

指定管理者評価表

平成28年 6月13日現在

公の施設の名称	あしや温泉	
指定管理者の名称	株式会社オーエンス	
指定期間	平成26年4月1日～平成29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	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	実績額
H26年度収入	35,068,000 円	36,778,210 円
H26年度支出	35,068,000 円	31,805,509 円
H26年度収支	0 円	4,972,701 円
H27年度収入	35,068,000 円	36,177,937 円
H27年度支出	35,068,000 円	32,756,158 円
H27年度収支	0 円	3,421,779 円
所管課・記入者	市民生活部環境課 長岡良徳	
評価対象期間	平成27年4月1日～平成28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	95%	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		
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	87%	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	33		
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	79%	A
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	22		
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	28	70%	B
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			82%	A

利用状況等	項目名	平成26年度	平成27年度	
		実績	目標	実績
	温浴施設利用者数	96,195人	100,000人	100,724
利用満足度調査結果	実施時期	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)	
	平成27年10月1日～平成27年11月30日	152人	98%	

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
A	数字上の目標であった入浴者数10万人を上回ることができた点は評価できる。また、平成27年度は施設や機器の劣化に伴う補修・交換が予想以上に発生したが、先送りすることなく、迅速に対応いただいた点も評価できる。外部評価で指摘された自主事業の未実施や備品管理についても改善され、常に利用者の声に耳を傾けた対応が、利用者満足度調査において、やや満足も含めた満足度が前年度94%から98%に改善されたところに現れていると思われる。毎月実施している季節湯等は好評なため、継続していただき、入浴マナーや駐車場満車時における苦情が増加傾向のため、有効な対策を期待したい。

※ 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28年 6月13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)			
川柳大会	3月	「温泉×春」にまつわる川柳を募集し、作品を施設内に展示した。17人参加。	
熱中症予防健康展	3月	熱中症予防に関する知識を施設内に掲示した。	
環境デーポスター展		未実施	
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し、七夕を演出した。	
あしや温泉夏まつり	7月	「福祉センターフェア」に合わせ、ヨーヨー釣り(250名参加)、手書きうちわ作成(100名参加)、足湯に風鈴鳴る演出(利用者多数)を行った。	
インボディ測定会	11月	骨密度と血管年齢測定を行った。100名以上参加。	
ウォーキングイベント	11月	11名参加。中央公園にて外部講師によるウォーキング指導等	
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を設置した。	
震災復興記念イベント	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。	
骨密度測定会	11月	インボディ測定会と併せて実施した。	
節分の日イベント	2月	小学生以下を対象に鬼のぬり絵を描いてもらい、展示。参加者にはお菓子をプレゼント。10人参加。	
ひなまつりの日イベント	3月	小学生以下対象にぬり絵を描いてもらい、展示。6人参加。	
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。5人参加。	
敬老の日イベント	9月	敬老の日の装飾をし、お孫さんとの写真撮影(3組)をし、後日掲示した。	
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	
スタンプカード	常時	実施済	65歳以上の市民は、身分証の代わりになるので、積極的にスタンプカードの利用をするよう指示(3月)
カプセルトイレ販売機の設置	常時	利用者からの反響もよくなく、「休息スペースの妨げになる」との意見もあったため、H27.11に撤去。	
タオル類の販売	常時	レンタル料金並みの120円で提供	
市民ランナー応援ロッカー	通年	実施するも、ジョギング後の入浴利用者はあったが、ロッカーだけ利用者なし。	平成28年度から周知をさらにするよう依頼。
季節湯(桜湯に入ろう)	4月	「桜の塩漬け」浮かべ好評	
季節湯(菖蒲湯に入ろう)	5月	「菖蒲」を浮かべ好評	
季節湯(グレープフルーツ湯に入ろう)	6月	「グレープフルーツ」を浮かべ好評	
季節湯(桃湯に入ろう)	7月	「もも」を浮かべ好評	
季節湯(みょうが湯に入ろう)	8月	「みょうが」を浮かべ好評	
季節湯(菊湯に入ろう)	9月	「菊の花」を浮かべ好評	
季節湯(生姜湯に入ろう)	10月	「生姜」を浮かべ好評	
季節湯(蜜柑湯に入ろう)	11月	「みかん」を浮かべ好評	
季節湯(ゆず湯に入ろう)	12月	「ゆず」を浮かべ好評	
季節湯(りんご湯に入ろう)	1月	「りんご」を浮かべ好評	
季節湯(大根湯に入ろう)	2月	「大根」を浮かべ好評	
季節湯(レモン湯に入ろう)	3月	「レモン」を浮かべ好評	

