

芦屋市指定管理者選定・評価委員会（あしや温泉）

会議録

日 時	平成 27 年 8 月 23 日（日） 9：50～12：10
場 所	芦屋市役所北館 2 階 第 4 会議室
出 席 者	<p>委員長 高原 利栄子 副委員長 金井 文宏 委員 小市 裕之 北川 加津美</p> <p>市出席者 環境課長 長岡 良徳 環境課係長 阿南 龍虎</p> <p>事務局 企画部長 米原 登己子 企画部主幹（総合政策担当課長） 稗田 康晴 政策推進課係長 吉泉 里志 政策推進課係員 橋詰 清一郎 政策推進課係員 松原 良 新日本有限責任監査法人 福竹 徹</p>
事 務 局	政策推進課
会議の公開	<p>■非 公 開</p> <p>選定・評価委員会において諮り、出席者 4 人中 4 人の賛成多数により決定した。</p> <p>〔芦屋市情報公開条例第 19 条の規定により非公開・一部公開は出席者の 3 分の 2 以上の賛成が必要〕</p> <p><非公開とした理由></p> <p>審議の内容に法人情報が含まれているため、非公開とする。</p>
傍 聴 者 数	0 人

1 会議次第

- (1) 開会
- (2) 委嘱状・任命書交付（2号委員・3号委員）
- (3) 委員長互選・副委員長の指名
- (4) 会議運営に関する説明等
- (5) 議題：外部評価（審議事項）
- (6) 閉会

2 提出資料

資料1 委員名簿

資料2 評価に関する資料一式(①～⑪, 参1～4)(事前配布)

- ① 芦屋市指定管理者選定・評価委員会 委員名簿
- ② 施設及び指定管理者の調査票(概要等の記載)
- ③ 仕様書
- ④ 今期指定期間の事業報告書
- ⑤ 今期指定期間の各年度評価表
- ⑥ 今期指定期間の年次事業計画書
- ⑦ 公募時の事業提案書
- ⑧ 選定時の採点集計表
- ⑨ 政策推進課事前調査報告書
- ⑩ 基本協定書(今期指定期間)・年度協定書(本年度)
- ⑪ 法人等の財務状況に関する書類

参-1 芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続き等に関する条例

参-2 各施設の設置管理条例

参-3 施設のパンフレット等

参-4 指定管理者モニタリングマニュアル(芦屋市H27.4)

資料3 委員会タイムスケジュール(案)

資料4 評価審査要領及び評価基準(案)

資料5 評価表(案)

資料6 芦屋市情報公開条例

資料7 芦屋市指定管理者選定・評価委員会(あしや温泉)報告書(案)

3 委員の委嘱

芦屋市附属機関の設置に関する条例第2条に基づき委員に委嘱状・任命書を交付した。

4 会議の成立

芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第2条第1項により第1号委員から2人の委員が選出されている。この委員会は、委員定数4人中4人の委員が出席しており、芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第4条第2項により委員の過半数が出席していることから、会議は成立していることを確認した。

5 委員長, 副委員長の選出

芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第2条第1項及び第2項により委員の中からの互選で高原委員が委員長に選出され、同条第4項の規定に基づき、高原委員長の指名により、金井委員が副委員長に選出された。

6 審議内容(外部評価)

高原委員長: 審査要領の説明をお願いします。

事務局： 【資料4の「評価審査要領及び評価基準（案）」と資料5の「評価表（案）」に基づいて、審査要領について説明】

高原委員長： ただいま事務局から説明がありましたが、質問・意見はございますか。

各委員： 【審査要領について審議】

高原委員長： 審議の結果、事務局で作成した審査要領で進めることとします。

高原委員長： 続いて、ヒアリングに入ります前に、本委員会に先立ち実施されましたモニタリング結果の概要について事務局から、説明願います。

事務局： 内容につきましては、本市が業務委託をしております、新日本監査法人の福竹様の方から説明させていただきたいと思っております、よろしくお願い致します。

事務局： 【事前配布資料⑨の「政策推進課事前調査報告書」に基づき報告】

高原委員長： 事務局から説明がありましたが、ご質問があればお願いいたします。

金井委員： 備品台帳の管理状況が良くないようですが、指導後の改善状況はどうなっていますか。

事務局： 調査時には市の台帳をもとに調査を進めるとの回答を得ましたが、調査時点は6月であり、まだ日が経っていないので、現物をすべて確認して台帳を整理するところまではおそらく至っていないのではないかと思います。

