

指定管理者評価表

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉		
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4年4月1日～令和9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	
R3年度収入	36,780,000円	34,999,675円	
R3年度支出	36,246,000円	34,298,541円	
R3年度収支	534,000円	701,134円	
R4年度収入	37,219,000円	36,928,318円	
R4年度支出	36,759,000円	37,798,179円	
R4年度収支	460,000円	-869,861円	
所管課・記入者	市民生活部環境・経済室環境課 長良 晶子		
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5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	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	20.5	93%	
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			
月次報告書等	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	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	100%	
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	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	80%	
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	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	85%	
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			
加重平均後合計算			92%	S

項目名	令和3年度		令和4年度	
	実績	目標	実績	目標
温泉利用者数	61,379 件	100,000 件	79,663 件	
利用状況等				
利用満足度調査結果	R3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)	
		329 人	98.2 %	
	R4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)	
		346 人	99.4 %	
			実施時期	
			令和3年10月1日～令和3年11月30日	
			実施時期	
			令和4年10月1日～令和4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
S	<p>【1】令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症まん延防止に伴う短時間営業や休業の実施により減少していた利用者数であったが、今年度は、年間を通して通常営業を行えたこと、感染症対策を行ったうえで可能な限りイベントを実施したこと、加えて、若年層の顧客獲得のためTwitter、Instagramによる積極的な情報発信を続けてきたことで、対前年度で約+30%と大きく増加した。</p> <p>【2】上記SNSを通じた、イベント情報や日常の清掃の様子等の発信、地元団体の実施するハロウィンイベントへの参加等により、利用者の年齢構成について、対前年度で、シルバー世代(65歳以上)が▲6%となったものの、その他利用者(大人、中人、小人、及び市外)がすべて増加し、幅広い世代から認知・利用される施設となった。</p> <p>【3】継続実施している、「利用者満足度調査」において、満足(やや満足含む)が、対前年度+1.2%となった。</p> <p>上記【1】～【3】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。引き続き、年間利用者数10万人を目指しつつ、安心、安全、清潔なあしや温泉を運営していくことが重要である。</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5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉
---------	-----------

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)			
【健康増進に向けた事業】			
歩き方教室	5、11月	新型コロナウイルス感染拡大予防により、館内展示にて実施。	
健康体操	5、11月	新型コロナウイルス感染拡大予防により、館内展示にて実施。	
熱中症予防展	6月	夏を前に熱中症予防に関する知識を施設に掲示。	
インボディ測定会	9月	新型コロナウイルス感染拡大予防により中止。	
血管年齢・骨密度測定会	10月	新型コロナウイルス感染拡大予防により中止。	
ヒートショック予防展	11月	令和4年11月3～30日で実施、館内掲示。	
ふろの日イベント	毎月26日	毎月26日を「ふろの日」と設定し、施設使用者へ、入浴後、健康ドリンク(ヤクルト)を先着100名様にプレゼント。	
「健康献立だより」の配布	6、9、12、3月	いずれも実施。	
ストレッチコーナーの設置	常時	新型コロナウイルス感染拡大予防により中止。	
【季節に合わせた事業】			
こいのぼりフェア	5月	募集: 令和4年5月1日～9日 展示: 令和4年5月11日～30日	
あしや保健福祉フェア	7月	令和4年7月17日に実施。	あしや保健福祉フェア中止のため、あしや温泉夏祭りを実施。

自主事業

川柳大会【夏】	9月	令和4年8月18日～9月12日まで実施。	
敬老の日イベント	9月	新型コロナウイルス感染拡大予防により中止。	
【イベント協力】ハロウィンスタンプラリー	10月	令和4年11月5日に実施。	近隣団体からの要望に応じて、実施。
震災復興祈念イベント	1月	令和5年1月17日に実施。	告知無しでの実施を指示
ハロウィンデコレーション	10月	令和4年10月1日～10月31日で実施	
クリスマスデコレーション	12月	令和4年12月1日～12月25日で実施。	
節分の日イベント	2月	令和5年2月2日～6日で実施。	
川柳大会【春】	3月	令和5年3月25日～4月9日で実施。	
【利便性向上】			
自動販売機の設置	常時	常時実施	
マッサージ機の設置	常時	常時実施	新型コロナウイルス感染拡大予防により利用停止。
アメニティグッズの販売	常時	常時実施	
タオル類の販売	常時	常時実施	
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	常時	常時実施	
【季節に合わせたイベント風呂】			
イベント風呂(オレンジ湯に入ろう)	4月	令和4年4月24日	
イベント風呂(菖蒲湯に入ろう)	5月	令和4年5月5日	
イベント風呂(梅湯に入ろう)	5月	令和4年5月22日	
イベント風呂(グレープフルーツ湯に入ろう)	6月	令和4年6月26日	
イベント風呂(フラワー湯に入ろう)	7月	令和4年7月24日	
イベント風呂(すだち湯に入ろう)	8月	令和4年8月28日	
ありがとう湯(ヒノキ湯に入ろう)	9月	令和4年9月19日、25日	
イベント風呂(柿湯に入ろう)	10月	令和4年10月23日	
イベント風呂(密柑湯に入ろう)	11月	令和4年11月27日	
イベント風呂(ゆず湯に入ろう)	12月	令和4年12月22日	
イベント風呂(リンゴ湯に入ろう)	1月	令和5年1月22日	
イベント風呂(アロエ湯に入ろう)	2月	令和5年2月26日	
イベント風呂(レモン湯に入ろう)	3月	令和5年3月26日	
2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)			

