

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立共同浴場	
(2) 施設の設置目的	
住民の保健衛生の向上及び生活環境の改善を図るため設置	
(3) 所管部局	
健康福祉局 長寿社会部 長寿支援課	
(4) 指定管理者名	
公益財団法人堺市就労支援協会	
(5) 指定期間	
平成28年4月1日から平成32年3月31日まで（5年間）	
(6) 主な事業	
入浴施設の管理運営	
(7) 有料施設の有無	
有（利用料金制）	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
近隣地域の市民	不特定多数
(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
民間公衆浴場など	

2 管理運営状況

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

交流の場・憩いの場として周辺住民に周知活動を実施するとともに、人権啓発を行い、人権問題の解決に向けた取組みがなされている。また、就労困難者を雇用し「教育・訓練の場」「働く場」として活用している。

(2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者名	公益財団法人堺市就労支援協会	公益財団法人堺市就労支援協会	公益財団法人堺市就労支援協会	公益財団法人堺市就労支援協会	公益財団法人堺市就労支援協会
ア 利用者数 (人)	107,375	106,861	97,506	92,136	/
イ 稼働率 (%)	—	—	—	—	
ウ 利用者満足度 (%)	77	76	77	77	
「利用者サービス」における市による状況分析	利用者数は施設の修繕、台風等による利用制限の影響があったため、5,370人の減少が見られる。減少率については、5.5パーセントで、平成29年度についても、菖蒲湯、ゆず湯及び薬湯の実施など利用者獲得に向けての企画を行っている。				

(3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	47,217,523	42,451,000	39,954,206	39,310,456	39,310,456
	利用料金	21,052,200	20,909,220	22,765,020	22,571,060	22,495,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	858,356	838,245	759,020	698,634	700,000
合 計		69,128,079	64,198,465	63,478,246	62,580,150	62,505,000
イ 支出	人件費	36,366,631	33,173,405	31,677,704	29,227,221	31,775,456
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	3,112,526 (4.6%)	3,716,030 (6.0%)	3,482,697 (6.0%)	3,135,538 (5.5%)	3,480,000 (5.6%)
	その他経費	28,757,838	24,601,363	22,525,716	25,081,500	28,295,456
合 計		68,236,995	61,490,798	57,686,117	57,444,259	62,505,000
利用者一人当たりの支出額		636	575	592	623	—
ウ 収支差額		891,084	2,707,667	5,792,129	5,135,891	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合の徴収額		—	—	—	—	—
「収支状況」における市による状況分析		支出面では光熱水費について、省エネへの取り組みなどの努力をしているものの、燃料費高騰等の影響もあり、電気・ガス・水道すべての使用料が昨年を上回った。また、利用者数は昨年度より大きく減少したが、平成28年7月から入浴料を大人200円から250円に値上げしたこともあり、利用料金収入はわずかな減少となった。今後も入浴者数の推移をみていく。				

3 目標管理、評価等

(1) 適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	レジオネラ菌の基準値内の維持	(設定理由) 衛生面において常に注意を払う必要がある施設であり、レジオネラ菌の発生は重大な事故につながる恐れがあるため。
	目標	遊離塩素濃度の適正な管理	(設定理由) 遊離塩素濃度の適正管理により、レジオネラ菌の発生を抑制し重大事故を防ぐ。
	実績	水質検査適正	(分析) 遊離塩素濃度の測定についてのマニュアル作成や従業員への周知を行うことで、適正な水質を維持できている。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

	H28	H29
水質検査結果	適正	適正

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	浴場という生活のための施設を、人権啓発、就職困難者の教育・訓練、雇用の場としても活用し、施設の設置目的をより高いところで実現させようとする市の施策の方向を十分認識して管理運営がなされている。
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	洗い場でのマナーを守らない利用者に対し、マナーを守るよう定期的に放送するなど根気よく注意を促した。接遇については、研修会を開催するなど従業員の接遇の向上に努めている。

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A		B
具体的な理由	遊離塩素濃度測定についてのマニュアル作成や、従業員への周知を行ったことで、適切な水質が維持できた。接客態度については、研修等で改善を試みているがアンケートの結果、満足度が低くなっているため、指導する。		遊離塩素濃度測定についてのマニュアル作成を行ったり、従業員への周知をすることで、適正な水質が維持されている。利用者アンケートにおいて、清掃面の満足度は数字的には低くなっているが一定の評価は得ている。	
対応策等	従業員による残留塩素濃度の維持管理と清掃の徹底をした。今後も引き続き、施設内消毒、浴槽、玄関、脱衣室等清掃、施設内外の巡視、草刈り等を行う。		衛生状態を保つことは基本であり、レジオネラ菌の発生は重大事故につながることから、今後も遊離塩素濃度の測定・監視を適正におこなっていくことに努められたい。	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	利用者アンケート調査における清掃に関する利用者満足度	(設定理由) 清潔さを保つことで顧客満足度を高めるため。
	目標	満足度「不満」、「やや不満」の合計3%以下	(設定理由) 過去の実績を考慮し設定。
	実績	満足度「不満」、「やや不満」の合計5.9%	(分析) 昨年度から1.7%「不満」、「やや不満」の合計が増加したが、これは施設の老朽化によるものと考えられる。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

