

指定管理者評価表

平成30年6月15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～平成34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
H28年度収入	36,483,000 円	35,537,283 円
H28年度支出	35,868,000 円	34,422,144 円
H28年度収支	615,000 円	1,115,139 円
H29年度収入	35,690,000 円	35,830,628 円
H29年度支出	35,174,000 円	34,007,978 円
H29年度収支	516,000 円	1,822,650 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29年4月1日～平成30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	100%	A
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		22			
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	89%	A
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		34			
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	26	65%	B
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		17			
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	71%	B
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		18.5			
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				81%	A	

利 用 状 況 等	項目名		平成28年度	平成29年度	
			実績	目標	実績
	温泉利用者数		95,039 人	100,000 人	97,233 人
利用満足度調査結果	H28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
		281 人	96.1 %		平成28年10月1日～平成28年11月30日
	H29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
		274 人	98.1 %		平成29年10月1日～平成29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	①目標値には届かなかったものの、利用者数が昨年度より増加しており、積極的な雑誌等へのメディア掲載を行った成果が出ている。 ②独自の利用満足度調査結果ではあるが、満足度98.1%と非常に高い結果が出ている。 ③評価項目について、加重平均後の合計評価をAとした。 上記①～③の結果を勘案し総合評価をAとした。 逆に、評価項目でBとなった「事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制」、「サービスの質の維持・向上」については、企業方針として決算書の公開を行っていない等により、評価が下がっているため、課題として受けとめ、社内検討を再度行っていただきたい。

※ 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

平成30年6月15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)			
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出展し、ヨーヨー釣り(約320人参加)、手書きうちわ作成(約120人参加)、紙とんぼ作り、紙とんぼキットを販売した。	
ノルディックウォーキングイベント	8月	講師と参加者8人と共にポールを使った全身運動を楽しみ、その後温泉で汗を流しました。	
敬老の日イベント	9月	敬老の日の装飾をし、お孫さんとの写真撮影をし、後日掲示した。	
インボディ測定会	9月	体成分分析測定を行った。33人参加。	
川柳大会	8月・9月	川柳を募集し、作品を施設内に展示した。(春と夏を予定していたが、夏のみ実施)	
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。約80人参加。	
ウォーキングイベント	11月	外部講師によるウォーキング指導等を実施した。	
健康体操	11月	筋トレ・ストレッチ等の運動を実施した。	
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の実施した。	
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を行った。	
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。	
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120円から販売を行った。	

自主事業

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	
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	
季節湯(菊湯に入ろう)	9月	「菊の花」を浮かべ好評	
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)			
季節を感じさせる装飾(こいのぼり装飾)	5月	施設入口付近に鯉のぼりの絵を貼り, 季節を演出	
障がい者職場訓練受け入れ	9月	阪神南障害者就業・生活支援センターからの紹介に応じ, 清掃作業等に從事していただいた。	

## サービス向上策

平成30年6月15日現在

公の施設の名称	あしや温泉
---------	-------

サービスの向上策	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

施設巡回(清掃インスペクション)の実施	常時	施設衛生の維持及び事故未然防止のため、更衣室、浴室、トイレを専門員が巡回し、汚損状況等確認し、改善。	
耳マークの掲示	常時	実施	
コミュニケーション支援ボードの設置	常時	入口付近に設置し、毎月の季節湯の案内やコメント等を内容を変えて掲示。	
ホームページの作成及び更新	常時	実施	
外部(利用者)モニタリング	10月～11月	利用者満足度調査を第三者機関により実施	
リーフレットの配布	常時	施設内の受付カウンター横に設置し配布。初めての利用の方には、スタッフより直接配布。(約500枚配布)	
コミュニティペーパー(広報紙)の発行	3ヶ月に1回	イベント等広報誌「ビタミン」を発行。	
カレンダーの配布	常時	実施	
うちわの配布	8月	配布枚数1000枚	
販売機の設置(アイス)	常時	設置済	

## 2 事業計画書に記載のないもの

[illegible]

# 収支状況

平成30年6月15日現在

公の施設の名称	あしや温泉
---------	-------

平成29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	15,361,917
自主事業収入	1,032,000	1,172,628	事務・管理運営費	18,926,000	
			修繕費		129,600
			委託料		2,363,287
			光熱水費		12,605,709
			賃借料		227,445
			備品費		92,754
			消耗品費		826,855
			通信費		174,829
			印刷費		93,238
			求人広告費		76,756
			租税公課		1,317,332
			自主事業経費	516,000	738,256
計	35,690,000	35,830,628	計	35,174,000	34,007,978
			収 支	516,000	1,822,650

平成28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	35,433,000	34,462,555	人件費	14,196,000	15,650,459
自主事業収入	1,050,000	1,074,728	事務・管理運営費	21,237,000	
			修繕費		565,704
			光熱水費		12,551,555
			委託料		2,378,298
			備品費		155,803
			消耗品費		944,170
			通信費		193,631
			印刷費		18,865
			求人広告費		70,638
			租税公課		1,243,540
			自主事業経費	435,000	649,481
計	36,483,000	35,537,283	計	35,868,000	34,422,144
			収 支	615,000	1,115,139

## アンケート結果

平成30年6月15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。平成29年度も10月1日から11月30日までの2か月間で利用者にアンケートを配布し、総合的な満足度という項目もあり、274名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。
- ◆芦屋市指定管理者制度連絡調整会議にて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64名のみであったため採用しない。
- ◆あしや温泉については、日々改善の要望等については、ご意見箱を設置し、ご意見と施設側の回答を掲示し、見える化しており、基本的に利用者は不満等があれば、ご意見箱を利用し、手間のかかるアンケートを置いていてもあまり利用されない傾向にあると考えられる。
- ◆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では苦情に繋がるため、今後も手渡しによる配布の実施見込はない。

〈「平成29年度芦屋市立あしや温泉利用者満足度調査」より一部抜粋〉

#### ◆アンケート実施期間

平成29年10月1日～11月30日

#### ◆アンケート回答者数:288人

65歳以上:157人、50～64歳:54人、40代:38人、30代:28人、29歳以下:11人

#### ◆総合的な満足度の回答者数:274人

- ①満足:65.3%
- ②やや満足:32.8%
- ③やや不満:1.8%
- ④不満:0%

(小数点以下第2位を四捨五入)