

平成 26 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)	40,628,571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

	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期
利用者数(単位:人)	38,576	39,302	37,207	38,320	37,112
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	①～⑪まで法令等仕様書に基づき計画的に全て保守点検を実施できております。
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	・修繕箇所を把握した場合は、速やかに本社へ連絡し迅速に対応しております。 ・安全性を最優先にした修繕を心がけ、スタッフの技術で出来ることはその場で対応し、専門的なことは、本社のノウハウを活用し修繕・整備を実施しコストの削減に努めております。
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個人情報につきましては、厳格に対処しております。 ②非常時の対応マニュアルに基づき年数回救命訓練、消防訓練を行い、スタッフ一人一人が対応できるような心がけております。 ③関係法令は、社内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(通常利用及び新規利用者及び講座利用者)を実施いたしました。 ・回収総数260枚(通常利用者124人、新規利用者48人、講座利用者88人) ・アンケートの質問は、温泉、講座を知るきっかけ、交通手段、所要時間、利用回数、施設や設備、講座内容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"> ・温泉を知るきっかけ ネット3.2% 雑誌8.8% 知人の紹介34.9% 市の広報34.1% その他19% ・交通手段 徒歩7.5% 単車・自転車6.7% バス2.2% 自家用車82.1% タクシー0% その他1.5% ・所要時間 10分18.5% 20分33.1% 30分34.7% 45分8.9% 1時間以上4.8% ・回数 毎日9.7% 週3～4回15.3% 週1～2回31.5% 月1～3回22.6% 初めて4.8% その他16.1% ・利用した感想 満足62.9% やや満足15.3% ふつう21.8% やや不満0% 不満0% ・気に入った所 料金39.3% 施設9.9% スタッフ19.3% 風呂12.7% 景色6.6% 休憩室10.5% その他1.7% <p>【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温泉を知るきっかけ ネット22.9% 雑誌14.6% 知人の紹介43.8% 市の広報4.2% その他14.5% ・利用した感想 満足68.8% やや満足10.4% ふつう20.8% やや不満0% 不満0% ・利用の有無 利用したい62.5% たまに利用したい37.5% 利用したくない0% ・紹介の有無 紹介したい79.2% 紹介したくない0% どちらとも言えない20.8% <p>【講座】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温泉を知るきっかけ ネット0% 雑誌9.1% 知人の紹介13.6% 市の広報59.1% その他18.2% ・時間帯、受講時間 満足59.1% やや満足18.2% ふつう18.2% やや不満4.5% 不満0% ・講座の内容 満足68.2% やや満足15.9% ふつう14.8% やや不満1.1% 不満0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間の問題は、特に9月から10月に多くなります。せめて5時までにしてほしいと意見が多く寄せられます。 ・隣接の食事処が廃業したことで施設内に食べ物をおいてほしいという声が多く寄せられましたので施設にドーナツを置いたところ、ご利用者様に好評を得ております。 ・桜の木が古木で、枝も大きく、枯れ枝多くなりましたので伐採下の駐車場の安全確保をしました。

●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	・「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。	S	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)	・「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	・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"> ・年々低下みだった利用者数の回復が見えたが、後期において継続できるよう努力して参ります。 ・講座を増やし、とても好評を得ております。(パレトン・ヨガ・ちりめん・歌謡など、人気のある講座を先生方のご協力より2講座にして受講者から好評を得ることができました。) ・アンケートを行いその中でも、山登りの帰りに寄っていただけの方が増えていますので、今後、山登りをされる方々にPRをし、ご利用していただけるに啓発してまいります。 ・週末に家族連れの方のご利用者が少しづつ増えてきたことは、専門誌(ぶらざ・咲楽・温泉協会・新聞広告)などによる掲載宣伝効果の賜物と考えております。 ・温泉の周辺は山々に囲まれているが少し殺風景であるため、庭にスタッフが花を持ち寄って花壇を作ったところお客様に好評を得ることができました。 ・沢山の花を季節ごとに入れ替えし、お庭が変わる姿をお客様楽しんでいただいきながら季節感を大切にしていきたいと思っております。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・前回のご意見をふまえて講座アンケートを行いました。今後ご利用者様のご意見を聞きながら講座を増やして行きたいと思っております。 ・パンフレットを指定管理関係の施設5ヶ所に配布しPRを行っております。毎月のイベントや行事予定をチラシに載せご利用者様に参加して頂けるようにしております。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・新規のご利用者様が今後も引き続き来ていただけるようホームページや毎月のチラシ(各行事、講座)を配布し、施設のPRに取り組んで行きたいと思っております。 ・スタッフ対応に付きましては、本社より社員教育専門員を派遣し、スタッフの接客研修を行い明るい接客対応に努めてまいります。 ・施設利用者が高齢のお客様が多いため、緊急対応マニュアルに沿って定期的に教育訓練を実施し、安全管理に努めてまいります。

●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1か月の行事予定を載せ近隣周辺に配布することで施設のPRをするのと同時に、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>利用者に人気のある講座数を増やし、積極的に利用者増を図っている。また、専門誌(ぶらざ・咲楽・温泉協会・新聞広告)によるPRの結果、週末には高齢者だけでなく家族連れの方の利用者が少しづつ増えてきている。</p> <p>さらに、従来の利用者だけでなく新規の利用者や講座受講者に対してもアンケート調査を実施し、その結果を次に活かすなど、利用者ニーズの把握に努めている。</p> <p>地元である三田洞のさくら祭りにボンボリ提灯飾りの参加や、地域でボランティアしている方にご協力して頂き施設内で作品展などを開催するなど、地域との交流に努めている。</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>利用者や講座受講者にアンケート調査を実施し、新たな利用者の掘り起こしに取り組むなど積極的なニーズの把握に努め、効果が上がっている。また、情報誌等を利用し、当施設のPRをうまく行っている。</p> <p>引き続き利用者に対するサービスの向上に努めるとともに、それぞれの年代に即した多彩な事業展開を望みます。</p>