小市委員： 修繕に関して、ポンプが故障した件についてはコメントがありましたか。

事務局： ヒアリングの中では、特にそのようなことはおっしゃっていませんでした。

高原委員長： 再委託はないということでしょうか。それとも、あるけれども一覧表を作成していないということでしょうか。

事務局： 再委託はあるが、一覧表を作成していないということです。

高原委員長： 再委託をする場合には、市側に報告しなければならないということが協定に定められていましたよね。

事務局： はい。事前に市に報告して承認を経る必要があります。

高原委員長： 現状、事前に承認されたもののみが再委託されていると考えてよろしいでしょうか。

事務局： 現状、今回指摘がありましたように、一部の施設でそういった手続きを踏まない形でこれまでの経緯の中で再委託を行っているというものが実状としてあったということです。ただ、全く再委託を把握していないということではなく、事業報告などの中で認識はしています。手続の時点がよくないという事実があります。

事務局： あしや温泉につきましても、業務委託の時から引続き同じ業者を使用しているということで、概ね把握はしているというような形で処理をしていたという経緯があります。

高原委員長： それでは、これよりヒアリングなど、具体的な審議に入ります。

まず、担当課職員に入室いただきます。担当課からは、毎年、1年間の運営結果を評価されていますので、その概要を説明していただき、その後各委員からの質疑とさせていただきます。

質疑も含め、全体では15分程度を目途とし、その後指定管理者に入室していただきます。それでは、担当課の職員の入室をお願いします。

担当課： 【入室・着席】

高原委員長： それでは、まず市の担当の方より、これまでの管理運営状況等について説明願います。

毎年行っている市の評価結果をもとにご説明ください。また、特に評価すべき点、課題となっている点などがあれば、それも含めてご説明ください。

説明時間は、概ね5分以内で簡潔をお願いします。

説明の後、各委員から質疑を行いますので、それに対して、ご回答ください。

担当課： 【説明】

高原委員長： それでは各委員から質問をお願いします。

小市委員： 指定管理者評価表の評価に関して、先ほど源泉ポンプが13日間停止したということでしたが、これに関して発生時の連絡状況について教えていただけますか。

阿南係長： お湯が出なくなったということで緊急連絡があり、利用者が来ては困るので休業の掲示を行うとともに、ホームページや「まちナビ」などで周知をしました。復旧時期はいつかという問い合わせも多かったのですが、なかなか原因が究明できず利用再開時期がすぐに判断できなかったのも、利用者にはご迷惑をお掛けしてしまいました。結果的にはポンプを交換することによってお湯が再び出始めたのと、インバーターの出力が弱かったので交換して、今は安定してお湯が出ています。ただ今後のリスクとしては、震災時に井戸管自体が曲がっているようで、

ポンプの交換時に抜かないといけないのですが、抜く作業が困難であると、業者から言われており、壊れればすぐに動くかと言われれば抜くのが難しく、どの程度の頻度で交換すべきかについて、他の施設にも聞いてみましたが、替えのポンプを準備しているとか複数の井戸を保有しているなどの対応を取っているようでした。

あしや温泉で、お湯が止まらないための方策について専門業者から提言等を出してもらい、今後のあり方についてご意見を頂戴し、どこまで費用をかけて対応すべきかを含め検討しようとしているところです。

小市委員： 市民に対してサービスが出来るか出来ないというのは、サービス提供過程において市民に危害を加えるというのが一番のリスクですが、その次ぐらいに重要な課題であり、それが今回露呈してしまったということだと思います。それに関して、担当課としてはどのような分析をしていますか。

阿南係長： 私どもでは温泉に関する専門知識がなかなか不十分なところがありまして、他市の温泉施設の状況などをお聞きすると、施設によってはポンプを大体3年ぐらいで交換する目安としていて、定期的にチェックを行っているようで、予測して早め早めの交換を行っているとのことでした。そこも含めて今回、業者に対して提言をもらおうとしているのですが、壊れるまで使用し続けて、今回なら5年は持ちましたが、それが止まったら、交換という形では、毎回市民の方々にご迷惑をかけてしまうので、そういった専門の知見を頂きながら場当たりの対応ではないようにと考えています。

小市委員： 発生時の連絡に関しては、特別混乱なく対応できたということによろしいですか。

長岡課長： そうですね。行政と指定管理者との連携は十分できていたと認識していますし、市民の方々に対する周知につきましても、先ほどご説明した以外にもあしや温泉に電話対応の職員を配置するなどの対応を取っていたため、特に大きな混乱はなかったと認識してございます。

