

平成 27 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: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 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期
利用者数(単位:人)		41,049	40,974	41,009	38,576	39,302
各室利用 人数(人)	2階洋室1	992	1,038	871	882	398
	2階洋室2	1,560	1,227	602	391	405
合計		2,552	2,265	1,473	1,273	803

●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8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よう、ご利用者と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。

<p>危機管理・法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守</p>	<p>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、防災訓練・救命救急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。</p>
------------------	---	---

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・2月2日より2月15日まで、利用者に対して、アンケート(通常利用者131人、新規利用者51人、講座アンケート101人)を施設受付にて実施いたしました。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>・職員の対応 満足70% やや満足17% 普通13% やや不満0% 不満0% ・施設の管理 満足46% やや満足27% 普通24% やや不満2% 不満1% ・講座の内容 満足40% やや満足22% 普通36% やや不満0% 不満2% ・交通手段 徒歩6% 単車・自転車11% バス1% 自家用車81% タクシー0% その他1% ・所要時間 10分40% 20分40% 30分15% 45分2% 1時間以上3% ・住まい(通常利用者) 岐阜市北部79人 東部22人 南部17人 西部6人 山県市・関市0人 各務原市・笠松・岐南0人 その他7人 (新規利用者) 市内24人 市外12人 県外15人 ・利用回数 毎日9% 週3～4回28% 週1～2回43% 月1～3回18% 初めて1% その他1% ・温泉を知るきっかけ ネット4% 雑誌7% 知人の紹介30% 市の広報30% その他29% ・場所のわかりやすさ とてもわかりやすい34% まあまあわかりやすい18% 普通40% わかりにくい8% ・滞在時間 30分以内10% 30分～1時間以内47% 1時間～2時間以内33% 2時間～3時間以内7% 3時間以上3% その他0% ・来館時間 10時台21% 11時台18% 12時台23% 13時台22% 14時台12% 15時台3% その他1% ・再度利用 利用したい95% たまに利用したい5% 利用したくない0% ・施設紹介 紹介したい81% 紹介したくない2% どちらでもない17% ・講座・イベントへの参加 参加したことがある31% 参加したことがない69% 【気に入ったところ】 ・料金が安い。(98人)・職員が親切で温かい。(50人)・施設の居心地が良い。(35人) →主に利用料金、スタッフの対応、施設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】 ・営業時間が短い。(105人)・エアコンの温度調節ができない。(10人) ・駐車場が狭い。(48人) →冬場の営業時間についての要望が多いです。 【料金値上げしても営業時間の延長を希望されるか】 はい(60人) いいえ(45人) 【延長する場合、希望時期及び延長時間について】 ・10月21人 11月24人 12月21人 1月24人 2月22人 3月20人 4月15人 5月12人 いつでもよい4人 年中5人 ・1時間延長23人 2時間延長34人 その他3人</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>・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。 《主な意見と対応》 ・スタッフについては多くの感謝やお褒めのお言葉を頂いております。今後も努力して参ります。 ・今回のアンケートでは、以前からお客様の声として上がっていた営業時間についてお聞きしました。 ・営業時間が短いと答えた方が、男性65名 女性40名 合計105名という結果でした。、その中でも料金を値上げしても希望されるかを尋ねたところ、『はい』と答えた方が57%となりました。延長時間は、1時間から2時間を希望される方が多くみられます。</p>

●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、管理経費の削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
		管理経費削減の具体的方策	・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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 地域の生きがいづくり、生涯学習を目的とした、健康マージャンクラブ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。 ・今期初めて感謝祭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。 ・一年間の成果を発表するため、生徒参加の発表会をし、楽しんでいただいております。 ・イベント(ステージ)を増やし、皆様に楽しんでいただいております。 ・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。 ・三田洞東 末洞川堤さくら祭りにポンポン提灯飾りに参加し、地域の方と交流を持てるよう努力しております。
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年上半年に予定されていた耐震補強工事が下半期に(12月上旬)に行われ、12月は来館者数が低減したが、今年度目標としている来館者数8万人に達しております。今後も努力して参ります。 ・講座数(16講座)が増えて選択の幅があり好評を得ており、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、楽しんでいただけるよう努力して参ります。 ・新しい講座(健康太極拳)を増やし好評を得ております。 ・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。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の皆様に満足して頂けるようスタッフ全員で対応をしていきたいと思っております。 ・いつでも誰にでも来ていただけるように新聞折り込みやホームページを使い神仏温泉をアピールしていきたいと思っております。 ・毎日、ご利用していただいているよう、常にご利用者様の声を聞き新しいことを考えていきたいと思っております。 ・当館ご利用の方々は、高齢者の方が多くみえる為、スタッフ全員が緊急対応ができるように、通常2・3年に一度でいい普通救急講習を一年に一度行い常に対応ができるようにしてまいります。避難訓練も同様にスタッフ全員で訓練を行い火災対応できるようにしてまいります。

●所管課の意見

毎月チラシを作成し近隣住民に配布することで施設のPRをするるとともに、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、イベントを毎月実施するなど、積極的に利用者増の取組みもを行っている。

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、浴場の見回りの回数をあげるなど、非常時に即対応できるよう日々努めている。

地元密着の施設のため、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。

冬季には、耐震補強工事があり、臨時閉館、開館があったことで、一時期利用者数が減少したが、全体としては前年度同半期を超えている。

●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。

詳細なアンケート調査を実施することにより、利用者ニーズの把握に努めている。

今後も、人気のある講座の調査や新規講座の開講を試みるなど、利用者の増加に繋がるような方策に取り組んでください。