

令和6年度 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6年11月13日(水) 15:30 ~ 17:30
場 所	芦屋市役所 北館4階 教育委員会室
出 席 者	委 員 1号委員 和田 聡子 1号委員 石井 隆之 2号委員 北川 加津美 3号委員 柏原 由紀 市出席者 DX行革推進課 室長 伊藤 浩一 DX行革推進課 課長 三柴 哲也 DX行革推進課 係長 井上 裕士 DX行革推進課 係員 山下 智大 事務局 環境課 部長 大上 勉 環境課 課長 長良 晶子 環境課 課長補佐 小山 陽光 環境課 係長 亀井 容平 環境課 係員 中澤 久美 菅原正明公認会計士・税理士事務所 生野 徳彦
事務局	環境課
会議の公開	■非 公 開
傍 聴 者 数	0人

1 会議次第

- (1) 開会
- (2) あいさつ
- (3) 委員長選出、副委員長任命
- (4) 会議運営に関する説明等
- (5) 議題「外部評価(審議事項)」
- (6) その他
- (7) 閉会

2 配布資料

- 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 事業報告書
- 資料6 年度評価表
- 資料7 事前調査報告書（「財務調査手続き」）
- 資料8 法人等の財務状況に関する書類
- 資料A 第三者評価結果（案）
- 資料B 芦屋市指定管理者選定・評価委員会報告（案）
- 資料C 施設のパンフレット
- 資料D 仕様書（今期指定期間）
- 資料E 事業計画書
- 資料F 公募時の事業提案書、選定時の採点集計表、就業規則、個人情報取得利用提供規定
- 資料G 基本協定書（今期指定期間）
- 資料H 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I 芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則
- 資料J 施設の設置管理条例

3 開会

事務局： 定刻になりましたので、ただいまから、芦屋市立あしや温泉の指定管理者選定・評価委員会を初めさせていただきます。本日は大変お忙しいところ、ご出席いただきありがとうございます。司会進行をつとめさせていただきます環境課 長良でございます。よろしく申し上げます。本日は、お手元の会議次第により進めさせていただきます。会議の開催に先立ちまして、配布資料の確認をさせていただきます。ファイル1冊ものです。インデックス1～8、及びA～Jまで、となっております。不足等ございましたら、お申しつけください。

また、会議室の予約の都合上、スケジュールにも記載がございますとおり、17時半までとなりますので、会議の円滑な進行にご協力賜りますようお願いいたします。

それでは、委嘱状の交付にうつります。本来、市長から委嘱するところではございますが、本日、公務のため出席できませんので、あらかじめ机の上に置かせていただき、委嘱状の交付とさせていただきます。なお、委員のうち和田委員と石井委員につきましては、委嘱期間が残っておりますので、本日の交付はございません。

それでは、会議次第に基づき、会議を進行いたします。

事務局： 委員及び市出席者ならびに事務局員の紹介を行います。お手元の【資料②「委員名簿」】をご覧ください。名簿順に委員の皆様から自己紹介をお願いします。それでは、和田委員、よろしく申し上げます。

各委員： <・・・委員、自己紹介・・・>

事務局： 続きまして、市出席者を紹介いたします。

市民生活部 部長の大上でございます。

D X 行革推進課 室長の伊藤でございます。（以降、D X 行革推進課職員の自己紹介）

最後に事務局員を紹介いたします。

環境課 課長の長良でございます。（以降、環境課職員の自己紹介）

本日の委員会にあたり、事前調査をお願い致しております、菅原正明公認会計士・税理士事務所の生野でございます。

以上で進めさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

4 委員長・副委員長選出

事務局： それでは、委員長・副委員長選出にうつります。芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第3条により、委員長は、委員の中から互選により推薦することとなっております。どなたか、委員長のご推薦はありますでしょうか。

石井委員： 他施設の同委員会で委員長を何度かご経験のある和田委員にお願いしてはいかがでしょうか。

事務局： ただいま、石井委員より和田委員を委員長にご推薦する旨のご発言がありました。よろしければ和田委員に委員長をお願いしたいと思っておりますがいかかでしょうか。

