

平成 28 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

1.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		

2.利用状況

	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期
利用者数(単位:人)	43,700	42,329	41,049	40,974	41,009
各室利用人数(人)					

3.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。

4.利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>・2月11日より2月28日迄利用者に対するアンケート(通常利用者120名、新規利用者50名)を施設受付にて実施いたしました。</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>【スタッフの対応】・満足73% やや満足27% やや不満0% 不満0% 【施設の管理】・満足51% やや満足40% やや不満6% 不満3% 【講座の内容】・満足79% やや満足21% やや不満0% 不満0% 【交通手段】・徒歩6% 単車・自転車8% 岐阜バス2% みわっこバス3% 自家用車81% タクシー0% その他0% 【所要時間】・10分以内35% 20分以内33% 30分以内20% 45分以内8% 1時間以上4% その他0% 【住まい】・三田洞18人 栗野11人 岩崎11人 長良11人 三輪18人 芥見4人 山県市1人 関市1人 各務原市、笠松、岐南町1人 記載以外43人 県外1人 【利用回数】・毎日16人 週3~4日34人 週1~2日22人 月1~3回36人 初めて1人 その他7人 【温泉をお知りになったきっかけ】・ネット4% 雑誌4% 紹介42% 広報22% その他28% 【場所のわかりやすさ】・わかりやすい92% わかりにくい8% 《わかりにくいと感じた方》 ・看板が入口に欲しい ・入口に1mの看板を設置してほしい ・環状線から県道156号線に入る所にももっと大きい看板設置があれば良い ・新しい道が出来てからわかりやすくなった ・最初迷った ・曲がり角がわかりにくい 【施設紹介】・紹介したい117人 紹介したくない3人 【講座の参加】・はい35% いいえ65% 【イベントの参加】・はい30% いいえ70%</p> <p>《神仏温泉へ希望やメッセージ》 ・駐車場が狭く止まることができなくて帰ったことがある。 ・風呂の水の色をいつも濃い色にして下さい ・土日のコミュニティ(みわっこバス)を営業してほしい(本数も) ・脱衣場は上下100(ロッカー)あるが多すぎる 一列とったら広くなり椅子席にしたらどうか ・永く続けてほしい 2名</p> <p>《スタッフの対応》 ・いつも声をかけて下さりありがとうございます ・接客態度がいい ・親切 6名 ・お聞きすると気持ちよく話して下さる</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>・施設の中に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》 ・洗い場が少ない、場所取りが多いと言うご意見寄せられております。特に朝一番の場所取りが多いと思われまます。 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、ポップを掲示して理解を求めるようにしております。 ・駐車場が少ない、車が止めれないとご意見や受付に寄せられます。 混み合うときには少しでも止めて頂けるよう西側スタッフ駐車場をご案内しております。</p>

5.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。	S	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。	S	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	

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	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	

6.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	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の方々や新しい利用者の方々に来て頂けるように新聞折込みを毎月1回入れております。 ・イベント数を増やし来館されるお客様に楽しんでいただけるようにしております。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月新聞折込みを作って入れているが新聞を読む人が少なくなっているため、ホームページに掲載したり来館された方に館内でチラシを配布を行い情報を提供していきたい。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期は、来館者数が上期は42,329人下期は43,700人103%と上がったため評価をAとしました。 ・スタッフがお客様に少しでも満足して頂けるよう一人一人がスキルアップを目指して頑張っております。アンケートにたくさんの嬉しいお言葉がいただけており励みになっております。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ全員接客マニュアル・緊急マニュアルを熟知し来館者の方々に安心して利用していただけるように努めております ・講座については、折込みチラシなどを見ての問い合わせが多くなっております。 ・アンケート調査で利用者のご意見、ご要望、苦情などは把握しトラブル防止策に繋げております。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの利用者の方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 ・館内で季節を楽しんでいただけるように、お花や季節の飾り(雛人形・五月人形・ツリなど)を館内に展示し来館された方に喜んでいただけるように努めてまいります。 ・神仏温泉を少しでも楽しんでいただけるようにイベント・講座などお客様のニーズに応えられるよう取り組んでいきたいと思っております ・当施設では、不特定多数の方々が入館されますので緊急事態がいつ起こるか分からないため日頃から訓練、研修を重ね安全対策に努めてまいります。

7.所管課の意見

<p>市発行の「広報ぎふ」等での各種講座募集はもとより、ホームページやチラシ等により施設のPRを行っている。</p> <p>利用者数については、惜しくもS評価にはとどかなかったものの、最近3年間の平均値と比較し、今期は2,400人以上利用者が増加している。詳細なアンケート調査の実施等により、利用者のニーズの把握に努め、それを活かした運営に努めるなど、取り組みの成果があらわれたものと考えられる。</p> <p>施設周辺の清掃活動や、駐車場の見回り等を実施したり、地元である三田洞のお祭りに積極的に参加するなど、地域との交流に努めている。</p>

8.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>今後も、利用者へのサービスの向上、適切な施設管理に努めてください。</p>