金井委員： 源泉ポンプの発注や点検・維持管理も環境課で行っているのでしょうか。

阿南係長： 発注は環境課で、日常点検は指定管理者にしてもらっています。

金井委員： 定期点検に来ると思うが、そういう時に業者が定期点検するという契約をした方がいいのではないのでしょうか。次の選定の際は定期点検の仕組みと発注段階で業者と契約として締結しておいた方がよいと思います。13日間も休むというのは、普通民間ではないことです。一番重要な問題だと思います。事前に防止するための対策を、担当課と指定管理者で作るとともに、ポンプの設置業者についても想定される故障への防止策を事前に考えてもらう方がよいと思います。

長岡課長： 単純にポンプを出し入れして交換ということが可能であれば当然そうだと思いますが、先ほども申し上げました通り、そもそも管自体が曲がっているということでもなかなか出し入れすることが困難だということもございますので、そういった面も含めて今専門家に知見を求めている状況です。

これから活かしていきたいと考えています。

金井委員： 井戸をもう1本掘るのか、替えのポンプを置いておくのかといった提案を、業者からしてもらうとともに、一定の責任を取ってもらうような工夫はできないでしょうか。

北川委員： 市の公の施設で、指定管理も始まったということで、担当課に対しても指定管理者に対しても当然求めるものが非常に多いとは思いますが、ですので、付加的なところにあれこれと気が行くと思いますが、基本的なことに立ち返った中で2点ほど質問させていただきます。お風呂場ですので、利用者の安全面が大事だと思いますが、それを市として指定管理者にどのような視点で注意喚起をされているのか、日頃の事前予防といったところが1点と、万が一事故が起きた時の基本的な対応や初動について、どういった視点で指定管理者に指導されているのか、この2点についてお聞きしたいと思います。

阿南係長： この業務を指定管理者に行って頂くにあたって、まず仕様書の中で要求している項目としては、お手元の事前配布資料④の業務仕様書の2ページ目の5（1）イ（オ）「危険な行為による事故の防止や他の利用者への迷惑行為の防止のために使用状況を適宜把握し、必要に応じて利用指導等を行うこと」や3ページ目の5（2）ク「緊急時の対応に関する業務」という形で要求しています。加えて、危ないところや発生事項など気になる点等につきましては、毎週2回業務日報を持ってきて頂く際にコミュニケーションを図らせていただくとともに、月1回の業務報告として温泉の施設管理者ともお話しさせていただいています。その他にも指定管理者のオーエンスの業務担当者とは日常的に気になる点等があればやりとりをして、その都度必要な指示をさせていただいています。細かい業務報告については、簡単なことですが転倒防止に備えて濡れている場所を適宜拭いていることやAEDについても使えるように研修を受けているということは聞いています。

北川委員： 定期的な報告以外にも、その都度口頭でコミュニケーションを通じて情報交換しているという理解でよろしいですね。

阿南係長： はい。

長岡課長： 場合によっては現場に職員が行きまして直接確認する機会もございます。

小市委員： 政策推進課の事前調査報告書の中で、気付き事項がいくつか挙げられていたと思いますが、それらに関して担当課としてお感じになられるところをお聞かせください。

阿南係長： 基本的なことですが、備品管理に不徹底な点があり指摘を受けましたので、当初の仕様書に記載されていた全ての備品についてチェックを行い、ミスがあったものも見つかっておりますのでそこは把握させていただいています。後は、現場に備品ラベルを貼るのみといったところまで対応したところです。

小市委員： 修繕に関してポンプの話が出ましたが、再委託に関してはいかがですか。

阿南係長： それに関しては、既に指定管理者と確認し合いましたので、今後のそういった作業については事前に連絡をいただけるような形になっています。ちょうど浴槽の高所作業となる清掃業務についても業者のほうに委託してやってもらっています。その結果も既に報告を受けています。

小市委員： 個人情報に関しまして、あしや温泉に個人情報の資料としてどのようなものがありますか。

阿南係長： 予約制にしている関係もございまして、個浴の利用時に障がいのある方に名前や住所を書いて頂いたものがあります。それ以外の通常の利用者の方々につきましては、減免を受ける高齢者の方も身分証の提示やポイントカードだけの確認で済んでいますので、純粋に執務室内にある個人情報としては個浴利用者に関するものだけでして、これにつきましても鍵のかかるロッカーに施錠して保管していることを調査の中で確認しています。

金井委員： 自主事業の実施に関して未実施が多いと思います。元々自主事業を多く実施するというところで、選定の際に高い評価をいただいているのに、半分ぐらい未実施があるのはどうなのかなと思います。そのあたりどのようにお考えですか。

阿南係長： 数で言うとおっしゃられるとおりですので、実施出来ていないものについて理由は確認しているところですが、例えば参加者が予定通り集まらなかったとか、川柳大会なら川柳が集まらなかったとかの理由もありまして、提案してやろうとしても人気なかったものについては、今年度は別の方法で検討していますという回答をいただいています。