----- 異議なし -----

事務局： 特にご異議はございませんようですので、和田委員に委員長をお願いしたいと思います。それでは、和田委員長ごあいさつをお願いいたします。

委員長： (あいさつ)・・・よろしくお願いいたします。

事務局： それでは、副委員長の選出にうつります。副委員長は、委員長が指名することになっております。和田委員長、副委員長の指名をお願いします。

委員長： 副委員長は、2号委員の北川委員にお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

事務局： ただいまご指名のありました、北川委員に副委員長をお願いいたします。北川副委員長ごあいさつをお願いいたします。

副委員長： (あいさつ)・・・よろしくお願いいたします。

事務局： それではこの後の議事進行につきましては、委員長にお願いいたします。和田委員長、よろしくお願いいたします。

5 会議運営に関する説明等

委員長： では、はじめに、本日、私が、「Web会議システムを利用した会議の出席」をしておりますが、「芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則」第4条の規定により「出席」として取り扱うものとしていただいております。改めて、Web会議システムの運用方法について事務局から説明をお願いします。

事務局： 「Web 会議システムの運用方法」は、次のとおりとなっております。

1. Web 会議システムの利用において、映像を送受信できなくなった場合であっても、音声即時に他の委員に伝わり、適時的確な意見表明を委員相互で行うことができる時も「出席」とみなす。なお、映像のみならず音声を送受信できなくなった場合には、当該 Web 会議システムを利用する委員は、音声を送受信できなくなった時刻から退席したものとみなす。
2. Web 会議システムによる出席は、静寂な個室その他これに類する施設で行わなければならない。以上でございます。

委員長： 事務局から説明がありましたが、Web 会議システムの運用方法について、ご異議はございますか。

----- 異議なし -----

委員長： それでは、この後、なにか送受信の関係で、トラブル等ございましたら、以降は副委員長に進行をお願いいたします。

委員長： 次に、本委員会の成立要件の確認をいたします。事務局から報告をお願いします。

事務局： 本日は委員定数 4 名中、4 名が出席されておりますので、本委員会は成立しております。

委員長： 次に、本委員会の公開、非公開についてお諮りいたします。事務局から、公開の扱いについて説明があればお願いします。

事務局： 芦屋市情報公開条例で附属機関の行う会議は原則公開と定められております。

ただし、同条例第 19 条により、非公開情報が含まれる事項の審議や公開することにより会議の構成または円滑な運営に著しい支障が生ずると認められる場合につきましては、出席者の 3 分の 2 以上の賛成があれば公開しないことができることになっております。

本日の審議では評価を行うこともあり、公開することで審議の円滑な運営に著しい支障が生ずる恐れがありますので、非公開で行いたいと考えております。

委員長： 事務局から説明がありましたが、本会議を非公開とすることに、ご異議はございますか。

----- 異議なし -----

委員長： それでは、会議を非公開とさせていただきます。続きまして、会議録の取り扱いについて、事務局から説明をお願いいたします。

事務局： 会議録の公開につきましては、非公開の会議であっても、発言者名を含め、非公開の趣旨を損ねな

い範囲で公開すべき、とされているところですので、そのように取り扱いたいと考えております。

委員長： 事務局から会議録の取扱いについて説明がありましたが、ご質問・ご意見はございますか。

----- 質問・意見なし -----

委員長： それでは、議事録の取扱いにつきましては、発言者名を含め、「非公開の趣旨を損ねない範囲で公開」とさせていただきます。

次に、事務局より、審査要領の説明をお願いします。

6 議題「外部評価（審議事項）」

事務局： 審査要領について説明いたします。お手元の【資料④－1「評価審査要領」と【資料④－2「評価基準」】をご確認ください。

<審査要領、評価基準について説明>

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。

委員： <審査要領について質疑・応答>

----- 質問・意見なし -----

委員長： それでは、事務局で作成した審査要領で進めることとします。

では、事務局ヒアリングにうつります。

事務局から、施設の概要をご説明いただき、その後、毎年、1年間の運営結果を評価されております【資料⑥「年度評価表」】を基に、これまでの管理運営状況等についても説明願います。評価結果は、事前に送付いただきました、同資料内に記載されております。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。その後、本委員会に先立ち実施されました事前調査の概要を説明願います。

事務局： 事務局から施設の概要について説明をさせていただきます。

現在のあしや温泉は、平成22年度にリニューアルオープンした、公設の公衆浴場です。

まずは、サービス内容についてご説明いたします。本施設は、年間約8万人の方が利用されている温泉施設で、温浴施設（大浴場）の他、主に障がいのあるかたに利用いただく個浴、足湯、持ち帰り湯を提供しています。利用者の約半数が65歳以上のシルバー世代であり、営業開始の14時以降から賑わっております。

