

令和 4 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	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
選定方法	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☒ 使用料 ☐ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	令和4年度 43,300,000円 令和5年度 43,600,000円 令和6年度 43,850,000円 令和7年度 43,950,000円 令和8年度 43,950,000		
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

	R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期
利用者数(単位：人)	29,289	30,436	17,100	29,493	15,423
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、副支配人1名(受付兼)、受付5名、清掃6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及びSNS、HP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

利用者アンケートの実施状況	アンケート結果、新規アンケート50枚7/23～8/7 通常アンケート120枚9/12～9/17を実施 新規利用者50名 男性27名/女性23名 通常利用者120名 男性59名/女性61名
利用者アンケートの実施結果	通常アンケートより 【交通手段】 ・自動車94.2% ・自転車3.3% ・公共交通機関1.7% ・その他0.8% 【職員の対応】 ・満足85.0% ・やや満足13.4% ・やや不満0.8% ・不満0.8% (満足) ・清掃がきれいにできている ・皆様方が親切 ・優しさ 親切 ・受付の時、親切に対応して頂きありがとうございました。 ・不満はないです。 みな、親切ですよ。 ・あいさつがていねい ・とても良いと思っております。 ・細やかな所まで作業され感心しています。 ・みな感じのよい対応をして下さっています。 ・素晴らしい方ばかりでいつも感謝しています。 ・お掃除もまめにしています。 ・いつも明るく接してくれます ・皆さん明るい対応でお風呂に来るのが楽しみです。 ・ここのスタッフの方はいつも笑顔で丁寧なのでうれしい ・お掃除の方、階段下ですれ違う方、受付の方全員笑顔で感じがとても良いです。 ・いつも丁寧な対応をして下さり感謝しています。 ・あいさつが感じ良い ・皆さん優しく、可愛いですね。ありがとうございます。 ・明るい対応が良い ・皆さん明るい感じがします。 ・言葉使いが美しい ・皆さん明るい、優しく人ばかりです ・明るく感じがいい ・親切で対応が良い ■やや満足 ・愛想がない
利用者アンケートの実施結果	【施設の管理】 ・満足58.3% ・やや満足34.2% ・やや不満6.7% ・不満0.8% ■満足 ・あじさいや植木が手入れされていて癒されました ・清潔全体的に ・いつも庭に花がいっぱい手入れがしてある ・いつもきれいな花が活けられ気持ちがいいです ・毎日花が活けられているのが好き ・畳の休憩室があって嬉しいです ・掃除が行き届いている ・きれいになっている ・休憩室の温度調整にもう少し気づかいを ・スカイウエルが良い。女性同士のおしゃべりが多い ・清潔感があります ・トイレがきれい ・将棋等出来るようにして下さい。先日、太鼓カラオケのイベントを行いました、、 ■やや満足 ・浴室内に手すりを付けたいほうがいいのか？ ・露天風呂がないので暑くなった時は出なくてはならない ・お花がいつもきれいに飾っていてとても良いです ・女性トイレの場所がわからず、男性トイレへ入りかけてしまった ・1階トイレ、キレイです ・静かでゆっくり入浴できる ・白湯の所と温泉が反対ぐらいの大きさの方が良い。温泉の方が混んでいる ・小さくても良いのでのぼせ対策に水風呂がほしい ・TV、給茶機等コロナ前にもどしては ■やや不満 ・シャワーのヘッドが動く、間にゴムをかませれば良いのでは ・お茶が飲めない 露天風呂がほしい 脱衣室に水が飲めるとよい休憩室にTVとか、カラオケタイムがあると嬉しい。 ・ビンゴゲームで景品とか ・打たせ湯が故障したままで一人しか使えないこと(2人並んでは気が引けるので) ・ドライヤーが弱すぎて早く乾かない。数も少ないと思う ・洗い場と洗い場の間に仕切り板があると良い、となりの水がとんで来て気分が悪い ・スカイウエルの西側窓より日が入る ・新聞、TV等のない所 【全体的な満足度】 ■満足84.2% ■やや満足15.0% ■やや不満0.8% ■不満0%

【アンケート別紙あり】

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				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	「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、接客技術の向上を図る。 - 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。	A	A	A
		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				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	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 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での節水・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)

今期の取組み に対する評価	【努力した点】 ・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10版となっています。 ・お客様の健康状態を把握するために、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。 ・新規のお客様の開拓のため、SNSを活用し情報発信を行いました。 ・コロナ禍において、万全な感染拡大防止対策を施してイベントや講座の開催を行いました。 ・小修繕について、速やかな対応で施設管理に努めました。 【反省点】 ・講座を再開しましたが、定員割れ講座があり、今後、講座の種別や定員について検討が必要です。 【自己評価】 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。令和4年度上半期は館内での事故ゼロ、安心安全な運営ができました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】 ・コロナ禍のなか、講座や健康マージャンクラブを再開しました。 ・随時、新たなイベント企画を発想、検討を行っています。 ・HP、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。
今後の取組み	・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。 ・お客様への目配り気配りで安心安全な施設運営を継続します。

7. 所管課の意見

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。 コロナ感染症対策を講じながら、今年から七夕飾り、ステージイベントを実施し、新たなイベントを行うことで、利用者の促進に努め、利用者から満足の声をいただいている。 また、月々の来館者データを施設内に掲示し、混雑している曜日や時間帯を利用者も把握できるようにすることで、人が密集することがないような環境づくりに努められ、感染症対策に尽力している。 今後も感染症対策に取り組み、安心安全な施設運営をするとともに、新たなイベントを実施するなど工夫した事業運営にも努められたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり適切に管理運営されている。
