

# 令和 2 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	岐阜市三田洞神仏温泉	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)	平成29年度 40,200,000円 平成30年度 40,300,000円 平成31(令和元)年度 40,723,611円 令和2年度 41,250,000円 令和3年度 41,351,851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

	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)	15,423	33,628	39,678	40,773	39,498
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、閉館時間は午後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広報ぎふを講座の募集、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 ・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>アンケート結果、新規アンケート50枚7/23～8/6 通常アンケート120枚8/6～8/8を実施 新規利用者50名 男性30名/女性20名 通常利用者120名 男性80名/女性40名</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>【年齢】 新規利用者 ・60歳以上65歳未満 5名 ・65歳以上70歳未満 3名 ・70歳以上75歳未満 1名 ・75歳以上80歳未満 2名 ・80歳以上85歳未満 0名 ・85歳以上90歳未満 0名 ・90歳以上 0名 ・その他(10歳以上～60歳未満) 39名 通常利用者 ・60歳以上65歳未満 5名 ・65歳以上70歳未満 14名 ・70歳以上75歳未満 39名 ・75歳以上80歳未満 32名 ・80歳以上85歳未満 18名 ・85歳以上90歳未満 6名 ・90歳以上 1名 ・その他(10歳以上～60歳未満) 5名 【交通手段】 (新規)・自動車92% 自転車2% 公共交通機関6% その他0% (通常)・自動車90.8% 自転車5% 公共交通機関1.7% その他2.5% 【職員の対応】 (新規)・満足/キレイで明るい ・ニコニコして気持ち良いです ・受付の方優しかった ・明るく優しいので初めてでも安心 ・明るく気持ちが良い ・コロナ対応はしっかりできてました (通常)満足/少ない人数で一生懸命やっておられると思います ・対応が丁寧です ・特にありませんが皆さん全体に良いと思います ・お話しやすい ・話しやすいgood ・満足してます ・親切 ・言葉使いが丁寧 ・気楽な人ばかりで安心です 等 【施設の管理】 (新規)満足/キレイ特に窓ガラス ・とてもきれいにしていて気持ち良く過ごせた ・毎日温泉を入れ替えてくださっている やや満足/シャンプー等がほしい (通常)満足/良くやっておられると感謝しております ・うたせ湯が3ヶ所あるが1人使用していると他の人が使えない ・温泉内で大声でしゃべってる ・浴室のカーン止める、出すが自分でできる器具にした方が水削減になると思う ・水風呂があるといい ・毎日湯が新しいところ ・いつも清潔で気持ち良く入浴できます ・浴槽がキレイ ・密接を避けるためテーピングしてありわかりやすい やや満足/洗い場のイスなくてほしい ・洗い場が少ない ・洗い場を増やす ・体を洗うところが狭い ・シャワー圧力が強い</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>【全体的な満足度】 (新規)満足/あたたまりました 色々楽しめました ・良いお湯でした ・体が温まる やや満足/露天風呂があると良い (通常)満足/リーズナブルな価格で年金生活者にとっては助かります ・お花がきれいでね ・室内の掃除も良いです ・営業時間がお客中心的 ・温泉が良い ・ウォーキングの帰りだから最高 やや満足/お互い年寄りなのでいたわり合いたいですね ・温泉であるところが良い やや不満/洗い場が少ない ・客層があまり良くない ・朝一番の人の場所取りが多いですね 【講座】 満足/紙芝居がおもしろい 【独自項目】 (どなたと神仏温泉に見えましたか?) (新規)・1人24% ・夫婦28% ・子供(孫)16% ・家族12% ・友人20% (通常)・1人66.7% ・夫婦22.5% ・子供(孫)0% ・家族2.5% ・友人8.3% 【その他お気づきの点】 (新規・通常) ・道路下の案内板が小さくてわかりにくかった ・あえて営業時間が短い ・浴槽内の時計が見にくい 休憩用のイスがもっとあった方がよい ・ぜひ、にっこりバス日赤からの乗り継ぎを検討願います ・洗い場の水道の位置が低すぎるのがきになりました ・自分たちもキレイにしようと思える環境が大変良かった  ・館内にお客様ポストを設置していつでもお客様にご意見を頂けるようにしてあります。 ・利用者の方から直接お聞きすることもあります。お聞きしたときは、できるだけ速やかに対応するように心がけております。 (主な要望・苦情) ・シャンプー、リンス、ボディソープ等が置いてない⇒来館されたときに受付で無いことを説明しています ・刺青の方が入っていた⇒何かあった場合直ぐにスタッフに声をかけて下さいとお願いをしています ・お風呂の中で大きな声でおしゃべりをしている人がいる⇒館内放送などで呼びかけをしています</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"> <li>「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。</li> <li>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。</li> <li>「御意見箱」を設置し、利用者の声を把握。</li> </ul>	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者が定めた「情報公開規程」に基づき対応。</li> <li>「広報ぎふ」、ホームページ等多様な手段で情報提供。</li> </ul>	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"> <li>「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。</li> <li>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。</li> </ul>	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"> <li>研修会等により、接客技術の向上を図る。</li> <li>施設の点検など、快適な環境に努める。</li> </ul>	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> <li>講座・サークル活動の充実を図る。</li> </ul>	D	D	D
		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"> <li>定期的に利用者アンケート調査を実施。</li> </ul>	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"> <li>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。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>収支計画に沿った運営。</li> </ul>	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスを低下させないように、効率的に職員を配置。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>市税等の滞納がない。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修等により人材の育成を図る。</li> </ul>	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	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				

