

平成27年4月30日

芦屋市 あしや温泉の管理業務に関する事業報告書

(事業年度 平成26年4月1日～平成27年3月31日)

芦屋市長 山中 健 様

名 称 株式会社 オーエンス
 報告者 所在地 東京都中央区銀座4-12-15
 代表者 代表取締役 大木 一雄

<p>管理業務の実施状況</p>	<p>指定管理期間：平成26年4月～平成29年3月の初年度に当る平成26年度は、利用者状況の把握とこれまでにあった課題への取組み、サービス向上の基礎づくりを主眼として取組みました。</p> <p>サービス向上研修をはじめ、コンプライアンスや個人情報保護、人権啓発など公共施設に従事するにふさわしいスタッフ育成のための研修や指導教育を実施いたしました。</p> <p>自主事業イベントは、スタッフや利用者からヒアリングしながら利用者のニーズに合ったイベントを実施いたしました。</p> <p>設備管理においても、温浴施設管理経験の長い責任者を配置し、設備機器の日常点検を実施することはもちろん、専門家による定期点検を実施してまいりました。衛生環境維持においても日々の残留塩素濃度の点検管理、レジオネラ菌対策として貯水・貯湯タンクの洗浄、配管洗浄なども行っております。嘔吐物や排泄物発見時の処理には、手袋の着用や塩素系消毒液を使用した処置を義務付けています。利用者安全管理として全スタッフにAED&CPR&応急手当の研修受講や避難訓練を実施いたしました。また、救急箱や脱水状態の方の水・電解質を補給・維持するのに適した経口補水液を常設し、緊急時の連絡体制を確立しています。</p>																																																								
<p>施設の利用状況</p>	<p>平成26年は競合環境(4/14 瀬芦屋温泉「水春」オープン)が大幅に変わり、施設利用実績は平成26年4月は厳しい出だしとなってしまいました。「年間利用者10万人」を目標にスタッフへの意識づけや新規利用者獲得のためのさまざまなイベント、リピート利用者を定着させる取組みなどを実施いたしました。平成26年8月より徐々に利用者も増加し、平成26年4月～平成27年1月の期間累計実績においては、前年対比101.2%とすることが出来ました。平成27年2月22日(日)に源泉ポンプの故障が発生し、3月6日(金)までの13日間は残念ながら休業せざるえない状況となりました。関係各所のご協力により早期に営業再開できたことは、感謝に堪えません。休業期間中もスタッフを配置し、真摯な態度で電話応対する中で改めて当施設に対する市民からの大きな期待と愛着を感じる事ができました。</p> <p>当初の目標としていました幅広い世代の獲得は、若年層の実績において来年度以降の課題となりましたが、市外利用者やリピート利用者の獲得には一定の成果を残せたと感じています。</p> <p>平成26年4月～平成27年3月：利用者数 96,195人 (内訳、大人92,582人、中人1,754人、小人1,859人)</p>																																																								
<p>使用料又は利用料金の収入実績</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>施設利用料金</th> <th>駐車場利用料</th> <th>月別合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成26年 4月</td> <td>2,588,220</td> <td>5,200</td> <td>2,591,420</td> </tr> <tr> <td>平成26年 5月</td> <td>2,727,850</td> <td>8,200</td> <td>2,735,850</td> </tr> <tr> <td>平成26年 6月</td> <td>2,375,880</td> <td>7,400</td> <td>2,383,280</td> </tr> <tr> <td>平成26年 7月</td> <td>2,153,860</td> <td>7,600</td> <td>2,161,460</td> </tr> <tr> <td>平成26年 8月</td> <td>2,352,830</td> <td>8,400</td> <td>2,361,230</td> </tr> <tr> <td>平成26年 9月</td> <td>2,298,910</td> <td>5,600</td> <td>2,304,510</td> </tr> <tr> <td>平成26年10月</td> <td>2,422,780</td> <td>5,100</td> <td>2,427,880</td> </tr> <tr> <td>平成26年11月</td> <td>2,666,980</td> <td>7,700</td> <td>2,674,680</td> </tr> <tr> <td>平成26年12月</td> <td>2,848,070</td> <td>6,000</td> <td>2,854,070</td> </tr> <tr> <td>平成27年 1月</td> <td>2,576,430</td> <td>3,600</td> <td>2,580,030</td> </tr> <tr> <td>平成27年 2月</td> <td>2,043,040</td> <td>5,400</td> <td>2,048,440</td> </tr> <tr> <td>平成27年 3月</td> <td>2,230,740</td> <td>4,300</td> <td>2,235,040</td> </tr> <tr> <td>年間合計</td> <td>29,283,390</td> <td>74,500</td> <td>29,357,890</td> </tr> </tbody> </table> <p>(単位：円)</p>		施設利用料金	駐車場利用料	月別合計	平成26年 4月	2,588,220	5,200	2,591,420	平成26年 5月	2,727,850	8,200	2,735,850	平成26年 6月	2,375,880	7,400	2,383,280	平成26年 7月	2,153,860	7,600	2,161,460	平成26年 8月	2,352,830	8,400	2,361,230	平成26年 9月	2,298,910	5,600	2,304,510	平成26年10月	2,422,780	5,100	2,427,880	平成26年11月	2,666,980	7,700	2,674,680	平成26年12月	2,848,070	6,000	2,854,070	平成27年 1月	2,576,430	3,600	2,580,030	平成27年 2月	2,043,040	5,400	2,048,440	平成27年 3月	2,230,740	4,300	2,235,040	年間合計	29,283,390	74,500	29,357,890
	施設利用料金	駐車場利用料	月別合計																																																						
平成26年 4月	2,588,220	5,200	2,591,420																																																						
平成26年 5月	2,727,850	8,200	2,735,850																																																						
平成26年 6月	2,375,880	7,400	2,383,280																																																						
平成26年 7月	2,153,860	7,600	2,161,460																																																						
平成26年 8月	2,352,830	8,400	2,361,230																																																						
平成26年 9月	2,298,910	5,600	2,304,510																																																						
平成26年10月	2,422,780	5,100	2,427,880																																																						
平成26年11月	2,666,980	7,700	2,674,680																																																						
平成26年12月	2,848,070	6,000	2,854,070																																																						
平成27年 1月	2,576,430	3,600	2,580,030																																																						
平成27年 2月	2,043,040	5,400	2,048,440																																																						
平成27年 3月	2,230,740	4,300	2,235,040																																																						
年間合計	29,283,390	74,500	29,357,890																																																						

