

令和 3 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	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 下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期
利用者数(単位:人)	30,436	17,100	29,493	15,423	33,628
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コロナの影響等による臨時休館のお知らせ、講座の案内に岐阜市広報誌を活用 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応 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 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3/18～3/27通常アンケート120枚3/18～3/19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73名/女性47名</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>通常アンケートより 【交通手段】 ・自動車86.7% ・自転車7.5% ・公共交通機関3.3% ・その他2.5% 【職員の対応】 ・満足84.2% ・やや満足15.0% ・やや不満0.0% ・不満0.8% (満足) ・対応 満足 ・良いところ やさしく美人ばかり ・いつもきれいで気持ちがいい ・丁寧で親切です。いつもありがとうございます ・とても親切です ・皆さん親切です ・良い あいさつ、表情、明るい人が多い ・やさしく声をかけて下さり、気持ちよく使用させて頂いています ・とても気持ちいいです ・いつもあたたかい安価お風呂を提供して下さいありがとうございます ・美しくって明るくて朗かたで入浴もと得難いのですが、スタッフの方々にも癒されます ・大変に親切 ・良好です ・優しくて年寄りにとっても気を使っただき感謝しています ・特に問題とすべき事はない ・掃除がきれいにされています ・お客への対応が早く親切である ・全員優しく対応してくれます ・良く動き、良く気が付く ・不満なことはありません。良いところばかりです ・気づかいがすばらしい ・親切な対応 ・皆さん親切で良い ・約1時間毎浴場内を清掃してくれて他の温泉場より清潔な事はこの価格では信じがたい事です。従業員が疲れてしまわないよう適度な間隔で仕事して下さい。 ・皆様の笑顔がとてもいい ■やや満足 ・コロナ禍なので仕方がないが、無言でやたら早く掃除をしていく人がいる落ち着かない。 ・皆さん親切です ・教育が出来ている(顧客接遇)しかし、一部の年のとった女性が いかななものか疑問だと思 ・コロナで臨時休館になった時、連絡がなかった ・人数が多い 2人一組でいいと思う 清掃人は2名 ■不満 ・アンケートを求められる</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>【施設の管理】 ・満足63.4% ・やや満足30.8% ・やや不満5.0% ・不満0.8% ■満足 ・脱衣室が清潔である ・別料金を払っても良いのでコロナが終息したらサウナを設置してほしい人数制限、時間制限、予約制にして少人数が 使用できるサウナを設置してほしい ・きれい ・清潔に維持されており気持ち良く利用させて頂いています ・正しく良いです ・夜長い時間営業してほしい ・施設をいつも掃除しています 不満おしゃべりが多い(利用している方) ・冷水・お茶がほしい ・洗い場のシャワーの固定が悪かったり水しか出ない場所も あったりした時早く修理をお願いしたい ■やや満足 ・障がい者に御提供いただく壁面の色彩やタイル等の新調をご検討くださることうれしいです。 ・時々ロッカーが汚れている ・飲食施設がないこと ・脱衣室が寒い ・清掃されて、きれいになった ・蛇口と正面に鏡がないところがある ・マージャンがやれる様になるとうれしい ・シャワーの水流が強すぎてとなりの人に水がかかり迷惑になっている。水流を抑えるためにカランの水を ながしている (無駄になっている) ・男の更衣室からトイレに入る扉が固い重い。直してほしい ・この値段で温泉に入れるので何もいうことはない。利用者の中 で、お湯を出し放しにしたり洗い場に荷物置いたままの人が いる。マナーを守ってほしい ・掃除が行き届いていて(キレイ)なところ ・エアコンの音が工事に聞こえました</p>

- ・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、きにいきます
- ・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
- やや不満
 - ・赤湯の淵廻りが汚れている
 - ・男性用の洗い場の椅子を高いのにしてほしい
 - ・施設の故障の復旧が遅い(蛇口等)
 - ・脱衣室の床、浴室のシャワー、トイレの便器シャワートイレにして
- 不満
 - ・設備の修理が遅い(ガラス割れたまま)