施設の立地については、【別紙C「パンフレット」】をご覧くださいましたらと思います。

続きまして、施設の利用状況・収支状況についてですが、【資料⑥「年度評価表」】をもとに説明さ

させていただきます。

- ・(令和4年度)年間利用延人数：79,663人、指定管理者収支：約△870千円
 - ・(令和5年度)年間利用延人数：75,368人、指定管理者収支：約+376千円
- となっております。

年間利用者数ですが、令和5年度は温泉設備の不具合により約1か月の休業期間がありましたが、休業がなかったと仮定した場合、約82千人の利用となり、増加している状況です。一方、指定管理者収支に関しましても、令和4年度は赤字でしたが、令和5年度は黒字化しております。

最後に、評価すべきところ、課題となっているところです。

評価すべきところとしましては、積極的な情報発信や地域と連携したイベントの参加等により、多様な手段で情報発信をして集客しているところです。これにより、コロナ禍前後で、年間利用者数が約3万人(約△34%)減少していましたが、令和5年度は、約1か月の休業期間がなかったと想定した場合、約8万人台にまで回復しています。また、温泉運営においては、日々、様々なご要望がありますが、真摯に対応して下さっているため、大きなトラブルもなく運営出来ております。

一方、課題となっているところですが、年間利用者数は回復傾向にあるものの、コロナ禍以前の数値に戻っていないことや、リニューアルしてから約15年、今後、施設の維持のための大規模な改修が必要であることが課題となっております。

施設の概要につきましては、以上となります。

事前調査結果につきましては、生野様からお願いいたします。【資料⑦調査結果報告書】をご参照ください。

事務局： 会計士の生野でございます。【資料⑦調査結果報告書】のご参照をお願い致します。

今回の調査に関しては、主に2つの観点から評価をしています。1つ目は、令和5年度の収支状況、つまりは、お手元の【資料⑤事業報告書】P16の収支状況が適切に作成されているかどうか、そして、2つ目は、資産台帳の登録内容が実態に即しているか、という観点から調査しました。

まず、1つ目の、収支状況が適切に作成されているかどうかですが、これにつきまして留意した点が2点ございます。1点目は、収支状況に記載された金額が、(株)オーエンスの当該業務とそれ以外の業務と明瞭に区分されているかです。具体的には、「2 実施手続」のうち、(イ)の手続きを実施しました。2つめは、帳簿間の整合性、具体的には、収支状況と当該収支状況の作成に当たり作成している補助簿との整合性や、サンプル抽出した取引とその関連証憑との突合により、適正な会計処理が実施されているかどうかを調査しています。詳細は、「2 実施手続」のうち、(ア)、(ウ)、(エ)に示したものになります。

もう1つ、資産台帳の登録内容が実態に即しているか、ですが、これは、「2 実施手続」(オ)に示しています通り、物品を抽出して現物を確認する方法で行いました。これらの結果を、次のページ、「3 実施結果」に示しております。

まず、冒頭の、収支状況が、本来業務とそれ以外の業務が明瞭に区分されているか、ですが、「(イ)実績表を閲覧したところ～」に記載のとおり、あしや温泉の運営に直接関連する費用のみ記載されており、関連外の費用の計上が見受けられませんでした。また、この実績表は、(株)オーエンス社内で適切な決裁等の手続を経て作成されたものであることを、ヒアリングにより確認しています。

もうひとつ、帳簿間の整合性についても、(ア)、(ウ)、(エ)に記載のとおり、結論としては、概ね適切性が認められました。なお、取引・会計処理の適切性についての具体的な結果については、「別添資料①」に、資産台帳の適切性については、「別添資料②」に示しております。

「4 調査の過程で気付いた事項」については、この調査の中で気付いた事項を示させていただいておりますが、今回の調査により示された収支状況において与える影響がない、若しくは僅少なものであることから、詳細な説明は割愛させていただきます。

そして、「5 指定管理者の決算推移」ですが、直近3年間の財務数値の簡単な比較評価を行ったものです。評価の際にご参照いただければと思います。報告としては、以上となります。

委員長：事務局、生野様、ありがとうございます。ただ今の説明につきまして、委員の皆さまから、確認やご質問はありますか。

石井委員：財務調査報告書の「3 実施結果」(ア)に、「令和4年度の未払消費税に係る租税公課を除き、両者が一致していることを確認した。」と記載がありますが、一致していない額と、一致していない理由を教えてください。

