

# 令和 3 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

	R3上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期
利用者数(単位:人)	17,100	29,493	15,423	33,628	39,678
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コロナ禍の中、講座の開講準備や調整を行ったが、一講座(ヨガ)のみの開講(受講者は昨年度応募者)となり、広報ぎふやホームページを十分に活用できなかった 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 ・全スタッフ一斉の消防訓練は、コロナ感染予防の観点から実施できなかったが、3グループに分け、座学中心の消防訓練を実施した 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7/11～7/31 通常アンケート120枚8/16～8/19を実施 新規利用者50名 男性31名/女性19名 通常利用者120名 男性68名/女性51名</p>
<p>利用者アンケートの 実施結果</p>	<p>【交通手段】 ・自動車94.0% ・自転車0.0% ・公共交通機関6.0% ・その他0.0%</p> <p>【職員の対応】 ・満足86.0% ・やや満足14.0% ・やや不満0.0% ・不満0.0%</p> <p>(満足) ・みんな優しいし温かいですよ。温泉のように・・・ ・スタッフの皆様の優しい心遣いにもいつも感謝しています。ありがとうございます。 ・やさしい人たち ・大変に親切です ・中には、スタッフらしからぬ言葉使いあり ・皆様とても気持ち良く、親切にして下さってありがたいです。 ここに来ると心が晴れやかになります。 ・皆さんとても感じいいです。 ・大変親切で気持ちよい。ただ、お掃除の方で時々嫌な感じを受ける ・親切な対応にとっても満足しています ・いいです ・親切であります。 ・声掛けをしていただけ ・鍵の紛失や体調不良を生じた人に、対応が上手です。洗面所を常にきれいにしてみえる ・対応が丁寧でとても良いです ・トップにより雰囲気が変わる(異動等) ・礼儀正しい きれい ・皆様の礼儀がよろしいと思います ・親切 ・挨拶がしっかり出来ている</p> <p>(やや満足) ・お風呂の中で密になっていることが多い、もう少し見回りしてはどうですか？ ・人によって対応する ・比較的丁寧 ・まあまあ</p> <p>【施設の管理】 ・満足80.0% ・やや満足18.0% ・やや不満2.0% ・不満0.0%</p> <p>(満足) ・掃除がキレイにされており大変気持ち良く入浴が楽しめています ・適正な管理がされている ・脱衣所に洗面用具を置く場所があると助かります ・お花が美しいですね 全体的に良いと思います ・シャワーの固定 ・早めに営業して下さい ・いつもきれいです ・いつもお花がキレイでいい感じです</p> <p>(やや満足) ・他県ナンバーが多すぎる(東京・愛知) 刺青をしている人が多い ・水風呂、露天風呂があれば最高です ・温泉が低いようです。 ・多くの人々が家族、親族と楽しんでおり明るい ・休館中に改装改装やって下さい ・修理に時間がかかる時がある ・脱衣室に腰掛けが欲しい ドライヤーも2台で足りない時が多い ・シャワーの故障</p> <p>(やや不満) ・洗い場の隣の水がかかる ・ドライヤーがとりあいになることがある ・洗面所付近に消毒液がほしい</p>

利用者アンケートの  
実施結果

【全体的な満足】

・満足78.0% ・やや満足20.0% ・やや不満0.0% ・不満2.0%

(満足)

- ・全体的にいいです
- ・名前を聞くかどうかの宗教団体の経営の様に思うので市営とか、名前を変えては・・・
- ・全部よい
- ・閉館時間が年中5時にしてほしい
- ・60歳以上なので安く入浴させていただけるとありがたい
- ・入浴料が安い
- ・浴室がキレイ 館内も掃除がゆきとどいて気持ちが良い
- ・ゆっくりできる事です
- ・痛いところに良いから
- ・季節ごとのお花の手入れが行き届き楽しませていただいております
- ・近いし、入場料が安い 湯もきれいです
- ・電気風呂 露天風呂があるとよい
- ・天然温泉で気持ちが良い 毎日の清掃(お風呂)
- ・お湯が良く体が喜んでます
- ・スタッフも良いし、きれい
- ・大変満足です
- ・山に近く、駐車場も広く、きに合ってます
- ・シニアの値段がよい 石鹸、シャンプーは欲しい
- ・気が安らぐ
- ・体の疲れが良くとれる
- ・湯がぬるい
- ・艇料金
- ・周りの自然が良い スタッフの対応が良い お湯が少しぬるい

(やや満足)

- ・マナーの悪い人が多い

【独自項目】

(キャッシュレス決済を導入した場合利用しますか?)