管理業務の実施に係る収支状況(平成26年度確定)			
収入		支出	
項目	金額(円)	項目	金額(円)
指定管理料	35,705,352	指定管理業務	
		人件費支出合計	10,545,534
		給与等	10,222,283
		社会保険料等	323,251
		修繕費支出	233,798
		その他支出合計	20,743,903
		光熱水費	14,274,938
		委託料	3,575,607
		賃借料	0
		手数料	39,636
		備品費	260,286
		消耗品費	908,712
		通信費	134,889
		印刷費	0
		交通活動費	0
		求人広告費	130,086
		一般管理費	600,000
		租税公課	819,749
自主事業収入合計	1,072,858	自主事業費支出合計	282,274
アメニティ販売事業	426,806	アメニティ販売事業	176,860
自動販売機事業	615,023	自動販売機事業	105,414
その他収入	31,028		
受取利息	0		
		収支差額	4,972,701
合計	36,778,210	合計	36,778,210

芦屋市立あしや温泉 利用者状況前年対比

	営業日数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	H26.4～H27.1 累計	2月	3月	年度合計
本年度実績	280日	8,461	8,980	7,820	7,126	7,760	7,623	7,953	8,696	9,340	8,427	82,186	6,672	7,337	96,195
前年度実績	288日	8,840	8,836	7,563	7,174	7,247	7,402	7,525	8,513	9,253	8,862	81,215	8,781	9,504	99,500
対前年比	97.2%	95.7%	101.6%	103.4%	99.3%	107.1%	103.0%	105.7%	102.1%	100.9%	95.1%	101.2%	76.0%	77.2%	96.7%

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

1 閉館状況

単位:日

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
閉館日数	24	26	24	24	25	24	25	24	25	22	17	20	280

