設備機器の応急措置は適切であり、伊勢市への報告も迅速であった。		
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	事前に予定を立て、予定に従って清掃を行った。	A	予定通りの清掃を行い、利用者からの苦情もなかった。		
	⑤防犯体制	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	鍵は定められた箇所保管し、貸出簿も利用した。また、退館時には当番を決めて戸締りを行った。委託期間中に防犯に関する問題はなかった。	B	鍵の管理は適切に行われていた。戸締りなど防犯に関するトラブルも発生しなかったが、照明の消し忘れによる指摘があった。		