事務局：まず、一致していない理由ですが、これは、指定管理者の決算報告書では、税抜き処理を採用しており、令和4年度に未払い消費税として費用計上している一方で、当該収支状況は、実支出額として令和5年度支出として計上していることによるもので、年度間のズレによる差異であると認識しております。具体的な金額につきましては、今、正確な数値は持ち合わせておりませんが、数十万円程度であったという認識です。

石井委員：決算処理において、令和4年度は未払処理として計上しているが、収支状況作成の際は、実際の申告額であるため、その差であるという認識でよろしいでしょうか。

事務局：そのとおりです。

柏原委員：指定管理表について、「2 適正な施設の管理」において、令和4年度は満点であったところ、令和5年度で減点されていますが、どういう項目での減点か、具体的に教えてください。

事務局：減点項目は、従業員の配置体制となります。具体的には、本施設は、事業提案書及び事業計画書におきまして、総括責任者及び副総括責任者の2名体制で提案されているものの、令和5年6月以降、副総括責任者が不在となり、年度末まで不在のままであったことにより、減点しているものです。

柏原委員：主に、朝から夕方までは統括責任者、以降は副総括責任者で対応していたように思いますが、不在の間、体制は大丈夫だったのでしょうか。後ほど、指定管理者にも確認するつもりですが、把握している限りにおいて教えてください。

事務局： 副総括責任者の不在の間は、パートの方が副支配人の代理として兼務していた状態で、どうしても総括責任者に仕事が偏ってしまうことは否めず、実際に、総括責任者から休暇を取得しづらい状況であるとの声は聞いておりました。なお、事務局といたしましても、指定管理者に、早急な対応を求めておりましたが、なかなか配置が難しいという状況であったということは、確認しております。

柏原委員： ちなみに今は2名体制ですか。

事務局： 現在は2名体制です。

石井委員： 年度評価表「1 全般的事項」が、2年連続で「B」ランクの評価ですが、どういった理由なのかをお聞かきかせください。

事務局： まず、当該評価項目「1 全般的事項」ですが、表の下に注釈がございますが、満点でないと、「A」ランクとはなりません。そのうえで、令和4年度では、22点満点中20.5、としておりますが、この2か年とも、月次や年次の報告書の期限後の提出や、提出資料内での数値の齟齬や不一致等が散見されたため減点したものです。とはいえ、「B」ランクではあります。

石井委員： 期限遅れにより大きな影響はなかったのですか。

事務局： 若干遅れた程度ではありますが、事務局としては、資料のチェックにも一定程度の時間を要するという事です。

石井委員： 指定管理者の対応が不誠実であった、というわけではなかったですか。

事務局： そういうわけではございません。

委員長： 「1 全般的事項」は満点でないと「A」とはならないというのは厳しいという見方もできますが、一方で、事業者さんには緊張感も持っていただけるということでしょうか。他には、いかがでしょうか。

副委員長： 令和4年度の年度評価表のコメント欄に、対令和3年度でシルバー世代利用者が約6%減少し、それ以外の区分の利用者が増えていると書いてありますが、令和5年度の評価表には数値が見当たりません。令和5年度と令和3年度の比較を教えてください。

事務局： 令和5年度と令和3年度のシルバー世代利用者の比較ですが、令和5年度は、△7.1%となっています。

副委員長： 令和4年度で△6.0%、それが2年後には△7.1%となっています。それはまさに、年度評価表に

記載されているように、SNS を駆使した情報発信により利用者世代の構成割合が変わってきた、若年層の獲得に対して効果があった、そういう評価であると理解してよろしいですか。

事務局： 積極的に Instagram や X を活用し始めたのが令和 3 年度からとなりますので、活用時期とリンクしていることから、そのようにいえると考えています。

副委員長： 分かりました。具体的な SNS の活用方法などは、指定管理者のヒアリングで伺います。

委員長： 使う媒体によっては対象年齢も変わりますし、委員会でもよく議題に上がる項目ですね。それでは、ただいまから指定管理者に入室いただきます。

<指定管理者入室・着席>

委員長： それでは、指定管理者の方から説明をお願いします。事前に施設の概要については事務局から説明を受けておりますため、むしろ、効率的な進行のため、施設の管理状況等について、特にアピールする点や、課題となっていることなどを中心にご説明ください。

指定管理者： 芦屋市立あしや温泉の管理運営状況からご説明します。

芦屋市立あしや温泉では、3 つの基本方針を軸に管理運営を行っております。まず 1 つ目は、地域との連携・協働を推進しております。利用者間交流の促進と、気軽に訪れることが出来るきっかけづくりを目的とし、季節ごとのイベントや作品発表の開催などを行い、地域住民をはじめとした幅広い世代が楽しめるイベントを毎月実施しています。続いて 2 つ目は、安心・安全・快適な施設の提供です。利用者の安心・安全を最優先とした危機管理を行い、心肺蘇生法や A E D の取扱い研修を実施しております。3 つ目は、健康寿命の延伸を目指した事業の充実です。具体的には、健康献立だよりなど、利用者の健康意識の向上をサポートする事業の実施や、熱中症やヒートショック予防に関する知識を施設内に掲示しております。これらの基本方針に基づいた運営を行い、地域の皆さまにとっても居心地のいい空間づくりに努めております。

弊社が管理運営することによるアピールポイントの 1 つ目は、利用促進に向けた積極的な情報発信に努めているという点です。ホームページにて、湧き出し温度の高い良質な天然の源泉であること、源泉スタンドの利用等、初めて知られた方が足を運んでみたいと思えるよう工夫しております。また、Instagram では、若年層へのアプローチを目的とし、イベントの情報や年末年始の混雑状況等、リアルタイムの告知を心掛けて運営してきました。他にも、芦屋市役所にコミュニティペーパーを配布するなど、幅広い方に知っていただけるよう工夫しております。2 つ目は、利用機会の創出のため、「あしや温泉の日」の実施や、季節に応じた飾りつけ、健康増進や地域のコミュニティの場として様々なイベントを行っている点です。冒頭にも述べますが、利用者間交流の促進のため、様々な事業を展開しております。「こいのぼりフェア」や「節分の日イベント」でのぬり絵の実施。「七夕ウィーク」等の季節感のある事業の実施、「あしや保健福祉フェア」とのイベント協力など、いずれのイベントも、多くの方にご参加いただいております。今後も引き

続き継続して実施していきます。3つ目は、ご意見用紙にいただいたお声への回答と、利用者満足度調査の結果を施設内に掲示し、改善結果の見える化を図っていることです。また、モニタリング調査では、数値化された回答結果をもとに改善し業務に反映させています。4つ目は、安全管理及び衛生管理についてです。まず、安全管理についてですが、あしや温泉では、けが人、急病人の発生時に備え、救急救命士機材を完備しています。また、災害を想定した避難訓練や、消火訓練の実施、AED 取扱い研修の実施により、いざというときに従業員が迅速に対応できるよう、教育・指導を行っております。また、バックアップ体制として、神戸支店のみならず他支店からの応援体制も充実しています。続いて衛生管理についてですが、日常清掃については、細かな箇所に至るまで清掃・消毒作業を行い、ぬめり、汚れの発生防止に努めております。そして、高所やカーペット等は専門業者に清掃依頼し、館内の美化に努めております。また、年1回の清掃インスペクションでは、清掃インスペクターによるチェックを基に改善指示を行い、品質維持を継続しております。水質管理においても、日ごろの塩素消毒や、受水槽・配管清掃、水質検査等により、レジオネラ属菌対策を徹底し、安全で清潔なお湯の提供を行っております。利用者の皆様に安全・安心・快適な空間を提供できるよう、日々の管理を行っております。5つ目は、快適な施設へ向けた、修繕・交換・購入実績がある点です。緊急時を除き休館日や開館前等を利用して、設備修繕を行うことで、浴場利用の妨げにならないようにします。例えば、経年劣化により、あしや温泉の、のれんを交換しました。これらのきめ細かなチェックは、ご利用者からもご好評いただいております。

続きまして、現在のあしや温泉の課題についてです。年間利用者数 10 万人を目標に運営しておりますが、平成 27 年度に達成して以降、当該目標に届いておらず、計画に対して利用者数が伸び悩んでいることが大きな課題です。情報発信に、今以上に力を入れてかなければならないと感じております。さらに利用者数の少ない若年層をターゲットとした情報発信が不可欠です。今後は、発信内容にも工夫が必要です。同時に、一部利用者による施設の私物化が見受けられるため、ルールを守らない利用者への対応も厳密に行う必要があると認識しております。また、リニューアルオープンして 10 年以上経過しているため、設備や建物の劣化への対応も課題となっておりますので、計画的な修繕により、施設の長寿命化を図ります。