金井委員： 地域の川柳の会などと提携して実施すればうまくいきますよ。地元の町会に声を掛けると、例えば七夕しようということになれば子ども会があるので人も集まります。そういったことの担当課として大阪なら市民協働課などがあるのですが、縦割り行政の中で大変かもしれませんが、そういうコミュニティ部局とタイアップすれば地元のサークルが関わってお客が集まります。あしや温泉だけでいきなり川柳と言っても無理だと思います。やり方の問題だと思います。

小市委員： 自主事業の中で少し気になったのが、地域住民の協力を得ながらの防災訓練が未実施という点です。これは、楽しんでいただくイベントとは違う側面があるかと思いますが、何か理

由がありますか。

阿南係長： 地域住民の協力を得ながらという部分ができていなかったため未実施となっています。会社としては定休日に職員を集めて防災訓練は実施していると聞いております。住民を巻き込んでといったところが今できていなかったという状況です。

金井委員： これも私の経験からですが、大阪では吉本興業と提携して漫才風の防災訓練イベントをやっています。今、吉本興業は地域貢献ということなら特別価格で来てくれます。そういうのもご検討されてはいかがでしょうか。芦屋市なら喜んで来てくれるのではないかと思います。地域や企業とのアライアンスという発想が事業者にあればうまくいきます。

高原委員長： 事前配布資料④の指定管理者からの事業報告書で、苦情に関しては、このように対応しましたとか分かったのですが、冬場に事件や事故が数件少なからずあるようです。これらについても、先ほどの話のようにすぐに市に連絡があって対応されているということによろしいですね。

阿南係長： 湯当たりであるとか口頭の喧嘩等のレベルのものが発生しています。体調不良で救急車を呼ぶ場合もありますが、まだ大事に至ったケースはない状況です。喧嘩についても指定管理者での対応で済んでおり、昨年度の中で実際に警察沙汰にまで発展したような重大な事故はありませんので、今のところ翌日に報告として受けているところです。

長岡課長： 利用される方が高齢の方が多ということと天然温泉という性質もございまして一部湯温の高い浴槽もございまして、湯当たりが発生するケースがあることは聞いていますので、それに備えて経口補水液などを準備したりしています。

高原委員長： 事業報告書の中で従業員の研修なども実施しているなどの記載がありますが、これも定休日に定期的実施しているという認識でよろしいですか。

阿南係長： そのように聞いております。

高原委員長： 選定の際に、従業員の適正な職務分掌や配置を謳ってらっしゃいましたが、いただいた報告書を見る限りでは数行しか記載がなく具体的には分からない状況です。そのあたりは提案通り実施されていると理解してよろしいでしょうか。

阿南係長： もっと明確に具体的に記載すべきということでしょうか。

高原委員長： 応募された時には従業員の勤務対応という形で、とても具体的に詳しく書いてらっしゃったと思います。このあたりは、市としても問題なくされていると評価をされていますか。

阿南係長： 四半期調査などのタイミングで聞き取りを行っております。証拠を出してまで確認をするといったことまでは実施しておりません。

金井委員： 研修などはたくさん書いてありますが、何人ぐらい参加してどうであったかということぐらひはレポートしてもらった方がよいのではないのでしょうか。研修が充実しているということは、選定の評価の時にプラスになっていますので。

阿南係長： これも口頭のみですが、清掃だけのアルバイトの方もいらっしゃるのですが、こういった方の研修対応はどうしているかをお聞きしましたが、清掃中にも利用者からの問い合わせ等はあるので、アルバイトの方も含めて研修の対象としていますということでした。

金井委員： OJT, いわゆるオンザジョブトレーニング以外にもこれだけ研修するということを書いてあったので、何人参加したか、どんなテーマだったか報告してもらって、チェックした方がよいと思います。

高原委員長： その他、何かございますか。

小市委員： 最後に1点だけ。評価対象期間からは外れますが、その後何か先ほどのポンプ事故のような重大な事故、あるいは利用者の方が怪我されるとかというような報告はありませんか。

阿南係長： ございません。

高原委員長： それでは、ただいまから指定管理者に入室いただきます。入室後、まず指定管理者からこれまでの指定管理業務の概要を説明いただき、その後各委員からの質疑とさせていただきます。質疑は指定管理者または担当課のどちらに行っていただいても結構です。質疑の終了時間は、遅くとも11時30分までを目途とします。その後、担当課、指定管理者には退室いただき、採点及び委員間での審議とさせていただきます。それでは指定管理者の入室をお願いします。

