

平成 27 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

	H27 上半期	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)	40,974	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時間の遵守し実施しております ②スタッフの配置は、支配人1名、受付6名、清掃7名、ボイラー管理3名を配置しております。 ③広報ぎふで講座の募集や臨時休業のお知らせ等に活用し、自社のホームページも積極的に活用しております。 ④苦情の対応は、迅速に対応できるよう努め、対応できない場合も理解を求めるよう、ご利用者向き合うように努めております。
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	・修繕場所は迅速に対応できるように意識し、修繕が必要な場合は、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ております。 ・日常における清掃は自社ノウハウを生かした清掃を行い清潔で快適な環境を提供できるよう心掛けております。又、休館日には、専門知識を持った自社のスタッフが浴室、タイル、カーペット等を清掃し快適に使用できるようにしております。
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個人情報につきましては、厳格に対処しております。②地震・火災・停電などの非常事態における機械類の操作マニュアル及び対応マニュアルを設置し、救急訓練・防災訓練を年数回行いスタッフが対応できるようにしております。 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。 ・三和サービス本社で毎月行われる全社会議・施設長会議・安全衛生会議に施設長が出席。安全衛生や接遇、危険管理、個人情報保護に関する研修、他施設で発生したヒヤリハットなどの報告事項をスタッフに口頭、冊子にて周知徹底している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・7月1日から7月20日まで施設受付にて実施いたしました。 ・利用者アンケート123名と新規アンケート50名を実施
利用者アンケートの実施結果	<p>【通常】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常アンケート…男性72名 女性51名 合計123名 実施いたしました。 《年齢》10歳代0人 20歳代0人 30歳代1人 40歳代2人 50歳代5人 60歳代39人 70歳代60人 80歳代以上16人 ・新規アンケート…男性23名 女性27名 合計 50名 実施いたしました。 《年齢》10代2人 20代4人 30代8人 40代10人 50代6人 60代6人 70代9人 80代以上5人 <p>【アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応(態度や接客)など好意的なご意見が多く寄せられました。 アンケート結果 ・満足69%・やや満足14%・普通17% (必ず何かと声かけしてくれる。家族的な気分で大変良い。礼儀正しい。明るく元気で接客している。)
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の中にご意見箱を設置しておりお客様の声を大切にしていた運営を心掛けております。 《ご意見として》 ・スタッフに関しても多くお褒めのお言葉や感謝の言葉が寄せられています。今後お客様に喜んで頂けるように努力して参ります。 ・営業時間を一年間同じにしてほしいと声が一番多く寄せられます。特に10月～5月になると多くなります。 ・当施設は車で来館される方が多く見えますので駐車場が満車になることがありお客様にご迷惑お掛けすることがある為、スタッフ駐車場(西側)の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。 ・朝一番のお客様のマナーについての苦情もありますが、その都度お客様に向き合い真摯に対応しております。 ・市外のお客様と市内のお客様と一緒に来館された時に金額の違いについて苦情があります。年齢についてもありますが、スタッフがお客様おひとりずつに説明し理解をしていただけるように努めております。

●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	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報及び市の許可が必要なも以外はずべて公開の対象とする。 ・「リ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	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)	<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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・来館者人数が前年度に対し徐々に増えつつあるので下半期も努力してまいります。 ・地元の方々に来て頂けるように、毎月1回新聞折り込みを入れて一ヶ月の予定表や講座情報を公開しております。施設の受付に毎月の予定表チラシを置くことでお客様がイベント等の予定が分かりやすいと好評を得ております。 ・新規の講座が増え新しいお客様も少しづつ増えつつあると思われまます。 地域の生きがいがづくり、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好評を得ております。 ・今期初めて夏祭りを開催したところ大変お客様に好評を得る事ができました。下半期にイベントを開催できるようにして参ります。 ・隣接している白山神社の祭礼祭に参加し地域の方々たちと交流をとれるようにしております。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度にスタートした講座が好評を得ました。申込み期間が過ぎてもチラシ、予定表などを見ての問い合わせが多くあり定員オーバーになる講座も出ております。今後も新し講座を増やして行きたいと思ひます。 ・チラシ・自社のホームページによるPR効果により新規のお客様(若い世代・家族連れ)の方々が増えております。 ・ご利用者の方々に満足していただけるようイベント等を増やし好評を得ております。 ・スタッフ全員でご利用者の目線で声を聞き耳を傾けた接客に心がけております。その結果、ご利用者の方々から喜びのお言葉、お褒めのお言葉をたくさん頂いております。今後も、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ご利用の方々に安心して利用して頂けるようにして参ります。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・次期もご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。 ・皆様にご利用して頂けるように、新聞折り込みを定期的に入れて行きたいと思ひます。同時に、自社のホームページでも一ヶ月の行事予定やイベントを常に新しく更新していきたいと思っております。 ・当館ご利用の方は、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。 ・若い世代の方々にも入って頂けるようにPRをしつつ、毎日来て頂けるご利用者の方との対話を大切にしていけるよう努めて参ります。

●所管課の意見

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。

また、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。

利用者数については、最近3年間の平均値と比較し、今期は1,000人以上利用者が増加しており、講座を増やす等、取組みの成果がうかがえる。しかし、上半期に実施予定だった耐震補強工事が下半期に順延されることになり、下半期では利用者に対し、工事の影響をなるべくかけさせない形で、指定管理者と工事業者と協議し、運営方法を探る所存である。

●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。

常連の利用者や新規の利用者を別にしてアンケート調査を実施する等、詳細なニーズの把握に努めている。

また、新規イベントの開催や、新規講座の開講等、利用者増加に向けた積極的な取組がなされている。

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、今後も多彩な事業展開を望みます。