

指定管理者評価表

令和2年7月8日現在

公の施設の名称	あしや温泉	
所在地	芦屋市呉川町14番11号	
指定管理者の名称	株式会社オーエンス	
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日	
施設概要	温浴施設(浴室、個浴)、足湯、持ち帰り湯 休業日:毎週火曜日、第1・第3水曜日(祝日の場合は営業)、1月1日～3日 営業時間:午後2時～午後11時(足湯は午前11時～日没、持ち帰り湯は午前11時～午後11時)	
業務概要	あしや温泉の運営、施設の維持管理業務	
収支の状況	事業計画上の金額	実績金額
H30年度収入	35,706,000 円	35,807,068 円
H30年度支出	35,186,000 円	34,577,139 円
H30年度収支	520,000 円	1,229,929 円
R1年度収入	36,417,000 円	36,446,980 円
R1年度支出	35,890,000 円	35,127,403 円
R1年度収支	527,000 円	1,319,577 円
所管課・記入者	市民生活部環境課 米村昌純	
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1 全般的事項	満点	22	94%	B
事業計画等	年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか	20.75		
計算書類等	指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は、適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は、適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか			
2 適正な施設の管理	満点	38	95%	S
施設保守・運営管理	施設の保守、管理が適正に実施されているか	36		
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	満点	28	75%	A
事業収支	事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか	21		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4 サービスの質の維持・向上	満点	26	81%	A
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか	21		
サービス向上	サービス向上の取組がされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
加重平均後合計評価			87%	A

項目名	平成30年度		令和元年度	
	実績	目標	目標	実績
温泉利用者数	94,109 人	100,000 人		91,730 人
利用状況等				
利用満足度調査結果	H30年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	実施時期
		297 人	98.3 %	平成30年10月1日～平成30年11月30日
	R1年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	実施時期
		239 人	98.3 %	令和元年10月3日～令和元年11月30日

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
A	<p>①イベントを多数実施することで利用者の確保を行ったが、結果は前年比97.5%と減少した。新型コロナウイルス感染症の影響もあるが、秋以降は利用者の減少が続き目標値には届いていない。今後は泉質(源泉100%かけ流し)や季節湯など人気の高いイベントを積極的にアピールし、利用者を増加させることが必要である。</p> <p>②独自の利用満足度調査結果で、満足度98.3%と非常に高い結果が出ており、また、新型コロナウイルス感染症対策について、早い段階から消毒頻度の増加等の対策を行った。</p> <p>③担当者及び現場の総括責任者、副責任者の急な交替が相次いだため、業務の不完全な引継ぎによる単純ミスが続いたが、その都度、対策等を検討し市に改善報告を行っている。</p> <p>④評価項目について、加重平均後の合計評価をAとした。</p> <p>上記①～④の結果を勘案し総合評価をAとした。</p>

※ 評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

自主事業

令和2年7月8日現在

公の施設の名称	あしや温泉
---------	-------

自主事業の内容	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの(内容、金額等)			
ノルディックウォーキングイベント	4月	講師と参加者で公園にてノルディックウォーキングを楽しみ、その後温泉で汗を流した。	
子どもの日イベント	5月	小学生以下を対象に鯉のぼりのぬり絵を描いてもらい、施設内に展示した。	
熱中症予防健康展	6月	熱中症予防に関する知識を施設内に掲示した。	
七夕ウィーク	7月	短冊に願い事を書いてもらい、施設内に設置した笹に飾りつけを行い、七夕を演出した。	
あしや温泉夏祭り	7月	あしや保健福祉フェアに、ヨーヨー釣り、手書きうちわ、射的を出展し489人の参加があった。	
サマーデコレーション	8月	夏の利用客増加を目的に、海など夏場の飾り付けを行った。	
インボディ測定会	9月	体成分分析測定を行い、多数の参加があった。	
川柳大会	春(3月～4月) 夏(8月～9月)	川柳を募集し、作品を施設内に展示した。	
ハロウィンデコレーション	10月	施設内への装飾の実施した。	
血管年齢・骨密度測定会	10月	血管年齢と骨密度測定を行った。	
ヒートショック予防展	11月	ヒートショック予防に関する知識を掲示した。	
クリスマスデコレーション	12月	クリスマスツリー他装飾を実施した。	
震災復興祈念イベント	1月	阪神・淡路大震災時の写真展示。竹灯籠とキャンドルによる演出も行った。	
昔遊び体験イベント	1月	けん玉やお手玉で遊べるように、待合スペースに経験コーナーを設置した。	
節分の日イベント	2月	鬼のぬり絵を描いてもらい展示した。	
ウォーキングイベント	3月 (中止)	外部講師によるウォーキング指導等を実施予定であった。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため市から中止を指示。
健康体操	3月 (中止)	筋トレ・ストレッチ等の運動を実施予定であった。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため市から中止を指示。
自動販売機の設置	常時	設置済	
マッサージ機の設置	常時	設置済	
アメニティグッズの販売	常時	設置済	
タオル類の販売	常時	レンタル料金並みの価格にて販売を行った。	
スタンプカード	常時	実施済	
市民ランナー応援ロッカー	通年	通年実施	
季節湯(桜湯に入ろう)	4月	「桜の塩漬け」浮かべ好評	
季節湯(菖蒲湯に入ろう)	5月	「菖蒲」を浮かべ好評	
季節湯(グレープフルーツ湯に入ろう)	6月	「グレープフルーツ」を浮かべ好評	