・利用する30.0% ・利用しない35.8% ・利用の仕方がないわからない11.7% ・わからない22.5%

(神仏温泉をお知りになったきっかけは?)

・山登り 14.1% ・インターネット16.6% ・知人の紹介32.5% ・市の広報24.1%  
・その他27.5%(昔から来ている/地元だから/通りかかり/タウン誌)

【その他お気づきの点】

・コロナの現状では感想は書きにくい ・ありがとう ・特にありません。たまにお客様のマナーの問題ですが、大声で話される人(特に湯船に入って対面で)がいるいささかひきます。 ・車椅子用のパーキングが少ない ・ありがたく思っています  
・毎日お世話になっております。ありがとうございます。 ・お湯の温度がもう少し高いといいなあ。もしくは高くなって  
いる場所を設置とか 温泉が無理なら白湯だけでも ・お湯もスタッフの皆様の心も温かいです。 ありがとうございます。

【新規アンケートより】

・以前広報ぎふを見て場所が判らなくて友人に聞いて自宅から30分程かかるけどこちらの方に来た時には、一緒に、利用している。結構はまってます。 ・安い ・とてもキレイに掃除がしてあって大満足です。 スタッフの方も皆、親切でアットホームでまた来たいと思います ・はじめてなので一人で来ました、またともだちと来たいと思います  
・穴場で百々ヶ峰の帰りに寄りました。また、来たいです ・閉館が早く、キャンプで来た人には夜に入りに来れないです ・露天風呂ががあれば良かった  
・安くて、広くて、キレイでした。シャンプー、ボディソープがあると助かります。コーヒー牛乳美味しかったです

別途アンケート集計結果あり

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、接遇技術の向上を図る。</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	
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>地元の法人その他の団体に業務の一部を委託。</li> </ul>	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>地元住民との交流を図り、地域福祉の向上に努める。</li> </ul>	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>・コロナ禍の中、高齢者の福祉施設として万全な対策をもって運営しました。状況に応じたマニュアルの改訂は第6版となっています。</li> <li>・お客様の健康状態を把握するために、常連客が多い当施設の特徴を活かして細やかな声かけを行ないました。</li> <li>・お客様に心の潤いを感じて頂けるよう、館内や中庭の花飾りや手入れを積極的に行いました。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事態宣言の発出・解除のタイミングを捉えられず、瞬発力をもって様々な規制緩和を行なうことができませんでした。</li> <li>・新規のお客様開拓に向けた施策(イベント等)を実施できませんでした。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>令和3年度上半期においても緊急事態宣言の発出があり、講座やイベントの開催がほぼ出来ませんでした。withコロナの運営がスタッフ・お客様に定着してきており、混乱なく運営ができました。今後、規制緩和を行なった状況での運営に備えていきます。</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"> <li>・新型コロナウイルス第3波による緊急事態宣言の発令があり、講座の再開まで至ることはできなかったが、再開に向けて講師との打ち合わせや新規講座開講に向けての調整を行いました。</li> <li>・新型コロナウイルス感染対応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>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規利用者の開拓や情報発信のために、館内の写真や周辺の自然豊かな環境をSNSなどにより発信し、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、新型コロナウイルス感染対応策を継続しつつ新たなイベントを検討・実施していきます。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

<p>上半期よりSNS(Instagram・Twitter)を始められ、ホームページとあわせて、施設のPR及び施設の利用促進を図っている。ロッカーは、使用場所を随時把握し、使用後の消毒や使用時間を制限するなど、感染防止に努めている。利用者アンケートからも、施設の清掃に高い評価を得ており、緊急事態宣言にともない休館の際も施設の清掃や、職員で修繕作業を行う中で、館内の美化に努められている。また、感染状況に応じて、マニュアルを改定し利用者ニーズに対応している。引き続き適切な施設管理を図られるとともに、講座再開に向けて努力されたい。</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により評価し難い部分もあるが、感染症対策を徹底しながら運営をしていることが伺えた。</li> <li>・今後も感染症対策を徹底し、引き続き、利用者の獲得に努めていただきたい。</li> <li>・その他所管課の意見のとおりと認める。</li> </ul>
---