

令和元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～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)	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

	R元 下半期	R元 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)	33,628	39,678	40,773	39,498	42,728
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

利用者アンケートの実施状況	アンケート結果について、今期(下半期)はアンケート実施が新型コロナウイルス感染対応策の為、途中で実施ができなくなってしまいました。回答あったのは、24枚です。 男性10名 女性14枚 合計24名
利用者アンケートの実施結果	<p>【年齢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・60歳以上65歳未満 15名 ・65歳以上70歳未満 8名 ・85歳以上90歳未満 1名 <p>【交通手段】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動車95.8% ・自転車0% ・交通機関0% ・その他4.2% <p>【職員の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足70.9% やや満足29.1% ・やや不満0% ・不満0% 満足: 優しい接し方、丁寧に教えて頂けたこと、子供に声をかけて下さいました。 <p>【施設の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足62.5% ・やや満足25% ・やや不満8.3% ・不満4.2% 満足: 明るくて思ったより広くて良かった。 ・きれい ・とても清潔、座布団の手作りなどアットホーム ・風呂場が明るくて良い。 やや満足: シャワーの位置がやや高めで調整ができると使いやすいと思いました。 <p>【全体的な満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足41.7% ・やや不満50% ・やや不満8.3% ・不満0% 満足: 2月までは、終業時間がはやすぎる。 ・受付、トイレ等にアルコールスプレーをぜひ置いてほしい。 ・温かいお茶や冷たいお茶がありホッとします。 ・源泉が良い。 ・人が多くて長い時間入っていられなかったが温泉は良かった。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・館内にポストを設置してお客様の声を聞いております。 ・職員が利用者の方からお聞きする事もあります。 ・できるだけ速やかに対象できるように心がけております。 <p>《主な要望、苦情》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シャンプー、リンス、ボディソープがあるといい。 ・閉館時間が早すぎる。 ・駐車場が狭い、車が止めれない。⇒できるだけ多くの方に止めて頂けるよう誘導しています。 ・刺青の人が怖い。⇒何かあった場合はすぐに職員に声をかけて下さいとお願いしています。 ・場所取りがある。⇒職員が巡回を増やして対応しています。

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

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			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	・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			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	・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			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"> ・利用者の方1人ひとりに笑顔で接するようにしております。 ・来館される方の身分証明書のご提示をお願いしています。 ・緊急時案をできるだけ出さないようにしております。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身分証明書のご提示に難色を示される方が見えました。ご理解をして頂けるよう努力してまいります。 ・ご案内が行き届かなかったことがあったので案内をもっとしっかりやって行きたいと思います。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期は、ハイシーズンである冬季が例年より気温が高かった事と毎月作成している来館数の年度別比較表を見るとH30年の工事(6月～12月)による利用者数減少の影響が回復できない事が温泉利用者数の減少かと思われました。 それに加えて一番多く利用者が訪れる時期に新型コロナウイルス感染対応為、臨時休館となってしまいました。
<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"> ・利用者が、少しでもリラックスして頂けるように季節感を大事にしたイベントを行っていきたく思います。(例 ゆず風呂、クリスマスツリー、正月飾り、節分、雛人形等) ・チラシにも季節の花などを載せて配布しております。 ・月に一度施設長会議等を行い情報交換を行っております。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者を増やすために広報活動に力を入れていきたく思います。 ・HPなどを利用した宣伝活動も行っていきたいと思っております。 ・新しい講座を一つでも増やせるように取り組んでいきたく思います。

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。

新型コロナウイルス感染症による休館が影響し、利用者数は減少しているが、昨年2月までの利用者数と比べると1,000人程度増加しており、利用増に努めた成果が出ている。

今期は休館のためアンケート集計が前年よりかなり少ない結果となったが、アンケート実施期間以外でも利用者からの意見を聞き取り、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

- ・新型コロナウイルス感染症対策について、徹底するよう努められたい。
- ・企画内容等において他の施設と差別化を図るなど、既存利用者の満足度向上及び新規利用者増進の努力を求めたい。
- ・その他事務局のとおりと認める。