指定管理者： 【入室・着席】

高原委員長： それでは、まず指定管理者の担当の方よりこれまでの管理状況等について説明願います。施設の概要については、すでに説明済みですので省略いただいて結構です。また説明の中で特にアピールする点、課題となっている点なども含めてご説明ください。説明時間は概ね10分以内で簡潔をお願いします。説明の後各委員から質疑を行いますので、それに対してご回答ください。

指定管理者： 【今後の運営について、主に2014年度の事業実績を踏まえて、概略説明】

高原委員長： ありがとうございます。それでは各委員から質問をお願いします。

金井委員： 芦屋市はマナーのよい街ではないかなと私は思っていますが、若干自分の家と勘違いされている方もいらっしゃるのですね。その対応として、張り紙で「四つの戒め」というものを作られているということですが、どのような物ですか。文字で書いてあるのですか。

指定管理者： （コピーを掲げて）こんな風なものです。ごくごく一般的な戒めが書かれています。最後の戒めとして、子どもさん、お孫さんを連れて来られる方もいらっしゃるの、「子どもさん、お孫さんがそれを見て大きくなる」というようなことが書かれています。先程言いましたが、お風呂で歯を磨かないとかシャワーを使う時は周りを気にして使うとか、入浴するときは髪の毛をお風呂に付けない等です。

金井委員： わかりました。私も温浴施設が好きで、あしや温泉も行ったことがあります。今見せてもらったものはお触書みたいなので、ピクトグラムなども使いながらも少しユーモアがあるようなものにした方が分かりやすいのではないのでしょうか。マナー違反者が恥ずかしくなり、改めたいような効果があり、文章だけで書くよりいいと思います。市民のモラルが向上し良くなると、お風呂はコミュニティなので、気遣い合って入ることが普段のコミュニティにも繋がっていくと思います。大変大事なことだと思いますので、注意書きについて他の事例を調べたり、専門家の意見をもらうなどは是非検討していただきたいと思います。

指定管理者： 考えてみます。ありがとうございます。

北川委員： 金井委員の続きですが、オーエンスは全国的に温浴施設、スパなどを運営されていると聞いておりますので、会社としてトラブル案件については非常にスキルをお持ちだと思います。それをあしや温泉に反映させるようなアイデアの提供や従業員との話し合いを期待するのですが、そのあたりいかがでしょうか。

指定管理者： 当社だけじゃないと思いますが、トラブルが起きる一番の原因はお客様とのコミュニケーション不足です。現在あしや温泉で従事していただいている責任者は長く従事して頂いているということもありますが、パートさんも含めてかなり1人1人のお客様のことを把握しておられるなど、せっかくそういうスキルが身に付いておりますので、前から来られている方で問題が発生しやすいお客様は既にある程度把握させていただいております。前から来られていて問題を起こしやすい方には、入る前に一声かけさせていただいております。新しい方についても「初めての方ですか。」とお声掛けをさせていただいたりしています。受付スタッフだけではなく、清掃業務だけをやってもらっているスタッフもお客様と接する機会や電話等の対応があるの

で、従業員間で協議するなど情報を共有しています。先ほどの「四つの戒め」のような掲示物も、分かりやすいところに色んなパターンを作って掲示しています。

温浴施設ごとにルール等が異なったりしますが、特にあしや温泉が他と違うのは、体に絵が入っている方でも特に入浴の規制はないと聞いておりまして、他の施設ではテーピングを巻いて隠して入ってもらったり、全身の方にはお断りをするなどで対応しています。現在のところ特殊なことはありますが、喧嘩になるなどの報告も聞いておりませんので、ただ告知等もできませんので、来られた場合にはスタッフには巡回数を増やすなどの指導を行っています。

小市委員： 指定管理業務に関しまして、平成 26 年度の人件費支出がおおよそ 1,000 万円である一方で、社会保険料がおおよそ 30 万円となっています。一般的には、社会保険料はもっと多額に計上されるものだと感じます。比較的高齢者の方が従事しておられるなどの背景があるのでしょうか。

指定管理者： 責任者、副責任者について昔からあしや温泉に関わっておられたということでご紹介を受けて採用いたしました。平成 26 年度に副責任者から社員と同じ長い時間の勤務は遠慮したいという要望があり、社会保険がかからない短時間の労働者の比率が上がったという経緯があります。その結果、社会保険料が予算で組んでいた金額より大幅に減少したということです。

