

平成 26 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)	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:娛樂室、和室、洋室、浴室、脱衣場、休憩ホール、事務室		

●利用状況

	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数(単位:人)	41,009	38,576	39,302	37,207	38,320
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6名、清掃スタッフ8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、迅速な対応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、安全性を最優先にした修繕を心がけ、指定管理者のノウハウでコストの削減も努めております。
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)を実施いたしました。 ・回収総数171枚(通常利用者121人、新規利用者50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	<ul style="list-style-type: none"> ・温泉を知るきっかけ ネット2% 雑誌3% 知人の紹介41% 市の広報34% 登山帰り6% その他14% ・交通手段 徒歩7% 単車・自転車9% バス0% 自家用車83% タクシー0% その他1% ・所要時間 10分36% 20分45% 30分15% 45分3% 1時間以上1% ・住まい 三田洞19人 粟野11人 岩崎13人 長良27人 三輪3人 芥見2人 山県市2人 各務原市・笠松・岐南1人 その他42人 ・利用回数 毎日16% 週3～4回27% 週1～2回33% 月1～3回22% 初めて1% その他1% ・講座の内容 満足61% やや満足23% ふつう12% やや不満4% 不満0% ・施設や設備 満足56% やや満足20% ふつう23% やや不満1% 不満0% 【気に入ったところ】 <ul style="list-style-type: none"> ・料金が安い。(43%) ・職員が親切で温かい。(20%) ・施設の居心地が良い。(15%) →主に利用料金(43%)、スタッフの対応(20%)、施設(15%)、風呂(12%)に関する項目についての意見が多いです。 【お気に召さなかったところ】 <ul style="list-style-type: none"> ・営業時間が短い。(53%) ・エアコンの温度調節ができない。(20%) ・駐車場が狭い。(15%) →冬場の営業時間(53%)についての要望が多いです。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・車でお見えの方から駐車場が無いという意見が多くあります。そのため、混み合う時間に、スタッフが駐車場整理に立って1台でも多く止められるようにしたり、西側のスタッフ駐車場を開放し、少しでも多くの方に止めて頂けるようにしております。 ・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。 ・身分証明書の提示について難色を示される方がみえます。そのため、丁寧に説明しご理解をいただき、毎回提示される方には、施設専用登録書を作っていただいております。 ・利用者の場所取り問題があります。特に朝一番の場所取りが多く見受けられますので館内放送で呼びかけをし、スタッフが巡回するようにしております。

●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。	A	A	A
		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」受講による接遇とサービスの向上。 ・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	

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
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	
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に優先的に考え、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"> ・ご利用者人数が前年度に対し徐々に増えつつあるので次期も努力してまいります。 ・講座数13講座になり好評を得ております。(バレーン2講座・ヨガ2講座・歌謡2講座・はがき絵・和布あそび・ちりめん・押し花・童謡の唱歌・パソコン2講座) ・近辺地域の方にも来て頂くように、月に1回新聞折り込みを入れております。 ・ご利用の方に楽しんでいただけるように催し物(歌・踊り・剣舞等)、年2回(春・秋)の作品展、五節句の飾りを展示し好評をえております。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・前回までの講座数11講座でスタートしました。平成27年度に向けておがみ講座、墨彩画講座を新設できるようにお試し期間として2か月間実施し次年度より実施できるようにいたしました。 ・平成26年10月には、地域の生きがいつくり、生涯学習を目的としたクラブ(麻雀)を立ち上げコミュニケーションができる憩いの場を提供しております。 ・スタッフ対応に付きましては、本社より社員教育専門委員を招致して緊急対応マニュアル、安全管理マニュアル、職員研修等を積極的に取り組んでおります。 ・ご利用者の方に楽しんでいただける催し物を増し好評を得ております。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・次期も利用者の方に満足していただけるように、スタッフ全員で対応していきたいと思っております。 ・どなたでも入っていただける施設にしていく為に、毎月1回新聞折り込みチラシを地域別に配布して行きたいと思っております。 ・高齢者が多い為、緊急対応は年1回(通常は2、3年に1回)、避難訓練年2回行いスタッフ全員が対応出来るよう努めてまいります。 ・ネットを活用し、施設の催し物やイベントを発信できるよう努めてまいります。

●所管課の意見

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か月の行事予定を掲載し、周辺地域に配布することで、施設のPRをするるとともに、当施設で親睦会等に利用していただくよう場所の提供を行っている。

利用者アンケート結果をもとに、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(ふらざ・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、家族連れの利用者が増加している。

イベントとして地域包括支援センターと連携し、相談会を実施しており、健康に関する啓発活動に積極的に努めている。

また、地元である三田洞のさくら祭り等の参加や、地域でボランティア活動をしている方と協力し、施設内で作品展等を開催する等、地域との交流に努めている。

●指定管理者評価委員会の意見

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。

新規利用者獲得のため、新規講座を開設し、また次年度開設予定の講座を2か月間お試しとして開講するなど、利用者のニーズに合わせた運営を行っている。また、情報誌等を利用し、当施設のPRをうまく行っている。

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、今後も魅力ある企画運営を期待する。