

(様式3)

令和6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
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11名の合計12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4年度	令和5年度	令和6年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	13,648,400	13,506,000	13,506,000	0
		利用料金	16,442,240	18,586,820	20,960,860	2,374,040
		その他	871,846	1,164,883	1,283,199	118,316
		計(a)	30,962,486	33,257,703	35,750,059	2,492,356
	支出	人件費	18,718,084	19,829,892	20,930,300	1,100,408
		管理運営費	10,674,939	11,268,752	12,004,146	735,394
		その他	1,812,450	1,866,251	1,975,394	109,143
		計(b)	31,205,473	32,964,895	34,909,840	1,944,945
収支差引額(a)-(b)		△ 242,987	292,808	840,219	547,411	

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、利用料金 12.8%増、その他 10.2%増 支出の部、人件費 5.5%増、管理運営費 6.5%増、その他 5.9%増
----------------------------------	---

3 評価（様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
利用者数は年間目標45,500人のところ、実績48,786人と目標を上回ることが出来ました。 入浴料金については、利用者数の増加も重なり売上も昨年対比109.7%となりました。 原価について光熱費は昨年対比99.9%とほぼ同額となりました。人件費は昨今の世間情勢による賃金上昇の影響もあり、昨年対比105.5%となりました。 引き続き、原価削減を意識し、特に灯油使用量については毎日の使用量検針を通じて適切な使用量を予測しながら納入計画をし、月度ごとの納入料金を抑えるよう経費削減に努めてまいります。	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。 利用者数の増加は、ポイントカードの実施や毎月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。 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		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、業務計画書どおり日々の業務に理解を理解し管理運営が行われていた。
	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の向上を図るため」を達成することができた。	A	施設の目的を十分理解し管理運営が行われた。
	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45,500人であったが、実績は48,786人となり、目標を上回る結果となった。	A	目標数を上回った。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	業務計画書どおりに適正な運営が行われた。
	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	従業員の不足欠員が発生し、他部署からの補動応援で対応した時期がありました。	B	退職者等がいる中、勤務体制を調整し業務に支障が生じないように努めた。
	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	アンケートの収集・分析を確実にし、毎月の業務報告を実施できた。	A	毎月の業務報告が遅れなく行われ、必要に応じた市と指定管理者の間で連絡調整が行われた。
	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・保管を適正に実施しています。	A	各種の記録等、適切に記録し保管されていた。
	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	業務計画書に記載のあるとおり、地域との連携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	適正に作成され、整理保管も行われていた。
	⑪個人情報	個人情報の取扱いがきちんとされていたか。	A	当社の個人情報保護講習を受講し、適切な管理を実施しています。	A	講習会に実施参加し、個人情報の取り扱いも適正に行われていた。
	⑫法令遵守	関係法令を遵守していたか。	A	各種法令を理解し、遵守できた。	A	関係法令を理解し遵守されていた。

(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	
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	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	ポイントカードの実施やかわり湯などに取り組み、リピーターの増加に努めた。
	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。	B	マナーの悪いお客様に対して適切な対応ができていないこともあり、他のお客様に不快な思いをさせる場面があった。	B	対応職員による個々のサービスの格差は見受けられなかった。欠員はサービス水準の低下につながるため、欠員が生じないように努められたい。
	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・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	かわり湯や福祉の湯のカレンダーを配布するなど、利用者への適切な情報提供に努めた。
	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	救急事案の対応について適切に行った。	A	来館者の体調不良時等、家族への連絡や救急車の手配マニュアルが整備され、適切に対応が行われていた。また、市への報告も適正に行われた。
	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	夏場に空調機器の故障が発生し、お客様に大変不快な環境でご利用され、お詫びをした。	A	空調設備の故障時等、来館者に対する体制を整えて、丁寧な対応に取り組んだ。
	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	季節や営業日の気温に応じて湯温を適切に管理し、快適な環境作りを心掛けた。	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	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	事業実施後には確認・見直しが行われ、次年度につなげていく取り組みがなされた。
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。	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。	A	施設等の管理が適正に行われ、良好な機能を維持することに努め、施設の安全安心が維持できるように取り組んだ。
	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・紛失もなく、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。	B	空調機器、ボイラーの運転不良が発生したが、協力業者に原因調査を依頼し対応した。	A	設備機器の応急措置など適正に行われた。
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	事前に予定を立て適切に清掃作業を行い、美観を保つことができた。	A	計画どおり適切な清掃が行われた。
	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	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管理されていた。