

指定管理者評価表

令和6年6月1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	令和4年4月1日～令和9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
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
所管課・記入者	市民生活部環境・経済室環境課 長良 晶子	
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6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	94% 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		20.75		
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	92% 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		35		
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	26	96% S
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		25		
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				90%	S

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 %	
	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 %	
			実施時期	
			10月1日～11月30日	
			実施時期	
			11月1日～12月31日	

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
S	【1】年間利用者数は、温泉設備の不具合による1月の休業期間を除くと8万人超と試算されることから(対前年度約+3%)、増加傾向にある。 【2】利用者の区分構成についてみると、令和4年度以降、シルバー世代が減少している一方で、その他の利用者(大人、中人、小人、及び市外)が増加している傾向がみられるが、これは、SNS(X、Instagram)を通じた新規顧客の開拓(特に若年層への発信)による効果が表れているといえる。 上記【1】～【2】の結果を勘案し、また、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。引き続き、年間利用者数10万人を目指しつつ、安心、安全、清潔なあしや温泉を運営していくことが重要である。

※ 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

令和6年6月1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
1 事業計画書に記載のあるもの(内容、金額等)			
【健康増進に向けた事業】 歩き方教室	5、11月	新型コロナウイルス感染拡大予防により、館内展示にて実施。	
健康体操	5、11月	新型コロナウイルス感染拡大予防により、館内展示にて実施。	
熱中症予防展	6月	夏を前に熱中症予防に関する知識を施設に掲示。	
血管年齢・骨密度測定会	10月	新型コロナウイルス感染拡大予防により、館内展示にて実施。	
ヒートショック予防展	11月、12月	11月3～12月3日で実施、館内掲示。	
ふろの日イベント	毎月26日	毎月26日を「ふろの日」と設定し、施設使用者へ、入浴後、健康ドリンク(ヤクルト)を先着100名様にプレゼント。	
「健康献立だより」の配布	6、9、12、3月	いずれも実施。	
ストレッチコーナーの設置	常時	新型コロナウイルス感染拡大予防により中止。	
【季節に合わせた事業】 こいのぼりフェア	5月	募集:5月5日～15日 展示:5月5日～31日	
あしや保健福祉フェア	7月	7月15日に実施。	
川柳大会【夏】	8月、9月	8月9日～9月3日まで実施。	
敬老の日イベント	9月	休業期間のため、ヒノキ湯と同時開催(10月10日)。	
【イベント協力】ハロウィンスタンプラリー	10月	10月31日に実施。	近隣団体からの要望に応じて、実施。
震災復興祈念イベント	1月	休館日のため未実施。	
ハロウィンデコレーション	10月	10月11日～10月31日で実施。	
クリスマスデコレーション	12月	12月1日～12月25日で実施。	
節分の日イベント	2月	1月31日～2月5日で実施。	
川柳大会【春】	3月	3月20日～31日で実施。	
【利便性向上】 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	
タオル類の販売	常時	常時実施	
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	

自主事業

	【季節に合わせたイベント風呂】			
	イベント風呂(オレンジ湯に入ろう)	4月	4月23日	
	イベント風呂(菖蒲湯に入ろう)	5月	5月5日	
	イベント風呂(グレープフルーツ湯に入ろう)	5月	5月28日	
	イベント風呂(梅湯に入ろう)	6月	6月25日	
	イベント風呂(フラワー湯に入ろう)	7月	7月23日	
	イベント風呂(すだち湯に入ろう)	8月	8月27日	
	ありがとう湯(ヒノキ湯に入ろう)	9月	10月10日	
	イベント風呂(柿湯に入ろう)	10月	10月22日	
	イベント風呂(密柑湯に入ろう)	11月	11月26日	
	イベント風呂(ゆず湯に入ろう)	12月	12月22日	
	イベント風呂(リンゴ湯に入ろう)	1月	1月28日	
	イベント風呂(アロエ湯に入ろう)	2月	2月25日	
	イベント風呂(レモン湯に入ろう)	3月	3月24日	
	2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)			

サービス向上策

令和6年6月1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
----------	------	------	-------

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	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。	
コミュニケーション支援ボードの設置	常時	イラストを指すことで、意思を伝える事の出来るボードを設置	
ホームページの更新	随時	投稿フォームの利用等必要に応じて更新を行った。	
第三者モニタリング	11月1日 ～ 12月31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	イベント予告や健康献立だよりを掲載。	
SNS(X、Instagram)による情報発信	随時	イベント案内等、主に若年層に向けて情報発信。	
うちわの配布	夏季	施設の情報を掲載したうちわの配布。	
耳マークの掲示	常時	「耳マーク」を掲示し、筆談器具を設置。	
ミライロIDの導入	常時	障がい者手帳をスマートフォンで確認できるように対応。	

2 事業計画書に記載のないもの

[illegible]

収支状況

令和6年6月1日現在

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

令和5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	36,017,000	36,017,000	人件費	16,104,000	16,128,553
自主事業収入	1,202,000	1,002,098			
			修繕費	480,000	1,378,025
			委託料	2,871,000	2,320,709
			光熱水費	13,400,000	12,548,474
			賃借料	0	468,383
			備品費	396,000	142,700
			消耗品費	540,000	791,785
			募集費	50,000	
			通信費	198,000	251,697
			印刷費	60,000	
			広告宣伝費	60,000	
			図書研修費	0	
			産業廃棄料	0	
			保険料	183,000	182,920
			租税公課	1,675,000	1,623,304
			厚生費	0	5,282
			その他	0	126,720
			自主事業経費	742,000	674,868
計	37,219,000	37,019,098	計	36,759,000	36,643,420
			収 支	460,000	375,678

令和4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	36,017,000	36,017,000	人件費	16,104,000	15,777,354
自主事業収入	1,202,000	911,318			
			修繕費	480,000	556,303
			委託料	2,871,000	2,596,220
			光熱水費	13,400,000	14,517,739
			賃借料	0	262,956
			備品費	396,000	187,220
			消耗品費	540,000	970,556
			募集費	50,000	0
			通信費	198,000	244,179
			印刷費	60,000	167,673
			広告宣伝費	60,000	0
			図書研修費	0	12,660
			産業廃棄料	0	0
			保険料	183,000	182,920
			租税公課	1,675,000	1,600,230
			厚生費	0	3,622
			自主事業経費	742,000	718,547
計	37,219,000	36,928,318	計	36,759,000	37,798,179
			収 支	460,000	-869,861

アンケート結果

令和6年6月1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

■芦屋市立あしや温泉では、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、昨年と同様、当該「利用者満足度調査」を指定管理評価表における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5年度 芦屋市立あしや温泉利用者満足度調査(抜粋)】

- ◆ アンケート実施期間: 令和5年11月1日～12月31日(61日間) ※手渡し
- ◆ アンケート回答者数: 235人
(内訳) 65歳以上: 88人 50歳～64歳: 62人、40代: 40人、30代: 16人、29歳以下: 26人、無回答: 3人
- ◆ 総合的な満足度の回答者数: 214人
(内訳) 満足: 69.2%、やや満足: 29.0%、やや不満: 1.4%、不満: 0.5%