

# 令和 2 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

	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)	29,493	15,423	33,628	39,678	40,773
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、開講はできず、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処 ・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、「消防庁応急手当WEB講習」を各々で受講した 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1/24～2/14 通常アンケート120枚2/4～2/6を実施 新規利用者50名 男性35名/女性15名 通常利用者120名 男性71名/女性49名</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p><b>【年齢】</b> 新規利用者 ・60歳以上65歳未満 3名 ・65歳以上70歳未満 1名 ・70歳以上75歳未満 5名 ・75歳以上80歳未満 3名 ・80歳以上85歳未満 2名 ・85歳以上90歳未満 1名 ・90歳以上 0名 ・その他(10歳以上～60歳未満) 35名 通常利用者 ・60歳以上65歳未満 3名 ・65歳以上70歳未満 16名 ・70歳以上75歳未満 34名 ・75歳以上80歳未満 25名・80歳以上85歳未満 23名 ・85歳以上90歳未満 13名 ・90歳以上 1名 ・その他(10歳以上～60歳未満)5名</p> <p><b>【交通手段】</b> (新規)・自動車96% 自転車2% 公共交通機関2% その他0% (通常)・自動車89.2% 自転車3.3% 公共交通機関2.5% その他5%</p> <p><b>【職員の対応】</b> (新規)・満足90% やや満足10% やや不満0% 不満0% (通常)・満足90.8% やや満足9.2% やや不満0% 不満0%</p> <p>主な理由(満足) (新規)・親切、丁寧でうれしかったです。・親切・明るいところ・他のお客様と話す声が明るくて良いと思う ・優しく丁寧・明るい声、テキパキ働きの者・明るく元気な声を掛けてもらいました・大変気持ち良かったです ・気をつけてくれてありがとうございます。 (通常)・礼儀正しいです。・皆様が元氣よくお話しされるが大変良いと思っております。 ・元氣よく親切・対応が丁寧・明るい雰囲気・良い人です・優しく対応してくれるところ・皆さん優しいです。 ・元氣がいい・親切である・皆さんよく働く・全ていい・親切で相対の態度がとてもよかったです ・いつもお世話になりありがとうございます。・とても親切にして下さりありがとうございます。環境も すべて職員の方、整備され感心しております・いつも感じよく気やすく話しやすい方ばかりです ・明るく楽しそうでいい感じですよ・とても良く毎日感じ良く働かれています。感心しています コロナ禍で気を配り皆さん喜んでます。 (やや満足)・挨拶がきちんとできてるところ・スタッフは明るく親切・親切でした。・感じがいい</p> <p><b>【施設の管理】</b> (新規)満足72% やや満足26% やや不満2% 不満0% (通常)満足60.9% やや満足35.8% やや不満3.3% 不満0%</p> <p>主な理由(満足) (新規)・ゆったりしていました・キレイで使いやすいです・お湯、清潔、お庭 (通常)・お湯も人も温かい幸福です・いつも清掃が行き届いています。・利用する方でたまにマナーが悪い方がい ますが、仕方がないかなと思います。・お花が大変気に入っております。室内も清掃がされて 大変良いと思っております。・サウナがあれば良い！温泉は暑くて良い 出来れば朝9時～18時までが 良いと思う (やや満足) ・やはり年数がたっているのかもしれませんが、でも、落ち着いて静かで良い・脱衣室の清掃を多めに お願いしたい・終了時間を18時にしたい・お湯が少しぬるい・シャワーの調整のできるように ・赤湯の浴槽が狭い・修理するのに時間がかかる(シャワー、トイレなど)・ロッカーが少ない ・休日直前の木曜日に視覚障害者と来たが3階に案内せられ本人はとても満足していた ・脱衣所の部屋ですが、窓が閉まっていた。湯船に入っていた時放送が聞こえづらかった (やや不満)・ロッカーの所の下が冷たい・脱場の床が冷たい</p> <p><b>【全体的な満足度】</b> (新規)満足72% やや満足26% やや不満0% 2% (通常)満足77.5% やや満足21.7% やや不満0.8% 不満0%</p> <p>主な理由(満足) ・今後もよろしく願います。・温泉が温まる・コロナ対策をきちんとやっていると感じます。 ・露天があると良いと思いましたが・気軽に利用できる・赤湯が良い ・休日はいつも山を走っている汗をかくので温泉があつて最高です。・親切で清潔であるところ ・閉館時間をもう少し長く・料金設定が良い ・毎日がスタッフの皆様の元氣で明るい点が良いと思えます。・市内で近くて良い風呂で満足 ・キレイで安い・入る時かけ湯を立て湯を使われるけど下の方は、洗っていない人がいる。シャワーの所に 荷物を置いてお湯に入っておられる・体が温まり気持ちが良いです。・一人でゆっくり入れるところ ・安いこと、疲れがとれる・湯に汚れが浮いていた。・人数が少ないときは、ゆっくり入れますが、多いと やはり気を使います。 (やや満足)・露天があると良い・湯舟がもう少し広いと良かった。混んでいました ・シャンプー、石鹸等がなく市外の者には割高に感じてしまう。・赤湯はなかなか良い。 ・温度がぬるい ・シャワーが強い(水の勢い)ので隣りにかかる時やかかけられる時があります。</p>

	<p>【その他お気づきの点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・よろしくお願ひします。</li> <li>・初めて来ました。山口市から近くてまた来たいです。</li> <li>・水分補給ができるならよい</li> <li>・カミソリがほしい</li> <li>・電気風呂</li> <li>・いつも山登りやトレイルランニングの後に使わせていただきありがとうございます。</li> <li>・18時まで営業してほしい</li> <li>・温泉の各所をもっと広くあると良い</li> <li>・お値打ちに心身やすらがせていただきました</li> <li>・サウナがない</li> <li>・温泉の風呂が小さい</li> <li>・市内在住ですが、転勤で着て間もないため証明するものがなく、例えば郵便や社員証でも良いでしょうか？</li> <li>・お湯がぬるいときがあります誰に言えばいいですか？中に入っている時皆、ぬるいとぬるいという時があります。</li> <li>・隣りに座って湯がかかると吐っていた。仕方ない</li> <li>・混みあっている時間はやめとこうと思った</li> <li>・ゆっくり時間をかけて入りたい</li> <li>・洗い場に仕切をつけて欲しい</li> <li>・脱衣所が寒い時がある</li> <li>・温泉浴室内、脱衣場、歩道内また、駐車場内、便所等毎日清掃されて喜んでおります。ありがとうございます。楽しみにお風呂に入浴させてもらっております。皆様の真心のおかげです。ありがとう</li> <li>・いい湯で安いです。</li> </ul>
--	--

### 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>	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"> <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	
		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

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	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"> <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>・冬季の温泉事故(湯あたり、ヒートショック等)を未然に防ぎ、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を実施できませんでした。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>下半期においても緊急事態宣言の発出があり、講座等のイベント開催を見送ったこともあり、昨年対比で7割ほどの利用客で推移しました。 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始めました。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

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の影響により講座等を中止したため、前指定管理期間平均比では利用者数は減少しているが、令和2年6月の再開時と比較すると増加傾向にあり、利用増に努めた成果が出ている。

下半期は講座等の中止のためアンケートの回答が前年よりかなり少ない状況となったが、アンケート実施期間以外でも利用者からの意見を幅広くお伺いし、引き続き、利用者サービスの向上、適切な施設運営に努められたい。

## 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を徹底しながら講座等の運営をしていることが伺えた。  
今後も感染症対策に十分取り組みながら、利用者にとって安心・安全な運営に努めていただきたい。