

(様式3)

令和5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3年度	令和4年度	令和5年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	13,484,000	13,648,400	13,506,000	△ 142,400
		利用料金	14,485,020	16,442,240	18,586,820	2,144,580
		その他	729,071	871,846	1,164,883	293,037
		計(a)	28,698,091	30,962,486	33,257,703	2,295,217
	支出	人件費	17,343,160	18,718,084	19,829,892	1,111,808
		管理運営費	9,518,336	10,674,939	11,268,752	593,813
		その他	1,587,957	1,812,450	1,866,251	53,801
		計(b)	28,449,453	31,205,473	32,964,895	1,759,422
	収支差引額(a)-(b)		248,638	△ 242,987	292,808	535,795

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 13.0%増、その他商品 33.6%増 支出の部、人件費 5.9%増、光熱費 11.8%増
----------------------------------	--

3 評価（様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
今年度は新型コロナウイルスが第5類に移行された影響もあり、利用者数は年間目標37,500人のところ、実績45,639人と目標を大幅に上回ることが出来ました。入浴料金については、8月1日より大人料金が改定されたことと、利用者数の増加も重な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が続いている影響により、光熱費合計で昨年を上回り増加しました。人件費については昨今の世間情勢による賃金上昇の影響もあり、時給単価一律アップとなっております。引き続き、原価削減を意識し、業務効率の見直し、光熱費の推移管理を行って参ります。	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。 利用者数の大幅な増加は、新型コロナウイルスの第5類への移行による影響もあるが、毎月6回のかわり湯の積極的な情報発信及び乳製品等の販売促進がリピート客の増加につながったと評価します。 先行きの見えない社会情勢の中、今後も物価の高騰は光熱水費等に大きな影響を与えることが想定されるが、さらなる民間のノウハウによる効率的な運営への取り組みに期待するとともに、質の高いサービス水準の維持向上に努めていただきたい。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

		施設名		離宮の湯		
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	施設の目的や基本方針について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」を達成することができた。	A	施設の利用状況及び管理状況から施設の目的は、概ね達成できていた。
	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37,500人であったが、実績は45,639人であり、目標を上回る結果となった。	A	目標数を大きく上回った。今後も利用者増加に努められたい。
	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。	B	従業員の退職、療養退職が重なり、他部署からの補勤応援で対応した時期がありました。	B	退職及び休職者がいた中、勤務体制を調整し業務が滞らないように取り組んだが、サービス水準の低下とならないように適正な人員の確保配置に努めること。
	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	アンケートの収集・分析を確実に行之、毎月の業務報告を実施できた。	B	毎月の業務報告は遅滞なく提出された。今後も管理運営業務全般について市への報告漏れのないよう努められたい。
	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・保管を適正に実施しています。	A	各種の記録については、適切な整備・記録がされていた。
	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	伊勢小俣町商工会のお店や企業の紹介ポスターを掲示し、地域振興を図った。	A	業務計画書に記載があるとおり、情報提供やPRに努め地域振興に取り組んだ。
	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	当社の個人情報保護講習を受講した。	A	講習会を開催している。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。

(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		
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	かわり湯イベント、ポイントカード発行など利用者増加への取り組みができた。	A	ポイントカード及びかわり湯などのサービスを実施し、利用者の確保及び増加に取り組んだ。		
	②利用者の平等な利用	B	従業員の入れ替わりもあり、対応の平準化を確保するのに日数を要した。	B	継続した研修会・講習会を開催することで、より一層のサービス水準の平準化及び向上に努めること。		
	③適切な情報提供	A	かわり湯・イベント湯・福祉の湯のカレンダーを配布し情報提供を行った。	A	イベント湯・福祉の湯のカレンダーを配布するなどし、適切な情報提供に努めた。		
	④非常時・緊急時の対応	A	AEDの使用方法を含めた救命講習訓練を実施できた。	A	救命講習訓練の開催及び隣接する施設との合同消化訓練を行った。		
	⑤苦情解決体制及び対応	B	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	継続的な接遇研修の開催及び苦情等への再発防止に向けたマニュアルを随時更新し、全員で共有するよう努めること。		
	⑥自主事業	A	乳製品販売において利用者ニーズを調査し、新商品メニュー(フルーツ牛乳)を導入した。	A	利用者ニーズに即した対応が行われ成果も上がった。		
	⑦事業の評価	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	見直しは行われていた。		
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	B	台風や豪雨発生時の事前、事後点検を実施して、安全安心を確保するように努めます。	B	日頃より安全安心に対する意識を高く保持し、暴風雨警報等発令時には迅速かつ的確な対応ができるよう努めること。		
	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・紛失もなく、適正に管理されていた。		
	③修繕業務	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概ね適切であった。		
	④清掃業務	A	事前に予定を立て適切に清掃作業を行い、美観を保つことができた。	B	予定通りの清掃は行われていた。加えて防虫対策及びより一層の美観保持に取り組むこと。		
	⑤防犯体制	A	退館時のチェックリスト(照明・施錠・空調)を作成し、忘れ防止に努めた。	A	鍵の管理・戸締りなど防犯に関するトラブルもなく適切に対応した。		