

(様式第1号)

芦屋市指定管理者選定・評価委員会（芦屋市立あしや温泉）会議録

日 時	令和元年7月31日（水）15:30～17:30
場 所	市役所東館3階 中会議室
出席者	委員長 豊田 孝二 副委員長 金井 文宏 委員 小市 裕之 森田 昭弘 市出席者 環境課長 米村 昌純 環境課係長 太田 暁弘 事務局 企画部長 川原 智夏 企画部主幹（総合政策担当課長） 島津 久夫 政策推進課主査 濱口 利幸 政策推進課係員 岡本 将太 政策推進課係員 辻野 亮太 EY 新日本有限責任監査法人 石橋 幸登
事務局	政策推進課
会議の公開	■非公開 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。 〔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〕 <非公開とした理由> 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。

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 次第
- 資料2 委員名簿・出席者名簿
- 資料3 委員会タイムスケジュール
- 資料4 評価審査要領 及び 評価基準
- 資料5 第三者評価結果（案）
- 資料6 芦屋市指定管理者選定・評価委員会報告（案）
- 資料7 施設及び指定管理者の調査票（概要等の記載）
- 資料8 施設のパンフレット等
- 資料9 仕様書（今期指定期間）
- 資料10 事業報告書（今期指定期間）
- 資料11 年度評価表（今期指定期間）
- 資料12 事業計画書（令和元年度）
- 資料13 公募時の事業提案書・選定時の採点集計表
- 資料14 政策推進課事前調査報告書
- 資料15 基本協定書（今期指定期間）
- 資料16 年度協定書（令和元年度）
- 資料17 法人等の財務状況に関する書類
- 資料18 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
- 資料19 指定管理者選定・評価委員会規則
- 資料20 施設の設置管理条例

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豊田委員が委員長に選出され、同条第4項の規定に基づき、豊田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）

豊田委員長： 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」と資料5の「第三者評価表（案）」に基づいて、審査要領について説明】

豊田委員長： ただいま事務局から説明がありましたが、質問はございますか。

各委員： 【審査要領について質疑・応答】

豊田委員長： 審議の結果、事務局で作成した審査要領を進めることとします。

豊田委員長： 続いて、ヒアリングに入る前に、本委員会に先立ち実施されました事前調査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、EY 新日本監査法人の石橋様の方から説明させていただきたいと思えます。

事務局： 【資料14の「政策推進課事前調査報告書」に基づき報告】

豊田委員長： 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。
無作為で抽出した取引を関連証憑と突合されたということですが、何件でしょうか。

事務局： 10件になります。

豊田委員長： 各科目で1件ずつということですか。また、それは担当課と調整し、合意の上でということでしょうか。

事務局： はい。

豊田委員長： 1件で問題ないと判断することが統計的に少ないように思うため、もう少し確認された方が確実なのかなと考えます。それは意見と言うことで。

もう1点質問ですが、調査結果の(1)⑤の記載内容と、(2)②及び③の記載内容の違いについて、いずれも備品台帳と現物の備品との違いを記載していると思いますが、書き分けている理由はありますか。

事務局： (1)⑤の記載内容については、登録している備品台帳の一覧表をベースにチェックをする視点で行い、一覧表から抜粋した備品を現物確認したところ、登録内容と一部一致しなかったということです。ロッカーが2台と登録されていたが、現物は3台実在するように見受けられたと記載しております。

(2)②及び③は、一覧表をベースにチェックするのではなく、現物の備品をベースにチェックを行い、現物の備品が一覧表に登録されているか、又はシールが貼れているかなど、網羅性の観点で確認を行い、シールの添付がなく、記録されていないものを記載しています。

豊田委員長： 他にいかがでしょうか。無ければこれより担当課職員にご入室頂きましてヒアリングなど具体的な審議に入りたいと思います。

担当課： 【入室・着席】

豊田委員長： それでは、これより市の担当の方より施設の概要を説明頂きまして、年度評価表を基に、これまでの管理運営状況等の説明を頂きたいと思います。また特に評価すべき点、課題となっている点があればご説明頂きたいと思います。説明時間は、概ね5分以内で簡潔にお願いします。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】

豊田委員長： それでは各委員から質問をお願いします。

小市委員： 集計や入金の一部ミスがあったということですが、具体的に教えて頂けますか。

担当課： 毎日の営業の売り上げ分は、翌日銀行へ入金して頂くことになっていますが、金庫に保管されたまま入金されていないことや、入浴者数等を日報という形でご報告頂いているのですが、実際に入金分と照合すると数字の不一致がありました。現在の対応としては、本社でも集計結果の確認を行うとともに、入金漏れがあった部分については、現場でも責任者等を定めて入金が行われているかチェックを行う改善策を実施して頂いています。

小市委員： 分かりました。ありがとうございます。

豊田委員長： 他にございますか。

金井委員： 利用者満足度調査ですが、独自にされているアンケートは、「満足」や「やや満足」という回答がありますが、自由回答で様々な評価や苦情において目立ったものはありましたか。

