

指定管理者評価表

令和4年6月17日現在

公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉		
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29年4月1日～令和4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	額
R2年度収入	36,766,000円		36,255,391円
R2年度支出	36,233,000円		33,001,624円
R2年度収支	533,000円		3,253,767円
R3年度収入	36,780,000円		34,999,675円
R3年度支出	36,246,000円		34,298,541円
R3年度収支	534,000円		701,134円
所管課・記入者	市民生活部環境課 富松 正貴		
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4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	92%	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	20.25			
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				
月次報告書	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	99%	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	37.5			
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				
個人情報の管理	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	80%	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	22.5			
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	79%	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	20.5			
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				
<b>加重平均後合計評価</b>			<b>90%</b>		<b>S</b>

利用状況等	項目名	令和2年度		令和3年度	
		実績	目標	実績	目標
	温泉利用者数	60,674件	100,000件	61,379件	

利用満足度調査結果	R2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)	実施時期
		281人	99.6%	令和2年10月1日～ 令和2年11月30日
	R3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)	実施時期
		329人	98.2%	令和3年10月1日～ 令和3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
<b>S</b>	<p>①令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策として、休業や時短営業を行った時期があったが、にぎわいを取り戻す工夫として、イベント等に関しては、あしや保健福祉フェアが中止のなか、あしや温泉夏祭りを実施するなど、感染対策をしながら可能な限り実施したことに加え、若年層の顧客獲得のため、Instagramを開設し、イベント情報や、館内飾り付け、日常の清掃の様子等、情報発信に務めたこと等により、温泉利用者数が対前年度比101.2%とわずかながらも上昇させた。</p> <p>②令和2年度に引き続き、感染症対策として、消毒の徹底やその他の対策を随時改善を行い実施した結果、独自の利用者満足度調査にて、満足度98.2%と、非常に高い結果が出ており、安心して利用することが出来るとの声を利用者からいただいている。</p> <p>評価項目について、加重平均後の合計評価を「S」とした。 上記①～②の結果を勘案し、その他減点すべき点がないことから、総合評価を「S」とした。 なお、引き続き、利用者からの要望や苦情については、改善や適切な対応が必要である。</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算事由がある場合には、所管課の判断で加算したうえで総合評価を行う。

自主事業

令和4年6月17日現在

公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉
---------	-----------

自主事業の内容	実施時期	進捗状況	指示事項等
<b>1 事業計画書に記載のあるもの(内容, 金額等)</b>			
ノルディックウォーキングイベント	4月	新型コロナウイルス感染症の影響で休館のため中止(※1)	
子どもの日イベント	5月	中止(※1)	
熱中症予防健康展	6月	令和3年7月1日～7月19日実施	告知無しでの実施を指示
七夕ウィーク	7月	令和3年6月26日～7月8日実施	告知無しでの実施を指示
あしや温泉夏祭り	7月	令和3年7月25日	あしや保健福祉フェアが未実施のため、あしや温泉のみで実施。
サマーデコレーション	8月	令和3年8月1日～8月31日実施	告知無しでの実施を指示
川柳大会	①夏(8月～9月) ②春(3月～4月)	①令和3年8月22日～9月30日実施 ②レジオネラ属菌検出による休館のため中止(※2)	①告知無しでの実施を指示
インボディ測定会	9月	中止(※1)	
ハロウィンデコレーション	10月	令和3年10月1日～10月31日実施	告知無しでの実施を指示
血管年齢・骨密度測定会	10月	中止(※1)	
ヒートショック予防展	11月	令和3年11月1日～11月30日実施	告知無しでの実施を指示
ウォーキングイベント	11月	中止(※1)	
健康体操	11月	中止(※1)	
クリスマスデコレーション	12月	令和3年12月1日～12月25日実施	告知無しでの実施を指示
震災復興祈念イベント	1月	令和4年1月17日実施	告知無しでの実施を指示
昔遊び体験イベント	1月	中止(※1)	
節分の日イベント	2月	中止(※1)	
自動販売機の設置	常時	常時実施	
マッサージ機の設置	常時	常時実施	
アメニティグッズの販売	常時	常時実施	

