

平成 28 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

		H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期
利用者数(単位:人)		42,329	41,049	40,974	41,009	38,576
各室利用 人数(人)	2階洋室1	1,158	992	1,038	871	882
	2階洋室2	1,910	1,560	1,227	602	391
		3,068	2,552	2,265	1,473	1,273

●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時間を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。
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・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。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・7月29日より8月15日まで利用者に対してアンケート(通常利用者130人、新規利用者50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 79.5% やや満足19.4% やや不満 1.1% 不満0% ・【施設の管理】 満足 65.6% やや満足28.3% やや不満6.1% 不満0% ・【交通手段】徒歩2% 単車・自転車4% 岐阜バス4% みわっこバス0% 自家用車89% タクシー0% その他1% ・【所要時間】10分48人 20分42人 30分30人 45分8人 1時間以上2人 その他0人 ・【住まいは】三田洞19人 粟野15人 岩崎11人 長良21人 三輪8人 芥見9人 山県市4人 関市1人 各務原市、笠松町、岐南町1人 記載以外の岐阜市41人 県外0人 ・【利用回数】毎日14人 週3～4日44人 週1～2日36人 月1～3回25人 初めて1人 年1～3回9人 その他1人 ・【神仏温泉の場所はわかりやすいか】 わかりやすい96.2% わかりにくい3.8% ・【再度利用したいか】 利用したい85% たまに利用したい15% 利用したくない0% ・【施設紹介したいか】 紹介したい95.4% 紹介したくない4.6% ・【講座参加】 参加したことがある25.4% 参加したことがない74.6% ・【講座の内容】 満足 70% やや満足30% やや不満 0% 不満0% ・【イベント参加】 参加したことがある34.6% 参加したことがない65.4% ・【イベント内容】 満足48.9% やや満足48.9% やや不満2.2% 不満0% 【気に入ったところ】 ・料金が安い(66人) ・浴室が明るく、清潔で施設が居心地が良い(16人) ・スタッフが親切で温かい(28人)→スタッフの対応について暖かい言葉をたくさん寄せられております。 ・お風呂が快適で良かった(8人) ・周辺の景色がきれい解放的である(7人) ・休憩室の居心地が良い(4人) ・その他(1人) 【お気に召さなかったところ】 ・営業時間が短い(56人) ・エアコンの温度調整が自由にできない(5人) ・洗い場の数を増やしてほしい(25人) ・駐車場が狭い(28人) ・浴室のトイレの数が少ない(1人) ・その他(15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たい運営を心掛けております。 《主な意見と対応》 ・営業時間についてのご意見が多く寄せられております。アンケートの中にもたくさん寄せられています。(年中5時にしてほしい。)(10月～5月までの16:00までは短すぎる)など、時間については、9月22日～10月10日まで午前10時～午後5時の営業時間試行テストを行っており、同時にアンケートも期間中実施しております。 ・洗い場の場所取りが多く寄せられます。この問題については以前から利用者の方々にスタッフが声をかけたり、ポップを掲示をして理解を求めようとしております。</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			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"> ・新しい利用者の方々に来て頂けるように毎月ホームページにイベント、講座の情報を公開しております。 ・多くの方に神仏温泉を知って頂けるように毎月1回新聞折込みを入れて好評を得ております。 ・毎月の予定がわかるように『神仏温泉行事予定表』を作り施設の受付に置くことでお客様がイベント等の予定がわかりやすいと好評を得ております。 ・イベントの数を増やしご利用者様の憩いの場として楽しんでいただいております。 ・前期から始めた(夏まつり)が大変好評を得ており、多くの方が楽しみにして来館されております。 ・地域の方と交流をとるため隣接している白山神社の祭礼祭に参加しております。 ・毎年恒例の三田洞東末洞川堤さくら祭りにボンボン提灯飾りに参加して地域の方と交流を深めております。 ・施設周辺駐車場に木が自然に落下しており、地域の方に連絡をとり一緒に枯れ枝の清掃を行うことができました。今後も地域の方々と協力していきたいと思っております。 ・今年度の夏は暑い日々が続いたので熱中症やのぼせがないようにご利用者の方々に血圧測定をおすすめしたり水分補給の声かけをしてまいりました。 ・駐車場が狭くご利用者の方々からクレームが多く寄せられておりますが少しでも多くの方に利用していただけるようにスタッフが看板を持ち駐車場整理をして対処しております。今後もトラブルにならないようスタッフ全員で対処していきたいと思っております。
<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"> ・今期上半期は来館者数が昨年度上半期より少しづつ上がっております。下半期も努力してまいります。 ・スタッフの対応に付きましては、ご利用者の方々から親切で満足をしているとお褒めのお言葉を多くいただいております。施設内にお花を飾り心が癒されていると皆様に喜んでいただいております。今後も季節を楽しんでいただけるように努力してまいります。 ・スタッフは、いつ、どこで、どんなことが起きても対応できるように緊急対応マニュアル、安全マニュアルを身につけ安心してご利用していただけるようにしてまいります。 ・講座については、受講者定員がほぼ満員でスタートできており喜んでおります。今後も、楽しんでいただけるよう努力して参ります。 ・ホームページや新聞折込みチラシ効果により新規の利用者の方々が増えております。 ・イベントを定期的に行い皆様に楽しんでいただけるようにしております。人気のあるイベントについては、利用者様からリクエストが寄せられることもあります。
<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にスタッフ全員で努力してまいります。 ・多くの方に利用していただける温泉を目指して取り組んでいきたいと思っております。 ・当施設においては、不特定多数の方が来館されますので万が一の緊急事態が発生した場合お客様の安全を第一に考え被害を最小限にする対応を日頃から訓練や研鑽を重ね当社の「緊急マニュアル」を熟知して安全確保に努めてまいります。 ・トラブルの防止策については、アンケートや対話などによってお客様の要望や苦情を把握し、トラブルが起きないよう事前に対策を講じます。同時にトラブルが発生時は、「事故処理。苦情処理状況報告書」に記入し、スタッフで共有することによりお客様のトラブルを予測し、未然防止に努めてまいります。

●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、利用者ニーズの把握に努めている。

さらに、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1,700人以上利用者が増加しており、利用者のニーズの把握に努め講座を増やす等、取組みの成果があらわれたものと考えられる。

また、地元である三田洞のさくら祭りにボンボン提灯飾りの参加や、地域でボランティアをしている方にご協力して頂き、施設内で作品展等を開催するなど、地域との交流に努めている。

なお、営業時間についての要望に関しては、現在検討中である。(平成28年度営業時間見直し施行テスト実施)

●指定管理者評価委員会の意見

事業計画書のとおり適切に管理運営されており、良好である。

従来の利用者だけでなく新規の利用者に対してもアンケート調査を実施することで、詳細な利用者のニーズの把握に取り組み、利用者も増加している。

利用者への職員の対応等も良く、引き続き利用者へのサービスの向上に努めるとともに、親しみやすい施設運営、適切な施設管理に努めてください。