

(様式3)

## 平成30年度 伊勢市離宮の湯 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 | イオンデライト株式会社  | 指定期間 | 平成27年4月1日から平成32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<br>(2) 伊勢市離宮の湯維持管理に関する業務<br>(3) 伊勢市離宮の湯運営に関する業務<br>(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 生活福祉課   |      |                         |

### 2 収支状況

|              |            | (A)        | (B)        | (C)        | (単位:円)    |
|--------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
|              |            | 平成28年度     | 平成29年度     | 平成30年度     | 比較(C-B)   |
| 事業<br>収支     | 収入         |            |            |            |           |
|              | 指定管理料      | 12,960,000 | 12,960,000 | 12,960,000 | 0         |
|              | 利用料金       | 15,821,820 | 15,245,220 | 14,944,850 | △ 300,370 |
|              | その他        | 473,129    | 576,610    | 602,901    | 26,291    |
|              | 計(a)       | 29,254,949 | 28,781,830 | 28,507,751 | △ 274,079 |
|              | 支出         |            |            |            |           |
|              | 人件費        | 15,165,505 | 15,429,215 | 15,361,737 | △ 67,478  |
|              | 管理運営費      | 8,335,411  | 9,424,058  | 10,349,481 | 925,423   |
| その他          | 1,687,961  | 1,823,100  | 1,251,773  | △ 571,327  |           |
| 計(b)         | 25,188,877 | 26,676,373 | 26,962,991 | 286,618    |           |
| 収支差引額(a)-(b) |            | 4,066,072  | 2,105,457  | 1,544,760  | △ 560,697 |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 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2%減<br>支出の部、灯油料金25%増、上下水道料金4%増、電気料金7%増<br>ガス料金5%減 |
|----------------------------------|---|

### 3 評価（別表様式4に基づく総合評価）

| 指定管理者   | 市  |
|---|--|
| おおむね事業計画書に沿った管理が行えた。<br>変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なったが、入場者数は昨年を下回った。<br>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ことができた。今後も新商品を販売するなどし、購入いただけるよう努めて行きます。<br>男湯、女湯入口の傷んだのれんの更新を行い、美観向上を行ないました。<br>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なえるよう、お客様とのコミュニケーションを図り入場者数向上を目指します。 | 施設の管理については、事業計画書のとおり適正に行われていた。<br>また、自主事業での回数券チケットの販売促進や毎月6回の変り湯のイベント実施及び乳製品等の販売促進等により、着実に固定客数を掴んでいる。<br>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。 |

(様式4)

## 伊勢市離宮の湯 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 | 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、各職員が理解され、日々の業務に活かされていた。   |
|           | ②施設設置目的の達成度    | 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。            |
|           | ③利用者数          | B     | 利用者目標は年間43,800人であったが、実績は41,243人であり、目標より2,557人未達成となった。 | B  | 目標数を下回った。                                 |
|           | ④運営状況          | A     | 臨時休業も無く、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  | 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、日々の業務は適正に遂行された。 |
|           | ⑥意思疎通          | A     | 管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者間で十分な連絡調整がなされていたか。            | A  | 事業計画書どおりに緊急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 | A     | 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  | 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         | A     | 和室に園児自動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         | -     | -   | -  | -   |
|           | ⑩利用料金等の徴収状況    | 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          | 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          | 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)

## 伊勢市離宮の湯 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 | 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の効果もあり、利用者の確保に努められていた。                      |
|             | ②利用者の平等な利用            | 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              | 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の活用も見られる。                                    |
|             | ④非常時・緊急時の対応           | 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。  |
|             | ⑤苦情解決体制及び対応           | A     | 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  | 苦情対応については適切な初期対応が行われ、大きな問題となる事例はなかった。                             |
|             | ⑥自主事業                 | A     | 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。  |
|             | ⑦事業の評価                | B     | 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  | 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。                            |
| 施設・設備等の維持管理 | ①建物・設備の保守点検           | A     | 定期的な施設の安全点検、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               | 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                 | A     | 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。                  |
|             | ④清掃業務                 | A     | 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。  |
|             | ⑤防犯体制                 | A     | 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。 |