小市委員： そうなると従事される絶対人数が増えてくると思いますが、労務管理が当初計画されていたものから変わってきたという側面はございませんか。

指定管理者： 実務的な指導も行うのでミーティングの時間が長くなってきています。また、例えば防犯関係も含め、今までより細かいチェックをするなどチェック体制を強化したいというのもあり、前年度に比べて長い時間ミーティングに入っているというのがあると思います。平成 26 年度前半は配置人数が少なかったと思います。年度途中から人数を増やしてほしいという話で増やしているのです、人件費面では平成 27 年度は上がっていると思います。

小市委員： 数字の話が続いて恐縮ですが、自主事業に関してアメニティ販売事業の収入がおおよそ 42 万円、原価がおおよそ 17 万円になっているようですが、政策推進課の事前調査報告書によれば、アメニティ在庫が 30 万円ぐらいあると調査報告を頂いています。年間の原価に対して 30 万円と在庫が多いような印象があるのですが。

指定管理者： それに関しては、前任者の方から話を聞いているのですが、実績が無く、どの程度数が必要なのかが分からなかったということです。在庫の中で一番多いのはカミソリです。注文するにあたって発注ロットがかなり大きいことによるものです。腐るものではないので常に保管して使える状態にしています。どうしてもそれが過剰在庫になってしまいました。小さいシャンプーに関しても、最小ロットが 400 個程度です。調査に来られた時期がちょうど補充された直後であったことも在庫が大きく見える原因だと思います。

小市委員： オーエンスという会社全体で見ると年間で商品廃棄損が相当額計上されているようですが、腐るものではないとおっしゃることを見ますと、あしや温泉について特に廃棄するような在庫はないと考えてよろしいでしょうか。

指定管理者： はい、無いです。大丈夫です。

小市委員： 評価に直接関係するものではないと思いますが、自主事業で自動販売機の事業について、収入がおよそ60万円で原価がおよそ10万円というかなり利益率が高いように感じますが、自動販売機の中身はガチャガチャが多いのでしょうか。

指定管理者： ガチャガチャは、周期によって波があります。お客様アンケートで求められたもので出来るものは出来るだけやっという事で始めました。あと、アイスクリームやコーヒー牛乳などもアンケートでご要望があったので入れており、当初あったものはもう全て入れ替わっている状況です。当社としても安定して実施できるかどうかかわからず、自治体によっては場所代を要求されることもあるので、前任者が業者の方と交渉させて頂いて、数字だけで見ると今回たまたま利益率が高くなっているように見えたと思いますが、全然だめな状態であればコストばかり掛かることになるので、置かないほうが良いという状況もあり得ますので、今の利益率だけでは何とも言えないという状況です。

北川委員： お風呂ですので、特に安全面がベースになってくると思います。2点お伺いしたいと思います。まず、入浴という危険度が高いところで、従業員に対してどういうことで安全に関する気付きをどのように指導なさっているのか、次に凶らずしも事故が起きた際の初動に何をすべきかについて現場の方にどのように日頃から意識付けや指導を事業者としてされているのか、これら2点について教えてください。

指定管理者： 意識付けに関しましては、当社の方でもいろいろ指定管理業務を行っており、例えば人命に関わることであればプールの指定管理業務なども行ってまして、それだけではなく各施設の方で実際に起こった事例の紹介を研修に踏まえまして、説明だけでは皆さん分からないので、写真等を使ったり、現場を見せたりしています。常日頃あしや温泉で起きたことに関しては、直近ではないですが、先月ぐらい男性が倒れました。

実際に私もいましたので、当社では必ず2名以上で対応するようにして、今回1名は常に付き添って意識確認をし、もう1名は状況を見て救急車を呼んで救急隊員にその方の症状などを連絡しました。この場合は長く浴槽に浸かっていたせいで脱水症状を起こされたということでしたので、常備している経口補水液を飲んでいただきました。これらの内容は事故報告という形で市へ提出しますが、これを活用して全員のスタッフに実際こういうことがありましたと基本的に通知するようにしています。もし同じようなケースが起こった場合に、同じ事故の経験のない人でも対応できるように、清掃担当の人も含めて全員に周知しています。常に報告、

指導ができるような形でやっています。

北川委員： 発生したことの対応について、今つぶさにご報告いただいたと思いますが、日頃の安全の留意点について、どのように意識付けされているかについても教えてください。

指定管理者： 事故として一番多いのは転倒事故で、お風呂から上がってきたところにマットがありますが、特にこまめに交換して乾いたものにするようにしています。また巡回していますので、その時に脱衣所の水分をモップで吸い取るという作業を行っています。これも巡回ですが、浴槽内で顔色が悪い方等や動きがおかしい方にはすぐにお声掛けをしたり、新規の方で子どもさんがいらっしゃる場合は走ったりすると危ないということを受付で声掛けするように指導しています。