担当課： お褒めの言葉もたくさん頂いていますが、駐車場台数の増加要望や、少し単価が安くなる回数券の発行の希望、場所取りをしている方に対する苦情といった意見がございます。

金井委員： 「満足」と「やや満足」が占めている数値が高く98%ぐらいですが、実際の数値ですか。

担当課： 「やや満足」も含めた回答になっているためです。

小市委員： 利用者アンケートについて、外部モニタリングということで予算を計上し対応されているようですが、利用者に直接渡され、回収はどのようにしているのか、また、集計されたレポー

トは担当課にも直接郵送などで提出されているのでしょうか。

担当課： 調査方法としては、受付時に配布し、回収していると聞いております。担当課に提出されているのは結果の報告書のみであり、現物の回収や確認まではしていません。

小市委員： レポート自体は外部機関から直接郵送されるのではなく、指定管理者から受け取る形ですか。

担当課： 報告書は直接受け取っています。

豊田委員長： 政策推進課事前報告書の記載内容において、脱衣所のロッカーが2台か3台かを再度確認することになったとご説明を受けましたが、その後の確認の状況はどうでしょうか。

担当課： 担当課と指定管理者で備品の一覧台帳を兼用していますが、一覧表に記載されているロッカーの記載がわかりづらく、本体のロッカーと組立てに使用するエンドパネルの両方を計上しており、確認の際にはパネルがロッカーではないかとの指摘がありましたが、現在は、台帳の備考欄に区別が付くように記載しており、数も一致しております。

豊田委員長： 指定管理者年度評価表の「全般的事項」について、月次報告書の数字に誤りがあり、提出し直して「B」になったと説明がありましたが、修正後については期限内に提出されましたか。

担当課： 期限内に提出されていますが、入浴者数は現金の管理部分とも照らし合わせている最終チェックの要素も兼ねているため、一致していることを確認してから提出頂くというのが前提だと考えるので、少し点数を下げています。

豊田委員長： 重要な数字であるため、忠告を込めて点数を下げたということですね。

次に、「適正な施設の管理」では、「S」という高い評価をされていますが、38点満点中36点とあり、2点下がった要因はなんでしょうか。

担当課： 空調設備があるため保守点検を実施されていますが、フィルターの目詰まりといった清掃ができていない部分などがあり、点数を落としています。

また、危機管理について、社内共通の危機管理マニュアルで対応していますが、あしや温泉独自の緊急時マニュアルが作成できていなかったため点数を落としています。

金井委員： 料金徴収で計算ミスや入力ミスがあったとのことですが、何件ありましたか。

担当課： 件数は数件ですが、合致して当然の認識がありますので、あってはならない間違いであり、指摘したにも関わらず数件続いた状況です。

金井委員： 月次報告や保守点検についても、抜けている箇所が見受けられます。

森田委員： 料金徴収に係る課題については、是正され、現状は問題ないとのことですが、施設の補修について、発見が遅れたことがあると記載されており、早く手を打てていれば費用は大きくかからなかったということでしょうか。また、従前からの有無や改善についての見込みはどうでしょうか。

担当課： 今回あったのは、地下ピットに水を貯めている場所があり、2つポンプがありますが、両方とも止まって初めて異常のランプが付きました。普段目に付かないような場所の異常ということもあり、担当課でも確認依頼を出来ていなかったこともありますので、指定管理者に普段から日常的に点検することを依頼し、結果を報告頂く形を検討しているところです。

森田委員： 政策推進課事前報告書にもありましたが、非常灯の点検について、線を引っ張れば分かることだが、実施していないことも関連した話になりますか。

担当課： はい、そうです。

金井委員： あしや温泉独自の危機管理マニュアルは無く、一般的なマニュアルしか無いということですが、防災訓練等は実施していますか。

担当課： 以前からの課題事項となっており、利用者を含めた訓練について、指定管理者側から何度か事前に募集を行い、訓練の実施を試みていますが、参加者が集まらないと聞いています。しかし、今年度は、あしや温泉独自の危機管理マニュアルを作成しており、提出して頂いています。また、福祉センターが隣接しており、訓練等は実施されているかと思しますので、協力を仰ぎ、実施出来ないかと考えております。

金井委員： 自主事業も平均で月2回実施し、毎月様々な工夫をされているので、一般の民間の温泉以上にイベント等で地域を巻き込むような、震災記念や体験イベントも実施し、世代間交流をやっておられる点については評価出来ると思います。

豊田委員長： そうしましたら時間も迫ってまいりましたので、ただいまより指定管理者に入室頂きまして、質問頂こうと思います。

指定管理者： **【入室・着席】**

豊田委員長： 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 分以内で簡潔にお願いします。
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： 【これまでの管理状況等について、平成 29 年、30 年度の事業実績を踏まえて、概略説明】