2 利用者状況

単位:人

月	4月		5月		6月		7月		8月		9月	
施設区分	利用	うち 減免	利用	うち 減免	利用	うち 減免	利用	うち 減免	利用	うち 減免	利用	うち 減免
① 大人	8,114	4,422	8,613	4,839	7,577	4,384	6,878	4,022	7,343	3,967	7,283	4,175
② 中人	182	0	192	1	116	0	114	0	193	0	173	2
③ 小人	165	1	175	1	127	0	134	0	224	0	167	2
合計	8,461	4,423	8,980	4,841	7,820	4,384	7,126	4,022	7,760	3,967	7,623	4,179

月	10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
施設区分	利用	うち 減免	利用	うち 減免	利用	うち 減免	利用	うち 減免	利用	うち 減免	利用	うち 減免	利用 総数	うち 減免
① 大人	7,703	4,394	8,384	4,555	9,030	5,103	8,139	4,533	6,445	3,559	7,073	4,022	92,582	51,975
② 中人	114	0	128	0	149	0	147	0	106	0	140	0	1,754	3
③ 小人	136	3	184	1	161	0	141	0	121	1	124	0	1,859	9
合計	7,953	4,397	8,696	4,556	9,340	5,103	8,427	4,533	6,672	3,560	7,337	4,022	96,195	51,987

3 年度別利用者数

単位:人

年度	前年度		報告年度		増減	
施設区分	利用	うち 減免	利用	うち 減免	利用	うち 減免
① 大人	95,560	52,866	92,582	51,975	-2,978	-911
② 中人	1,885	6	1,754	3	-131	-3
③ 小人	2,055	24	1,859	9	-196	-15
合計	99,500	52,916	96,195	51,987	-3,305	-929

4 苦情・要望・事故等

単位:件

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
要望/苦情	9/0	17/1	9/0	4/0	3/0	1/1	2/0	2/2	4/0	7/0	3/0	6/0	67/4
事件・事故	0	1	2	1	1	1	1	3	3	3	2	0	18

※凡例「4月 9/0」は要望9件・苦情0件の意味です。

※事件・事故の詳細については、月別報告書にて記載しています。

5 その他特記事項

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名	芦屋市立あしや温泉運営業務の実績
1 目的	
<p>■ 業務の目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 芦屋市民の地域コミュニティ・健康増進の場とするため ・ 市民の活力と人々の交流を生み出す場として、広い層の利用者拡大のため ・ 積極的な情報発信により地域の宝である「あしや温泉」の利用機会の創出のため 	
2 内容	
<p>■ 概要</p> <p>①指定管理期間初年度において、より多く利用者やスタッフの声を聴くことで、施設としてこれまでにあった課題に早期に着手していくことを意図に運営してまいりました。</p> <p>②アンケートを活用した利用者から寄せられた要望に対する、施設からの反映・結果を掲示することで改善結果の見える化を実施。</p> <p>③魅力ある取り組みによる「あしや温泉」利用機会の創出</p> <p>④利用者ニーズに則したイベントの実施</p> <p>⑤対話を重視した「フェース to フェースによるコミュニケーション」による受付業務の実施。</p> <p>⑥施設責任者会議・スタッフミーティングを通じた現状の把握とPDCAサイクルに基づいた改善。</p> <p>⑦適切な安全・衛生管理の実施</p>	
<p>■ 具体的な取り組み</p> <p>① これまでよりあった課題への対応と取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 靴箱の鍵や更衣室ロッカーの鍵の紛失防止が大きな問題としてありました。原因を確認したところ施設時に鍵が抜けるタイプのロッカーのため紛失やロッカー鍵を持ち帰り個人専用として利用されている方が見受けられました。 当社として対策のため、ご来場時に靴箱の鍵をお預かりし、ロッカーの鍵をお渡す。お帰りの際に逆の受付をすることで鍵の紛失を大幅に減少させることが出来ました。 ・ 施設駐車スペースが狭い事から、路上駐車の問題や強引な駐車場への入場による利用者同士のトラブルが発生していました。 繁忙時間帯のスタッフを増員（提案書では2人のところ、3人配置）することで、駐車場専任として駐車場整理を行うほか、有料駐車場の案内状の配布や駐車場入り口への掲示を実施いたしました。 ・ 入浴時のマナー違反問題が多く、なかなか解決が図れていませんでした。更衣室ロッカーの占拠や浴室洗い場の「場所取り」、浴室洗い場の水道の出っぱなし、十分洗わないで浴槽に入るなど利用者間のトラブルになるケースを多くありました。当社として対策のため、「マナー向上委員会 4つの戒」という掲示物を作成いたしました。 	

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名	芦屋市立あしや温泉運営業務の実績
②アンケートを活用した利用者から寄せられた要望に対する、施設からの反映・結果を掲示することで改善結果の見える化を実施。	
利用者からのご意見	あしや温泉からの回答
入浴する前にしっかり身体を洗ってからお風呂に入って欲しい。同じことを思っている人は多いと思います。イラスト入りで注意喚起の掲示物をして下さい。	同様のご意見を以前より頂戴しているようです。引き続き、私どもも皆様が快適に利用できるよう、マナー向上に取り組みたいと思います。「マナー向上委員会 4つの戒」というポスターを作成しました。引き続きマナー向上に取り組みたいと思います。ご協力賜りますようお願いいたします。
洗い場に荷物(私物)を置き、独占している人がいます。「私の場所なので、どけて下さい。」と言われた。お互いに気持ち良く使いたいものです。	同様のご意見を以前より頂戴しているようです。引き続き、私どもも皆様が快適に利用できるよう、マナー向上に取り組みたいと思います。「マナー向上委員会 4つの戒」というポスターを作成しました。引き続きマナー向上に取り組みたいと思います。ご協力賜りますようお願いいたします。
アイスクリームの自動販売機を置いて欲しい。	平成26年10月より設置致しました。
ロッカーの鍵の配り方をもう少しまばらにして下さい。混雑している時にロッカーが近すぎて使いにくい時があります。	私どもが不慣れなことも多く、皆様には大変ご迷惑をおかけしております。極力、鍵の配り方も配慮してお渡りできるよう気をつけていきます。
利用者の意見を反映して「4つの戒」が張り出され、少しはマナー向上になっていることは、評価できます。ただし、依然として洗い場の場所とりをしている人がいる。見苦しい。場所とりをされている場合、荷物を一時移動するとしても風呂桶がなく、結局場所が空くの待たざる得ない状況です。少なくとも風呂桶を余分において欲しい。	現在、桶の数は洗い場の席数に合わせています。通常、持ち出しがなければ必ず一席に一個あるはずで、女性風呂には荷物置き場も設置しています。そちらに荷物を置いて頂けますようご協力おねがいします。
体重の変動を知ることは健康維持に必須です。現在設置している体重計は測るたびに針をゼロに調整する必要があり、精度にも問題があります。さらに出来れば、雨の日は、傘たてを外側に置くことも検討頂けないでしょうか。	平成26年5月にデジタルワイヤレス体重計を設置いたしました。雨の日は、傘たてを外側の入口右側に移動して対応しています。

具体的なアンケートによる利用者のご意見とその回答1 (あしや温泉)

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名	芦屋市立あしや温泉運営業務の実績	
	利用者からのご意見	あしや温泉からの回答
	<p>証明書の確認や下足箱とロッカーの鍵の交換、手間と出費を伴いますが、鍵紛失もなく大変結構です。さらに出来れば、雨の日は、傘たてを外に置くことも検討頂けないでしょうか。</p>	<p>下足箱とロッカーの鍵の交換は、皆様のお手を煩わせることもあるかと思いますが、ご理解の上、引き続きご協力よろしくお願いたします。傘たての移動に関しては、今後検討していきたいと思っております。</p>
	<p>扇風機の首振り機能が故障しています。修理するか、新しいものに交換していただけないでしょうか。</p>	<p>平成26年5月より新たに男女1台ずつ設置いたしました。</p>
	<p>男湯の温度計を直してください。入浴するのが怖いです。</p>	<p>皆様には大変ご迷惑をおかけしております。ご意見を頂戴した直後に温度計を調整いたしました。今後とも貴重なご意見賜りますようお願いいたします。</p>
	<p>お湯の温度設定について、低温(加水)浴槽は医学的に見てもゆっくり入浴の方が健康によい、医学的にも、文献などでもそう示されています。高温(源泉)浴槽は、温度設定が熱すぎます。</p>	<p>本施設は、源泉浴槽と加水浴槽があります。源泉浴槽は湧き出し温度をベースにして温度管理を行っています。加水浴槽は、平均的な適温浴槽を目指しています。その微調整は非常に難しく季節や日、時間により微変動しているのが、現状です。その困難さご理解いただくと幸いです。</p>
	<p>ガチャガチャ(カプセルトイ)の空カプセルを捨てる箱を作ってください。</p>	<p>ガチャガチャの上に箱を用意いたしました。ご利用下さい。</p>
	<p>扇風機をもう一台置いて欲しいとの脱衣所で皆様のご意見を耳にしました。私も同感です。出来れば首振りのがよろしいですとも言われていました。よろしくお願いたします。</p>	<p>既に首振り機能付きの扇風機を男女脱衣所ともに1台ずつ追加でご用意させて頂きました。元より設置させて頂いている扇風機は首振り機能が故障していますが、ご理解の上ご利用ください。</p>

具体的なアンケートによる利用者のご意見とその回答2 (あしや温泉)

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名	芦屋市立あしや温泉運営業務の実績	
	利用者からのご意見	あしや温泉からの回答
	<p>給湯スタンドより温泉をいつも頂いています。最近ではメダル4枚ということですが、最初に温泉を出すと冷たい温泉が出ます。熱い温泉を頂きたいのですが、残念です。メダル2枚～3枚分出して温かい温泉が出てきます。もう少し考えて頂きたい。</p>	<p>現在、対応を検討していきます。天然温泉である性格上、初めに出る温泉が低い温度となることは否めません。また、給湯スタンドにおいて温度を維持してお持ち帰り頂くことを前提にしているのが現状です。ご家庭でお湯を足して温度調整して頂きますようお願いいたします。</p>
	<p>給湯スタンドより1回に80リットルくらい汲ませてほしいです。 子どものアトピーに効くので……。</p>	<p>給湯スタンドは、1枚につき10Lを目安に給湯いただくことが出来ます。1度の申し込みに4枚まで申請頂けます。ご家庭の浴槽は、通常200L程です。お湯を7割程度張り、20Lポリタンクの温泉水を1～2本加えること目安に考え、現在の容量を設定しています。</p>
	<p>経営が、変わってもいつまでもいい「あしや温泉」を続けたいです。 もう少し早くからオープンしてくれませんか。 ここのお湯を楽しみにしております。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご期待に沿えるよう、精進していきます。営業時間につきましては、検討をしていきたいと考えます。現在の営業時間については加温や加水のない天然温泉(源泉浴槽)をより快適に維持するため、清掃時間や準備時間を考慮して設定しております。通常の温浴施設以上に準備に時間を要することをご理解いただければ幸いです。</p>
	<p>すごく気持ちよかったです。牛乳とか「ガチャ」があってすごく豪華だと思います。お風呂は、熱いお湯が気持ちよかったです。上がった気持ちよかったです。</p>	<p>「ちいさいおこさまからのいけん、ありがとう。これからも、がんばるのでおうえんしてね。」 今後とも、幅広い世代に愛される「あしや温泉」を目指してまいります。 多くの方が誘い集える施設を目指してまいりますので、今後とも貴重なご意見賜りますようお願い申し上げます。</p>
	<p>見学(下見)だけだったのに、大変丁寧に應對して頂いたのが有り難かった。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後一層のより多くの利用者様に喜んで頂けるようサービス向上に努めてまいります。今後ともよろしくお願いたします。</p>
	<p>「脱衣所でここは子供がいないから、お湯がキレイ。」という方がいて、非常に不快に思い、子連れで来ることが出来ないと感じました。</p>	<p>私共としても少し残念です。幅広い年代の方にも利用いただけたらと考えています。公共施設だからこそ、広い世代が交流できる場にしたと願っています。お互いがマナーを守り、マナーを教え合うことの出来る場としていきたいと感じています。</p>

具体的なアンケートによる利用者のご意見とその回答3 (あしや温泉)

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名 芦屋市立あしや温泉運営業務の実績

③魅力ある取り組みによる「あしや温泉」利用機会の創出

- ・ホームページ作成による新規利用者の創出
あしや温泉のイメージアップを狙ったデザインと魅力を伝える内容を盛り込みました。

まず、その立地条件、湧出し温度の高い天然源泉、源泉スタンドの利用方法と注意事項、そして阪神淡路大震災と関係深い沿革。ホームページで初めて知った方が、足を運んでみたいと感じて頂けるよう、工夫しています。



