

令和 6 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		
料金制	使用料		
指定管理委託料(年額)	43,850,000円/年		
施設の設置目的	高齢者及び障がい者に健全な保険休養の場を提供し、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

	R6 上半期	R5 下半期	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期
利用者数(単位:人)	33,728	36,765	32,045	33,890	29,289
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	①マッサージチェアの設置、売店の運営等	①マッサージチェアの設置、売店の運営等

<p>施設管理</p>	<p>①電気保安業務 ②昇降機保守点検業 ③ボイラー保守点検業務 ④浄化槽保守点検業務 ⑤防災設備保守点検業務 ⑥スカイウエル保守点検業務 ⑦非常放送設備保守点検業務 ⑧空調機保守点検業務 ⑨自動ドア保守点検業務 ⑩給茶機保守点検 ⑪その他管理運営業務</p>	<p>①電気保安業務 隔月点検実施【デマンド監視】(年6回:5/9, 7/19, 9/11実施) ②昇降機保守点検業務【毎月第3火曜日リモート点検】(実地点検年4回:7/3実施) ③ボイラー保守点検業務(年2回5/1実施) ④浄化槽保守点検業務(年48回)(毎週実施) ⑤防災設備保守点検業務(年2回:7/10実施) ⑥スカイウエル保守点検業務(年3回、自主点検含む) ⑦非常放送設備保守点検(年12回)(毎月実施) ⑧空調機保守点検(年2回:5/15実施) ⑨自動ドア保守点検(年3回:5/9, 9/6実施) ⑩給茶機保守点検(年2回:8/22実施) 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:5/8, 7/10, 9/11実施) ・床清掃(年6回:5/8, 7/10, 9/11実施) ・ガラス清掃(年2回:7/10実施) ・カーペット清掃(年1回:8/14実施) ・屋外公衆トイレ清掃(4/10, 5/8, 6/12, 7/10, 8/14, 9/11実施) ・浴槽水検査4項目(2槽)(年12回:4/4, 5/20, 6/14, 7/4, 8/5, 9/8実施) ・重油タンク保守点検(年1回:9/18実施) ・飲料水水質検査(12項目)(16項目 夏季12項目6/14実施) ・害虫防除(年4回:6/7, 9/6実施) ・機械警備業務(保守点検)年12回(監視)開館日毎日</p>
<p>施設修繕</p>	<p>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</p>	<p>・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</p>
<p>危機管理・法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守</p>	<p>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</p>

4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・アンケート実施 150枚 9月20日～9月24日にかけて実施（男性87名 女性63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。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>【年齢】 ・60歳未満 14名 ・60歳以上65歳未満 11名 ・65歳以上70歳未満 19名 ・70歳以上75歳未満 28名 ・75歳以上80歳未満 46名 ・80歳以上85歳未満 20名 ・85歳以上90歳未満 11名 ・90歳以上 1名</p> <p>【交通手段】 自動車 92% 自転車 4.7% 公共交通機関 1.3% その他 2.0%</p> <p>【職員の対応】 満足 82.7% やや満足 16.7% やや不満 0% 不満 0.6%</p> <p>◇満足 ・不満はべつにない。良い感じです ・親切でとてもたすかりました ありがとうございます(3名) ・いつも明るい声で言葉をかけて下さいます とてもうれしいです。 ・やさしい やさしい口調で良かった。 ・気さくに話してくれること ・初めてだったので、親切で安心しました ・みんな親切 ・いつも笑顔 ・受付の愛想がいい</p> <p>◇やや満足 ・あいさつがしっかりされている ・スタッフの方々 笑顔でいい感じです ・毎回 元気な声をかけて頂く 室内も老朽化になっているが きちんと掃除をしてある</p> <p>【施設の管理】 満足 55.3% やや満足 32.7% やや不満 11.3% 不満 0.7%</p> <p>◇満足 ・清潔でよかったです。 ・気持ちよく入浴させてもらってます ・歩行湯に座っているので歩行出来ません ・いつもきれいに花が飾ってある 掃除がいき届いている ・ゴミ、汚れなく、物品、整理整頓されている。定期的に清掃されている。水分補給も安心してできます。忘れ物も、管理良く、手元に戻り助かりました。</p> <p>◇やや満足 ・トイレの管理がされている トイレがしっかりなされる企業は良好 ・シャワーの出が悪かったりします ・いつもお花が生けてあり、お庭も季節の花が咲いていて、来るといやされています ・洗い場にしきりがいい</p> <p>【講座（講師の対応含む）】 満足 57.1% やや満足 35.8% やや不満 7.1% 不満 0%</p> <p>【全体的な満足度】 満足 60.7% やや満足 36% やや不満 3.3% 不満 0%</p> <p>◇満足 ・家が近く、便利だから。車に乗れなくなるとこれだけこれなくなる。さびしい。 ・いつもきれいにしていただき気持ち良く利用しています。 ・利用される人が同じ年代なので落ち着いて入館していただける。 ・温泉が良い(お湯) マナーの悪い人もいます。(見回ってほしい) ・温泉が素晴らしいです ・手軽に温泉に入れるので有難い ・お掃除がいきとどいていい(2名) ・低料金で満足 ・源泉かけ流しは、すごく身体に良いです</p> <p>◇やや満足 ・床のそうじがひんぱんで良い ・掃除がいきとどいて良いと思う ・食事ができるように、お弁当などの販売を考えてみて下さい 時々コストコをやって下さって、ありがとうございます ・安くて良い、関牛乳のビンが良い、マナーの悪い高齢者が多い ・閉館時間が早すぎる</p>

