

# 平成 29 年度 上 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29年4月1日～平成34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)	平成29年度 40,200,000円 平成30年度 40,300,000円 平成31年度 40,350,000円 平成32年度 40,500,000円 平成33年度 40,600,000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:4,125.93㎡ ◇延べ床面積:1,537.85㎡ ◇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

	H29上半期	H28下半期	H28上半期	H27下半期	H27上半期
利用者数(単位:人)	41,395	43,700	42,329	41,049	40,974
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法令を遵守し実施 毎週水曜日、毎月1日休館日 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 ③広報ぎふで講座の募集、臨時休業のお知らせ等に活用 ・自社のホームページ活用 ④苦情の対応は、苦情対応マニュアルに基づき迅速に対応
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防災設備保守点検 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保守点検を実施
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	・修繕場所は迅速に報告対応 ・安全性を最優先に修繕 ・日常清掃は自社のノウハウを生かした清掃 ・月1回休館日には、三和サービスのノウハウを持ったスタッフによる館内全ての清掃業務を実施
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個人情報マニュアルに基づき対処 ②緊急対応マニュアルに基づき対応 ・年2回消防訓練 ・4月認知症サポート養成講座 ・5月にAED講習 ③関係法令は、社内教育訓練体系に基づき遵守 ・毎月1回三和サービス本社にて全社会議・施設長会議・安全衛生会議

#### 4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・H29年7月31日より8月12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。 通常アンケート【男性】53名【女性】67名 新規アンケート【男性】27名【女性】24名 合計171名</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>【スタッフの対応】・満足77.2% やや満足21.1% やや不満1.8% 不満0% 【施設の管理】・満足58.5% やや満足33.9% やや不満6.4% 不満1.2% 【講座の内容】・満足82% やや満足16% やや不満2% 不満0% 【交通手段】・徒歩4.1% 単車・自転車5.8% 岐阜バス1.2% みわっこバス3.5% 自家用車81.3% タクシー0% 送ってもらった4.1% 【所要時間】・10分以内35% 20分以内39% 30分以内17% 45分以内6% 1時間以上3% その他0% 【住まい】・三田洞13人 粟野6人 岩崎10人 長良17人 三輪11人 芥見12人 山県市3人 関市1人 各務原市、笠松、岐南町0人 記載以外44人 県外3人 【利用回数】・毎日11人 週3~4日34人 週1~2日37人 月1~3回33人 初めて2人 その他1人 【温泉をお知りになったきっかけ】・ネット2% 雑誌2% 折込み6% 紹介44% 広報27% 登山8% その他11% 【場所のわりやすさ】・わかりやすい88% わかりにくい12% 《わかりにくいと感じた方》 ・入口が分かりづらい 2人 ・旧バス通りの交差点(すき家)が分かりにくいので案内板があると良い2人 ・カーナビが古いので最初は迷いました ・入口に大きな看板があるとよい 【施設紹介】・紹介したい115人 紹介したくない5人 【講座の参加】・はい41% いいえ59% 【イベントの参加】・はい33% いいえ67% 《神仏温泉へ希望やメッセージ》 生け花を見て安ど感あり 《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 ・良い温泉ですので長く続けてください ・登山の時はたすかります ・もっと岐阜市の広報などで宣伝するとよいです ・室内の掃除、外回り掃除、脱衣室、温泉の浴室内の清掃が良いと思う</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<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》 ・一部のお客様のマナーが悪いという意見が多く寄せられています。場所取りをして洗い場がないという意見が多くきかれます。 この問題については、スタッフが声をかけたり、ポップを掲示して理解を求めてい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。 ・今期より時間が一時間延長したことによってお客様から少しゆっくりできるというお言葉がきこえます。</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	・関連法令に基づいた運営管理業務を行う。 ・「御意見箱」の設置等により利用者の声を把握。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・指定管理者が定めた「情報公開マニュアル」や岐阜市情報公開条例等に基づき対応。 ・「広報ぎふ」、ホームページ等多様な手段で情報提供。	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	・「御意見箱」の設置や日々の業務を通じたニーズ把握。 ・指定管理者が定めた「苦情対応マニュアル」や「接遇マニュアル」など各種マニュアルに基づき対応。	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)	・利用者の声を反映した管理・運営と利用者視点に立った「サービスの向上」に努める。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・「広報ぎふ」、ホームページ、館内掲示板等様々な媒体による広報の実施。	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	・必要なマニュアルの整備し研修等を行う。 ・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	・利用者サービスを低下させない範囲内での節電等による光熱水費等の縮減。 ・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				
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(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・業務に必要な知識や資格を有したスタッフを配置する。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	・指定管理者が作成した各種マニュアルによりスタッフ教育や研修等を実施し、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)	・指定管理者が作成した「緊急対応マニュアル」等に基づき対応。	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)	・地元の法人その他の団体に業務の一部を委託。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	・地域周辺の日常清掃の実施など地域環境美化に取り組む。	A	A	A
		地元団体との連携、地元住民等との交流(世代間交流など)	・地元自治会、地域包括支援センター等との連携を図る。 ・地域の行事に参加する等、地元住民との交流を図る。	A	A	A
		区分評価				

## 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"> <li>・ホームページを新しくし、分かりやすくしました。</li> <li>・季節感を大切にもらうために季節の花々を育て、飾るようしております。</li> <li>・多くの方に知って頂くために毎月チラシを作り新聞折込みにいれております。</li> <li>・スタッフ全員がマニュアルに基づいた対応に努力しております。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの方々に利用していただけるよう新聞折込み、ホームページ、館内チラシなどで情報を提供していきたいと思っております。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期は、来館者数が少し低下したが時間を5時までに延長したことにより来館される方々には好評をえることができました。</li> <li>・スタッフ一人一人がお客様に少しでも満足して頂けるよう頑張っております。アンケートには、スタッフの良い評価をいただけており励みになっております。</li> </ul>
--------------	--

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<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"> <li>・スタッフ全員が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</li> <li>・広報ぎふ、ホームページ、チラシなどでPRをしていきたいと思っております。</li> <li>・日々利用者のご意見、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。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの利用者の方に来館していただけるようにスタッフ全員で努力してまいります</li> <li>・館内で楽しんでゆっくりすごしていただけるように、お花や季節の飾り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。</li> <li>・神仏温泉を大人から子供まで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</li> <li>・高齢者の利用が多い為、スタッフは緊急事態に備えた訓練、研修を重ねてまいります。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

当施設の広報について、市発行の「広報ぎふ」等で掲載するとともに、ホームページやチラシ等により、施設のPR及び施設の利用促進を図っている。

利用者アンケートに関しては、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、ニーズの把握を積極的に行い、利用者の方の声を参考にした利用者サービスの向上に取り組んでいる。

また、地域ボランティアの方の協力を得て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。引き続き、利用者サービスの向上、適切な施設管理に努められたい。

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり認める。

利用者本位の運営を心掛けてほしい。

なお、広報については、文字の大きさ等に留意されたうえで、広報されたい。