

指定管理者評価表

平成31年6月21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30年4月1日～平成31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
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
H30年度収入	35,706,000 円	35,807,068 円
H30年度支出	35,186,000 円	34,577,139 円
H30年度収支	520,000 円	1,229,929 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30年4月1日～平成31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	98%	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	21.5		
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	95%	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	36		
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	73%	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	20.5		
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	75%	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	19.5		
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			86%	A

項目名	平成29年度		平成30年度	
	実績	目標	目標	実績
温泉利用者数	97,233 人	100,000 人		94,109 人
利用状況等				
利用満足度調査結果	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)	
		274 人	98.1 %	
	H30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)	
		297 人	98.3 %	
			実施時期	
			平成29年10月1日～平成29年11月30日	
			実施時期	
			平成30年10月1日～平成30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	<p>①猛暑や台風などの影響もあり、利用者数が目標値に届かず前年度から減少しているが、新たなイベントを実施し、世代間交流の場として工夫を行っている。また、積極的にSNSや雑誌等へ利用者増加のための情報発信掲載を行った。</p> <p>②独自の利用満足度調査結果ではあるが、満足度98.3%と非常に高い結果が出ている。</p> <p>③評価項目について、加重平均後の合計評価をAとした。</p> <p>上記①～③の結果を勘案し総合評価をAとした。</p> <p>逆に、評価項目でBとなった「全般的事項」、「事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制」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事や、利用者からの料金徴収や現金管理等の不備により評価が下がっている。現金管理については、その都度チェック方法等の改善を実施しているが、課題として受けとめ、再度、社内検討を行っていただきたい。</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

平成31年6月21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。	
ノルディックウォーキングイベント	6月	講師と参加者4人と共に公園にてノルディックウォーキングを楽しみ、その後温泉で汗を流しました。	
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、ヨーヨー釣り、手書きうちわ、手作り風鈴、射的を出展し、551人の参加があった。	
サマーデコレーション	8月	新規で実施。夏の利用客増加を目的に、海や風鈴など涼しげな飾り付けを行った。	
インボディ測定会	9月	体成分分析測定を行った。36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。	
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。42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。	
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	

収支状況

平成31年6月21日現在

公の施設の名称	あしや温泉
---------	-------

平成30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	15,412,163
自主事業収入	1,048,000	1,149,068			
			修繕費	388,000	363,126
			委託料	2,827,000	2,547,629
			光熱水費	13,154,000	12,642,749
			賃借料	0	373,500
			備品費	141,000	28,401
			消耗品費	528,000	755,735
			募集費	48,000	0
			通信費	222,000	155,145
			印刷費	47,000	98,546
			広告宣伝費	58,000	28,484
			図書研修費	0	10,216
			保険料	173,000	172,920
			租税公課	1,340,000	1,285,767
			自主事業経費	528,000	702,758
計	35,706,000	35,807,068	計	35,186,000	34,577,139
			収 支	520,000	1,229,929

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

アンケート結果

平成31年6月21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30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、297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29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30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30年10月1日～11月30日

◆アンケート回答者数:320人

65歳以上:188人, 50～64歳:58人, 40代:38人, 30代:23人, 29歳以下:12人, 無回答1名

◆総合的な満足度の回答者数:297人

①満足:66.3%

②やや満足:32.0%

③やや不満:1.7%

④不満:0%

(小数点以下第2位を四捨五入)