自主事業

2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)			
季節を感じさせる装飾(さくら装飾)	4月, 3月	施設入口付近に桜の造花で装飾し, 春を演出	
季節を感じさせる装飾(こいのぼり装飾)	5月	施設入口付近に鯉のぼりで装飾し, 季節を演出	
季節を感じさせる装飾(ハロウィン装飾)	10月	施設内にハロウィン装飾を行い, 季節を演出	
障がい者職場訓練受け入れ	通年	阪神南障害者就業・生活支援センターからの紹介に応じ, 清掃作業等に從事していただいた。12月1名(1日間), 3月に1名3日間。	

サービス向上策

平成28年 6月13日現在

公の施設の名称	あしや温泉
---------	-------

サービスの向上策	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			
施設巡回(清掃インスペクション)の実施	10月, 2月	施設衛生の維持及び事故未然防止のため, 更衣室, 浴室, トイレを専門員が巡回し, 汚損状況等確認し, 改善	
耳マークの掲示	常時	実施	
コミュニケーション支援ボードの設置	常時	入口付近に設置し, 毎月の季節湯の案内やコメント等を内容を変えて掲示。	
ホームページの作成及び更新	常時	実施	
外部(利用者)モニタリング	10月～11月	利用者満足度調査を第三者機関により実施	
リーフレットの配布	12月～	施設内の受付カウンター横に設置し配布。初めての利用の方には, スタッフより直接配布。(計400枚配布)	
コミュニティペーパー(広報紙)の発行		未実施	
市広報への情報提供		未実施	
カレンダーの配布	常時	実施	
うちわの配布		未実施(H28. 7実施予定)	
販売機の設置(アイス)	常時	設置済	
2 事業計画書に記載のないもの			
利用者アンケート	常時	利用者の意見を掲示し, その回答も掲示することで改善結果の見える化を実施。	

収支状況

平成28年 6月13日現在

公の施設の名称	あしや温泉
---------	-------

【平成27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	35,068,000	35,068,000	人件費	13,812,000	13,029,226
自主事業収入	0	1,109,937	事務・管理運営費	21,256,000	
			修繕費		907,848
			光熱水費		13,447,102
			委託料		2,466,288
			手数料		1,296
			備品費		102,556
			消耗品費		890,247
			通信費		202,828
			求人広告費		0
			一般管理費		0
			租税公課		1,292,556
			自主事業経費	0	416,211
計	35,068,000	36,177,937	計	35,068,000	32,756,158
			収 支	0	3,421,779

【平成26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	35,068,000	35,705,352	人件費	13,428,000	10,545,534
自主事業収入	0	1,072,858	事務・管理運営費	21,640,000	
			修繕費		233,798
			光熱水費		14,274,938
			委託料		3,575,607
			手数料		39,636
			備品費		260,286
			消耗品費		908,712
			通信費		134,889
			求人広告費		130,086
			一般管理費		600,000
			租税公課		819,749
			自主事業経費	0	282,274
計	35,068,000	36,778,210	計	35,068,000	31,805,509
			収 支	0	4,972,701

アンケート結果

平成28年 6月13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27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、152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、2月中旬から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3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27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27年10月1日～11月30日

◆アンケート回答者数:158人

65歳以上:109人, 50～64歳:26人, 40代:8人, 30代:7人, 29歳以下:8人

◆総合的な満足度の回答者数:152人

①満足:61.2%

②やや満足:36.8%

③やや不満:2.0%

④不満:0.0%