

# 令和 5 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	<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)	43,600,000円/年(令和5年度)		
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

	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期
利用者数(単位:人)	32,045	33,890	29,289	30,436	17,100
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自然災害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電気保安業務 毎月 ②昇降機保守点検業務 ③ボイラー保守点検業務(年2回:5/3実施) ④浄化槽保守点検業務 毎週実施 ⑤防災設備保守点検業務(年2回:7/19実施) ⑥スカイウエル保守点検業務(年3回) ⑦非常放送設備保守点検 毎月 ⑧空調機保守点検(年2回:5/24実施) ⑨自動ドア保守点検(年3回:5/11、9/5実施) ⑩給茶機保守点検(年2回) ⑪その他 夜間警備業務(警備機器による警備) 清掃業務 日常清掃(開館日毎日) 定期清掃 ・浴室清掃(年6回:5/10、7/12、9/13実施) ・ビニール床清掃(年6回:5/10、7/12、9/13実施) ・ガラス清掃(年2回:7/12実施) ・カーペット清掃(年1回:8/30実施) ・屋外公衆トイレ清掃 毎月 浴槽水検査4項目(2槽) 毎月 重油タンク保守点検(年1回:9/20実施) 飲料水水質検査(12項目)(16項目 夏季12項目 6/6実施) 害虫防除(年4回:6/2、9/4実施) 機械警備業務(保守点検)(監視)開館日毎日
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、自社のノウハウを持ったスタッフによる館内全ての清掃と屋外公衆トイレ定期清掃を実施

区分	確認事項	履行状況
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 150枚 8月20日～8月22日にかけて実施(男性90名/女性59名/無回答1名)
利用者アンケートの実施結果	<p>【交通機関】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車86.7% 自転車4.7% 公共交通機関3.3% その他5.3%</li> </ul> <p>【職員の対応】</p> <p>満足86% やや満足14% やや不満0% 不満0%</p> <p>■満足</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・笑顔の対応がよい</li> <li>・気持ちいいです</li> <li>・みなさんいい人ばかりです</li> <li>・「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」の声掛け</li> <li>・行動が早くて助かります</li> <li>・心よく迎えて下さりありがたいです。</li> <li>・年寄りにもやさしくしてもらってます</li> <li>・しっかり挨拶をしてくれる</li> <li>・ニコニコした笑顔で嬉しい</li> <li>・親切な気持ちで接してくれるので大変良い</li> <li>・いつも声をかけてくださる</li> <li>・丁寧な仕事をしている</li> <li>・来館者に寄り添った言葉かけをしている</li> <li>・明るい笑顔であいさつされたり、気遣いの言葉、感謝の言葉はうれしい</li> <li>・スタッフの人良く動き清潔感ある</li> <li>・一生懸命やって下さって気持ちいいです</li> <li>・きめ細かく声をかけて頂きました</li> </ul> <p>■やや満足</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・明るく親切</li> <li>・受付の人の対応がいいです</li> <li>・あいさつに不満を感じるスタッフの方を見受けます。改善願いたい。</li> <li>・あいさつが素晴らしい</li> <li>・スタッフは良い笑顔が良い</li> <li>・すぐに対応してくれて助かります</li> <li>・悪いところがない。おせっかいがなくて良い</li> <li>・髪を乾かしている最中に足下掃除に来られた</li> </ul> <p>【施設の管理】</p> <p>満足68.7% やや満足28.7% やや不満02.6% 不満0%</p> <p>■満足</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも花がキレイです</li> <li>・洗い場も脱衣所もさっぱりしていて気持ちよく過ごせました</li> <li>・スタッフの方の努力がすごいです</li> <li>・打たせ湯の水圧が高いのか、とても痛いのですが・・・ 大変きれいで良かった</li> </ul> <p>■やや満足</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時計の位置を考えてつけてほしい</li> <li>・施設は古いけど、しっかり手入れされて気持ちいいです</li> <li>・持ち込んだカゴを置く場所があると良い</li> <li>・季節の花がとてもキレイです</li> </ul> <p>■不満はない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・畳の部屋が少し古臭い臭いがするような</li> <li>・シャンプー、リンス、ボディソープがあるととっても嬉しい</li> </ul> <p>■やや不満</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鏡がよく見えない</li> <li>・温泉のほうを広くしてほしい</li> <li>・ロッカーで使用不可が多い</li> <li>・施設内もう少し涼しくして下さい</li> </ul>

