

芦屋市立 あしや温泉

指定管理者 年間事業計画書

平成 31 年 2 月 28 日

株式会社 オーエンス

## ◆ 運営方針について

### (1) あしや保健福祉フェアのイベント協力や季節感ある事業の実施

- ・利用者間交流の促進と気軽に施設を訪れることのできるきっかけづくりのために、「こいのぼりぬり絵コンテスト」や「川柳大会」等幅広い世代を対象とした事業を年間を通じて展開します。
- ・実施する事業は、幅広い年代が気軽に参加できる内容とし、施設の利用を通してにぎわいの創出と地域コミュニティの活性化を図ります。

### (2) 健康増進に関する事業の実施

- ・当社の強みを発揮し、「ウォーキングイベント」・「インボディー測定」等、健康増進に関する事業を展開することで、自身の健康について見直し、改善していくためのサポートを行います。

### (3) 徹底した安全管理体制の構築

- ・利用者の安心・安全を最優先とした危機管理体制を構築し、「安全管理マニュアル」のもとに、従業員全員に熟知させて応急処置法、心肺蘇生法、AED 取扱いの研修を実施します。

### (4) 積極的な情報の発信

- ・ホームページや SNS を通じ、施設の紹介やイベント情報の各種情報を発信します。
- ・施設の紹介や利用料金、アクセス等を盛り込んだリーフレットを作成し、新規利用者や市内公共施設に配布します。
- ・リーフレットの内容をベースとしたポスターを作成し、施設認知度の向上と利用促進を図ります。

### (5) 地域住民の健康と福祉を支える情報発信の強化

- ・「いつでも誰にでも開かれた施設」として、子どもから高齢者、障がい者等、誰でも気軽に参加できる事業を開催し、地域住民の健康増進、社会福祉の向上に貢献して行きます。
- ・施設のにぎわいを創出するため「ありがとう湯」や「サマーデコレーション」等のイベントを開催します。

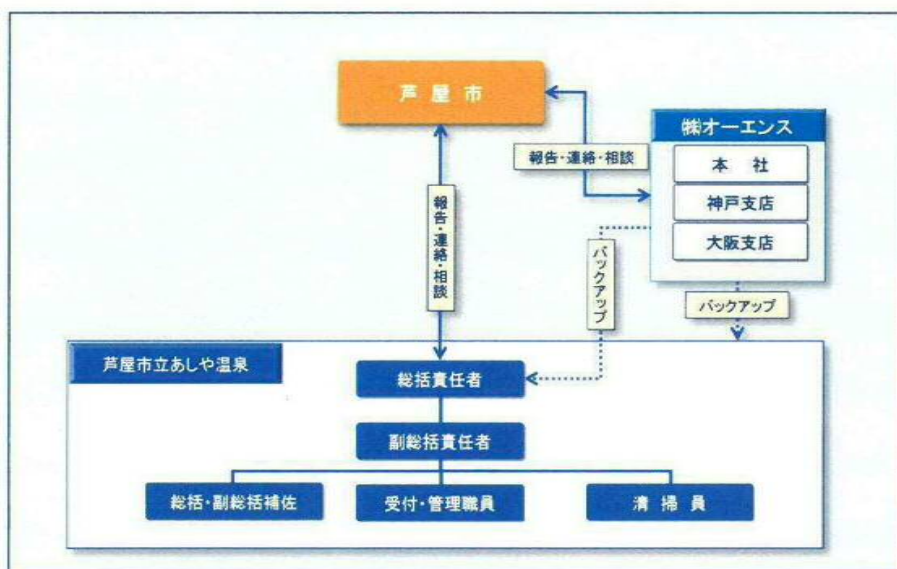
## ◆ 組織体制について

### ■ 一社責任体制による管理運営

- 運営と維持管理を一体的に遂行する、一社責任体制により、迅速かつ確実な業務をします。
- 総括責任者を中心とした明確な組織体形をもとに、円滑な業務の遂行に努めるとともに、神戸支店及び大阪支店、本社がバックアップ体制を整えています。

### ■ 専門職による助言・指導

- 建築物清掃管理評価資格者（2級）による品質評価（インスペクション制度）を実施します。施設を定期的に訪問して仕上がりを確認し、不具合がある場合には清掃方法等の助言・指導を行います。



施設運営管理の組織体制

### ■ 従業員の職務分掌

- 多岐にわたる業務に対して、責任を持って遂行できる専門能力を身につける（スキルミックス）とともに、多能化（マルチジョブ）を図ることで組織を効率化し、繁忙時や緊急時等における相互支援など、柔軟に業務を行います。





## ■ 具体的な教育研修計画

- ・「公共施設の運営」「人権」及び「接遇マナー」に関する研修をカリキュラムの重要事項に位置付け、真摯に取り組みます。
- ・全国で発生している指定管理者業務における様々な事故・事件やトラブルを検証し、絶対に同様の問題を発生させない取組み研修を重視しています。
- ・研修内容は、座学講義だけではなく、集団討論や実践を通じて、公共施設の従業員にふさわしい、施設に根づいた人材の育成を定期的・計画的に進めていきます。
- ・「知る権利の保障」、「説明責任」等の目的を全従業員に内容を十分理解させた上で、個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求基準（JISQ15001）に準拠した研修を行い、厳格な安全管理措置・手続きを行います。
- ・従業員全員が心肺蘇生法（CPR）や自動体外式除細動器（AED）の取扱を習熟し、「救命の連鎖」を即座に実践できる体制を整えます。

研修名	研修内容	回数	時間	対象者
労務管理研修	・適正管理の啓発、休暇付与、雇用契約書の確認	4月	1.0H	総括責任者 副責任者 施設運営者
マネジメント研修	・経理処理、金銭処理、指定管理者マネジメント	5月	1.0H	総括責任者 副責任者 施設運営者
指定管理者講習	・指定管理者としての心構え ・施設の設置目的達成のための検討 ・業務実施体制の把握等	4月 10月	1.5H	全従業員
個人情報保護及び情報公開	・個人情報保護法及び市条例等の理解 ・プライバシーマーク研修 ・ソーシャルメディアポリシーに関する研修	5月 11月	1.5H	全従業員
防犯・防災・緊急時対応	・危機管理行動マニュアルによる緊急時研修 ・安全3点セット研修 （①応急措置法 ②心肺蘇生法 ③AED取扱） ・避難誘導訓練	6月 12月	1.5H	全従業員
利用者満足度（CS）向上	・接遇研修 ・サービス介助研修 ・CS向上に向けての取組み検討 ・苦情処理方法の確認	7月 1月	1.5H	全従業員
人権啓発研修	・個人情報保護法及び市条例等の理解 ・プライバシーマーク研修 ・ソーシャルメディアポリシーに関する研修	8月 2月	1.5H	全従業員
コンプライアンス（法令遵守）	・法令及び規則等の確認 ・コンプライアンス教育の徹底	9月 3月	1.5H	全従業員



環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネルギーの徹底</li> <li>・リサイクルの推進に関する検討</li> </ul>	9月 3月	1.5H	全従業員
受付実務研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇研修及び事務研修</li> </ul>	随時	1.5H	全従業員
清掃実務研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇研修及びマニュアルの確認、実施</li> </ul>	随時	1.5H	全従業員
保安教育研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可燃性天然ガスの性質に関する知識</li> <li>・火災またはガス爆発事故等の予防に関する知識</li> <li>・関係法令に関する知識</li> </ul>	随時	2.0H	全従業員

## ◆ 運営への取組について

### 施設利用サービス向上への取り組み（通年実施）

#### 1. 提案書に記載のあるもの

事業名	内容等	期待される効果
施設巡回 (清掃インスペクションの実施)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3時間おきに更衣室、浴場、トイレを巡回し、汚損状況や事故などの確認を実施いたします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設衛生の維持</li> <li>・事故の未然防止や早期対応が図れます。</li> </ul>
コミュニケーション 支援ボードの設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イラストを指すことで、意思を伝えることのできる「コミュニケーション支援ボード」を設置いたします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションの困難な方とも、意思疎通をはかり、施設利用の平等性を確保いたします。</li> </ul>
ホームページの設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットを活用した情報発信し、また投稿フォームによる利用者の意見収集を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の認知度向上をはかります。</li> </ul>
モニタリングの実施 (第三者モニタリング)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門機関によるモニタリングを実施し、結果をもとに業務改善をはかります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供サービスのより一層の充実をはかります。</li> </ul>
リーフレットの配布	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の情報を網羅した内容のリーフレットを配布します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・より多くの方に興味を持って頂き、利用のきっかけを提供する。</li> </ul>
コミュニティペーパー (広報紙)の発行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設のコミュニティペーパーを作成し、施設内及び市内公共施設（紙媒体）やホームページ（PDFデータ）等を利用して配布します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の紹介や事業・イベントの予告、健康情報コラム等、施設の魅力を伝えます。</li> </ul>

## 2. 提案書に記載のないもの

事業名	内容等	期待される効果
カレンダーの配布	・施設定休日などを告知するカレンダーの配布。	・利用者のニーズが高く、施設を継続的に利用されている方の利便性向上。
うちわの配布	・施設の情報を網羅した内容のうちわを配布します。	・より多くの方に興味を持って頂き、利用のきっかけを提供する。
耳マークの掲示	・「耳マーク」を掲示し、筆談器具を設置いたします。	・耳の不自由な方も安心して利用いただけます。

## ◆ 自主事業への取組について

### (1) 自主事業の内容

#### 1. 提案書に記載のある自主事業

事業名	内 容	回数・時期	時間	定員	参加費等
ノルディックウォーキングイベント【春】	・ノルディックウォーキングの効果や歩き方を指導しながら、春の芦屋を散策します。最後に温泉に入り、心もからだもリフレッシュします。	1回/年 (4月)	3時間	10名	800円 (入浴料含む)
子どもの日イベント	・子どもの日に合わせ、こいのぼりの絵にぬり絵をしていただいたお子様には、お菓子をプレゼントします。作品は施設内に展示します。	1回/年 (5月)	営業 時間中	—	無 料
熱中症予防健康展	・夏を前に熱中症予防に関する知識を施設内に掲示し、健康相談を行います。	1回/年 (6月)	営業 時間中	—	無 料
七夕ウィーク	・短冊に願い事を書いてもらい、施設に設置した笹の葉に飾り付けます。	1回/年 (7月)	営業 時間中	—	無 料
あしや温泉夏祭り	・あしや保健福祉フェアに合わせて、ヨーヨーすくいや手書き団扇作りのイベントブースを設置します。	1回/年 (7月)	営業 時間中	—	無 料
川柳大会	・夏、春にまつわる川柳を自由に書いてもらい作品を施設内に掲示します。	2回/年 (8・3月)	営業 時間中	—	無 料



インボディー測定会	・体組成計を使用し、体内脂肪量や筋肉バランス等の健康状態をチェックします。	1回/年 (9月)	3時間	50名	100円
血管年齢・骨密度測定会	・骨密度計を使用し骨の強さを調べることで、骨粗しょう症予防や健康チェックを行います。	1回/年 (10月)	3時間	50名	100円
ウォーキングイベント【秋】	・ウォーキングの効果や歩き方を指導しながら、紅葉の芦屋を散策します。最後に温泉に入り、心もからだもリフレッシュします。	1回/年 (11月)	3時間	10名	800円 (入浴料含む)
健康体操	・高齢者向けの簡単な体操を行います。筋トレ・ストレッチ等をおこない、運動の苦手な人でも楽しめます。	1回/年 (11月)	45分	10名	無料
ヒートショック予防展	・冬を前にヒートショック予防に関する知識を施設内に掲示します。	1回/年 (11月)	営業 時間中	—	無料
クリスマスデコレーション	・クリスマスツリーへの飾りつけとイルミネーションを楽しみます。	1回/年 (12月)	営業 時間中	—	無料
昔遊び体験	・独楽や紙トンボ等昔の遊び道具を使って昔遊び体験を行います。	1回/年 (1月)	営業 時間中	—	無料
震災復興 祈念イベント	・阪神・淡路大震災の教訓を活かし防災意識の啓発を行うとともに、震災の記憶を引き継いでいきます。	1回/年 (1月)	営業 時間中	—	無料
節分の日イベント	・節分の日に合わせ、おにの絵にぬり絵をして施設内に掲示します。	1回/年 (2月)	営業 時間中	—	無料
自動販売機の設置	・入浴後の水分補給を目的に清涼飲料やお茶の自動販売機を設置します。	常時	営業 時間中	—	50~160円
自販売機の設置 (健康飲料・アイス)	・飲料自動販売機を設置する他、アイスクリームの販売を開始し、飲料水だけでなく涼が取れるようにいたします。	常時	営業 時間中	—	50~160円
マッサージ機の設置	・入浴後のリフレッシュのために、マッサージ機を設置します。	常時	営業 時間中	—	100円
アメニティグッズの 販売	・施設を気軽にご利用いただけるよう、石鹸やシャンプー、髭剃り等を販売します。	常時	営業 時間中	—	50~150円



タオル・バスタオル類の販売	・施設を気軽にご利用いただけるよう、タオル・バスタオルを販売します。	常時	営業時間中	—	120~380円
スタンプカード	・施設利用者にスタンプカードを配布します。スタンプ数に応じて、景品を差し上げます。	常時	営業時間中	—	無料
市民ランナー応援ロッカー	・市民ランナー応援企画として、施設ロッカーを貸出ます。ジョギングの後は、温泉で汗を流してリフレッシュしていただけます。	常時	営業時間中	20名/日	入浴料のみ
桜湯に入ろう	・風雅な春の趣を味わうことのできる桜の花びらを湯船に浮かべて楽しめます。	1回/年 (4月の第四日曜日)	営業時間中	—	入浴料のみ
菖蒲湯に入ろう	・湯船に菖蒲を浮かべて楽しめます。	1回/年 (5月の第四日曜日)	営業時間中	—	入浴料のみ
グレープフルーツ湯に入ろう	・爽やかな香りのグレープフルーツを湯船に浮かべて楽しめます。	1回/年 (6月の第四日曜日)	営業時間中	—	入浴料のみ
桃湯に入ろう	・夏の土用は桃を浮かべて楽しめます。	1回/年 (7月の第四日曜日)	営業時間中	—	入浴料のみ
みょうが湯に入ろう	・みょうがを湯船に浮かべて楽しめます。	1回/年 (8月の第四日曜日)	営業時間中	—	入浴料のみ
生姜湯に入ろう	・日に日に寒くなる時期に合わせ、湯船に生姜を浮かべて楽しめます。	1回/年 (10月の第四日曜日)	営業時間中	—	入浴料のみ
蜜柑湯に入ろう	・甘く爽やかな香りの蜜柑を湯船に浮かべて楽しめます。	1回/年 (11月の第四日曜日)	営業時間中	—	入浴料のみ
ゆず湯に入ろう	・12月の冬至に合わせて、湯船にゆずを浮かべて楽しめます。	1回/年 (12月の第四日曜日)	営業時間中	—	入浴料のみ

りんご湯に入ろう	・甘い香りが精神的にもリラックスできる香りのりんごを湯船に浮かべて楽しみます。	1回/年 (1月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
アロエ湯に入ろう	・美容健康効果が期待できるアロエ湯に入って楽しみます。	1回/年 (2月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
レモン湯に入ろう	・爽やかな香りのレモンを湯船に浮かべて楽しみます。	1回/年 (3月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ

## 2.提案書に記載のない自主事業

事業名	内 容	回数・時期	時間	定員	参加費等
サマーデコレーション	・風鈴、ハイビスカス等で装飾し、清涼感を演出します。	1回/年 (8月)	営業 時間中	—	無 料
ありがとう湯に入ろう	・感謝のメッセージが入った入浴木を湯船に浮かべ楽しみます。	1回/年 (9月の第四日曜日)	営業 時間中	—	入浴料のみ
ハロウィンデコレーション	・施設内に装飾を行い、ハロウィンの雰囲気を楽しみます。	1回/年 (10月)	営業 時間中	—	無 料

## 平成31年度 芦屋市あしや温泉収支一覧表

### 【収入】

摘 要	備 考	年間
1. 指定管理料		35,345,000
収 入 合 計 (A)		35,345,000

### 【支出】

摘 要	備 考	年間
1. 人件費		16,068,000
1) 総括責任者		2,856,000
2) 副責任者		2,640,000
3) 総括・副総括補佐		2,400,000
3) 受付・事務職員		5,148,000
4) 清掃員		3,024,000
2. 事務費		2,851,000
1) 事務用品費		178,000
2) 備品費		142,000
3) 募集費		48,000
4) 被服費		59,000
5) 通信運搬費		71,000
6) 広告宣伝費		59,000
7) ホームページ管理費		130,000
8) パンフレット作成費		47,000
9) モニタリング費		261,000
10) ケーブルテレビ使用費		118,000
11) NHK 受信料		35,000
12) 一般管理費		0
13) 保険料		173,000
14) 租税公課		1,530,000
3. 管理費		16,426,000
1) 光熱水費		
①電気料金		2,130,000
②ガス料金		3,765,000
③水道料金		2,923,000
④下水道使用料		4,459,000
2) 修繕費	1件30万円未満	392,000
3) 維持費		
①設備警備保障業務		198,000
② 消防用設備保守点検業務		28,000
③入浴券売機保守点検業務		49,000
④ボイラー設備保守点検業務		247,000
⑤空調設備保守点検業務		54,000
⑥駐車場設備保守点検業務		277,000
⑦医薬滅菌剤		99,000
⑧ガスヒーポン保守契約		39,000
⑨温泉水処理水槽清掃業務		346,000
⑩植木剪定業務		247,000
⑪浴室高所清掃業務		650,000
⑫残留塩素試薬		138,000
⑬水質検査手数料	源泉・浴槽・上水	64,000
⑭簡易専用水道検査手数料		24,000
⑮衛生消耗品		297,000
支 出 合 計 (B)		35,345,000
収 支 合 計 (A) - (B)		0



