

令和元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～令和3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)	40,723,611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

	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)	39,678	40,773	39,498	42,728	41,395
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夜間警備業務 ②清掃業務 ③防災機器保守点検 ④浄化槽維持管理業務	①～④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>令和元年8月4日から8月12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】104名 【女性】66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 3名/20歳以上30歳未満 7名/30歳以上40歳未満 6名/40歳以上50歳未満 13名 ・50歳以上60歳未満 12名/60歳以上65歳未満 14名/65歳以上70歳未満 29名/70歳以上75歳未満 41名 ・75歳以上80歳未満 21名/80歳以上85歳未満 18名/85歳以上90歳未満 4名/90歳以上 2名 合計170名</p> <p>【交通手段】 自動車87%・自転車8%・公共交通機関3%・その他2%</p> <p>【職員の対応】 ・満足85.9% やや満足12.9% やや不満0% 不満0%</p> <p>■満足 ・講座に急いでいる時、穏やかに対応してもらえて落ち着いて行動ができる。 ・本当に良く気がついて動いてみえます。 ・丁寧に教えて頂きます。 ・気さくに話ができる。 ・皆さん礼儀正しいです。 ・いつも親切で有難く思っています。帰りの声かけもして下さいって感じがいいです。等</p> <p>■やや満足 ・いつも笑顔でよい。お願いしたことは、すぐにやってくれる。 ・声をかけてくれるところ</p> <p>【施設の管理】 ・満足62.3% やや満足31.8% やや不満4.7% 不満1.2%</p> <p>■満足 ・入浴の湯の近くに水飲み場があると良いと思います。 ・風呂から上がってゆっくりできるのがとてもリラックスできます。 ・電気のイスいつも利用させていただいています。 ・駐車場がもう少しあるといいです。 ・鉄泉の良い所をもっとアピールするといいかも ・露天風呂があるといいね ・清潔感が良かった ・全体的に良い ・ドライヤーがあり助かりました。脱衣室もきれいで長いベンチもうれしい</p>
	<p>■やや満足 ・シャワーがイマイチ完全じゃない ・季節の花がいつも生けてあり楽しみです。気持ちが落ち着きます。 ・四季を感じるイベントもあり良いですね。 ・駐車場が少ない ・水風呂、サウナがあればなおよい ・清潔有、少ない職員の割にはコマメに動いていたのでたまに休んでください。 ・洗い場の席取りをしている人がいた。 ・きれいである ・全体的にきれい。打たせ湯の隅に汚れあり</p> <p>■やや不満 ・お湯がとても塩素臭い ・露天風呂があれば良いと思う。 ・シャワーヘッドが悪い ・冬寒い</p> <p>■不満 ・マージャンのある日は駐車場が一杯で停めれない。なんとかしてほしい。</p> <p>【講座の満足度】 ・満足77.8% やや満足22.2% やや不満0% 不満0%</p> <p>■満足 ・先生も良くやられる。</p> <p>■やや満足 ・年々年をとりました。きつい運動よりさわやかな体操のようなものを</p> <p>【全体的な満足度】 ・満足65.3% やや満足29.4% やや不満4.1% 不満1.2%</p>

	<p>■満足</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お茶を用意され助かります。 ・ゆっくりできる。 ・お湯がとても気持ちが良い ・体があたたまって痛い所が収まってくる気がします。週に一度の利用です。2回程いしたいと思ってます。 ・ジャグジーが広いと嬉しいです。 ・手軽に入浴できる。 ・静かで良い。 ・湯上り後の休憩室は、どこか懐かしくおばあちゃん家に来たような心やすらぐ空間に普段の日々の仕事疲れからいやされました。 <p>■やや満足</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が狭い ・マナーが悪い客がいる 唾を吐く ・金額的に見たところ、シャンプー、ボディソープがあればと思います。 ・ゆっくり出来て予想以上でした。また、利用したいです。 <p>■やや不満</p> <ul style="list-style-type: none"> ・終わりの時間を6時～7時まで営業してほしい ・場所取りが多すぎ ・真夏なのでもう少し冷たくして、ゆっくりとつかりたい <p>■不満</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の不良 <p>【独自項目】</p> <p>神仏温泉にはどなたとお見えになりましたか？</p> <p>・ひとり45.9% 夫婦24.1% 子供(孫)1.2% 家族12.9% 友人14.7% その他1.2%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<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された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>・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、改善を見出してまいります。</p> <p>《主な意見と対応》</p> <p>①駐車場がいつもいっぱい停めれない @ご利用者の方には、ご迷惑をお掛けしております。現状では解決がなかなかできません。お客様にご理解をお願いしています。</p> <p>②入墨を入れている人が多く怖い @お客様に説明をして、何か困ったことがあった場合は、スタッフに声を掛けて下さいとお願いをしています。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。 ・講座受講生は定員を超えた場合、第三者立会いのもとで抽選し、抽選にもれた方にはサークルを紹介する。 ・「御意見箱」を設置し、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「情報公開規程」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」を常設するとともに、日々の業務を通じたニーズ把握。 ・指定管理者が定めた「苦情解決に関する事業実施要綱」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)	・研修会等により、接遇技術の向上を図る。 ・施設の点検など、快適な環境に努める。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・「広報ぎふ」、ホームページ、施設内の掲示板等、多様な手段で広報。 ・講座・サークル活動の充実を図る。	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	・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				

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	・運営管理している他施設との一括発注及び指定管理期間を超えない複数年契約による経費削減。 ・利用者サービスを低下させない範囲内での節水・節電等による光熱水費等の縮減。	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	・過去に高齢者福祉等の仕事に携わった経験のある人材を配置。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	・研修等により人材の育成を図る。	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「危機管理マニュアル」、「地震防災マニュアル」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	・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
		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、市民健康センター・ふれあい保健センター等との連携を図る。 ・地元住民との交流を図り、地域福祉の向上に努める。	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)

<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"> ・1人ひとりのお客様に笑顔で声かけをしています。 ・新規の方には、わかりやすくご案内をし、常連の利用者の方には、出来るだけ声かけなどし体調などを聞くことで緊急にならないようにしました。 ・利用者の方に季節感を味わっていただけるように、四季折々のイベント、お花などを飾ったりして楽しんでいただきました。 ・身分証明書の提示を利用者の方にして頂けるように声かけをしています。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・混み合うときの駐車場には、利用者の方には迷惑をお掛けしています。 ・設備修理等の段取りよく出来れば良かったと思います。 <p>【自己評価】</p> <p>今期は、利用者数は伸び悩みませんでした。暑い夏の影響もあったかと思いますが、イベント等を行い少しでも来館して頂けるようにしました。しかし、イベント前後は、少し伸びましたが、思うより上がりませんでした。</p> <p>緊急事案は、2件でした。。</p>
<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"> ・自然災害、緊急対応にも即対応できるように、スタッフの訓練をしております。 ・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"> ・利用者の方の安全を第一に考えた訓練をしております。 ・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。 ・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。

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更新等広報活動に努めている。
 今期は財政援助団体等監査の対象となったほか、不動産鑑定評価にあたっての対応など、不慣れな業務も依頼したが、適切に対応した。なお、監査については、現状のところ、軽微な指摘事項のみの予定である。
 今後も各種規定等を遵守し、適正な運営に努められたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

- ・企画内容等において他の施設との差別化を図るなど、新規利用者を増やす努力を求めたい。
- ・適切な施設管理・運営のため、他の指定管理者との情報交換を進められたい。
- ・その他事務局のとおりと認める。