サービス向上策

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉
---------	-----------

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	3時間毎 毎日	更衣室、浴室、トイレを専門員が巡回し、汚損状況や事故等を確認し改善を行った。	
コミュニケーション支援ボードの設置	常時	イラストを指すことで、意思を伝える事の出来るボードを設置	
ホームページの更新	随時	投稿フォームの利用等必要に応じて更新を行った。	
第三者モニタリング	10月1日 ～11月30日	第三者機関による利用者満足度調査を実施し、業務の改善を図った。	
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。初めて利用の方には、スタッフより直接配布。	
コミュニティペーパー(広報紙)の発行	随時	イベント予告や健康献立だよりを掲載。	
SNS(Twitter、Instagram)による情報発信	随時	イベント案内等、主に若年層に向けて情報発信。	
うちわの配布	夏季	施設の情報を掲載したうちわの配布。	
耳マークの掲示	常時	「耳マーク」を掲示し、筆談器具を設置。	
ミライロIDの導入	常時	障がい者手帳をスマートフォンで確認できるように対応。	
2 事業計画書に記載のないもの			
利用者アンケート	常時	利用者の意見を掲示し、その回答も掲示することで改善結果の見える化を実施。	

収支状況

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉
---------	-----------

令和4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	36,017,000	36,017,000	人件費	16,104,000	15,777,354
自主事業収入	1,202,000	911,318			
			修繕費	480,000	556,303
			委託料	2,871,000	2,596,220
			光熱水費	13,400,000	14,517,739
			賃借料	0	262,956
			備品費	396,000	187,220
			消耗品費	540,000	970,556
			募集費	50,000	0
			通信費	198,000	244,179
			印刷費	60,000	167,673
			広告宣伝費	60,000	0
			図書研修費	0	12,660
			産業廃棄料	0	0
			保険料	183,000	182,920
			租税公課	1,675,000	1,600,230
			厚生費	0	3,622
			自主事業経費	742,000	718,547
計	37,219,000	36,928,318	計	36,759,000	37,798,179
			収 支	460,000	-869,861

令和3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	34,404,317	人件費	16,068,000	14,655,572
自主事業収入	1,110,000	595,358			
			修繕費	396,000	993,930
			委託料	2,886,000	2,924,297
			光熱水費	13,400,000	11,447,902
			賃借料	0	373,536
			備品費	144,000	528,220
			消耗品費	540,000	903,592
			募集費	50,000	0
			通信費	228,000	199,506
			印刷費	48,000	129,787
			広告宣伝費	60,000	0
			図書研修費	0	0
			産業廃棄料	0	0
			保険料	173,000	182,920
			租税公課	1,677,000	1,505,236
			厚生費	0	1,898
			自主事業経費	576,000	452,145
計	36,780,000	34,999,675	計	36,246,000	34,298,541
			収 支	534,000	701,134

アンケート結果

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉
---------	-----------

利用者アンケート結果

○ 芦屋市立あしや温泉では、平成26年度以降、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」を実施しており、今年度も回答件数が多かったため、例年どおり、当該利用者満足度調査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。

※ あしや温泉では、独自のご意見箱を常時設けており、改善要望等については当該ご意見箱を利用される利用者がほとんどであり、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ていない。

【令和4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4年10月1日～11月30日(61日間) ※手渡し
- ◆ アンケート回答者数: 360人
(内訳) 65歳以上: 171人 50歳～64歳: 93人、40代: 45人、30代: 23人、29歳以下: 27人、無回答: 1人
- ◆ 総合的な満足度の回答者数: 346人
 - ①満足: 71.1%
 - ②やや満足: 28.3%
 - ③やや不満: 0.6%
 - ④不満: 0%