

平成 25 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	三田洞神仏温泉	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市三田洞222番地		
指定管理者名	株式会社 三和サービス		
指定期間	平成24年2月1日～平成29年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募	<input type="checkbox"/> 非公募	
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料	<input type="checkbox"/> 利用料金	<input type="checkbox"/> 料金徴収なし
指定管理委託料(年額)	39,500,000円		
施設の設置目的	高齢者及び障がい者に健全な保健休養の場を提供し、心身の健康の増進を図ることを目的として、三田洞神仏温泉を設置する。		
施設概要	◇構造:(本館)鉄筋コンクリート造3階建、(浴室)鉄筋コンクリート造平屋建、(機械室)鉄筋コンクリート造平屋建 ◇敷地面積:4,206.68m ² ◇延べ床面積:1,518.86m ² ◇事業開始:昭和43年2月 ◇施設内容:娯楽室、和室、洋室、浴室、脱衣場、休憩ホール、事務室		

●利用状況

	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期
利用者数(単位:人)	37,207	38,320	37,112	39,960	38,500
各室利用 人数(人)					

●業務の履行確認

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
利用者 サービス	①開館日・開館時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①岐阜市三田洞神仏温泉条例施行規則第3条のとおり履行。 ②受付スタッフ8名、清掃スタッフ7名、ボイラー管理スタッフ3名で適切な配置です。 ③広報を利用して温泉の利用客にPRをしております。 ④機会を捉えて、迅速な対処を心掛けております。
自主事業・ 提案事業	—	—
施設管理	①電気保安業務 ②昇降機保守点検 ③ボイラー保守点検 ④浄化槽保守点検 ⑤防災保守点検 ⑥非常放送設備保守点検 ⑦空調保守点検 ⑧自動ドア保守点検 ⑨スカイウェル保守点検 ⑩給茶機保守点検 ⑪その他	①～⑩まで法令・機械の仕様書に基づき定期的に全て保守点検しております。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	・修繕箇所につきましては、迅速に実施しております。 ・スタッフの技術で対応できる事はその場で、専門分野における技術は本社のノウハウを活用し修繕、整備を実施しております。
危機管理・ 法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①保護条例に基づいて遵守しております。 ②緊急時非常対応マニュアルに基づいて訓練をしております。特別警報が8月から運用され、当施設でも特別警報マニュアルを作成し、全スタッフで対応できるようにしてまいります。 ③関係法令は、日頃の社内の教育訓練体系に基づき、遵守しております。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対して、8月にアンケートを実施しました。 回収総数126枚 アンケートの質問は、温泉を知るきっかけ、交通手段、所要時間、利用回数、施設や設備に対する満足度などについて、お尋ねしました。
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> 性別 男性81人 女性45人 年齢 30代3名 40代11名 50代2名 60代35名 70代53名 80代以上22名 温泉を知るきっかけ インターネット4% 雑誌5% 知人の紹介39% 市の広報31% その他21% 交通手段 徒歩3% 単車・自転車8% バス2% 自家用車86% タクシー0% その他1% 所要時間 10分31% 20分39% 30分14% 45分9% 1時間以上7% 場所 <とても・まあまあ>わかりやすい70% 普通24% わかりにくい6% 回数 ほぼ毎日13% 週3~4回31% 週1~2回30% 月1~3回15% 初めて8% その他3% スタッフの対応 満足61% やや満足21% ふつう18% やや不満0% 不満0% 施設や設備の管理状況 満足44% やや満足29% ふつう26% やや不満1% 不満0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> 営業時間を延長してほしいという意見があります。 石鹼やシャンプー等を無料で置いてほしい意見については、販売している理由を説明して理解を図ります。 温泉の色が濃くて、段差が分からぬので何か標示をしてほしいという意見に対して、風呂の段差のある箇所に利用者が注意できるよう張り紙をして早急に対応することができました。 営業中かわかりづらいので、看板などでわかるようにしてほしい意見に対しては、プリントアウトしラミネートした看板を取り口に張り出しました。 昼間なので、そんなに電気をつけなくても良いというご意見と、休憩室が暗すぎるというご意見があり、ご利用者に不快がないよう対応してまいります。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・施設を知らない不公平をなくし、平等利用に繋げる。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・個人情報及び市の許可が必要なも以外はすべて公開の対象とする。 ・「リーズナブルでのんびりくつろげ健康増進に繋がる温泉」として広報活動に重点を置く。	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮すること	利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・「意見BOX」を設置するとともに、相談の受付など日々の業務を通じたニーズ把握。 ・内容の正確な把握及び対応手順をマニュアル化して再発防止に努める。	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口応対、プロモーション、設備の整備など)	・「サービス業の心得」受講による接遇とサービスの向上。 ・朝の一斎清掃の実施。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・新規講座を増やし、パンフやホームページ等で広報。 ・建物や駐車場の看板等を大きく見やすいように変える。	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	・トップダウンと現場からのボトムアップによる管理運営。 ・定期的に利用者アンケート調査を実施。	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	・経験のある職員を配置し、スタッフの機動的な対応を図る。	A	A	A
		区分評価				A
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	収支計画の妥当性	・収支計画に沿った運営。	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	・本社が企画、総務等の業務を実施し、現場の事務負担軽減と業務の見直しで無駄をなくしていく。 ・消耗品など本社にて一括購入し、コスト削減を図る。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・サービスを低下させないように、効率的に職員を配置。	A	A	A
		区分評価				A

