

(様式3)

令和元年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	伊勢市離宮の湯	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	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで
設置目的	市民の健康増進及び公衆衛生向上を図ることを目的した施設（公衆浴場）です。		
業務内容	(1) 伊勢市離宮の湯利用許可に関する業務 (2) 伊勢市離宮の湯維持管理に関する業務 (3) 伊勢市離宮の湯運営に関する業務 (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)	
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	12,960,000	12,960,000	13,080,000	120,000
		利用料金	15,245,220	14,944,850	15,442,270	497,420
		その他	576,610	602,901	670,077	67,176
		計(a)	28,781,830	28,507,751	29,192,347	684,596
	支出	人件費	15,429,215	15,361,737	16,344,841	983,104
		管理運営費	9,424,058	10,349,481	9,371,824	△ 977,657
		その他	1,823,100	1,251,773	1,568,642	316,869
		計(b)	26,676,373	26,962,991	27,285,307	322,316
収支差引額(a)-(b)		2,105,457	1,544,760	1,907,040	362,280	

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、入浴料金が3.3%増 支出の部、灯油料金14.6%減、上下水道料金4.8%減、電気料金14.7%減、ガス料金5.9%増
----------------------------------	---

3 評価（別表様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
<p>おおむね事業計画書に沿った管理が行えた。 かわり湯カレンダー等で利用者への情報発信は引き続き行った結果、入場者数は昨年を上回った。 喫茶営業に関しては、乳類販売を軸に進め昨年の売上を上回る事ができた。今後も新商品を販売するなどし、購入していただけるよう進めていきます。 男湯、女湯のシャワーカーテンの更新や建物内の定期清掃を行い、美観向上を行いました。 今年度も引き続き、お客様のニーズに合ったおもてなしを行えるよう、お客様とのコミュニケーションを図り入場者向上を目指します。</p>	<p>施設の管理については、事業計画書に沿った管理が適正に行われていた。 また、毎月6回のかわり湯のイベント実施についても、積極的な情報発信を行っているほか、乳製品等の販売促進等により、リピート客の増加及び施設利用者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、事業計画書にある目標人数には満たないものの、前年度よりも増加したことは評価できる。 今後も民間のノウハウを活かし、さらなるサービスの向上に励んで頂きたい。</p>

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		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	施設の設置目的や基本方針について理解され、日々の業務にあらわれていた。
	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向上を図ること」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設置目的は達成できていると思われる。
	③利用者数	利用者数は当初の目標を達成したか。	B	利用者目標は年間43,600人であったが、実績は42,770人であり、目標を830人未達成となった。	B	前年と比較すると利用者数は増加しているが、目標数を下回った。
	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	事業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は届出どおりであり、業務が滞らないよう適正に遂行された。
	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、支所に伺うことで意思疎通を行った。	A	事業計画書どおりに毎月の報告がされていた。また、緊急な業務連絡も適切に行なわれ、意思疎通ができた。
	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、適正に整備・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いただけたと思う。	A	事業計画書以上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	個人情報保護について適正に管理されていた。
	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。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		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	回数券購入得点などリピーター獲得に力を入れた。	A	回数券販売及びかわり湯のサービス等の取り組みを行い、利用者の確保に努められていた。
	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	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。	A	カレンダー配布のほか、文字放送等のメディアも活用し情報提供を行っている。
	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。	B	消防訓練等に参加し、意識付けを行えた。今後は、水消火器を使用した訓練も定期化したい。	B	隣接する施設との合同消火訓練を行なっているが、自主的な訓練までには至らなかった。
	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。	B	大きなクレームも無く、適切に対応できました。	B	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取り入れたりと、これが良いコミュニケーションの基礎となった。	A	利用者ニーズを調査し、対応するなど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。	B	業務報告書を作成、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	指定管理者側での確認、見直しが行われている。また、評価を利用して、伊勢市とも協議が行われ、改善を行っている。
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。痛んだのれん交換を行なった。	A	定期的な点検、確認が行われており、記録もなされている。
	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、適正に管理されていた。
	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ない、記録をとった。また、速やかに伊勢市に報告を行った。	A	設備機器の応急処置は適正に行われており、伊勢市への報告も迅速に行われた。
	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	しっかりと清掃が行われ、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に保管し、貸出簿も利用した。また、退庁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。	A	鍵の管理は適正に行われていた。戸締り等、防犯に関するトラブルも発生しなかった。