豊田委員長： 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。

小市委員： 事業報告書の「苦情、要望、トラブル、事故等」について、事故が 1 件、トラブルが 11 件ということでしょうか。

担当課： トラブルが 1 件、事故が 11 件ということです。

小市委員： 11 件を詳細にご説明頂く必要はありませんが、重大度が高い事故についてご説明頂けますか。

指定管理者： 事故で一番多いのは、転倒や湯あたりが多いです。

小市委員： 救急車を呼ぶ事故はありましたか。

指定管理者： 中には現場に救急車を呼んで対応したケースもあります。

小市委員： 報告や説明については担当課にどのタイミングでされますか。

指定管理者： 電話で当日に報告は入れており、後日に事故報告書を担当課に提出しております。

小市委員： 救急車で運ばれたということは、診察、治療を伴ったものだと思いますが、入院や加療が必要だったケースはありますか。

指定管理者： 詳細は、個人情報になるとのことで消防からこちらに報告はございません。

小市委員： その辺りの P D C A の回し方について、考えておられることがあれば教えて頂けますか。

指定管理者： 従来のフローと変わりはありませんが、事前に経口補水液や氷、救急箱を準備し、事故が起きた際は迅速に対応できるように年に 2 回、緊急時対応研修は実施しています。

豊田委員長： アンケートの中で注意すると怒る方がいるとありますが、お風呂場なので喧嘩になれば大怪我にもつながりますし、トラブルを起こしそうな人の把握や、対象者が来られたら頻繁に巡

回するなど、気を付けていることがあれば教えていただけますか。

指定管理者： 巡回の強化や従業員との情報共有、支店や担当課に報告するといった対策をしています。

豊田委員長： 公共施設のため、拒否はできないですね。

指定管理者： そうです。

豊田委員長： 会社では就業規則はあると思いますが、あしや温泉で働く方々も含めた就業規則も作られているという理解でよろしいですか。

指定管理者： 会社全体で同じ就業規則になります。

金井委員： 自主事業において、イベント湯などを実施していると思いますが、若い人の利用が少ないことについて、今後の工夫は何かありますか。

指定管理者： 昨年、実施した「ありがとう湯」というイベント湯では、敬老イベントとして実施し、近隣の保育所に協力頂き、ひのきの板に年配の方に向けたメッセージを記入してもらい、利用された年配の方々に喜んで頂こうと実施しましたが、協力頂いた保育所のお子様やご家族の方といった20代や30代の方が中心となり、若年層の利用がすごく多くありました。そのため、今後も継続し、検討していくことと、クリスマス時期など、お子様の来館のきっかけとなるイベントを実施して若年層の集客に繋がりたいと考えています。

金井委員： 敬老イベントについて、若い方の利用があったことは、非常に良いと思います。子どもが利用すると必ず親が同行するのは原則なので、単発ではなく毎日子どもが来たくなるような仕掛けを考えてください。

豊田委員長： 備品の現物と台帳の確認について、報告書で説明を聞くと一覧表と現物の差は説明がありましたが、指定管理者の台帳と市が所持している台帳の違いについてご説明をお願いします。

担当課： 指定管理者が必要に応じて購入したものについて、随時シールを貼るために、市の台帳に登録をすることになっております。その都度市も追加しますが、基本的に指定管理者でお持ちの台帳とは、指定管理者で購入されたものだけの一覧になります。

豊田委員長： 指定管理者が市の備品を預かり、管理している物について、預かり帳のようなものがありますか。

担当課： 市の備品一覧表を共有しております。仕様書の中に備品一覧を付けていますが、随時更新が

ありますので、年に1回程度更新した台帳をお渡しし、共有しております。

金井委員： 地域コミュニティ等の発展への取り組みについて、ハブ機能とありますが、具体的にハブ機能に繋がるものはありますか。

指定管理者： 運営をしていく中でスタッフとお客様とのやり取りの中で、お客様の協力を頂いてのご紹介や、施設を通じて様々な保育所等の協力団体といった意味でのハブ機能です。

金井委員： 様々な異なる団体を繋ぐということがハブだと思うので、繋がるというのが大事だと思います。

豊田委員長： 担当課から現金管理についてご指摘があると思いますが、現金管理に不備があった原因と改善策についてご説明いただけますか。

指定管理者： 昨年度、入金している金額と提出している日報との金額の相違のご指摘があり、日報の記載について二重チェックが出来ておらず、作成者が誤ったまま提出していました。そのため、午前出勤の職員が作成したものを午後出勤の職員が確認を行い、最後に神戸支店の担当者が確認を行う二重チェックのフローを徹底するようにしました。

豊田委員長： それは書類の作成不備で、担当課が把握されている現金管理の不備とは何ですか。

指定管理者： 市への入金を遅れてしまったことがあり、担当者だけに任せるのではなく、周りのスタッフも確認できるように、入金が終わった後は、違うスタッフが入金されているかどうか領収書などで確認できるようなフローでやっています。

豊田委員長： 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】**

豊田委員長： それでは、芦屋市立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・採点表提出】**

事務局： **【採点表の集計及び採点結果表を配布】**

豊田委員長： 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】

豊田委員長： 採点による評価は、このような結果となりましたが、この結果に対して、また、点数外に特に配慮すべき点などにより、特にこの評価を補正する必要はございますか。

各委員： 無いです。

豊田委員長： 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「A」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結果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、評価結果として確定させ、豊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。

豊田委員長： 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をお願いします。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した。

以上