全体的な満足度

満足85.8% やや満足13.4% やや不満0.8% 不満0%

■ 満足

- ・清潔で気持ちが良い
- ・すべていいです
- ・疲れがとれ、病気が治る
- ・お湯が良い(温まる)
- ・清潔である
- ・いつも清潔でうれしいです。
- ・名前をもう少し工夫してほしい。何かの宗教関連施設がと思って いましたので存在を知ってから暫く利用をためらっていました
- ・スタッフさんの対応が良い。源泉で体が元気になります
- ・料金が安いし職員が良いからうれしい
- ・源泉であること、清潔であること、受付が明るいこと
- ・適当に空いているのでゆっくりできます
- ・年間通じて17時まで営業してほしいです
- ・冬、床が冷たい！故障は、早く直してほしい！
- ・家から近い コロナが終わって量で休んだり弁当たべたりしたい
- ・水がきれい
- ・天然の温泉が良いです
- ・安い ・きれい
- ・低価格で清潔な温泉を提供してくれる所が良い
- ・気軽に利用させていただいています。いつもありがとうございます
- ・洗い場のイスが1/3ですが2/3にしてほしい
- ・疲れがとれる 夜中にトイレに行かなくても良いので睡眠が充分とれて満足している

■ やや満足

- ・お客さんで気に入った場所を占領してしまう人がいるので直してほしいと思います。(なかなか注意ができないので)
- ・シャワーの勢いが強すぎる

■ やや不満

- ・特にトイレ

利用者アンケートの
実施結果

その他お気づきの点

- ・ありがとう
- ・シャワートイレ 寒いトイレ
- ・駐車場が混んでいて待たないと空かないときがある
- ・コロナ感染して臨時休館が2回ありました。難しいと思いますが、臨時休館した分、水曜日休みを代替として営業してもらいたい
- ・男性打たせ湯の破損したガラス版の修復が長時間かかっている、浴場にブルーシートはあまり似合わないの
なるべく早く修復してほしい
- ・駐車場が少ない
- ・飲料水の他に自動販売機でのアイスクリームの販売も検討下さい。
- ・「刺青」をしている人の入浴はいかがなものか？検討されたい
- ・マッサージ機を最新機に変更してほしい
- ・話が多いので時間を短くしてほしい。1時間30分あれば大丈夫だと思う
- ・場所取りする人がいるので気をつけていただきたいです
- ・時たま駐車場スペースがなくて、車の置き場所に困ることがある
- ・シャワールの出し方が2種類あり、自宅と同じ持続して出るタイプが使い易い
- ・トイレがウォシュレットならなお使いやすい。時代的にウォシュレットにして頂きたいです
- ・テレビが早く点くようになってほしい！（電気をしながらウクライナを知ることができるから）
- ・洗い場の場所取りはやめてほしい 大きな声では話さないでほしい ドライヤーが済んだらなるべく早くゆずって下さい。
顔のマッサージやバックをいつまでもやっていて動かない人がいます
- ・お風呂の底の部分がはがれてる？感じがしました。

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	・「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	・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策など	・「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。	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	・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"> ・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7版となっています。 ・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。 ・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。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【自己評価】</p> <p>職員のコロナ感染や自宅待機等がありましたが、最少人員での運営等、緊急時の対応を行うことができました。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。今後も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"> ・コロナ禍のなか、一部講座の再開(ヨガ)、次年度の開催に向けての調整、受講生募集を積極的に行いました。 ・新たな指定管理期間に向けて、新たなイベント企画を行ってまいります。 ・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。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、広報活動をさらに充実していきます。 ・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対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。

7. 所管課の意見

<p>新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを作成し、それに基づき対策を行いながら講座等を運営している。 更衣室内に、緊急時の呼び出しボタン以外に軽微なお助けに応じられるインターフォンを設置し、より利用者に配慮した施設の充実に取り組まれている。 上半期より始められたSNS(Instagram・Twitter)を下半期も多く活用し、あらゆる世代の方に、より迅速に施設の情報を発信するなど、利用者促進に尽力している。 今後も、感染防止対策を迅速に行うとともに、利用者が安心・安全に利用できるような施設運営に努められたい。</p>

8. 指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中、施設で運営方法を工夫していることが伺えた。 ・依然として、男性利用者が少ない状況であるが、講座等をさらに充実させ、男性利用者の確保にも努めていただきたい。 ・その他所管課の意見のとおりと認める。
