

平成 30 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		
20	平成29年4月1日～令和4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)	40,200,000円 /年		
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

	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)	40,773	39,498	42,728	41,395	43,700
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5時を遵守し実施 毎週水曜日、毎月1日休館日 (11月～2月は、午後4時) 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 ・ホームページを活用 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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>H31年2月17日より2月21日まで利用者に対するアンケートを実施いたしました。 ・通常利用者120名・新規利用者50名 合計170名 【男性】96名 【女性】74名</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>【年齢】 ・10歳以上20歳未満 0名/20歳以上30歳未満 1名/30歳以上40歳未満 0名/40歳以上50歳未満 5名 ・50歳以上60歳未満 9名/60歳以上65歳未満20名/65歳以上70歳未満36名/70歳以上75歳未満40名 ・75歳以上80歳未満30名/80歳以上85歳未満23名/85歳以上90歳未満 2名/90歳以上 4名 合計170名</p> <p>【交通手段】 自動車82%・自転車12%・公共交通機関2%・その他4%</p> <p>【スタッフの対応】 満足84%/やや満足13%/やや不満2%/不満1% (満足)・とても親切・あいさつ対応など大変良いと思う・笑顔と案内が親切・声をかけて頂ける・スタッフの丁寧な案内を受けてから利用するようになった・明るく元気・こまめに掃除をされている (やや満足)・感じ良かった。親切で・最近混みます</p> <p>【施設の管理】 満足50%/やや満足34%/やや不満14%/不満2% (満足)きれいに管理されている・浴槽がとてもきれいでした・掃除もよくされていて気持ち良く利用させて いただいています (やや不満)・洗い場が少ない・シャワーが勢いよく暴れだす・設備故障の対応が早い・休憩する部屋を冬は暖かく、夏は涼しくしてほしい (不満)・修理が遅い</p> <p>【講座の満足度】 満足64%/やや満足27%/やや不満9%/不満0% (満足)・時間があれば参加します (やや満足)・囲碁、将棋、習字、パソコン、コーラス講座があれば入りたい (やや不満)・ヨガの人数が少ない・場所がもう少し広いところで</p> <p>【全体的な満足度】 満足72%/やや満足27%/やや不満0.5%/不満0.5% (満足)・お湯が熱く温まります・ゆっくりできました・温泉ざわりも良く保温効果もいいです・ (やや満足)・外湯があればもっといい・金額的には温泉なのに安いところが良い。洗い場がもう少し欲しかった シャンプー・リンスの設置があれば良かった (不満)・駐車場が小さい。お客様が出て行くのを待っている時が多々ある。他の車も待っているので取り合になる</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>・施設の内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。 ・お客様から受付に直にお聞きすることもあります。 ・お客様との会話の中で苦情や要望などをお聞きし、その旨をスタッフ間で共有をし、対策、改善を見出し ております。</p> <p>《主な意見と対応》</p> <p>①駐車場が狭い ・駐車場については、多く寄せられます。駐車場が限られていますので混み合った時は、スタッフが看板を 持ち案内をしております。</p> <p>②蛇口、シャワーなどの故障 ・できるだけ早く修理ができるようにしております。スタッフで修理ができる所は、業者に頼まず自分たちで 修理を休館日に合わせてしております。</p> <p>③朝の常連客のマナーの悪さ ・スタッフが声かけをして、注意をしております。</p> <p>④入れ墨の方が入っていると怖い ・何かあった場合は、受付や近くにいるスタッフに声をかけて下さいとお話をさせていただきます。</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				

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針など	・「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			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(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			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)	・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			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)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応事案が出ないように、受付で1人1人丁寧な対応を心がけ、また浴室巡回に努めました。 ・わかりやすく案内ができるように予定表を作成したり、受付前に当日のイベント開催時間を告知して参加を呼びかけました。 ・新規のお客様に来ていただけるよう宣伝にも力を入れました。新聞掲載、新聞折込みなど ・館内には、季節感を大切にして四季折々の展示やお花楽しんでいただきました。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の混雑には多くの利用者の方にご迷惑をお掛けしています。 ・修繕に少し時間がかかりました。(部品を取り寄せるため) <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期は、多くの利用者の方が来ていただきました。特に市外の方が多く来館され喜んでいただきました。その後、温泉、スタッフが良かったと言っていたいただき再度来館していただいています。 週末には、子供を連れた家族など若い世代の人達にも利用していただいています。 ・安全・安心を心掛け緊急事案が下期は、少なく済みました。
<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"> ・利用者の希望でクラブ立ち上げ開催し、次年度の講座にできるようにしました。 ・自然災害、緊急対応にも即対応できるように、訓練をしております。 ・今後も、新規利用者の確保のために広報活動に力を入れていきたいと思っております。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時に即対応できるようにスタッフの訓練を定期的にしていきたいと思っております ・少しでも多くの方に、三田洞神仏温泉を知っていただけるように宣伝をしていきたいと思っております。 ・新しい講座、イベントができるよう取り組んでいきたいと思っております。

7. 所管課の意見

<p>新聞の折り込みチラシによる行事予定の配布や、毎月のホームページの更新など広報活動に努めている。 自主的な衛生検査や緊急体制の構築を進めており、3月に来館者から後日レジオネラ菌が検出された件でも、関係諸機関と連携し、迅速かつ適切に対応した。(本施設からは自主検査・保健所検査ともに不検出であった。) 10月末から12月始めにかけて、外壁や非常階段等の修繕のため、1階のみの開館となる期間があった中、利用者数は前期間平均と同等を維持している。 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。</p>
--

8. 指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・人口増は望めず、娯楽は多様化しており、利用者増は困難であるが、現場の努力は認められるので、引き続き頑張ってください。 ・予算については適切に執行し、管理・運営の充実に努められたい。 ・その他事務局のとおりと認める。
--