あしや温泉ホームページトップ画面

- ・ツイッターによるタイムリーな情報発信
あしや温泉のタイムリーな情報を SNS (リ-ャクワリ-ク-ビ-) のツイッターにより情報発信。現在のあしや温泉の状況など少し魅力ある情報を写真を織り込みながら発信しています。



あしや温泉ツイッター画面

- ・スタンプカード作成によるリピーターの獲得推進
スタンプカードを作成いたしました。スタンプカードを貯めると「あしや温泉オリジナルロゴ入り景品（タオルやスパバック）」がもらえる等、リピーターにとって魅力的な景品を用意しました。また、スタンプカード自身が1枚ずつの使い捨てではなく、スタンプカードにカードを集められた枚数番号を捺印。スタンプを貯める魅力を付加しています。



あしや温泉スタンプカード

- ・スタンプカード提示により「減免対象者」の身分証明書提示免除を市と相談の上、実施致しました。スタンプカードは2色用意。ピンクが減免対象者用スタンプカード、緑が一般用スタンプカードとし、以前よりありました身分証明書の提示に対する批判を減免対象者用スタンプカードを提示することで解消しています。ピンクの減免対象者用スタンプカードは作成時に身分証明書を提示して頂くことで、本人確認しています。



スタンプカード申込書

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名 芦屋市立あしや温泉運営業務の実績

④利用者ニーズに則したイベントの実施

- ・ イベント湯「あしや温泉の日」の設定（平成26年10月～実施）
施設利用者に飽きられないための取組みとしてイベント湯「あしや温泉」の日を第三日曜日
に設定し、季節の感じられるイベント湯を実施しています。

イベント湯	実施時期	内容	備考
しょうぶ湯	5月	5月5日の端午の節供の行事として行われ、ショウブは邪気を払い夜病を除くと信じられて、古くから行われています。	単独イベントとして実施
柚湯	8月	江戸時代からの習慣に『夏の土用は桃湯(もも湯)に入る』というものがあります。柚は、『夏よけの力を持つ』といわれています。	夏祭りイベントとして実施
しょうが湯	10月	季節の変わり目は、風邪を引きやすいもの。風邪の引きはじめには、生姜(ショウガ)汁にお湯に加え甘くした「生姜湯」を飲みますが、お風呂に入れても血行を促進させて身体を温める効果があります。	「あしや温泉の日」として実施
みかん湯	11月	柑橘類特有の爽やかな香気を放つリモネンは血行促進作用があるので、お風呂に入るといつまでも身体は温かく、湯冷めしません。	「あしや温泉の日」として実施
ゆず湯	12月	冬至に柚子湯のお風呂に入ると、『1年中風邪をひかない』という言い伝えがあります。「冬至」に「湯治(とうじ)」、「柚子(ゆず)」だけに「湯治(ゆずう)」が科(か)のようにという願いがこめられています。	「あしや温泉の日」として実施
竹灯籠とキャンドル 演出湯	1月	平成27年1月17日は阪神淡路大震災20周年事業の一貫として、追悼の意味を込め、17日(土)18日(日)の二日間、竹灯籠とキャンドルを使ったイベント湯を開催しました。	阪神淡路大震災20周年事業と連動して実施
バラ湯	2月	美しく、目にも美しいバラ湯。その香りもリラックス効果があり、また香料の成分にはストレスを抑える効果があります。女性を中心に大好評でした。	「あしや温泉の日」として実施
よもぎ湯	3月	薬は「疾(やまい)を艾する(止める)」という意味を持つ、とても身近な薬草です。精油成分を豊富に含んでおり、すり傷、切り傷の止血や殺菌作用にも効果的にされています。	「あしや温泉の日」として実施