自主事業

タオル類の販売	常時	常時実施。レンタル料金並みの価格にて販売を行った。	
スタンプカード	常時	常時実施	
市民ランナー応援ロッカー	常時	常時実施	
季節湯(桜湯に入ろう)	4月	中止(※1)	
季節湯(菖蒲湯に入ろう)	5月	中止(※1)	
季節湯(グレープフルーツ湯に入ろう)	6月	令和3年7月25日	告知無しでの実施を指示
季節湯(桃湯に入ろう)	7月	中止(※1)	
季節湯(みょうが湯に入ろう)	8月	中止(※1)	
ありがとう湯に入ろう	9月	令和3年9月28日実施	告知無しでの実施を指示
季節湯(生姜湯に入ろう)	10月	令和3年10月24日実施	告知無しでの実施を指示
季節湯(蜜柑湯に入ろう)	11月	令和3年11月28日実施	告知無しでの実施を指示
季節湯(ゆず湯に入ろう)	12月	令和3年12月26日実施	告知無しでの実施を指示
季節湯(りんご湯に入ろう)	1月	令和4年1月23日実施	告知無しでの実施を指示
季節湯(アロエ湯に入ろう)	2月	令和4年2月27日実施	告知無しでの実施を指示
季節湯(レモン湯に入ろう)	3月	中止(※2)	
<b>2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)</b>			

サービス向上策

令和4年6月17日現在

公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉
---------	-----------

サービスの向上策	実施時期	進捗状況	指示事項等
<b>1 事業計画書に記載のあるもの</b>			
施設巡回(清掃インスペクション)の実施	3時間毎 毎日	更衣室, 浴室, トイレを専門員が巡回し, 汚損状況や事故等を確認し改善を行った。	
耳マークの掲示	常時	実施済み。	
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, 内容を変えて掲示。	
ホームページの作成及び更新	随時	必要に応じて更新を行った。	
SNS(Twitter, Instagram)による情報発信	随時	必要に応じて更新を行った。	
外部(利用者)モニタリング	10月1日 ~11月30日	第三者機関による利用者満足度調査を実施し, 業務の改善を図った。	
リーフレットの配布	常時	施設内の受付カウンター横に設置し配布。初めて利用の方には, スタッフより直接配布。	
コミュニティペーパー(広報紙)の発行	随時	HP等で配布	
カレンダーの配布	随時	配布済み。	
うちわの配布	8月	夏季に実施済み。	
販売機の設置(アイス)	常時	設置済み。	
<b>2 事業計画書に記載のないもの</b>			
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

令和4年6月17日現在

公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉
---------	-----------

令和3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	35,670,000	34,404,317	人件費	16,068,000	14,655,572
自主事業収入	1,110,000	595,358			
			修繕費	396,000	993,930
			委託料	2,886,000	2,924,297
			光熱水費	13,400,000	11,447,902
			賃借料	0	373,536
			備品費	144,000	528,220
			消耗品費	540,000	903,592
			募集費	50,000	
			通信費	228,000	199,506
			印刷費	48,000	129,787
			広告宣伝費	60,000	
			図書研修費	0	
			産業廃棄料	0	
			保険料	173,000	182,920
			租税公課	1,677,000	1,505,236
			厚生費	0	1,898
			自主事業経費	576,000	452,145
計	36,780,000	34,999,675	計	36,246,000	34,298,541
			収 支	534,000	701,134

令和2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	35,670,000	35,670,000	人件費	16,068,000	13,869,958
自主事業収入	1,096,000	585,391			
			修繕費	396,000	917,995
			委託料	2,886,000	2,342,813
			光熱水費	13,400,000	11,205,875
			賃借料	0	373,536
			備品費	144,000	397,375
			消耗品費	540,000	1,070,528
			募集費	50,000	0
			通信費	228,000	207,721
			印刷費	48,000	114,712
			広告宣伝費	60,000	0
			図書研修費	0	16,000
			産業廃棄料	0	78,100
			保険料	173,000	182,920
			租税公課	1,677,000	1,684,869
			厚生費	0	1,167
			自主事業経費	563,000	538,055
計	36,766,000	36,255,391	計	36,233,000	33,001,624
			収 支	533,000	3,253,767

## アンケート結果

令和4年6月17日現在

公の施設の名称	芦屋市立あしや温泉
---------	-----------

### 利用者アンケート結果

○ あしや温泉では、平成26年度以降、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」を実施しており、今年度も回答件数が多かったため、例年どおり、当該利用者満足度調査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。

※ あしや温泉では、独自のご意見箱を常時設けており、改善要望等については当該ご意見箱を利用される利用者がほとんどであり、各施設共通のアンケートを置いていてもあまり利用されていない。

#### 【令和3年度芦屋市立あしや温泉利用者満足度調査】より抜粋】

- アンケート実施期間: 令和3年10月1日～11月30日(61日間) ※手渡し
- アンケート回答者数: 353人  
(内訳) 65歳以上: 174人 50歳～64歳: 85人, 40代: 36人, 30代: 29人, 29歳以下: 22人, 無回答: 7人
- 総合的な満足度の回答者数: 329人
  - ①満足: 69.9%
  - ②やや満足: 28.3%
  - ③やや不満: 1.2%
  - ④不満: 0.6%