<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>【講座(講師の対応を含む)】 満足75% やや満足16.7% やや不満8.3% 不満0% ■満足・満足しています。 ■やや不満・マージャンの時間が短い</p> <p>【全体的な満足度】 満足76.7% やや満足21.3% やや不満2% 不満0% ・施設全体が清潔で、また来たいと思いました。もちろんお風呂、温泉も良かったです ・シャワーの水圧が強くて気持ち良かった ・料金もお値打ちだった ・夏場は暑いので、上の窓はすべて全開にさせていただけるとうれしい。お湯の熱さはちょうどいいだけに浴室内が蒸し暑い ・とても良い温泉で満足しています ・水分補給の備えがあり助かります ・施設としては古いのですが、きれいに掃除されている ・いつ来ても季節の花があり心が癒されます ・全てが行き届きとても良い。町のスーパー銭湯より全て手が行き届いている。所々に鉢花等もあり心づかいが分かります ・非常に満足しております 今後もよろしく願います。 ・とても気に入ってて毎日のようにご利用させて頂いています ありがとうございます ・長く続けてほしい ・大変満足しています</p> <p>【その他】 ・浴室内にタオル(バスタオル等)が置ける場所があると浴室内で体をふいて出られるので良いと思います ・いつもありがとうございます 一日でも長く健康でこの温泉に来られる事を願っています ・シャンプー等備え付けがあるとうれしい(料金は高くてもOK) ・トイレの汚物入れ(ふた)が開けっ放しの時がありますが気になります ・軽食コーナー、ゲームセンター系卓球とか遊具があるとちょっと遊べるかな ・百々ヶ峰にウォーキングの後に立ち寄るととても良い温泉だと思う ・シャワーが大口のものが少ないので多くしていただくと良いかも いつもありがとうございます ・朝一番で来る客で場所取り客がいます。何とかありませんか。 ・風呂場をせめて掛洞温泉ぐらいの広さにしてほしい サウナ風呂を設置を希望 ・浴室内に石鹸、シャンプー等を置く棚があれば・・・ ・飲料水の案内がほしい ・初めてお風呂に入りきたが中はきれいで良かった。洗面台が濡れていたのが台ふきなどがあるといいと思った ・終了の時間をせめてPM6時にならないか？ ・登山の後でゆっくり入らせていただいています ・市内高齢者入浴料200円 諸物価高騰の折、大変ですが現状維持を</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>・刺青を入れた方がいて怖い 【回答】施設では刺青の方はお断りをしていません ・洗い場ですが、隣と仕切りがない為、隣の人が嫌な顔をされる 【回答】・申し訳ありませんが施設の構造的な問題のため、解決には時間が必要になってしまいます ・朝の場所取りがまだあります 【回答】・毎日朝の放送を入れ対応しております ・シャンプー・リンス・ボディソープが備え付けであるといい 【回答】・申し訳ありません。ご理解の程、よろしく願います。</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"> <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	

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針など	<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、接客技術の向上を図る。</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>	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	<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、保健センター・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)

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"><li>・コロナが5月から第5類になり緩和になったことでコロナ前に利用していた方々が少しずつ戻りつつあるが、高齢者施設であるため、感染防止対策は引き続き行った。</li><li>・講座についても感染対策をしつつ以前(コロナ前)に戻せる所は戻し開催した。人気のある講座は順番待ちが出るまでになっている。</li><li>・利用者の年齢層が高くなってきている為、健康状態を把握できるように一人一人との会話を大事にし、少しでも緊急事態を起こさないように努めた。</li><li>・利用者の方に少しでも楽しんで頂けるようにイベント(七夕・空き家相談会)を開催致した。</li></ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・新規利用者開拓に向けたアピールが実施できなかった。</li><li>・自然災害(台風)で臨時休館日になり、利用者の方々にご迷惑をお掛けする事になった。</li></ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・今期は5月にコロナが第5類になり少しずつ館内でも規制が緩和されている状況であったが、館内でのトラブル、事故等がなく、安心安全の運営ができた。</li><li>・岐阜市と指定管理者がスムーズに連絡を取り、修繕等や台風(臨時休館)の対応を早く行うことができた。</li></ul>
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"><li>・コロナ前にできていたイベント等を再開していけるようにしてまいります。</li><li>・HP等を使って情報発信をできるように努めて参ります。</li></ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・新規利用者開拓や情報発信の為にHP・SNS等を利用し、館内のイベント情報を発信していけるようにしていきたいと思っております。</li><li>・利用者の方の声にお答えできるように少しずつ新たなイベント等を検討し実施していきます。</li></ul>

## 7. 所管課の意見

<p>熱中症対策のため、温泉利用者には水分補給や給茶機の利用を呼びかけるなど、安全な施設利用となるよう努められた。七夕祭りや空き家相談会等のイベントを開催したほか、下半期に向けて、クリスマス会を企画をし、工夫した事業運営に尽力されている。</p> <p>引き続き、安心・安全な施設運営を心がけるとともに、利用者サービス向上に努められたい。</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>
--------------------------------