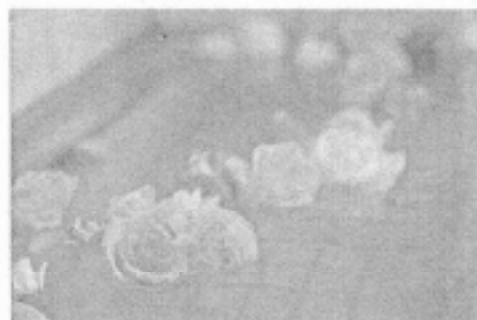
あしや温泉ホームページトップ画面

- ・ 保健福祉センター主催イベントへの協賛（平成26年7月）
年に一度の第5回あしや保健福祉フェアに協賛いたしました。
多くの各団体が参加する中、施設では以下のイベントを実施致しました。

- 風鈴の鳴る演出足湯（無料） 参加者多数
- ヨーヨー釣り（1回50円） 参加者 200名
- 手書きうちわ作成（無料） 参加者 100名



ヨーヨー釣りイメージ



バラ湯のイベント湯

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名 芦屋市立あしや温泉運営業務の実績

・「心つなぐ 1,000人で1,000羽折り鶴キャンペーン」の実施

(平成26年9月～平成27年1月)

兵庫県が実施しています「阪神・淡路大震災20周年事業」に協賛するため、平成27年1月にパネル展を実施いたしました。パネル展実施の際には、震災被害者に対し哀悼の意を捧げるべく千羽の折り鶴を作成し展示いたしました。

温泉利用者延べ1,000人の方々のご協力を得て作成するため、スタッフよりご協力のお声掛けをし、多くの利用者に作成頂きました。



千羽鶴の展示の様子

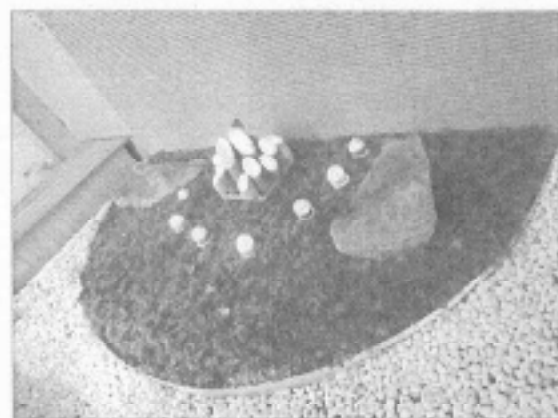
・阪神淡路大震災御パネル展の開催(平成27年1月17日～25日)

平成27年1月17日は阪神淡路大震災から20年の節目にあたり、震災で得た経験と教訓を次世代に継承し、防災意識を高めるための阪神淡路大震災パネル展を開催いたしました。

イベントを盛り上げるため、「心つなぐ 1,000人で1,000羽折り鶴キャンペーン」により作成いたしました千羽鶴の展示や「竹灯籠とキャンドル演出風呂」など多数のイベントを組み合わせて実施いたしました。



パネル展の様子

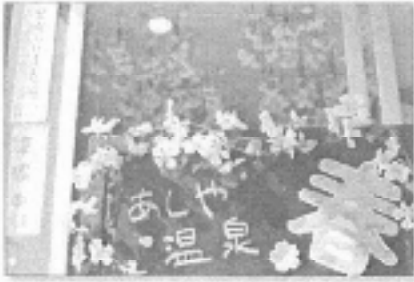




竹灯籠とキャンドル演出イベント湯の様子



イベント告知のための宣伝用ポスター

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名	芦屋市立あしや温泉運営業務の実績
	<p>・ウォーキング教室の実施（平成 26 年 5 月） ウォーキング教室を開催いたしました。残念ながら参加者数は、非常に少なかったですが、芦屋中央公園で外部講師をよび正しい靴ひもの結び方からウォーキングの姿勢や動作方法など、実際に一緒に汗をかきながら、レクチャーいたしました。</p>
	<p>・マラソンランナー応援キャンペーンの実施（平成 27 年 3 月） 平成 26 年 4 月よりジョギング時の更衣や汗を流していただく施設として、マラソンされている方にご利用を宣伝してまいりましたが、より具体的な宣伝ツールとして芦屋市内の人気ジョギングコースを掲示いたしました。 芦屋温泉周辺には充実したスポーツ環境が整っています。「スポーツ後に温泉で汗を流していただきたい」という意味も込めて、掲示しています。</p>
	<p>・骨密度測定会の実施（平成 27 年 3 月） 骨密度測定会を開催いたしました。100 名以上の温泉ご利用者の方に参加いただきました。女性を中心に多くの方に喜んで頂きました。 なかなか測定する機会が少ないためか、このために温泉まで来て頂いた利用者も多数おられました。時間前にもお問い合わせ頂くなど大盛況に終わりました。</p>
	<p>・季節を感じさせる装飾（季節により） 季節を感じさせる装飾を施設に展示いたしました。 11 月「ハロウィン装飾」 12 月「クリスマス装飾」 3 月「春・桜装飾」 季節を感じさせる装飾で目でも楽しんでいただけたと思います。桜装飾に関しては、源泉ポンプ故障による営業再開日に合わせ実施いたしました。その美しさに利用者から好評をいただくことが出来ました。</p>
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">    </div> <p style="text-align: center;">春（桜）の装飾の様子</p>



