

令和 5 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	☒ 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)	45,628,000円/年(令和5年度) ※内訳:43,600,000円+2,028,000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 下半期	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期	R3 下半期
利用者数(単位:人)	36,765	32,045	33,890	29,289	30,436
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 (11月～2月は、閉館時間は午後4時) 休館日:毎週水曜日、毎月1日、1月2日、1月3日、 12月29日～31日 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 広報ぎふを活用及び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	—	マッサージチェアの設置、売店の運営等

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 隔月点検実施(年6回)(デマンド監視) 5/8、7/19、9/7、11/9、1/12、3/4 ②昇降機保守点検業務 点検4/24、7/6、10/19、1/16、3/4 (毎月第3火曜日リモート点検) ③ボイラー保守点検業務 (年2回)5/3、11/15 ④浄化槽保守点検業務 毎週実施 (年48回) ⑤防災設備保守点検業務 (年2回)7/19、1/24実施 ⑥スカイウェル保守点検業務 (年3回 自主点検含む) ⑦非常放送設備保守点検 毎月実施(年12回) ⑧空調機保守点検 年2回 5/24、11/1 ⑨自動ドア保守点検 年3回 5/11、9/5、1/18 ⑩給茶機保守点検 年2回 9/14、3/1 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、11/8、1/10、3/13実施) ・ビニール床清掃 (年6回:5/10、7/12、9/13、11/8、1/10、3/13実施) ・ガラス清掃(年2回:7/12、1/10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 4/12、5/10、6/14、7/12、8/30、9/13、10/11、11/8、12/13、1/10、2/14、3/13 ・浴槽水検査4項目(2槽)(年12回) 4/4、5/16、6/6、7/4、8/8、9/5、10/3、11/7、12/5、1/11、2/6、3/5 ・重油タンク保守点検(年1回)9/20 ・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、12/4 機械警備業務(保守点検)年12回(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
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を実施/AED使用訓練 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 令和6年3月3日～3月7日にかけて実施 150枚（男性76名 女性73名 無回答1名） ・アンケートの質問項目は、交通手段、職員の対応、施設の管理、講座の内容（講師の対応）、全体的な満足度、独自項目とした。
利用者アンケートの実施結果	【年齢】 ・60歳以上65歳未満 15名 ・65歳以上70歳未満 20名 ・70歳以上75歳未満 37名 ・75歳以上80歳未満 38名 ・80歳以上85歳未満 23名 ・85歳以上90歳未満 6名 ・90歳以上 2名 無回答(60歳未満) 9名 【交通手段】 自動車 90.7% 自転車4.0% 公共交通機関0.7% その他4.6% 【職員の対応】 満足86.0% やや満足14.0% やや不満0% 不満0% ◇満足 ・親切で明るく対応してくれる(6名) ・親切(7名) ・良い対応で気分がいい。また来ます ・いつも声をかけてくれる(2名) ・毎日キレイにされていて助かる(2名) ・優しい言葉使い(2名) ・忘れ物、落し物が管理されて取り戻すことができた ◇やや満足 ・元気いい挨拶 ・明るい声での対応は大変良いと思う ・話かけやすい人とそうでない人と個性がある ・電話が繋がりにくい 【施設の管理】 満足63.3% やや満足28.7% やや不満7.3% 不満0.7% ◇満足 ・いつも季節の花がとても素敵に生けてあり良いです ・脱衣所がとても広くとても快適 ・お湯もキレイでちょうどいい温度 ・お雛様が飾ってあるのを毎年見ます。素晴らしい ◇やや満足 ・シャワーの調子が悪い時がある ・足元が冷たい ・温泉が狭い ・洗い場が少ない

