

平成 29 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32年度 40,500,000円	平成30年度 40,300,000円 平成33年度 40,600,000円	平成31年度 40,350,000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 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)	42,728	41,395	43,700	42,329	41,049
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午前10時～午後4時を遵守し実施 (※10、3月は午後5時) 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全て保守点検を実施
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

利用者アンケートの実施状況	<p>・H30年3月2日より3月9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> <p>通常アンケート【男性】62名【女性】58名 新規アンケート【男性】32名【女性】18名 合計170名</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>【スタッフ対応】満足81% やや満足18% やや不満1% 不満0%</p> <p>【施設の管理】満足58% やや満足33% やや不満8% 不満1%</p> <p>【講座の満足度】満足67% やや満足27% やや不満6% 不満0%</p> <p>【全体的な満足度】満足85% やや満足14% やや不満1% 不満0%</p> <p>【神仏温泉をお知りになったきっかけは】インターネット9% 各種雑誌4% 新聞折り込み1% 知人紹介42% 市の広報19% 登山9% その他16%</p> <p>【スタッフ対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切、あいさつ・接客態度が良い ・笑顔がいい ・親しみやすい ・掃除が行き渡り感心、細かい配慮 ・対応が心地よい <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花がきれいに管理されて楽しみ ・展示物が楽しみ ・非常に満足 ・掃除が行きとどいている
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<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。</p> <p>・お客様から受付に直にお聞きすることもあります。</p> <p>《主な意見と対応》</p> <p>①駐車場がいつも混んでいて止めれない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出来るだけご案内できるようにスタッフが駐車場に立って対応しております。 <p>②洗いのマナーが悪い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一部のお客様が場所取り、シャワーの水しぶきなどで揉めていると受付に言いに見える時もあります。その時は、スタッフが声をかけ理解していただけるようにしております。 <p>③料金が違うから市外の方と一緒に来づらい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付がご案内をしっかりとっております。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・「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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・「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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<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	

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	・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削減。 ・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"> ・ホームページに毎日の講座、イベント予定を表示するようになりました。 ・毎月、月の行事予定表を載せたチラシを作りお客様に持って帰っていただけるようにしております。 ・湯あたりなど緊急対応がないようスタッフの巡回を増やすように努力しております。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が少ないため利用者の方にご迷惑をおかけしていることが今後の課題と考えております。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期は、来館者数が前期に比べ3%アップをしました。 ・週末は、家族連れ、他県の方などに利用していただけるようになっております。 ・スタッフの対応も利用者の方に満足を多くいただいております。
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"> ・利用者の方のニーズに合わせたイベント・講座を増やせるように取り組んでおります。 ・アンケートを利用し、利用者の方がどのような施設・講座を希望しているのかを調査していこうと思っております。 ・毎日来て頂ける利用者の方を大切にしつつ、新規でご来館して下さる方々には、次回も来ていただけるように、館内の展示品を定期的に替えたりし、少しでも楽しんでいただけるようにスタッフが親切、丁寧に対応しております。

今後の取組み	<ul style="list-style-type: none">・利用者の方の安全を第一に考えた訓練・研修を行っていきたいと思っております。・当施設を多くの方に知っていただき、利用していただけるようにPRをしていきたいと思っております。・今後も、地域の方に、ご協力いただき施設周辺の清掃、施設内での作品展などで交流をしていきたいと思っております。
--------	---

7. 所管課の意見

ホームページへの掲載や、毎月の行事予定表の発行により、イベント・講座等の広報を積極的に行い、新規利用者の獲得や、利用者が継続的に足を運んでいただけるように努めている。

利用者数について、前指定管理期間の平均値と比して、2,000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、講座を増やす等の取組みの成果があらわれたものと考えられる。

また、スタッフが非常時の危機管理をしっかり認識し、浴場の巡回回数を増やすなど、非常時に即対応できるよう日々努めている。

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

所管課の評価のとおり、認める。

アンケート等を活用し、利用者ニーズの把握に努めるとともに、適切な施設の管理運営に取り組まれたい。