北川委員： 会社と現場との定期的な打ち合わせの中で、毎回欠かさず行っている定期連絡の内容はどのようなものでしょうか。

指定管理者： 日報は毎日確認しています。事故に関しては、日報にも記載がありますが、私の携帯電話に直接連絡が入るようにしています。

北川委員： 日報の中で、特に留意されることは何でしょうか。

指定管理者： 日報には利用者人数なども記載されているのですが、一番下の部分に事故やクレーム等の細かい内容が記載されていますので、私としてはそこを重視して見させていただいています。

金井委員： 自主事業についてですが、実績を見ると平成 26 年度に未実施が結構多い中、平成 27 年度も川柳や七夕など前年度できなかった事業が企画されています。前年度できなかったものが当年度にできるというのは、何か根拠がありますか。

指定管理者： 川柳に関しましては、企画させていただきましたが、前年度は集まらなかったと聞きまして、時期をずらすといったことは考えていますが、現段階で具体的にはできていない状況です。張り紙等による告知をもう一度やってみて…。

金井委員： わかりました。先ほど担当課にも提案したのですが、川柳の会など生涯学習のサークルを生涯学習課などが把握されていると思います。そういう会の代表に電話をかけて協力してくれることになると、サークルの方は川柳を書くのが得意なので川柳が集まると思います。七夕であれば保育園などで書いてもらうなどもできます。そういった形で、指定管理者と市の担当職員と連携して、地域サークルとの提携で対応するのが有効ではないかと思います。外から来た民間業者だけで実施するのは難しいのではないのでしょうか。

指定管理者： ありがとうございます。

金井委員： 担当課の方でも縦割り行政を超えて協働してくださると思います。

指定管理者： 七夕の方は今期たまたま協力いただいて大変好評でした。みなさん、たくさん書いてくださいました。

金井委員： 温泉など水モノの場所には、七夕の笹など良く似合いますよね。そうになると、ハロウィンやクリスマスなどもありますし、市民参加型で飾ると雰囲気が大きく変わりますので、是非盛り上げていってください。

指定管理者： ご自由という形で掲示してみることも検討します。

金井委員： 月次の利用者人数は把握されていますが、時間別などの分析はされていますか？

指定管理者： 時間別はありません。

金井委員： 曜日別はありますか。

指定管理者： 曜日別は1日トータルであります。

金井委員： 天然温泉で質が良いので、もっと利用者がいてもおかしくないと思います。10万人の目標はそれほど高い目標とも思いませんので、高齢者や子ども連れなどターゲット別に利用時間を分析されても良いかなと思います。

長岡課長： 月別でいうと、やはり寒い時期に利用者が増える傾向がありまして、夏場は2割程度落ち込んでいます。

高原委員長： 事業報告書を拝見すると、温泉施設の衛生管理なども徹底してされているということで間違いないですか。

指定管理者： 大丈夫です。特に浴槽は毎日綺麗に清掃しています。高所部分につきましても、3か月に1回次亜塩素酸を使って汚れを全て取っていますし、浴槽の中も毎日洗っておりまして、床に関してもポリッシュや高圧洗浄機を使って磨いています。通常運営にあたっては、塩素を測って入れておりますので、大丈夫だと思います。

高原委員長： その点、利用者からのアンケートにそういった要望等が上がってきていないので、おそらくきちんとされているのだろうと評価されているのだと思います。

高原委員長： 時間になりましたので、ここで質疑を終了します。

指定管理者、担当課の方々におかれましては、ここでご退席ください。ありがとうございました。

担当課・指定管理者： 【退席】

高原委員長： それでは、あしや温泉の管理運営に係る評価について委員会としての意見をまとめていくということになりますが、各委員におかれましては、お手元の採点表をまず全てご記入ください。ご記入いただきましたら、事務局へ提出願います。

各委員： 【評価について審議・採点表記入】

事務局： 書き終わりましたら、順次事務局のほうでお預かりさせていただきます。

各委員： 【採点表提出】

事務局： 【採点表を集計】

小市委員： サービス向上については、利用者間のトラブルに関して非常に苦勞をされているところかと思えますけれども、私を感じたところでは状況変化に対して適切に対応されているという印象があります。評価すべき点だと思います。

金井委員： 私も同感で、フェイストゥフェイスの関係性を大事にされているのがとてもいいなと感じました。ベテランの方がいらっしゃるとうちも仲裁もしやすいし、毎月レモン湯やゆず湯など湯を替えるなど、当初の企画書にないこともされています。

事務局： 施設の特徴のところで申し上げました点ですが、この施設を利用料金制にすべきかどうかという視点も、もし委員の中でご意見等がございましたら、この機会にお聞かせいただけたらと思います。

