

## 指定管理者制度導入施設の第三者評価結果

開催日	令和6年11月13日(水)		
公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉		
指定管理者の名称	株式会社オーエンス		
所管課名	市民生活部 環境・経済室 環境課		
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
所在地	芦屋市呉川町14番11号		
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	芦屋市立あしや温泉の運営、施設の維持管理業務		
収支の状況	事業計画上の金額	実績	
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	
R5年度収入	37,219,000円	37,019,098円	
R5年度支出	36,759,000円	36,643,420円	
R5年度収支	460,000円	375,678円	
選定・評価委員	委員構成	氏名	所属・役職
	1号委員 (学識経験者)	和田 聡子	大阪学院大学経済学部 (教授)
	1号委員 (学識経験者)	石井 隆之	RSM清和監査法人 神戸事務所 (公認会計士)
	2号委員 (諮問に係る公の施設に関し 専門的知識を有する者)	北川 加津美	芦屋都市管理株式会社 (代表取締役社長)
3号委員 (市職員)	柏原 由紀	芦屋市 企画部長	
評価対象期間	令和4年4月1日～令和6年3月31日の2年間		

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1 全般的事項		40	75%	C
書類全般	事業計画書、事業報告書、月次報告書等は、市が必要と認める事項が記載され、市が定める期限までに提出されているか	30		
2 適正な施設の管理		200	79%	A
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	157		
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		80	90%	S
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	72		
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		80	81%	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 提案されていた自主事業等に計画通り、取り組んでいるか	65		
サービス向上	サービス向上の取組みがされているか			
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			
			得点率	81%

利用状況等	項目名	令和4年度	令和5年度	
		実績	目標	実績
	温泉利用者数	79,663件	100,000件	75,368件
利用満足度調査結果	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%	10月1日～11月30日
	R5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)	
		235人	98.2%	11月1日～12月31日

総合評価	評価の理由
A	全般的事項としては、各種書類の提出期限の厳守や正確性について、改善が必要です。また、組織体制についても、安定的な配置はもちろん、欠員発生時の体制の強化が求められます。 一方で、安全・安心・快適な環境の提供という意味では、日々のきめ細やかな清掃活動、設備点検に加えて、自主事業の豊富さや、積極的な地域活動への参加により、結果として年々利用者数が増加していること、また利用者アンケートにおける利用者の満足度の高さなどは、評価できます。 今後は、年間利用者数10万人を達成するためにも、アンケート調査のWeb化や、SNS(特に、Instagram)の活用方法の検討・改善が求められます。

総合評価結果	得点割合
S 優良	90%以上
A 良好	75%以上
B 適正	60%以上
C 要努力	50%以上
D 要改善	50%未満

目標・計画を大きく上回る。優れた管理運営が行われたもの
目標・計画を上回る。良好な管理運営が行われたもの
計画に沿ったものである。適正な管理運営が行われたもの
目標・計画を下回る。一部に課題がある管理運営が行われたもの
目標・計画を大きく下回る。課題がある管理運営が行われたもの

講評及び次期指定に向けての課題等	
指定管理者に対する意見	施設所管課に対する意見
<p><b>【全般的事項】</b>            ・各種書類の提出期限の厳守、及び提出書類の正確性を徹底してください。</p> <p><b>【施設保守・管理運営】</b>            ・安定した従業員の配置や就業規則の維持に加えて、欠員発生時の体制の確立が求められます。            ・雇用確保についても、引き続き努力してください。</p> <p><b>【サービス向上について】</b>            ・SNS(特にInstagram)の活用方法について、ターゲットの設定や動画機能の活用等、新規顧客の獲得に向けた工夫が求められます。            ・更新が滞っているSNSもあるため、バランスよく様々なSNSを活用して広報、宣伝を行ってください。            ・利用者アンケートについては、より多くの回答を集めて正確に現状を把握するためにも、書面だけでなく、QRコードを活用するなどWebアンケートの利用の検討も必要です。</p>	<p><b>【施設保守】</b>            ・施設の安定的な運営に影響を及ぼさないよう、特に建物や大型設備の改修については、計画的に行うよう努めてください。</p>