	清掃状況	接遇	全体の感想
大変満足	30.5%	31.3%	29.5%
満足	39.8%	39.3%	41.0%
普通	23.7%	21.3%	21.8%
やや不満	2.6%	6.0%	3.8%
不満	3.3%	2.0%	3.8%
回答数152件			

利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	タオル等売上に自主事業の飲料水販売手数料を加えた雑収入が698,634円となっており、利用者数の減少に伴い昨年度から金額は減っているものの、利用促進、施設の満足度の向上につながっていると考える。
--	---

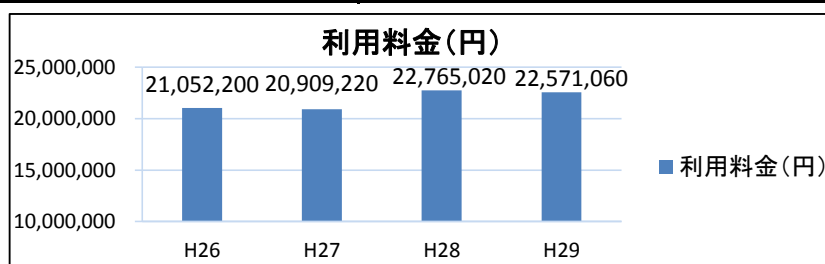
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	施設の老朽化が進み改修するところが増えてきているのでボイラー、空調機、配水管等市に対して要望している。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	評価	B
具体的な理由	利用者数は昨年度から5,370人減少したが、これは高齢化による自然減少、家族風呂の普及などによるものと思われる。今後も入浴者数の推移をみていく。 物品販売等については、浴場の付随的なものとして入浴の楽しみが増すものであり、利用者の満足につながっていると考えられる。	利用者数の減少については、高齢化による自然減や、家庭風呂の普及、警報発令に伴う休館などが原因と考えられる。物品販売や清涼飲料水の自販機の売り上げ等の雑収入については、利用者数の減少に伴い減少しているが、利用促進や浴場の満足度向上につながっているものと考えられる。		
対応策等	適正な設備点検を行い、異常の早期発見など浴場運営に支障をきたさないようにする。また、ゆず湯、菖蒲湯及び薬湯以外にも利用者数を増やす事業を検討する。物品の品数を大幅に増やすことは難しいが、利用者の意見を参考に物品の品揃えや清涼飲料水の種類を検討していく。	適正な設備の点検や維持管理を行い、設備異常の早期発見に努め、浴場運営に支障をきたさないよう心掛ける。また、物品や清涼飲料水などは、利用者の意見を参考に検討していく。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	経費削減に向けた取り組み 利用料金収入（入浴料）	(設定理由)	運営経費においては、人件費・光熱水費等の固定経費は必要となるが、利用料金が増加すれば、経費が効果的に使われていると言える。
	目標	日常点検を適正に行い、効率的な浴場運営を行う	(設定理由)	不具合等の早期発見や対処が、結果として不要な経費の縮減につながると考えるため。
	実績	利用料金収入 22,571,060円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	昨年度より入浴者数が大幅に減少しているが、利用料金については、平成28年7月に利用料金を値上げしたため、わずかな減少にとどまっている。今後も入浴者数の推移をみていく。



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	規模によるが、改修工事等の実施により利用制限が必要な場合があり、利用料金収入に影響がある。
------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	薬湯入浴剤の種類を増やしたことが顧客満足につながっているとの分析もあることから、利用者数の増加につなげるためにさらに分析をすすめる。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	評価	B
	具体的な理由	利用者数は昨年度から5,370人減少したが、入浴料金を値上げしたことで利用料金収入はわずかな減少であった。今後も高齢化による自然減少、家庭風呂の普及などにより入浴者数の大幅な減少が考えられるので、推移をみていく。 支出面では、人件費、委託費は減少しているが、光熱水費が約190万円、修繕料が約98万円増加している。	利用者数の大幅な減少が見られるが平成28年7月に利用料金を値上げしたため、利用料金収入はわずかな減少にとどまっている。また、設備の老朽化に伴い、昨年度より修繕箇所が増加したが、日常点検を徹底することにより大きな修繕はなかった。	
対応策等	省エネルギー対策については、ガス受給契約の見直し減額に努めている。その他にもボイラーのこまめなスイッチの入り切り、営業時間までの事務室内における電気の消灯などを行い、コストの縮減に努めた。また、大きな修繕を防ぐために日頃からの点検をこまめに行う。	施設や設備については、修繕による利用制限の影響を最小限にとどめ、利用料金収入が減少しないよう、市と連絡を密に行いながら現状の把握を行うよう努めるよう指導している。 また省エネ対策については、これまでに引き続きボイラーのスイッチの入り切りや営業時間外の消灯等、可能なものから積極的に取り組むよう指導している。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの