

指定管理者評価表

令和3年6月18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	令和2年4月1日～令和3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	実績額
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
R2年度収入	36,766,000円	36,255,391円
R2年度支出	36,233,000円	33,001,624円
R2年度収支	533,000円	3,253,767円
所管課・記入者	市民生活部環境課 富松 正貴	
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3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	95%	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	21		
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	100%	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	38		
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	80%	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	22.5		
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	85%	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	22		
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			
<b>加重平均後合計評価</b>			<b>92%</b>	<b>S</b>

項目名	令和元年度		令和2年度	
	実績	目標	実績	目標
温泉利用者数	91,730人	100,000人	60,674人	
	0	00	00	
	0	00	00	
	0	00	00	
	0	00	00	

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%
R2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	99.6%

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
<b>S</b>	①館内装飾や展示、季節湯等のイベントは実施したが、新型コロナウイルス感染症対策として休業や時短営業を行った時期があり、利用者数は前年比66.1%と減少した。 ②感染症対策として、消毒の徹底やその他の対策を随時改善を行い実施した結果、独自の利用者満足度調査にて、満足度99.6%と非常に高い結果が出ており、安心して利用することが出来るとの声を利用者からいただいている。 ③令和元年度の間評評価にて指摘があった、施設保守・運営管理の本部体制チェックと備品管理について、現場から点検等の報告書を本部に提出を行い、本部からの指示で修繕や備品の買い換えを実施することで、利用客が施設を快適に使用できるよう、施設の適正管理に努めている。 ④評価項目について、加重平均後の合計評価を「S」とした。 上記①～④の結果を勘案し、その他減点すべき点がないことから、総合評価を「S」とした。 なお、引き続き、利用者からの要望や苦情については、改善や適切な対応が必要である。

※ 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3年6月18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	新型コロナウイルス感染症の影響で休館の為中止(※1)	
子どもの日イベント	5月	中止(※1)	
熱中症予防健康展	6月	令和2年6月1日～6月30日実施	
七夕ウィーク	7月	新型コロナウイルス感染症の予防対策の為中止(※2)	
あしや温泉夏祭り	7月	中止(※2)	
サマーデコレーション	8月	令和2年8月15日～8月31日実施	
インボディ測定会	9月	中止(※2)	
川柳大会	①夏(8月～9月) ②春(3月～4月)	①令和2年8月22日～9月30日実施 ②(※2)	
ハロウィンデコレーション	10月	令和2年10月1日～10月31日実施	
血管年齢・骨密度測定会	10月	中止(※2)	
ヒートショック予防展	11月	令和2年11月1日～11月30日実施	
ウォーキングイベント	11月	中止(※2)	
健康体操	11月	中止(※2)	
クリスマスデコレーション	12月	令和2年12月1日～12月25日実施	
震災復興祈念イベント	1月	令和3年1月17日実施	
昔遊び体験イベント	1月	中止(※2)	
節分の日イベント	2月	中止(※2)	

## 自主事業

自動販売機の設置	常時	設置済	
マッサージ機の設置	常時	4月1日～4月6日のみ実施	
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	常時実施。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	常時実施	
市民ランナー応援ロッカー	通年	常時実施	
季節湯(桜湯に入ろう)	4月	中止(※1)	
季節湯(菖蒲湯に入ろう)	5月	中止(※1)	
季節湯(グレープフルーツ湯に入ろう)	6月	中止(※2)	
季節湯(桃湯に入ろう)	7月	中止(※2)	
季節湯(みょうが湯に入ろう)	8月	中止(※2)	
ありがとう湯に入ろう	9月	令和2年9月27日実施	告知無しでの実施を指示
季節湯(生姜湯に入ろう)	10月	令和2年10月25日実施	告知無しでの実施を指示
季節湯(蜜柑湯に入ろう)	11月	令和2年11月22日実施	告知無しでの実施を指示
季節湯(ゆず湯に入ろう)	12月	令和2年12月27日実施	告知無しでの実施を指示
季節湯(りんご湯に入ろう)	1月	中止(※2)	
季節湯(アロエ湯に入ろう)	2月	中止(※2)	
季節湯(レモン湯に入ろう)	3月	中止(※2)	
<b>2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)</b>			



収支状況

令和3年6月18日現在

公の施設の名称	あしや温泉
---------	-------

令和2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	35,670,000	35,670,000	人件費	16,068,000	13,869,958
自主事業収入	1,096,000	585,391			
			修繕費	396,000	917,995
			委託料	2,886,000	2,342,813
			光熱水費	13,400,000	11,205,875
			賃借料	0	373,536
			備品費	144,000	397,375
			消耗品費	540,000	1,070,528
			募集費	50,000	0
			通信費	228,000	207,721
			印刷費	48,000	114,712
			広告宣伝費	60,000	0
			図書研修費	0	16,000
			産業廃棄料	0	78,100
			保険料	173,000	182,920
			租税公課	1,677,000	1,684,869
			厚生費	0	1,167
			自主事業経費	563,000	538,055
計	36,766,000	36,255,391	計	36,233,000	33,001,624
			収 支	533,000	3,253,767

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

## アンケート結果

令和3年6月18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2年度も10月1日から11月30日までの2ヶ月間で利用者にアンケートを配布し、『総合的な満足度』項目にて281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11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2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2年10月1日～11月30日

◆アンケート回答者数:302人

65歳以上:150人, 50歳～64歳:78人, 40代:24人, 30代:35人, 29歳以下:10人, 無回答5人

◆総合的な満足度の回答者数:281人

①満足:65.8%

②やや満足:33.8%

③やや不満:0.4%

④不満:0%