

平成 25 年度 下 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:4,206.68㎡ ◇延べ床面積:1,518.86㎡ ◇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 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期
利用者数(単位:人)	39,302	37,207	38,320	37,112	39,960
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7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スカイウエル保守点検 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、アンケート(通常利用者及び新規利用者)を実施しました。 ・回収総数181枚(通常利用者:127人、新規利用者:54人) ・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	<p>【通常】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性67人 女性60人 ・年齢 20歳～30歳代1人 40歳～50歳代5人 60歳～70歳代102人 80歳代以上19人 ・温泉を知るきっかけ インターネット3% 雑誌6% 知人の紹介30% 市の広報36% その他32% ・交通手段 徒歩9% 単車・自転車15% バス4% 自家用車71% タクシー1% ・所要時間 10分31% 20分41% 30分19% 45分6% 1時間以上3% ・回数 ほぼ毎日22% 週3～4回27% 週1～2回27% 月1～3回13% 初めて5% その他6% ・利用した感想 満足57% やや満足23% ふつう16% やや不満3% 不満1% ・講座やイベントの内容 満足50% やや満足17% ふつう25% やや不満3% 不満5% <p>【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居住地 市内33人(男性11・女性22) 市外15人(男性7・女性8) 県外6人(男性4・女性2) ・温泉を知るきっかけ インターネット9% 雑誌13% 知人の紹介41% 市の広報24% その他13% ・利用した感想 満足63% やや満足17% ふつう20% やや不満0% 不満0% ・利用の有無 利用したい59% たまに利用したい37% 利用したくない4% ・紹介の有無 紹介したい80% 紹介したくない1% どちらとも言えない19%
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や市内・市外の料金設定についての意見があります。 ・石鹸やシャンプー等を無料で置いてほしい意見については、対応できる方法を探ってまいります。 ・体重計は今回も良いものを用意してほしいとの声がありますので、ご利用者の求めている体重計がどのようなものか、検討してまいりたいと思います。

●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	<ul style="list-style-type: none"> ・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)を最大限発揮するものであること	利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	<ul style="list-style-type: none"> ・「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	S	S
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	<ul style="list-style-type: none"> ・「サービス業の心得」受講による接客とサービスの向上。 ・朝の一斉清掃の実施。 	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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能力、人的能力を有していること	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				
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				

●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"> ・年々低下していた利用者数の回復が見えたことは、今期の最大の評価であると思っております。 ・講座が非常に増え、講師の先生方の協力もあり、利用者から好評を得ております。また、イベントとして地域包括支援センターと協力して毎月1回の相談会を開催するなど、身近な悩みや困りごとに対応することができました。 ・新規利用者へアンケートを行い、その中で登山帰りに利用する意見があることから、周辺自然環境を生かして利用者増(例えば、一般登山者向けにPR)を図るなど、いろんな活用ができる温泉施設をアピールしていきます。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から入口に何も無いので、営業しているか、否かわからないとのご意見が何件ありましたので、終了だけでなく、準備中また営業中の札を入口に作成し、掲示することにしました。 ・講座の募集や臨時休業のお知らせを平等に知っていただくよう、受付でも広報に掲載する旨の説明を徹底し、利用者の理解を得るよう心がけました。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者の獲得のため、チラシの内容を充実するとともに、広報を利用して公平な情報を提供できるよう努め、イベントの取組もまいります。 ・利用者の満足度アップのため、更に充実した講座となるよう、図ってまいります。 ・アンケート結果の中で、シャンプーやリンス等を設置してほしいという意見があり、特に400円や500円を支払う利用者に対して何らかの貸し出しサービスが可能か検討してまいります。

●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、毎月チラシを作成し近隣周辺に配布することで施設のPRをするるとともに、当施設で親睦会等で利用いただくよう場所の提供も行っている。</p> <p>市発行の「広報ぎふ」を通じて各種イベントの紹介や講座の募集を行っている。また、新規講座を増やし、毎月イベントを実施するなどにより、積極的に利用者増も図っている。</p> <p>従来の利用者だけでなく新規の利用者に対してアンケート調査を実施するなど、利用者ニーズの把握に努めている。</p> <p>高齢者が多い施設であるため、スタッフが非常時の危機管理をしっかり認識し、即対応できるよう日々努めている。また、地元密着の施設になるため、毎日の周辺(公衆トイレを含む)の清掃や駐車場等の見回りを実施し、地域の美化や周辺の方々の迷惑にならないように心がけている。</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>より詳細なアンケート調査を実施するとともに、新規講座を増やすなど利用者の増加に積極的に取り組んでいる。</p> <p>今後も新規講座をはじめとした利用者の増加に向けた取組みを積極的に進めてください。</p>
--