

## 令和 7 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。  |     |       |
| 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:4,125.93m <sup>2</sup> ◇延べ床面積:1,537.85m <sup>2</sup> ◇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

|               | R7 上半期 | R6 下半期 | R6 上半期 | R5 下半期 | R5 上半期 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 利用者数(単位:人)    | 30,841 | 35,714 | 33,728 | 36,765 | 32,045 |
| 各室利用<br>人数(人) |        |        |        |        |        |

### 3. 業務の履行確認

| 区分            | 確 認 事 項                                       | 履 行 状 況  |
|---------------|---|--|
| 利用者<br>サービス   | ①開館日・開館時間の遵守<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>④苦情への対応 | ①午前10時～午後5時を遵守し実施<br>(11月～2月は、閉館時間は午後4時)<br>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<br>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<br>③自然災害による臨時休館のお知らせ（上半期は自然災害による休館はありませんでした。）、講座の案内に広報ぎふを活用及びSNS、HPを活用<br>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・<br>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  |

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| 施設管理      | <ul style="list-style-type: none"> <li>①電気保安業務</li> <li>②昇降機保守点検業務</li> <li>③ボイラー保守点検業務</li> <li>④浄化槽保守点検業務</li> <li>⑤防災設備保守点検業務</li> <li>⑥スカイウェル保守点検業務</li> <li>⑦非常放送設備保守点検業務</li> <li>⑧空調機保守点検業務</li> <li>⑨自動ドア保守点検業務</li> <li>⑩給茶機保守点検</li> <li>⑪その他管理運営業務</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>①電気保安業務（年12回）（毎月実施）</li> <li>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：4/21、7/25実施）</li> <li>③ボイラー保守点検業務（年2回5/7実施）</li> <li>④浄化槽保守点検業務（年48回）（毎週実施）</li> <li>⑤防災設備保守点検業務（年2回：7/23実施）</li> <li>⑥スカイウェル保守点検業務（年3回、自主点検含む。自主点検7/24実施）</li> <li>⑦非常放送設備保守点検（年12回）（毎月実施）</li> <li>⑧空調機保守点検（年2回：5/7実施）</li> <li>⑨自動ドア保守点検（年3回：5/9、9/4実施）</li> <li>⑩給茶機保守点検（年2回：8/28実施）</li> <li>⑪その他 夜間警備業務（警備機器による警備）<br/>清掃業務 日常清掃（開館日毎日）<br/>定期清掃<br/>・浴室清掃（年6回：5/14、7/9、9/10実施）<br/>・床清掃（年6回：5/14、7/9、9/10実施）<br/>・ガラス清掃（年2回：7/9実施）<br/>・カーペット清掃（年1回：8/13実施）<br/>・屋外公衆トイレ清掃（4/9、5/14、6/11、7/9、8/13、9/10実施）<br/>・浴槽水検査4項目（2槽）（年12回：4/3、5/13、6/16、7/9、8/8、9/9実施）<br/>重油タンク保守点検（年1回：9/10実施）<br/>飲料水水質検査（12項目）（16項目 夏季12項目6/16実施）<br/>害虫防除（年4回：6/2、9/5実施）<br/>機械警備業務（保守点検）年12回（監視）開館日毎日</li> </ul> |
| 施設修繕      | <p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な修繕の実施</li> <li>・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕場所は迅速に報告対応</li> <li>・安全性を最優先に修繕</li> <li>・日常清掃は自社のノウハウを生かした清掃</li> <li>・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</li> </ul>   |
| 危機管理・法令遵守 | <ul style="list-style-type: none"> <li>①個人情報の保護</li> <li>②非常時の対応策</li> <li>③関係法令の遵守</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>①個人情報マニュアルに基づき対処</li> <li>②緊急対応マニュアルに基づき対応</li> <li>・全スタッフ一斉の消防訓練を実施/AED使用訓練</li> <li>③関係法令は、社内教育訓練体系に基づき遵守</li> <li>・毎月1回三和サービス本社にて全会議・施設長会議・安全衛生会議</li> </ul>   |