最後になりますが、自己評価といたしまして、評価できる点として、世代を問わず様々な年代の方々に楽しんでご利用いただける事業を実施している点、緊急時対応の体制が確立や、安心・安全・快適な利用環境を提供している点、継続して質の高いサービスを提供できるよう研修やミーティングを通じて人材の育成に努めている点です。

改善点としましては、さらに多くの方にあしや温泉の魅力を感じていただくため、より利用者の興味を惹くようなイベントの実施、それらを広く多くの方に周知するための広報活動の強化、計画的な修繕の実施、が挙げられます。

今後も、市民の方々と地域の皆さまにとって居心地のいい空間を提供していけるよう、職員一同取り組んでまいります。以上、弊社からの説明を終わらせていただきます。

委員長： 簡潔にわかりやすくおまとめいただき、ありがとうございました。それでは、各委員から質問をお願いします。

副委員長： 御社の取組みを、資料や Instagram 等から見させてもらっておりますが、この Instagram について、画像による告知、という意味では非常にメリットがあるように感じますが、一見告知だけにみえます。画像によるイメージアップや、動画機能をうまく使い切れていない気がします。若者の気を惹く、そのあたりの工夫があればお聞かせください。

委員長： 北川委員のご指摘はごもっともで、使い方等はいかがでしょうか。

指定管理者： 告知だけでなく、その場の様子、雰囲気の伝わる画像や、まわりの風景、個人が特定されないよう配慮しつつ動画による周知等も方法として考えています。

副委員長： あしや温泉は、ハナミズキ通りにありますので、例えば季節ごとの花をアップするのも、アイデアの一つですね。もう一つ、X について見てみると、約 1 年前からポストがとまっていますが、これは、恐らく Instagram に特化して発信している結果とは思いますが、X を見られた方にとっては、更新が止まっているという事実だけをもって、よくないイメージを与えかねないので、何か定期的に更新すべきと考えます。

委員長： そうですね。情報発信の媒体が止まっているという状況はバランスも悪いし、活用しているのであれば更新すべきかというご指摘はごもっともだと思います。

石井委員： 同じく Instagram を拝見した感想ですが、告知が目的ということはわかりますが、一見、文字数が多く、見づらい印象を受けました。Instagram 用の画面というよりは、チラシをそのまま載せているように見えますが、もう少し Instagram に特化した周知方法が必要かなと思います。同業他社を参考になさってはどうかという感想です。

もう一つ、集客数 10 万人を掲げていて、昨年度は、設備の故障による休業期間を除いても 8 万人程度とまだ 25% 程度増加しなければならない状況のなか、情報発信のみによる達成が可能と見込まれているのですか。

指定管理者： 令和 3 年度以降、令和 4 年度、令和 5 年度と年間利用者数自体は順調に伸びてきています。今年度においては、年間約 2,000 人程度は増加する見込みです。伸び率としては、104% 程度です。コロナも明けましたので、より大きな伸びは期待しつつも、これだけでは目標の達成は厳しいものと見込んでおります。

先ほどの説明にもありましたが、高齢の方が多く、若年層が少ないため、SNS 活動の他、営業活動にも注力していこうと動いている状況です。

石井委員： 平成 27 年度に 10 万人を達成していたことがありましたが、その時期との違いはどこにあると考えていますか。

指定管理者： 当時は、震災以降、家庭風呂の代わりにあしや温泉を毎日ご利用くださる常連さんの割合が高かったのですが、これらのご高齢のお客様がお亡くなりになるということが重なっていた時期があり、これにより減少したことが大きいと推測しています。こういった方々は、年間 250 日／人、これが 10 人となると、2,500 人の減少となります。現状でいえば、やはりコロナ禍によるものと考えています。温泉だけが特別ではないですが、接触回避のため、例えば病気改善の一環として通ってくださっていた方が、すっかり足が遠のいてしまって、戻られない。また、設備の面、例えば、この間、他施設を利用されると、本施設はサウナがない、狭いなどという理由はよくお聞きしています。そしてもう一つ、利用者間での状況、新しい方が入りにくい状況があることも、今のような数字となっている要因の一つと考えます。