ウォーキング教室案内



市内人気ジョギングコースを案内



骨密度測定会を案内



芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名 芦屋市立あしや温泉運営業務の実績

⑤対話を重視した「フェースtoフェースによるコミュニケーション」による受付業務の実施。
サービス向上研修を中心に、対話を重視した受付サービスに取り組んでまいりました。
「流れ作業にならない受付業務」、「笑顔あふれる対応」、「相手に届く挨拶を実践しています。」
今後も継続することで、更なるサービス向上を計りたいと考えています。

⑥施設責任者会議・スタッフミーティングを通じた現状の把握と
PDCAサイクルに基づいた改善。

施設責任者による毎月会議を実施。定期的なスタッフミーティングを実施することで施設内のコミュニケーションを促し、運営の方向性を伝え、また施設内でも問題点や課題を掘り起し解決してきました。



PDCAサイクルに基づいた
改善イメージ

⑦適切な安全・衛生管理の実施

・緊急連絡体制

事故などが発生した場合には電話連絡はもとより、指定書式による報告書を作成し、当社担当役員まで迅速に報告・連絡が届くようになっています。また、施設内でも関係専門機関に連絡・相談できるように連絡先一覧を掲示しています。

・傷病者発生時の準備

傷病者が発生した場合に備え、救急箱はもろろん温泉で起こりやすい湯疲れや湯あたり対策のための経口補水液や氷嚢など常時設置しています。また、嘔吐や排泄物などの適切な処理を実施する為手袋やマスク、塩素系消毒液などを常設しています。

また、CPRやAED、応急手当研修も定期的を実施しています。



経口補水液設置のイメージ

・地震や火災発生時の準備

芦屋消防署指導の元、定期的な避難訓練を実施しています。また、緊急警報ラジオを独自で設置する等でより多くの情報を受けることが出来るようにしています。



緊急警報ラジオ設置のイメージ

・日々の安全・衛生確認点検の実施

日々の安全・衛生確認点検を実施しています。施設設備の安全目視点検や残留塩素濃度の測定など点検記録を録っています。また、専門性の高い設備は専門機関による定期的な点検・検査・清掃などを実施しています。

平成 27 年 2 月に発生した源泉ポンプの故障の反省をふまえ、目視点検に加え電流値の記録も今後実施していきます。

芦屋市立あしや温泉業務の実施状況

事業名	芦屋市立あしや温泉運営業務の実績												
3 設備の修繕実績													
<p>■ 施設における修繕実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・給水圧カポンプ制御基盤交換（落雷により故障発生） ・駐車場バリカー修繕（利用者による駐車場バリカー破損発生） ・男性浴室洗い場上の照明から漏電修繕（照明機器カバー破損による発生） ・男性更衣室トイレのウォシュレット修繕 ・防犯カメラモニターの修繕 ・デジタル温度計調整用に温泉用アナログ温度計の購入 ・浴室洗浄用ポリッシャー交換 ・アナログ体重計をデジタル体脂肪計に交換 ・扇風機やドライヤーの適宜交換 													
4 持ち帰り給湯施設（源泉スタンド）利用状況													
■ 持ち帰り給湯施設（源泉スタンド）利用状況年間実績													
持ち帰り給湯 施設利用	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間計
利用人数	177	190	194	161	173	155	156	177	189	164	117	125	1,978
使用コイン数	503	507	485	385	404	339	351	418	451	405	297	305	4,830

※コイン1枚=10リットル