#### 4. 利用者評価

|                   |   |             |     |             |     |             |     |             |     |             |     |             |     |             |    |        |    |  |  |
|-------------------|---|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-----|-------------|----|--------|----|--|--|
| 利用者アンケートの実施状況     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート実施 150枚 7月20日～7月24日にかけて実施（男性83名 女性67名）</li> <li>・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。</li> </ul>   |             |     |             |     |             |     |             |     |             |     |             |     |             |    |        |    |  |  |
| 利用者アンケートの実施結果     | <p><b>【年齢】</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">・60歳未満</td> <td style="width: 33%;">16名</td> <td style="width: 33%;">・60歳以上65歳未満</td> <td style="width: 33%;">17名</td> <td style="width: 33%;">・65歳以上70歳未満</td> <td style="width: 33%;">12名</td> </tr> <tr> <td>・70歳以上75歳未満</td> <td>32名</td> <td>・75歳以上80歳未満</td> <td>37名</td> <td>・80歳以上85歳未満</td> <td>26名</td> </tr> <tr> <td>・85歳以上90歳未満</td> <td>9名</td> <td>・90歳以上</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p><b>【交通手段】</b><br/>自動車 94% 自転車 4.0% 公共交通機関 1.3% その他 0.7%</p> <p><b>【職員の対応】</b><br/>満足 82.7% やや満足 16.7% やや不満 0.6% 不満 0.0%</p> <p><b>【施設の管理】</b><br/>満足 58.0% やや満足 30.0% やや不満 8.7% 不満 3.3%</p> <p><b>【講座（講師の対応含む）】</b><br/>満足 67.0% やや満足 33.0% やや不満 0.0% 不満 0.0%</p> | ・60歳未満      | 16名 | ・60歳以上65歳未満 | 17名 | ・65歳以上70歳未満 | 12名 | ・70歳以上75歳未満 | 32名 | ・75歳以上80歳未満 | 37名 | ・80歳以上85歳未満 | 26名 | ・85歳以上90歳未満 | 9名 | ・90歳以上 | 1名 |  |  |
| ・60歳未満            | 16名   | ・60歳以上65歳未満 | 17名 | ・65歳以上70歳未満 | 12名 |             |     |             |     |             |     |             |     |             |    |        |    |  |  |
| ・70歳以上75歳未満       | 32名   | ・75歳以上80歳未満 | 37名 | ・80歳以上85歳未満 | 26名 |             |     |             |     |             |     |             |     |             |    |        |    |  |  |
| ・85歳以上90歳未満       | 9名  | ・90歳以上      | 1名  |             |     |             |     |             |     |             |     |             |     |             |    |        |    |  |  |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・修理が遅い<br/>【回答】できるだけ早く修繕ができるようにさせていただきます。</li> <li>・営業時間を延ばしてほしい<br/>【回答】ご意見を参考にさせていただきます。</li> <li>・歩行湯で座っている人がいる。歩きたいが歩けない<br/>【回答】巡回した時、清掃の時にお見掛けした時には声掛けを行っています。</li> </ul>  |             |     |             |     |             |     |             |     |             |     |             |     |             |    |        |    |  |  |

## 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<br>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。<br>・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。<br>・「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。<br>・「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                                    |   |       |     |       |
| 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。<br>・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(窓口応対、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。<br>・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。<br>・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                                    |   |       |     |       |
| 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。<br>・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                                    |   |       |     |       |
| 安定性<br>安全性 | 事業計画書に沿った管理を安定して行う人物的能力、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。<br>・市税等の滞納がない。・自己資本比率、流動比率、固定比率、総資産計上利益率といった主要な財務指標は、いずれも健全な水準を維持しています。 | 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                                    |   |       |     |       |
| 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。毎月屋外トイレの定期清掃を実施している。   | 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。<br>・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"><li>・イベントを積極的に行い少しでも利用者の方に楽しんでいただけるようにしました。初めてのイベントもいくつか開催をした。（脳トレにチャレンジ/司法書士による無料相談/骨格セルフケア／無料整体体験/折り紙作品展示／交通安全教室など）</li><li>・利用者の方々に一人一人にできるだけお声をおかけして神仏温泉に来館して良かったと思っていただけるように楽しくお話をするように心掛けている。今年の夏は暑く水分補給の声掛けを毎日行い、放送も毎日入れる対策を行った。</li></ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・なし</li></ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・スタッフの対応については、満足がほぼ占めているが一部残念な言葉があったので、今後ご意見を参考にスタッフ一同より良い対応に努めていく。</li><li>・イベントを毎月行えたことが良かった。</li><li>・今期も緊急対応が無かった事が良かった。</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>・イベントは毎月1つでも行えるように取り組んでいる。</li><li>・今後の予定（落語会/岐阜落語サークルの寄席会/作品展/講座発表会など）</li><li>・地域との交流を行えるように高校生とのイベントを取り組む</li><li>・「今後も多様な催し物の実施により利用者の拡大に」と意見があったため、今期も様々なイベントに取り組んだ。（オカリナ演奏/ギターの弾き語り/折り紙展示/骨格セルフケア教室／司法書士による無料相談会/無料ほぐし体験会/フミタケバンド/七夕短冊飾り/敬老の日イベント「脳トレにチャレンジ」/終活セミナー/交通安全教室・毎月季節の壁面飾り）</li></ul>  |
| 今後の取組み            | <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の方々が少しでも施設に来館して下さるような季節にあったイベントを開催していきたい。</li><li>・季節によって体調不良の方が増えたりするのでスタッフ間で連携を取り、安全安心の施設運営に努めていきたい。</li><li>・3階利用者の方の安全を少しでも守るため30分おきの確認を継続し、より一層利用者方に使っていただけるようにしていきたい。</li></ul>  |

## 7. 所管課の意見

既存のイベントのほか、人気のある弾き語りやオカリナ演奏の定期的な開催や、脳トレや司法書士による相談会などの新規イベントを開催するなど、さらなる利用者の獲得を図っている。  
夏は熱中症の呼びかけとして、毎朝の放送やポスターの掲示、利用者の顔色を窺い適宜声掛けをするなど、利用者への親身な対応が行われている。  
その結果として、利用者からは、施設の管理や接客対応の良い意見が多く集まっているものと考える。引き続き心地よい対応・運営に行っていただきたい。また、4月から利用料の値上げの影響からか、昨年度より利用者の減少が見られるため、今後も様々なイベントを開催し、利用者が増える取り組みに努められたい。

## 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。