小市委員： 井戸の管とポンプの部分は解決しておかないと、利用料金制を取ったが当初から全然営業できないということになりますと大きな禍根を残すことになってしまいます。

金井委員： 私も利用料金制の方がインセンティブがあつて賛成なのですが、芦屋市民がどのくらい利用しているのかということのひとつの指標としておかないと、よその市民ばかりになってしまって、スーパー銭湯のようになってしまいます。利用料金に芦屋市民優先というのをどう入れるか…。

事務局： 【採点集計した採点結果表を配布】

高原委員長： 採点が済んだようですので、事務局から説明をお願いします。

事務局： 【採点結果及び評価案を説明】（省略）

小市委員： 施設保守・運営管理で、やはりポンプが故障したというところはオーエンスに責めを負わせるのは酷かとも思いましたが、止まってしまったというのは事業全体としては、重大だと思いました。あと、内部統制が、備品に関しては改善しているということではあります。担当課と指定管理者との間での連携不足もあって、結果的には市民に対しての責任を十分に果たしていないという面もあろうかと思いました。

金井委員： そもそも地震の時に管が歪んでいるという両者の責任ではないところで生じているので、私は施設の維持管理でよい評価していたのですが、実際市民から客観的に見れば13日間も止まってしまっているというは、よくないと思います。止まった理由が両者に起因していないのではないかと思います、少し甘い点にしてしまったかもしれません。

小市委員： 正直申しまして、私の認識において評価基準の「3（2）サービス向上について」とうまく線引きができなかった面がございまして、当初計画に対して未実施も多いのですが、地域に密着しているという面からはフェイストゥフェイスのサービス向上の中で、ある意味利用者の方の意見も反映されて参画されているという気もしたので、「3（2）サービス向上について」と「3（3）住民・利用者の参画について」の間であまり点数が離れるのもどうかと思いました。

金井委員： 参画と参加は違うので、参画は企画の段階からということで、参加だとフェイストゥフェイスで良いのですけど、参画という両者ともできていないのかなと思いました。

北川委員： 「3（1）事業計画性、透明性について」の主なところは自主事業が計画通り進んでいるかというところで、ここは皆さん一応できていないということで意見が統一されていて、「3（3）住民・利用者の参画について」はフェイストゥフェイスという話と企画段階からの参画という話があるのですが、地域コミュニティの発展への取り組みというキーワードが、私は自主事業と一緒にあります。当初スタートした時も自主事業の実施イコール地域コミュニティの発展とならないと、民間のスパとの住み分けができないという話もありましたので、自主事業が低い評価となると、「3（3）住民・利用者の参画について」の地域コミュニティも低い評価になるという考え方です。連動しています。

北川委員： どうしても民間との住み分けを公共施設がアピールしないといけないというのがありまし

て、先ほどの利用料金制の件も、このあたりのところを考えれば、利用料金制の整理の仕方をする上での一つのポイントになるのではないかと思います。

小市委員： 無借金というのが非常に大きなポイントということと、毎期利益も計上されておられることを重視したからです。また、本社を移転されて新しくできた歌舞伎座の中に本社を入れておられるようなところでして、いわゆる優良企業になろうかと思います。

小市委員： 私も「3（3）住民・利用者の参画について」の参加と参画という意味は、金井委員のおっしゃるとおりだと思います。

小市委員： 印象で言いますと、非常に丁寧な仕事をされているところ、ポンプの事故があったというのがどうしても大きいと思います。この休業が1日2日の話であればよいのですが、冬場に2週間近く止まってしまったというのが、利用者にかなり不自由を強いたのではないかと思います。

高原委員長： それではよろしいでしょうか。本施設の評価につきましては「B」といたします。その後の手続について、事務局から説明願います。

事務局： 本日審議いただきました内容をまとめて評価票の案を作成いたします。案が作成でき次第、各委員の皆さまに、送付させていただき、内容をご確認いただきます。その確認後、評価票として確定させ、富田委員長名により市長への報告書として、作成します。

また、本日の会議の議事録につきましても、案がまとまり次第、各委員の皆さまに送付させていただき、内容をご確認いただきます。

最終的には、評価結果及び議事録をホームページにおいて、公表させていただきます。

高原委員長： 各委員におかれましては、後日、評価内容及び議事録の点検をよろしくお願ひします。市におかれましては、委員の皆様から示された意見等を、指定管理者とも十分協議の上、今後の施設の管理運営に反映していただきますようお願いいたします。

以上で、審議は終了します。

各委員におかれましては、円滑な会議進行にご協力いただきありがとうございます。

以上