石井委員： 先ほどの、施設の私物化について、もう少し詳しく伺いたいです。

指定管理者： 利用者からの苦情や巡回中に発見することもあります。冷水器の水を持参したペットボトルに入れて持って帰られることや、ロッカーや洗い場の場所取り等、長年利用していることから、俺の、私のもの、場所、という認識がおありの方です。そういった方にはお声掛けをしておりますが、それでもなかなか改善いただけない場合は、市にも相談しております。一つ一つ丁寧に解決している段階です。また、駐車場が狭いため、施設南側道路に路駐する方もおられ、お声かけしますが、なかなか一筋縄でいかないこともあります。こういった部分で、来館数が減っているという部分もありますが、日々対応している状態です。

副委員長： あしや温泉は、過去から様々な自主事業に取り組んでこられているように見受けられます。いまでも季節ごとのイベント等、非常に多く実施されています。これは提案ですが、事業報告書に掲載されている様々な事業は、既存の利用者へ向けたものだと思いますので、もう少し、新規の利用者への営業活動にも注力する必要があるのではないのでしょうか。地域の老人クラブ、自治会等、せっかく多くのイベントをされているので、もう少し営業活動にシフトしてはどうかとは思いますが、いかがでしょうか。

指定管理者： 以前は近くの幼稚園等にもお声掛けしていたことはありましたが、コロナ禍によりストップしています。昨年度からは、近隣の自治会と連携してスタンプラリーを実施したりもしています。ただ、まだまだ本施設を知らないという方に接触し、営業する必要があると考えておりますし、動いている状況ではあります。

柏原委員： 先ほどの事務局ヒアリングにおいて確認させていただいたのですが、令和 4 年度から令和 5 年度にかけて評価の下がった箇所については、従業員の配置のことについて、と伺いました。具体的には、昨年度、一定期間、副総括責任者が不在であったため、と聞いておりますが、まず、この間のシフトや体制は大丈夫だったのかということをお聞きしたいです。不在の間、総括責任者を除くと、その他の従業員は全てパート職員であります。その間の責任の所在や、不安も多かったと想定されます。二点目ですが、SNS についてです。月 1 回程度の更新ですが、これも、広報宣伝活動を担

当されていた副総括責任者が不在であることによる影響かなとも思います。長期間、職員が不在であるなどの場合、会社全体でサポートする体制があったのかどうか、を確認させてください。今後、同じようなことが起きた場合、どのような対応を想定されているも併せてお聞かせ下さい。

指定管理者： 昨年度の事例で申し上げますと、この間ずっと求人はかけていたのですが、なかなか雇用につながらなかったことは事実です。その間は、ベテランのパート職員と一緒に乗り越えていた状態でありました。その中で試行錯誤をして、募集媒体を変えたりして、今年度は配置できている状態です。といっても、この間、長時間勤務が発生していた事実もあります。これらを踏まえ、今年度からは、施設にいる職員のみで対応するのではなく、また営業担当も新しくなりましたし、私も大阪支社から戻ってきて、まさに三位一体で、現場も神戸支社も、場合によっては大阪支社等も含めて、体制が整いましたので、バックアップ体制もできる状況となっております。

このような状態でしたので、SNSにおいて、動画等の活用も準備はしていたのですが、動き出すまでには至っておりませんでした。ここで委員の方からのご意見も積極的に取り入れていきたいと思えます。

柏原委員： 動画に関して言えば、季節ごとの風景もあればよいのではないのでしょうか。また、施設を知るという観点では、人のいない状況で、施設までの行き方や周辺の環境、内観、施設の使い方の説明などもあると思えます。

指定管理者： 施設の周辺は景色も綺麗ですし、利用者の増加するこれからのシーズンに向けて、うまく活用させていただきたく思います。

副委員長： 温泉設備の不具合で約1か月間休業していましたが、どういう不具合でしたか。

指定管理者： インバーターの不具合です。これにより源泉の汲み上げができないため、最終的にはインバーターを交換しました。ちょうど今年度汲み上げポンプの入替えを予定しており、インバーターかポンプのどちらに不具合があるのか、又は両方なのかと、原因の追究のための調査に時間を要しました。通常は、複数のポンプで稼働するのですが、本施設は、1台のポンプで稼働していることから、休業したものです。

