

令和 4 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	令和4年4月1日～令和9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)	45,933,000円/年(令和4年度) ※内訳:43,300,000円+2,633,000円(臨時的措置による増額分)		
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 下半期	R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期
利用者数(単位:人)		33,890	29,289	30,436	17,100	29,493
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 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 150枚 2月21日～2月23日にかけて実施（男性81名/女性68名/無回答1名）</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>【交通機関】 ・自動車90% 自転車4% 交通機関1.3% その他4.7% 【職員の対応】 満足87.3% やや満足12% やや不満0.7% 不満0% 『満足』 ・皆さん明るくて、親切で良い ・気さくな感じで対応していただけるので良いと思います ・夫婦で楽しく来させて頂きます。ありがとうございます ・やさしい、親切、気持ちいい ・とても良いです。勉強になります。 ・いつも気持ち良く対話 ・明るいあいさつ、笑顔 気持ち悪くなったとき、親切にお世話してくださった。 ・皆さん感謝します。 ・皆さん親切です。尋ねた事には直ぐに対応していただけます。 ・いつもスタッフやお風呂が暖かく親切で冬の間は特に心暖まります。ありがとうございます。 ・いろいろな人がいるので大変だなとも思っています。 ・脱場をいつもキレイにしてくださってありがとうございます。 ・心より満足しています。ありがとうございます ・すばやく、丁寧と対応して頂いたこと ・大変よい ・大変元気が良い対応で元気がもらえる ・皆一生懸命仕事をしていて気持ちがいい。用事がない時以外は毎日くる。 ・カゴを無くした時、後日、すぐに連絡してくれた。 『やや満足』 ・良く気が付き、愛想がよい ・男性用に女性が清掃されている 『やや不満』 ・愛想がない、にこやかに！</p>
	<p>【施設の管理】 満足72.7% やや満足20.7% やや不満6.0% 不満0.6% 『満足』 ・忘れ物がきちんと保管されていて助かります。 ・少しアカがうく ・シャワーが長い所、短い所がある ・スタッフの人が動き整理整頓されている ・行き届いて感謝しています。 ・コロナの時に歯をみがくのは？ ・シャワーが悪い、すぐに止まってしまうものがあり、他は勢いが強すぎて途中で上を向いてしまう ・風呂場の時計が湯気で曇って見づらい、前のようにクスリ湯の方につけていただく方が良いと思います。 ・温度が表示されるようにならないか・他の施設では大体が70歳以上無料になっている。60歳以上200円を止めて70歳以上無料にして60歳～69歳は通常料金を徴収する事にできないか ・足湯が使えない、寝ている人がいる 『やや満足』 ・何度か注意されても、洗い場に椅子や私物を置いて場所取りをしている方がみえるので注意してほしいです。最近では、洗い桶がバラバラに置いてあるが気になります。 ・洗い場の場所取り止めてほしい ・シャワーがすぐ止まってしまう大変です ・トイレが洗浄式になってほしい ・今どきの事で、ゴミ箱にマスクを捨てるのはと思いますが・・・(自分の家に持ち帰るよう) ・温泉浴槽の上に時計がほしい。入浴時間がわからない ・天井の水滴が多い ・鉄鉱泉は毎日交換とのこと嬉しい。 ・友達が先日、不純物が浮いていたので行かなくなったみたい ・シャワーが固定できない 『やや不満』 ・混みすぎ ・シャワーの温度が変わるので冬場は困ります。 ・洗い場所によってシャワーや水の具合が悪い場所がある ・老人ばかり、ファミリー向けに改築できれば 脱衣所が寒い 外のお風呂もできたら 『不満』 ・シャワーを均等に出るようにする</p>

