

(様式3)

令和3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 (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)	
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	13,080,000	13,484,000	13,484,000	0
		利用料金	15,442,270	14,592,480	14,485,020	△ 107,460
		その他	670,077	604,330	729,071	124,741
		計(a)	29,192,347	28,680,810	28,698,091	17,281
	支出	人件費	16,344,841	17,225,656	17,343,160	117,504
		管理運営費	9,371,824	8,384,124	9,518,336	1,134,212
		その他	1,568,642	2,503,878	1,587,957	△ 915,921
		計(b)	27,285,307	28,113,658	28,449,453	335,795
収支差引額(a)-(b)		1,907,040	567,152	248,638	△ 318,514	

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0.7%減、その他商品20.6%増 支出の部、人件費0.7%増、灯油料金29.8%増、修繕費75.1%減
----------------------------------	--

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ました。 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、新型コロナウイルスの影響により入浴利用者数は減りましたが6月の入浴料金の値上げにより入浴料金は微減となりました。 乳類販売については昨年の売上を上回る事ができた。引き続き乳類案内し購入いただけるよう進めていきます。 修繕関連については想定していた給湯配管の漏水も落ち着き、小修繕が優先的に行い、修繕費の支出も減りました。 今年度も引き続き、安全安心な環境づくり、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数向上を目指します。 また燃料の高騰も継続されるため、こまめな冷暖房運転を行い使用量の削減に努めます。</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、コロナ過の中でも利用者減少が少ないことは評価できる。 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

施設名

伊勢市離宮の湯

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	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、日々の業務にあたられていた。		
	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	B	利用者目標は年間39,000人であったが、実績は36,511人であり、目標を下回る結果となった。	B	目標数を下回った。		
	④運営状況	A	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	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	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	A	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	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	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	事業計画書どおり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	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	A	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	A	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

施設名

伊勢市離宮の湯

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
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。	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	A	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	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	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	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	A	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、水消火器を使用した訓練も定期化したい。
	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	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。
	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。
	⑦事業の評価	A	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。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	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。傷んだのれん交換を行った。	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。
	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。