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的・人的能力、人的能力を有すること	経営基盤の安定性	・民事再生法や破産法に基づく再生／破産手続き開始の申立てをしていない。 ・市税等の滞納がない。	A	A	A
		組織及びスタッフの経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・施設長には指定管理業務の経験者を、事務スタッフは地域雇用を優先的に考え、維持管理業務には有資格者を配置する。	A	A	A
		スタッフの人材育成の方策	・「利用者に満足感を与える」、「緊急事態に迅速に対応できる」、「業務内容を理解し、確実に実施できる」、「前向きで改善意欲を常に持てる」人材の育成を図る。	A	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	・指定管理者が定めた「非常時対応マニュアル」及び「リスク対応マニュアル」に基づき対応。	A	A	A
		区分評価				A
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・市外委託業者は、委託料の見直しを行い、または市内業者に委託先を変えるなど、地域(地元)を意識した業務委託を行う。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加など地元団体との連携	・施設周辺の日常清掃の実施など地域環境美化へ積極的に取り組む。	A	A	A
		区分評価				A

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組みに対する評価	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の増員を促すため、チラシの配布や関連施設にチラシを設置しております。 岐阜新聞の折込チラシを三田洞・栗野、岩崎地区に配布いたしました。 ご利用者にご満足いただけるよう、朝礼で良い接遇を呼び掛け、受付で勉強会を実施いたしました。これからも顧客満足度につながるよう取組んでまいります。 新しい取組として「童謡と唱歌を歌う会」「ちりめん細工」「押し花」「初心者の為のPC教室」を開講し、ご利用者から大変好評を得ております。高齢者がいつまでも若々しいるための交流場所を提供できるよう目指し、さらに充実させてまいります。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> 前回満足度の低下があったので、全スタッフで朝礼や受付内の勉強会を開き、顧客満足につながるよう努めてまいりました。更なる向上に努めてまいります。 事故が少しでも減るようご利用者お一人お一人に、夏場は水分補給の促し、年間を通して体調が悪そうな方は血圧を測ってからのご入浴を促すなど。猛暑の中、大きな事故もなく上半期が終わり、下期につなげたいと思っております。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> 新規の獲得のため、チラシの内容を充実し広く配布できるよう指定管理の関係施設に設置依頼をし、広報を利用して公平な情報を公開できるよう努め、新規のイベントの取組もしてまいります。 ご利用者の満足度アップのため、全スタッフのサービス向上を促す研修を行ってまいります。 ご利用者のニーズを把握し、少しでもニーズに応えるよう努めて参ります。

●所管課の意見

<p>パンフレットを各施設へ設置依頼するとともに、ホームページをリニューアルし、チラシも毎月イベントを載せ配布し、泉質良さやお湯を毎日はりかえている事や、清掃もベテランスタッフが心を込めて清掃している等の紹介をし、今までのイメージを更に良く出来るよう努め、より清潔で楽しめるリーズナブルな場所としてアピールを行っている。</p> <p>新規講座やイベントの実施により、初めて当施設を利用したという方が少しずつ増えてきている。また、開催する講座等のPRのために、市発行の「広報ぎふ」へ掲載し、利用者増を図っている。</p> <p>毎日、朝礼・終礼を利用し各部所において防止策・対応マニュアルを確認し、安全性に努めている。また、人命救助の必要性が高い施設であるため、救命講習を受講するなど事故対応に備えている。</p> <p>周辺の敷地外の清掃と隣の公衆トイレの清掃を行っている。また、地元同好会、愛好会に娛樂や囲碁将棋等で楽しんでいただけるよう場所を提供するなど、地元との連携に努めている。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>事業計画書のとおり適正に管理運営されており、良好である。</p> <p>アンケート調査の満足度は高く、不満に関しても、分析し、改善できることは改善に結びつけている。また、利用者増を図るために、高齢者のニーズに沿った講座の開設を積極的に行っている。</p> <p>しかし、年度毎の利用者が減少傾向であるため、潜在的な利用者掘り起こしのため、地域における高齢者の当該施設利用に関するニーズ調査等を行い、さらなる利用者の増加を図るための工夫をされたい。</p>