副委員長： 指定管理者として、この1か月という期間を、どう捉えていますか。また、今後の対応において、どのような対応をすべきか検討されましたか。

指定管理者： 確か平成27年度にも、ポンプの不具合により、2週間程度休業したことがございます。本施設の場合、前述のとおりポンプ1台で稼働しておりますことから、ポンプを稼働させ続ける運用が必要な施設となっております。期間に関して申し上げますと、弊社としては厳しい面がございます。特に、勤務いただいている従業員には、給料をお支払いできない、有給を活用せざるを得ない、という状況が発生しました。今後も同じような状況が起きると厳しいという状況です。

石井委員： 施設の老朽化について、他にもリスクの高い箇所は把握されておりますか。

指定管理者： 屋上と考えます。屋上防水は部分的に市のほうで改修して下さってはいませんが、この下に様々な設備がありますので、懸念しているところです。その他としては、内装部分で、同じように劣化しているのが現状です。空調機についても、部分的に分解洗浄等行っておりますが、寿命は過ぎていたものと認識しています。そして、貯水槽についても、亀裂がないので、すぐに裂けるといったことはないとは思いますが、これも寿命は過ぎていたものと考えます。

石井委員： 金額的にはこれらは芦屋市の負担となりますか。

指定管理者： そうなると思います。

石井委員： 源泉ポンプの点検について、提案書に記載はありますが、事業報告書に記載がないのですが、事実確認をさせてください。

指定管理者： これは、日常の点検として、毎日インバーターのチェックを行っております。今回についても、これによりすぐに発見できた、ということです。

石井委員： 事業報告書に記載がなかったもので、どうなっているのかということを確認させていただきました。

指定管理者： 1日に3回確認しているので随時点検となりますが、強いて言いますと、給湯設備点検に該当するものですが、確認させていただきます。

委員長： お時間が迫ってまいりましたが、これだけは、というご質問がありますか。ないようでしたら、私の方から1点だけ質問いたします。利用者アンケートについてですが、手法としては、来館者に無作為に配布と書いてありますが、これは書面だけのアンケートということでしょうか。

指定管理者： そうなります。

委員長： わかりました。アンケートですので、より実情を反映するため母数を増やす必要があるかと思いますが、例えばQRコード等Webを使ったアンケートの実施を検討する余地はございますか。

指定管理者： 一度検討してみます。

委員長： わかりました。それ以外の場所に関しましては、概ね確認できたかと思えます。特に指定管理者さんの自主事業の多さには目を見張るものがあるなと感じております。また、ハード面の経年劣化に関しましては、利用者の皆様にご迷惑のかからないよう、事務局と詰めていく必要があると感じます。

あとは、人手不足の件ですが、従業員の配置の徹底を、しっかり実現していただきたいと思います。

それでは、これもちまして、指定管理者ヒアリングを終わりたいと思います。本日はありがとうございました。

<指定管理者、退席>

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すべてご記入ください。採点表は、お手元の【資料4-2「芦屋市立あしや温泉 指定管理者評価基準」】にあります。委員名と採点結果をご記入いただきましたら、事務局へ提出願います。

委員 <採点、採点表提出>

事務局： <採点表を集計>

事務局： <集計結果について説明>

委員長： 点数が出揃いましたがいかがでしょうか。何かご意見や変更等はございますか。

副委員長： 「1 全般的事項」について、最終的に「C」となっておりますが、事務局ヒアリングによる、提出期限の遅れや、資料内の齟齬をどう捉えるかですが、いかがでしょうか。軽微なものなのか、どうでしょうか。補正の必要があるのかどうか。

事務局： 「1 全般的事項」は、得点数が9割を超えない限り「B」とはなりません。ここに関しましては、満たされていて当然という点数設定となっているものです。

委員長： ここに関しましては、それぞれの委員にそれぞれの価値判断があることも含めて任命されていますので、補正の必要はないものと思いますし、このチェック項目は、資料の期限内の提出を当然としたうえでの期限の遅れですので、適切なものと考えます。

委員長： 今後の手続きについて、事務局の方からご説明をお願いします。

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。お手元の【資料B「報告(案)」】をご確認ください。案が作成でき次第、各委員の皆様へ、送付させていただきます。内容をご確認いただきます。その後、評価結果として確定させていただきます。委員長名により市長への報告書として、作成します。あわせて、本日の会議の議事録につきましても、案がまとまり次第、各委員の皆様へ送付させていただきます。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、公表させていただく予定としております。

7 閉会

委員長： 各委員におかれましては、後日、評価内容及び会議録の点検をよろしく申し上げます。事務局におかれましては、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