	◇やや不満 ・脱衣場の足元が冷たい ・ドライヤーが少ない ・ロッカーの使用数が少ない ・洗い場に仕切りが欲しい、となりの洗水が飛んで来て体にかかる 【講座(講師の対応含む)】 満足94.4% やや満足5.6% やや不満0% 不満0% ◇満足 ・楽しく受講している ・ピアノ講座受講人数が増えるといい ◇やや満足 ・ヨガの実技をもっと増やして欲しい ◇やや不満 ・マージャンの時間が短い 【全体的な満足度】 満足75.3% やや満足22.7% やや不満2.0% 不満0% ◇満足 ・温泉なのに安いので毎日でも来たいと思う、ありがたい ・山登りが出来るから嬉しい ・感謝している ・色々声をかけて下さりありがとう ・近い所に住んでいるため助かる ・このまま安価でお願いします ・とても良い 【その他】 ・ご近所さんの産地野菜のコーナー等があれば、無農薬、新鮮、安心安全野菜を食べられるので嬉しい ・講座がある時は駐車場が混み帰宅することもあり何とか対策があればお願いしたい ・岐阜市に温泉があるだけでも満足して楽しい一日になり良かった ・水曜日営業してほしい ・洗い場の場所取りはやめてほしい ・夕方の時間をもう少し長くしてほしい ・近くにバス停ができるとありがたい ・洗い場が良く混んでいて長く待たなければならない時がある
利用者からの 要望・苦情と 対応・改善	駐車場が混んでいる 【回答】申し訳ございませんが現在50台弱しかありません。順番待ちをお願いします。 増やして欲しいというご意見は多々あります。 刺青の人がいるがいいのか？ 【回答】申し訳ございませんが神仏温泉ではお断りはしておりません。ご理解の程よろしく願いいたします。 シャワーの不具合がある 【回答】迅速に対応させていただきます。申し訳ございません。 お風呂の中でおしゃべりが多い 【回答】巡回の時に声をかけさせていただいております

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

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。	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
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
		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、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
		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】 ・利用者のニーズに合わせたイベントを開催するため、岐阜市生涯学習情報誌(長良川大学ガイドブック)を利用し出前講座の中から悪徳商法被害防止漫談を開催し好評を得た。 ・初めて落語会を開くため、シルバー人材の方々に来ていただき開催した。 ・年末に、近隣の小学生が地域の事を調べる勉強会に、施設の案内をオープン前に行ったり、クリスマスイベントライブ、ちりめん細工講座の展示会などを開催したりと積極的にイベントを行いました。その際には、HP、インスタグラム等を利用して宣伝も行った。 ・四季を楽しんで頂けるように館内に飾り付けし喜んで頂いた。 【反省点】 ・毎日、多くの利用者の方に安心安全に利用して頂けるように、声掛け等を行っていたが、体調不良の方を出してしまう事例があった。今後はより一層利用者に寄り添った接客を心掛けて行きたい。 【自己評価】 今期は、コロナ緩和後の冬季になり利用者が少しづつ日常生活を戻す中、温泉施設から遠のいてた利用者も少しづつ戻り始めた。イベント等を行うことでより多くの方々が市内、市外から来てくださった。
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)】 ・利用者の水分補給や休憩のため、給茶機に使用方法を張ったり、給茶機と大きく書くなどして利用者に分かるように工夫した。 ・季節のイベントと、クリスマスツリー、雛人形、季節感を大事にした展示に好評を頂いているので、今後は、館内にも飾り付けを増やせるように務める。
今後の取組み	・温泉利用者増を図るため、今後も利用者に合わせたイベント(落語、歌等)を積極的に受け入れ、館内ポスター、HP、インスタグラム等で情報発信を行いたい。 ・今後も安心安全な運営していくために、利用者の方々とのコミュニケーションを大切にしていきたい。

7. 所管課の意見

クリスマスやひな祭りなど季節行事を感じる館内づくりや、クリスマス会、空き家相談会等のイベントを開催したほか、講座内で作成した作品を展示する作品展を実施するなど工夫した事業運営に尽力されている。

また、利用者への声掛けを大切にされ、会話の中で体調の確認をするなど、安全な施設利用になるよう努められた。

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。

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。