## 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"> <li>・コロナ対策の為、開館月は4ヶ月となってしまいました。6月の再開に対して、利用者のほとんどが高齢者ため、館内感染症対策を徹底する努力をしています。</li> <li>・緊急事態を未然に防ぐように受付で声掛けをしています。</li> <li>・新型コロナウイルス感染対応対策運営マニュアルを作成し感染を未然に防ぐよう徹底しています。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染対応対策の為、館内の備品等が使用できなく利用者の方に不便をおかけしています。</li> <li>・慣れない状況でスタッフも戸惑いが多く出てしまいました。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>今期は、3月から5月まで新型コロナウイルス感染対応対策の為に、休館となっており例年よりも利用者数が半減してしまいました。再開した後も感染を恐れてなかなか足を運んで頂ける状況でありませんでしたが、少しずつコロナ対策を理解して頂き利用して頂けるようになって来ています。</p>
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"> <li>・新型コロナウイルス感染対応対策を徹底しながら講座、イベントが少しでも再開できるように取り組んでいきたいと思えます。</li> <li>・HP、チラシ、SNSなどを活用し、多くの方に利用していただけるように努めてまいります。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規利用者を少しでも増やすようにSMSの活用等、広報活動を充実していきます。</li> <li>・常連の利用者の方にも満足していただけるように新型コロナウイルス感染対応対策を継続しつつ「季節の川柳」の募集などを行い楽しみを増やしていきます。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

<p>新型コロナウイルス感染症対策のため、受付時のチェック作業や、人数制限・時間制限を行うことへの説明対応等、今までなかった業務が増えたが、業務マニュアルを作成、遵守することで、大きなクレームやトラブルはなく、円滑な施設運営を行っている。時間制限、見回り強化等の感染症対策の副産物として、湯あたりや熱中症の利用者を出さないといった効果を得ることもできた。</p> <p>上半期は新型コロナウイルス感染症による影響により、利用者は大幅に減少している。今後は、感染症対策に最大の注意を払いつつ、現在は開催できていない講座やイベントを再開することで、利用者の増加に努められたい。</p>
--

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策について、利用者の安心・安全の確保のために万全を期していることが分かった。</li> <li>・地域での発信等、ホームページや広報ぎふ以外の手段で、事業対象者である高齢者への周知を積極的に行うよう努められたい。</li> <li>・その他事務局のとおりと認める。</li> </ul>
--