	<p>【講座】 満足83.1% やや満足15.6% やや不満1.3% 不満0.0%</p> <p>『満足』</p> <ul style="list-style-type: none"> ・童謡も大変いいのですが、昭和50年代からの歌も少し入れてもらえれば良いかと思います ・毎回楽しく作品作りをしています。作品が増えていくのが嬉しいです。 ・体調良くなりました ・もう少し広い部屋をお願いします。 ・楽しく受講させていただいています ・これからも続けたいので、よろしくをお願いします。 ・ととても良い体験でした。場所によって温・寒差ありで少々工夫していただけませんか ・大変分かりやすく良かった ・なかなか体が固いので困ってます ・ピラティス講座開設してほしい ・固くなっている骨格をほぐす様に指導して頂き、先生がお若いので元気をもらっています ・ゆったりとした時間が過ごせて楽しいです <p>『やや満足』</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冬場は寒いです ・もう少し長時間又は毎週していただきたいと思います <p>『やや不満』</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナなのか動作がいつも同じ、少し動きがある方がいいかな <p>【全体的な満足度】満足70% やや満足28% やや不満1.4% 不満0.6%</p> <p>『満足』</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冬場も17時まで営業してほしい ・やはりいつも来てみえる方は、友達も多くお話しも大切なコミュニケーションだと思いますが、少し控えて頂けるとありがたいです。お風呂の中、脱衣所気になりました。 ・いつもありがとうございます。 ・駐車場のスペースをもう少し多くしてほしいです ・スタッフの皆様はとても親切してらっしゃいます。管理もとても良かったです。 ・古い建物ではあるがいつ来ても清潔感のある ・おひなさまが飾ってあり、ほのぼのな気持ちです。ありがとう ・ゆったりとした気持ちになれて好きです。お風呂の効果なのか、血圧が下がりました。ありがとうございます。 ・とても清潔で良いと思います <p style="text-align: right;">【アンケート別紙あり】</p>
<p>利用者からの 要望・苦情と 対処・改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・浴室内洗い場での場所取りが多い <p>【回答】頻繁に館内放送を入れて対応しています。見かけた時は声掛けをしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シャワーがバラバラですぐに止まるもの、勢いが強すぎるものとあり使用しづらいので何とかしてほしい <p>【回答】 申し訳ありませんがすぐに対応できるものとできないものがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業時間をもう少し長くしてほしい <p>【回答】 申し訳ありませんが回答が難しいです</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が少ない <p>【回答】 申し訳ございません。ご迷惑をおかけいたします</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"> 「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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 「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)	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 「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。 	S	S	S
		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"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	
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"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 地元自治会、地域包括支援センター、保健センター・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	<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た。状況に応じたマニュアルの改訂は第11版となっている。・講座も感染防止対策を行い実施することができ参加して頂いた方々には喜んでいただくことができた。・市内、市外の入館料金の違いの為、毎回身分証明書の提示をお願いをしているが、利用者の方々に説明を根気よくし少しずつご理解をしていただけるようになってきた。・利用者の方との会話を大事にし話の中で健康状態を把握し緊急事態を起こさないように努めた。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none">・講座については、今期はコロナの影響もあり申込数が普段より少なかったが、毎回同じメンバーで固定されている。新規の受講生がは中々入りづらくなっている傾向がある為、新規の方が入りやすくするよう対策をとる必要がある。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・今期は少しずつ規制緩和を行なった状況で館内での事故ゼロ、安心安全な運営ができた。・修繕についても市と指定管理者が上手く連結がとれスムーズ行うことができた。
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">・SMSのフォローが少しずつ増えるよう発信を頻繁に努めるようにしてまいります。・コロナ禍少しでも館内が明るくなるように季節感を出すため季節の物を提示しております。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none">・利用者の方のニーズにお応えできるよう少しずつ新たなイベント等を検討し実施していきたいと思えます。・情報発信の為、HP、SNSを利用し広報活動をしていきたいと思えます。

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。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、利用者が集中する時間帯を避けて、快適に施設を利用できるような環境づくりに努められた。</p> <p>令和5年度に向けて、新たな講座を企画し、利用者の確保に積極的に努められている。</p> <p>今後も、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。</p>
--

8. 指定管理者評価委員会の意見

<p>所管課の意見のとおり、適切に管理運営されている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響も落ち着き、5類感染症となったが、感染症対策を講じながら、利用者増に努めてもらいたい。</p>
