

指定管理者評価表

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日から令和2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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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)	106,861	97,506	92,136	85,968	
利用者数の算出方法	入浴券の発券枚数				
市による状況分析	利用者数の減は、高齢化による自然減や台風などの自然災害の影響による施設の休館が影響しているものと考えられる。				
イ 稼働率 (%)	-	-	-	-	
稼働率の算出方法					
市による状況分析					
ウ 利用者満足度 (%)	76	77	77	74	
利用者満足度の測定方法	平成31年2月15日から3月10日まで実施した利用者アンケート調査における「大変満足」「満足」「普通」「やや不満」「不満」中、「大変満足」「満足」の割合				
市による状況分析	昨年度に比べ利用者満足度が3%減少したが、これは、施設の老朽化や台風に伴う施設の休館などが影響していると考えられる。				

(3)管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	11	11	12	11	11
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	5	5	5	6	6
ウ 要望、苦情等(件)	1	0	0	0	-
エ 事件、事故等(件)	3	2	6	11	-
市による状況分析	緊急搬送が必要な事故が年に数回発生するが、早急な対応を行ったことで、どの事案も大事には至っていない。また、苦情や要望が発生した場合でも、十分な説明を行い、利用者の理解を得ている。				

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	42,451,000	39,954,206	39,310,456	39,354,087	40,700,456
	利用料金	20,909,220	22,765,020	22,571,060	21,115,140	20,085,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	838,245	759,020	698,634	695,870	700,000
合 計		64,198,465	63,478,246	62,580,150	61,165,097	61,485,456
イ 支出	人件費	33,173,405	31,677,704	29,227,221	29,912,543	31,775,456
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	3,716,030 (6.0%)	3,482,697 (6.0%)	3,135,538 (5.5%)	3,834,226 (6.6%)	3,500,000 (5.7%)
	修繕費	1,256,407	250,668	1,238,020	1,682,800	1,500,000
	光熱水費	18,006,425	16,553,057	18,477,964	17,760,118	19,340,000
	その他経費	5,338,531	5,721,991	5,365,516	4,924,121	5,370,000
合 計		61,490,798	57,686,117	57,444,259	58,113,808	61,485,456
利用者一人当たりの支出額		575	592	623	676	—

ウ 収支差額	2,707,667	5,792,129	5,135,891	3,051,289	0
--------	-----------	-----------	-----------	-----------	---

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
------------	---	---	---	---	---

オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—
-------------------	---	---	---	---	---

市による状況分析	平成28年度より、利用料金を200円から250円へ値上げしたことにより、利用料金収入はわずかな減少となっているものの、高齢化による自然減や家庭風呂の普及の影響、また災害による設備の修繕に伴う施設の休館等の影響が大きく、利用料収入は減少傾向となっている。
----------	--

■自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	350,165	283,219	262,284	290,940	280,000
イ 支出	43,200	43,200	43,200	43,200	43,200
ウ 収支差額	306,965	240,019	219,084	247,740	236,800

エ 市への納付金の額	9,000	9,000	9,000	9,000	9,000
------------	-------	-------	-------	-------	-------

オ 事業数(回)					
----------	--	--	--	--	--

カ 参加者数(人)	—	—	—	—	
-----------	---	---	---	---	--

主な自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・清涼飲料水自動販売機の設置 ・「しょうぶ湯」と「ゆず湯」の実施 ・子どもの入浴無料デーの実施
--------	---

市による状況分析	自動販売機での清飲料水の収入が昨年度に比べ上昇していることから、利用者のニーズに合った業務を行っていると考えられる。
----------	--

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とともに、年に一度業者へ委託し、レジオネラ菌の検査及び除菌作業を行ったことで、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

	H29	H30
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、場長より定期的に指導を行うなど従業員の接遇の向上に努めている。
-----------------------	--

	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。また、浴槽循環配管レジオネラ菌除菌作業業務も実施している。	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、清掃面の満足度も昨年度に比べ数字的にも大きくなっており、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1.8%	(分析) 顧客満足度を高めるため清掃作業に努め、設備の不具合に対し、早急に対処を行ったことで結果、目標を達成することができた。 ※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	34.9%	40.3%	33.3%
満足	47.5%	38.0%	41.1%
普通	15.8%	16.3%	18.9%
やや不満	1.8%	5.4%	5.6%
不満	0.0%	0.0%	1.1%
回答数93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	自主事業の飲料水販売について、昨年度に比べ利用者が減少したが、利用者のニーズに合った事業を展開することで、収入が増加した。
--	---

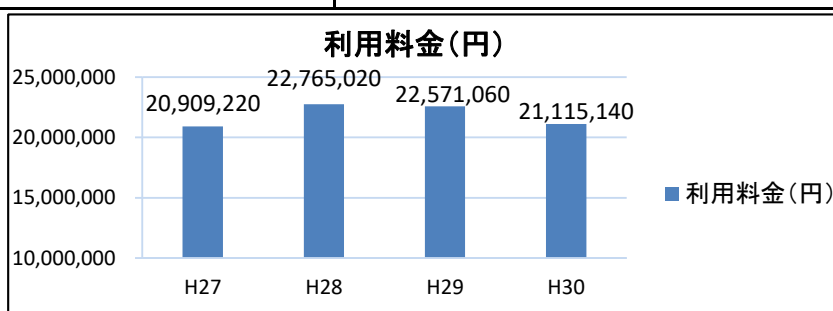
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	施設の老朽化が進み、シャワーの温度が熱いなどボイラーの不具合による苦情があったが、その都度業者に相談し、早急に対応している。
-----------------------	--

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	利用者数は昨年度から6,024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。	利用者の減少は見られるものの、利用者からの満足度については目標を達成しており、一定の評価ができる。
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。	今後も引き続き利用者のニーズを踏まえたサービス提供に努められたい。	

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

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	経費節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 21,115,140円	(分析) 施設の休館が続いたことが、昨年度より入浴者数が大幅に減少したことに影響していると考えられるため、利用料金についても昨年度に比べ減少した。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	アンケート結果の中に入浴料を安くしてほしいというものがあるが、施設の不具合の早期発見・対処や清掃の徹底等により料金に見合う満足を得ていただく。
-----------------------	---

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	高齢化による自然減少、家庭風呂の普及などにより利用者が減少傾向にある中、施設整備や自主事業等に努め、利用料金収入の減少を最小限度にとどめることができた。今後とも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、消耗品費、光熱水費は減少しているが、修繕費が約44万円、委託費が約70万円増加している。	施設の休館や高齢化による自然減に伴い利用者が減少傾向にあった中、自主事業による収入の増や、施設整備の不具合の早期の対処に努めたことで、利用料金の収入減を最小限にとどめることができたことは評価できる。	
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。	今後も省エネ対策について、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