	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シャワーの壊れた所 出てもすぐ止まったり 勢いが強くて、周囲に飛び、迷惑をかける所を直して欲しい。 ・洗い場の水道の蛇口に不具合がある。お水を出しているとすぐ止まる所がある。12月にゆず湯をやって頂けるとよい。 ・いつもお花が生けてあって楽しみです。ありがとうございます。 ・年中、営業時間5時までにしてほしい！ ・水曜日、営業してほしい。バスが、土日休みなので ・飲み物の他に少しだけおやつ的な物があるとよい ・皆さん、よく働いてみえます。暑い時にも感心しています。 ・この先もずーと営業続けて下さい ・冬場の営業時間を延ばして欲しい ・駐車場が満車時に待機状態となっています。台数を増やしていただけると良いと思います ・マージャンの開始時間をAM10:00にする、終わり時間がPM4:00になるから ・市外の人でも200円で入りたい ・スカイウェルを有料化したらどうか ・年中17:00終了にしてほしい ・通年18時迄営業して欲しい。入れ墨の人は禁止して下さい
<p>利用者からの 要望・苦情と 対処・改善</p>	<p>子どもが恐がるので刺青をした人は禁止して欲しい、今どき公共の施設で刺青可はおかしいと思います。</p> <p>【回答】申し訳ございません。神仏温泉では、刺青のみを理由としたお断りはしていません。シャワーの飛び散りが気になります仕切りがあると良いと思います。</p> <p>【回答】申し訳ございませんが、現在設置予定がありません。</p> <p>血圧計を直して欲しい。</p> <p>【回答】大変お待たせして申し訳ございません。新しい血圧計を入れることができました。</p> <p>お風呂場の時計がわかりづらい。</p> <p>【回答】浴室には2個ついております。少し場所を変更しました。</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。 	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"> ・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			

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、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"> ・利用者の方々に積極的に声掛けをして親しみやすく、話やすい雰囲気を作りつつ来館され方の体調を気遣うようにしたことで、湯あたりを未然に防ぐ事ができた。今年の夏は、暑く水分補給の声掛け、放送を多く入れる対策を行った。 ・毎月一つ以上のイベントが開催できるようにした。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p>【自己評価】</p> <p>今期もアンケート結果にあるように、スタッフの対応については、満足がほぼ100%の回答をいただいている。日々、利用者の方とのコミュニケーションを大切にしている表れだと思えます。今後も、より良いサービスができるように努力していきたいと思えます。</p>
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"> ・色々なイベント等を開催できるように努め利用者の方に好評を得ることができた。 ・利用者への声掛けを大切に安心安全の施設運営を心掛けていけるようにした。

今後の取組み	・今後も利用者の方々が少しでも楽しんで温泉に来ていただけるようにイベント等を開催していきたいと思 います。 (季節の飾り付け、行事、クリスマス会、落語会、発表会) ・スタッフ間で連携を取り、利用者からのご意見、ご要望にできるだけ添えるように努力をしていき たいと思 います。
--------	--

7. 所管課の意見

熱中症対策として積極的に水分補給の呼びかけを行った。また、普段から利用者とコミュニケーションを密にとることにより、来館時に体調の異変に気づき休憩を勧めた例もあり、利用者の安全・安心な利用に努めている。
3階浴室について、利用状況に合わせて適切に貯湯を行うことにより、経費の節減に努めている。
引き続き、安心・安全な施設運営を心がけるとともに、効率的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

所管課の意見のとおり適切に管理運営されている。