

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート  
(指定管理者の管理運営業務評価結果)

施設名	八尾市立共同浴場錦温泉
所在地	八尾市幸町三丁目 45 番地
所管課	地域福祉部地域福祉政策課

指定管理者	名 称 八尾市人権かつら地域協議会 代表者 会長 上杉 弥彦 住 所 八尾市桂町二丁目 37 番地
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日 (3 年間)

1. 利用者の平等な利用の確保及びサービスの向上

○利用者の平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか	評価結果
<p>条例・規則に沿った運営が行われ、行事案内や、施設の利用案内についても適切に情報提供が行われている。</p> <p>また、高齢者や障がい者等の入浴者への配慮についても随時職員へ周知されている。飲料品や浴場用品などの販売物においても、アンケートで意見・要望を把握しており、サービスの向上に向けた取り組みがなされている。</p> <p>報告書等の市への提出については、期限どおり提出されないこともあり、改善が望まれる。</p> <p>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</p> <p>①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査対象 共同浴場錦温泉の利用者</li> <li>・ 調査時期 令和元年 12 月 3 日～12 月 16 日</li> <li>・ 調査方法 浴場内男女更衣室入り口にアンケート用紙及び回収箱を設置</li> <li>・ 回答状況 回収箱にて 82 枚回収</li> </ul> <p>②アンケート結果の概要（利用者の満足度等）</p> <p>利用にあたっての満足度について「とても満足」、「満足」の回答が 56.1%であった。</p> <p>温泉内の設備の故障についての意見が多くあった。</p>	A

2. 公の施設の効用発揮

○公の施設の効用を最大限に発揮されたか	評価結果
<p>利用者数が目標に対しては達成できなかったが、共同浴場として適正に運営されている。</p> <p>また、70歳以上の高齢者を対象とした「ふれあい入浴」の実施や、地域行事の案内の掲示等、地域・関係機関との連携も図られており、公の施設の効用が発揮されている。</p>	B

### 3. 適切な維持管理及び管理経費の縮減

○公の施設の適切な維持及び管理が図られるとともに、その管理に係る経費の縮減が図られたか	評価結果
<p>清掃が十分に施され清潔に保たれており、快適な利用環境が整備されている。設備の修繕等についても、迅速に市への報告がなされ、利用者の安全や利便性に配慮した適切な対応がなされている。</p> <p>職員への研修等を通じて、緊急事態発生時に対応できる体制をとっているが、対応マニュアルの整備はできていないため、改善が望まれる。</p>	A

### 4. 団体の人員、資産その他の経営規模及び能力

○公の施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか	評価結果
<p>指定管理者については、H18年度より当該施設の管理運営を行っており、安定した営業が行われている。</p> <p>人員体制については、営業中常時2名の職員が配置されており、ボイラー室等の過酷な労働環境での従事者には適度に別室での休憩がとれるよう配慮されている等、適正な人員体制・労働環境が保持されている。</p>	B

### 5. その他施設の性質または目的に応じた基準

○その他市長が公の施設の性質又は目的に応じて別に定める基準を満たしたか	評価結果
<p>施設の設置目的や条例・施行規則等に沿った運営管理がなされ、個人情報の管理も適切に行われている。</p> <p>保健所における水質検査についても問題はなく、衛生管理も適切に行われている。</p>	S

### 【総合評価】

	評価の視点	得点率(評価)(a)	評価配点(b)	評価点(a×b)
1	利用者の平等利用の確保及びサービスの向上	85.0% (A)	35	29.8
2	公の施設の効用発揮	78.9% (B)	10	7.9
3	適切な維持管理及び管理経費の縮減	81.6% (A)	20	16.3
4	団体の人員、資産その他の経営規模及び能力	76.9% (B)	15	11.5
5	その他施設の性質または目的に応じた基準	90% (S)	20	18
合計			100	83.5

※得点率・評価配点・評価点については、原則として、小数点第2位を四捨五入しているため、端数の関係上、評価配点の合計及び評価点の算定結果等が表上の計算と整合しない場合がある。

総合評価	A
------	---

## 【モニタリング内容の総括】

各項目に記載したとおり、基本協定書等の各事項について適正に管理運営及びサービス提供が行われている。  
特に、施設・設備が老朽化する中、機器のトラブル等について迅速に市への報告がなされ、利用者の安全や利便性に配慮した適切な対応がなされている。

利用者数の実績については減少傾向にあり、今後も動向を見ていく必要があるが、施設の管理運営は良好になされているものである。

### <参考>

#### ■ 評価基準表（得点率で判断）

S（90%以上）	業務推進に必要とする水準を満たすだけでなく、より高い水準での施設の管理運営が行われ、積極的な創意工夫や改善活動を主体的に行っている
A（80%以上 90%未満）	業務推進に必要とする水準を満たしていると判断できる
B（60%以上 80%未満）	業務推進に必要とする水準を十分に満たしていないと思われる
C（60%未満）	業務推進が不十分で、今後支障をきたす可能性があり、改善の検討が必要と思われる

#### ■ 「総合評価」の評価基準

評価の視点ごとの得点率及び評価配点をもとに評価点を算出し、上記の評価基準表により評価を行う。

ただし、総合評価がSまたはAとなるためには、評価基準表に定める得点率の基準（S：90%以上、A：80%以上）を満たした上で、以下の要件も満たす必要がある。

##### 総合評価がSとなる要件

5つの評価の視点の評価において、Sが3つ以上であること。

##### 総合評価がAとなる要件

5つの評価の視点の評価において、SまたはAが3つ以上であり、かつ、Cがないこと。