

## 平成 30 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

	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
利用者数(単位:人)	39,498	42,728	41,395	43,700	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5時を遵守し実施 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処 ・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>H30年7月21日より8月4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】87名【女性】83名</p>
<p>利用者アンケートの 実施結果</p>	<p>【スタッフ対応】満足76% やや満足23% やや不満1% 不満0%  【施設の管理】満足62% やや満足32% やや不満4% 不満2%  【講座の満足度】満足77% やや満足21% やや不満0% 不満2%  【全体的な満足度】満足61% やや満足36% やや不満2% 不満1%  <b>独自項目【来館時間はいつも何時ごろですか？】</b>  オープンと同時32% 10時30分頃13% 11時頃13% 12時頃5% 13時頃9% 14時頃14% 15時頃5% 16時頃3% 16時30分頃2% 回答なし4%  <b>【スタッフの対応理由】</b>  (満足回答)  ・あいさつがいつも気持ちいい ・声かけ接客態度が満足 ・心配りが丁寧で感謝している  ・スタッフの対応はとても満足している ・動作が機敏で気持ちが良い  (やや満足回答)  ・常連さんの行動に難があるけど注意はしにくいのか？  ・回数券を購入の時、証明書を見せて買っているのに回数券を使うときも提示しなければならないのはおかしい  <b>【施設の管理理由】</b>  (満足回答)  ・いつも清潔で生け花が美しい ・毎日、お湯を替えていただけるといい ・脱衣所がキレイ  (やや満足回答)  ・シャンプー等があればよい ・露天風呂があればよい ・室温が暑い ・洗い場が少ない  <b>【全体的な満足度】</b>  (満足回答)  ・館内が広々していて良かった ・花壇等の手入れが良く毎回楽しみ ・館内の清掃が行き届いて気持ちがいい  ・家の近くにリラックスできる所があり嬉しい ・ずっと行きつづけたい  (やや満足回答)  ・終わりが早すぎる ・駐車場が何時に来ても混雑する ・営業時間を年間5時にしてほしい  ・脱衣場に冷水器がほしい  <b>【その他お気づきの点】</b>  ・市内からバスがないので困る ・営業時間が短いから若い人が入れない ・水風呂が使えない ・駐車場を増やしてほしい ・名前を聞いて初めはチョット引いた ・洗い場がせまいのでシャワーが左右の人に当たってしまう ・風呂、洗い場が狭い少ない ・鏡がくもって良くみえない</p>
<p>利用者からの 要望・苦情と 対処・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。  <b>《主な意見と対応》</b>  ①入墨を入れられた方がいると怖い  ・スタッフが何かありましたらお声をお掛け下さるようお願いをしております。  ②高齢者のマナーが悪い  ・見回りを多くし、見かけた場合はお声をお掛けしております。  ③駐車場が無いからいつも困る  ・限られた駐車場しかないので混みあった時は、スタッフが立ってご案内をしております</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	・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
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"> <li>・湯あたり、怪我など緊急対応がないように利用者1人1人にできるだけお声をかけるようにしております。</li> <li>・毎月、行事予定を作り、新聞折込み、館内掲示、チラシで毎日何が行われているかをわかるようにしております。</li> <li>・季節を大切に行事に取り組んでおります</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場では、利用者の方にご迷惑をお掛けしています</li> <li>・今年の夏は、とても気温が高く外出を控える利用者の方が多かったように思われました。その為、利用者数が伸びませんでした。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期は、気温の高い日が多く少し苦戦いたしました。しかし、少しでも来館された方々に満足して頂けるようにうちの用意やお花などで楽しんでいただけたようにしました。</li> <li>・スタッフが初めて利用された方や毎日利用される方に、丁寧な接遇を行ないリピーターを増やすことができていると思います</li> <li>・週末には、家族連れ、他県からの利用者の方に利用していただけております。</li> </ul>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報活動に力を入れており、今期も行事予定を毎月折込みチラシ、掲示板、館内チラシ、ホームページなどで毎日の予定をわかりやすくしております。</li> <li>・危機管理として、スタッフ一同、非常時に備えAED講習を受け、常に対応できるようにしております。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の方の安全を第一に考えた訓練をしております。</li> <li>・もっと多くの方に知っていただける施設にしていくため、広報活動に力を入れていきたいと思っております。</li> <li>・今後も、地域の方に、ご協力いただき施設周辺の清掃などで交流をしていきたいと思っております。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

台風21号の際、開館中に停電となったが、利用者の安全を第一に、緊急時のマニュアル通り、無事閉館作業を終えていた。また、停電が長引き、温泉汲み上げのポンプが動かない事態となったが、翌開館日に滞りなく利用者を迎えることができたのは、職員が深夜・未明から開館作業を行ったためである。平常時から、非常時に備えた運営がなされている。酷暑の影響もあり、利用者数は伸び悩んだが、引き続き、利用促進に努められるとともに、適切な施設運営に取り組まれない。

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

- ・リピーターの確保だけでなく、新規利用者の獲得にも取り組まれない。
- ・利用者ニーズの把握に努め、講座の見直しを図ること。
- ・その他事務局のとおりと認める。