

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28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2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) | 97,506 | 92,136 | 85,968 | 76,507 | |
| 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 (%) | 77 | 77 | 74 | - | |
| 利用者満足度の測定方法 | 例年、年度末の2月半ばから3月前半までにかけて利用者アンケート調査を実施しているが、令和元年度はコロナウィルスの流行により、アンケート調査は実施せず。例年「大変満足」「満足」「普通」「やや不満」「不満」中、「大変満足」「満足」の割合を調査。 | | | | |
| 市による状況分析 | 例年実施しているアンケート調査については、コロナウィルスの流行により実施せず。令和元年度については評価検証は出来ていない。 | | | | |

(3) 管理体制等

| | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|--------------------------|---|--------|--------|-------|-------|
| ア 職員数(人) ※各年度4月現在 | 11 | 12 | 11 | 11 | 11 |
| イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| ウ 要望、苦情等(件) | 0 | 0 | 0 | 2 | - |
| エ 事件、事故等(件) | 2 | 6 | 11 | 6 | - |
| 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、令和元年度は天井が崩落し、緊急で工事を行う事態が発生した。苦情や要望が発生した場合については、都度十分な説明を行い、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28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|--------------|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| ア 収入 | 指定管理料 | 39,954,206 | 39,310,456 | 39,354,087 | 40,700,456 | 40,740,000 |
| | 利用料金 | 22,765,020 | 22,571,060 | 21,115,140 | 18,752,320 | 20,045,000 |
| | 負担金 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他収入 | 759,020 | 698,634 | 695,870 | 653,688 | 700,000 |
| 合 計 | | 63,478,246 | 62,580,150 | 61,165,097 | 60,106,464 | 61,485,000 |
| イ 支出 | 人件費 | 31,677,704 | 29,227,221 | 29,912,543 | 31,165,744 | 31,785,456 |
| | 委託料 <small>()内は総支出額に占める委託料の割合</small> | 3,482,697 (6.0%) | 3,135,538 (5.5%) | 3,834,226 (6.6%) | 3,750,732 (6.3%) | 3,850,000 (6.3%) |
| | 修繕費 | 250,668 | 1,238,020 | 1,682,800 | 2,138,938 | 1,650,000 |
| | 光熱水費 | 16,553,057 | 18,477,964 | 17,760,118 | 16,140,380 | 18,590,000 |
| | その他経費 | 5,721,991 | 5,365,516 | 4,924,121 | 5,903,460 | 5,609,544 |
| 合 計 | | 57,686,117 | 57,444,259 | 58,113,808 | 59,099,254 | 61,485,000 |
| 利用者一人当たりの支出額 | | 592 | 623 | 676 | 772 | — |

| | | | | | |
|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|---|
| ウ 収支差額 | 5,792,129 | 5,135,891 | 3,051,289 | 1,007,210 | 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28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ア 収入 | 283,219 | 262,284 | 290,940 | 285,148 | 280,000 |
| イ 支出 | 43,200 | 43,200 | 43,200 | 43,200 | 43,200 |
| ウ 収支差額 | 240,019 | 219,084 | 247,740 | 241,948 | 236,800 |

| | | | | | |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| エ 市への納付金の額 | 19,440 | 19,440 | 19,440 | 19,440 | 19,440 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|

| | | | | | |
|----------|---|---|---|---|--|
| 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僅かに減少しているのは、新型コロナウイルス感染症拡大防止により、3月2日～20日の期間休業していたことが要因である。 |
|----------|---|

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 | 天井パネル落下に伴う工事のため、長期間給湯を止めたことにより、基準値を超えるレジオネラ菌が発生。清掃・消毒作業をより一層徹底するとともに、循環配管のバイオフィルム洗浄やレジオネラ属菌の検査回数を増やし、再発防止に努めている。 | (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。 <small>※目標未達成時は詳細な原因分析</small> |

| | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| | H29 | H30 | R1 |
| 水質検査結果 | 適正 | 適正 | 不適正 |

| | |
|---------------------------------------|---|
| 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。 |
|-----------------------|--|

| 評価等 | 指定管理者の自己評価 | | 市の評価 |
|------|---|---|--|
| | 評価 | C | C |
| | 具体的な理由 | 令和元年度において、レジオネラ菌が検出された。これは、同年に施設の経年劣化により起こった天井落下事故の際に、長期間お湯の循環を停止したため、配管内に発生したものであると思われる。 | 遊離塩素濃度測定についてのマニュアルを作成し、従業員へ周知をすることで、適正な水質が維持されている。工事修繕等を行う際は、工事期間を最短にするよう計画し、雑菌の繁殖を防ぐよう努められたい。 |
| 対応策等 | 令和2年2月10日付「堺市立共同浴場における衛生管理の徹底について（通知）」に基づき、再発防止に努める。対応策としては、毎日の浴槽外部分の除菌・清掃作業を念入りに行うとともに、次亜塩素酸ナトリウム溶液によるヘアキャッチャーの洗浄消毒の追加、定期清掃や定期検査の回数を増やすこと等をおこない、衛生管理を徹底する。 | 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 | — | (分析) アンケート調査実施予定時期に新型コロナウイルス感染症が拡大しつつあったのを受け、感染防止のため実施しなかった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析 |

| | |
|--|---|
| 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 | B | B | B |
| | 具体的な理由 | 新型コロナウイルス感染症防止のため、利用者によるアンケートは実施できず、評価検証はできなかった。 ただ、地域の憩いと交流の場として根強い人気があり、物品販売等の自主事業の取り組みと合わせて、利用者の満足度に貢献している。 | 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため令和元年度についてはアンケートは実施されなかったが、利用者からの苦情や要望に対しては、その都度早急に対応している。 また、地域住民の交流・憩いの場としての機能も果たすなど、利用者サービスの向上に取り組んでいる。 | |
| 対応策等 | 満足度向上のため、引き続き清掃の徹底をおこなう。 | 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 18,752,320円 | (分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 施設の休館が続き、昨年度より入浴者数が大幅に減少したことが、利用料金収入の減少につながったと考える。 |

(単位：円)

| | H29 | H30 | R1 |
|--------|-------------|-------------|-------------|
| 利用料金収入 | ¥22,571,060 | ¥21,115,140 | ¥18,752,320 |

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

施設修繕工事にかかる日程をなるべく短く設定し、施設の利用制限が発生した場合であっても、最小の期間で抑えられるように努める。

| 評価等 | 指定管理者の自己評価 | | 市の評価 |
|------|--|--|---|
| | 評価 | B | |
| | 具体的な理由 | 光熱水費の減少は、休業期間等の増加によるが、普段からのコスト削減の努力も一因となっている。具体的には、ボイラーのこまめなスイッチの切り替えや、事務室内、脱衣場、風呂場の営業時間までの電気の消灯等に努めた結果である。人件費増加の要因としては、最低賃金の上昇に伴う増加等があげられる。 | 新型コロナウイルスの感染拡大による施設の休館や、天井崩落修繕工事による施設の休館により、利用料金収入が前年に比べて大きく下がったと考えられる。 |
| 対応策等 | 引き続き、従業員一人ひとりが、省エネルギー対策を心がけ、日常の点検や節電等のコスト削減に取り組む必要がある。人件費の削減については、人員体制等の検討をおこなう。 | 今後も省エネルギー対策について、引き続きボイラーのスイッチの切り替え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 |