自主事業

季節湯(桃湯に入ろう)	7月	「もも」を浮かべ好評	
季節湯(みょうが湯に入ろう)	8月	「みょうが」を浮かべ好評	
ありがとう湯に入ろう	9月	敬老イベントとして新浜保育所の園児が小さなヒノキに似顔絵等を描いたものを浴槽に浮かべた。	
季節湯(生姜湯に入ろう)	10月	「生姜」を浮かべ好評	
季節湯(蜜柑湯に入ろう)	11月	「みかん」を浮かべ好評	
季節湯(ゆず湯に入ろう)	12月	「ゆず」を浮かべ好評	
季節湯(りんご湯に入ろう)	1月	「りんご」を浮かべ好評	
季節湯(アロエ湯に入ろう)	2月	「アロエ」を浮かべ好評	
季節湯(レモン湯に入ろう)	3月	「レモン」を浮かべ好評	
2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)			

収支状況

令和2年7月8日現在

公の施設の名称	あしや温泉
---------	-------

令和元年度

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実 績	項 目	事業計画	実 績
指定管理料	35,345,000	35,345,000	人件費	16,068,000	15,401,958
自主事業収入	1,072,000	1,101,980			
			修繕費	392,000	183,874
			委託料	2,851,000	2,432,305
			光熱水費	13,277,000	13,004,519
			賃借料	0	373,515
			備品費	142,000	147,490
			消耗品費	534,000	756,799
			募集費	48,000	160,480
			通信費	224,000	165,268
			印刷費	47,000	98,236
			広告宣伝費	59,000	0
			図書研修費	0	7,500
			保険料	173,000	174,292
			租税公課	1,530,000	1,471,359
			厚生費	0	12,760
			自主事業経費	545,000	737,048
計	36,417,000	36,446,980	計	35,890,000	35,127,403
			収 支	527,000	1,319,577

平成30年度

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実 績	項 目	事業計画	実 績
指定管理料	34,658,000	34,658,000	人件費	15,732,000	15,412,163
自主事業収入	1,048,000	1,149,068			
			修繕費	388,000	363,126
			委託料	2,827,000	2,547,629
			光熱水費	13,154,000	12,642,749
			賃借料	0	373,500
			備品費	141,000	28,401
			消耗品費	528,000	755,735
			募集費	48,000	0
			通信費	222,000	155,145
			印刷費	47,000	98,546
			広告宣伝費	58,000	28,484
			図書研修費	0	10,216
			保険料	173,000	172,920
			租税公課	1,340,000	1,285,767
			自主事業経費	528,000	702,758
計	35,706,000	35,807,068	計	35,186,000	34,577,139
			収 支	520,000	1,229,929

アンケート結果

令和2年7月8日現在

公の施設の名称	あしや温泉
---------	-------

利用者アンケート結果

◆あしや温泉では、平成26年度から指定管理者が独自に外部モニタリングとして「利用者満足度調査」を実施している。令和元年度も10月3日から11月30日までの2ヶ月間で利用者アンケートを配布し、『総合的な満足度』項目にて239人から回答を得たため、こちらを指定管理評価表においてアンケート結果として採用することとする。

◆各施設共通のアンケートについては、4月から翌年3月末まで実施したものの、アンケートに回答いただいたのは18人のみであったため採用しない。

◆改善の要望等については、常時ご意見箱を設置し、意見と回答を掲示し見える化を行っている。従って、基本的に利用者は不満等があればご意見箱を利用し、各施設共通のアンケートを置いていてもあまり利用されない。

◆指定管理者独自の「利用者満足度調査」は、利用者に直接手渡すことにより回収率を上げているが、各施設共通のアンケートを常時利用者に配布することは、リピーターの多いあしや温泉においては苦情に繋がるため、今後も手渡しによる配布は行わない。

〈「令和元年度芦屋市立あしや温泉利用者満足度調査」より抜粋〉

◆アンケート実施期間

令和元年10月3日～11月30日

◆アンケート回答者数:270人

65歳以上:138人, 50～64歳:56人, 40代:41人, 30代:15人, 29歳以下:17人, 無回答3人

◆総合的な満足度の回答者数:239人

①満足:69.0%

②やや満足:29.3%

③やや不満:1.7%

④不満:0%