

	1	2	3	4	5	6	7	8
施設名	長生園	救急医療センター	総合福祉会館	田貫湖キャンプ場施設	天子の森	袖野の里活性化施設	富士山天母の湯	新稲子川温泉ユー・トリオ
指定管理者	社会福祉法人富士厚生会	富士宮市救急医療協会	富士宮市社会福祉協議会	田貫湖キャンプ場運営委員会	天子の森運営協議会	大鹿窪区	㈱ユアーズ静岡	(有)湯楽里
利用状況 利用者数(前年度、対前年度比率) 利用料金(前年度、対前年度比率)	(平成29年3月31日現在) 入所者50人(男性28人、女性22人) 期間中の退所者9人、新規入所者9人 — —	20,727人(20,119人 103.0%) 246,913,162円(215,254,953円 114.7%) ※診療報酬	113,523人(117,037人 97.0%) 4,729,730円(4,814,240円 98.2%)	(県有施設分も含む) 163,778人(164,581人 99.5%) 995,600円(671,600円 148.2%) ※バンガロー・湖畔荘分 H28は宿泊なし。	(キャンプ&バーベキュー) 4,127人(4,785人 86.2%) 4,122,120円 (4,832,140円 85.3%)	6,966人(6,658人 104.6%) —	86,293人(87,593人 98.5%) 入館料収入35,152,755円 (35,608,840円 98.7%)	4,312人(13,367人 32.3%) 2,189,465円(6,662,165円 32.9%) ※H28.8.1から改修工事のため完全休館
苦情、要望 内容 利用者の要望把握方法	2件 要望1件(施設利用1件) 苦情1件(環境1件) (苦情や要望が発生した場合は、速やかに対応を行うよう依頼)	5件 苦情4件(診療行為1件・接遇3件)、お礼1件 (継続的な苦情等の実態把握と適切な対応を指示)	13件 要望11件(施設環境3件、施設利用8件)、苦情2件(施設環境1件、施設利用1件) (利用しやすい施設を心掛け、要望に対し柔軟・適切な対応が引き続き図れるように指示)	10件 苦情9件(施設利用8件、管理人対応へのクレーム1件) (クレームには丁寧に対応し、逐次内容を報告するように依頼) 要望1件(サイクリングロードの車・自転車分離)	なし	2件 要望2件(施設利用2件)	アンケート回収件数 47件 うち意見欄への記載合計25件 苦情14件(施設利用5件、施設環境9件) 要望2件(施設利用1件、施設環境1件) 意見9件(施設利用、施設環境とも好印象のもの)	風呂施設休業に伴う苦情及び再開の問い合わせが多数あり。散策コースを使用したいとの要望あり。 (苦情等の個別の接客対応については、今後も職員会議を通じ、情報共有や調整を行い、引き続き丁寧な対応を依頼) 意見箱の設置 職員会議での協議による改善の取組 わかりやすい掲示の徹底 お客様への積極的な声掛けの実施 わかりやすい掲示の徹底 (今後もアンケート等を利用した、きめ細やかかつ親切丁寧な接客を依頼)
事故、緊急事態 内容 事故・緊急時対策 防犯対策、防災対策	6件 利用者とのトラブル1件、無断外出2件、転倒による骨折3件 (再発防止策を講じ、利用者に周知するよう指示)	なし	4件 木製椅子破損による転倒→ケガ無し ダンスパーティ中意識消失→救急搬送 転倒による骨折→救急搬送 軽自動車が原付バイクへ当て逃げ→警察通報	1件 縁石横の穴に足を入れ転倒し捻挫	なし	なし	なし	なし
緊急連絡簿作成、協力病院との連携 夜間非常招集職員動員訓練実施 近隣派出所への名簿提出 身元保証人等の確定・変更の行政への依頼 (行政・医療機関等との協力体制の構築、維持に努めるよう指示)	職員連絡網作成と緊急出動の徹底 (緊急時における利用者の安全確保及び市への報告を指示)	職員連絡網作成と緊急出動の徹底 (緊急時における利用者の安全確保及び市への報告を指示)	職員による状況確認、応急処置と必要に応じた救急車の手配 (事故・緊急時の体制の維持及び事故の未然防止を引き続き行うよう指示)	管理人による場内見回りの徹底 緊急対応マニュアルの周知徹底 AEDの取扱いの再認識 危険箇所の見直し (不測の事態に対応できる体制の維持を依頼)	マニュアルの策定	マニュアルの策定	AEDの使用方法等の定期的な確認 (緊急事態発生時の迅速かつ的確な対応を依頼)	緊急対応についての再確認及び全職員での訓練の実施 報告連絡の徹底 (高齢者の利用が増加傾向にあることから、入浴時や場内の自動車事故等への注意を指示) (定期的な訓練の実施を依頼) 防災訓練の実施 芝川駐在所による定期巡回の実施 (他機関との連携による防犯防災体制の充実を依頼)
夜間宿直、セキュリティシステムを整備 自主防災計画及び地震防災計画を策定し、職員教育と訓練を実施 (日頃から防犯・防災意識を高め、計画に基づいた訓練の実施を指示)	警備会社との連携を密にした防犯体制の確立(防犯カメラ2か所、防犯ベル4か所設置) 防災訓練時における職員配備体制についての研修の実施	監視カメラでのチェック、閉館後の警備会社による警備、会館内外の巡視、防災訓練の実施	看板の設置や受付時に注意喚起を行うなど、事前の注意喚起の実施 繁忙期の見回り強化 (事故等の未然防止に努めるよう依頼)	警備会社による時間外の防犯警備強化 入場口の二重化	毎月各区会等での周知並びに防犯意識の啓発 防犯・防災体制の確立 (引き続き周知を依頼)	地元交番への連絡体制の確認。訓練は毎年12月に実施 (防犯・防災意識を持ち、定期的な訓練の実施及び地域との連携を通じた適切な対応を継続していくよう指	女子更衣室に荷物置を設置 揉みほぐし処を個室にした (体の不自由な利用者でも利用しやすい施設となるよう、継続してサービス向上に努めるよう依頼)	限定営業のため、改善実施はありません。 (通常営業になってからは、積極的に実施していくことを依頼) 優良施設の研修を体験
サービス向上策 新しく行ったこと 改善したこと 自主事業等	遠足の行先の希望を利用者から募り決定 (入所者の身体状況及びニーズに応じた積極的な自主事業の実施を依頼)	日曜・休日の日勤帯への小児科医の増員 X線撮影機器の更新とレントゲン室の改良 (関係機関等との連携によるサービス向上を依頼)	ベビーステーションに登録。授乳室等提供 調理実習室の各引出しに収納品の写真を掲示し分かりやすくした。 健康体操教室、うどんづくり教室、紙バンドで干支づくり、そば打ち教室 (利用者にとって利用しやすい施設環境づくり、目的に沿った事業の実施を依頼)	ホームページの更新(スマホ対応化、民話のページ追加) 田貫湖へら鮎釣り大会の実施 (イベントの積極的な周知・サービスの充実を依頼)	ホームページの更新(スマホ対応化、民話のページ追加) ホテル観察会の開催 (近隣のキャンプ場や宿泊施設等と連携したサービスの提供、蛍の観察会等の実施を引き続き行うよう依頼)	AEDの設置 世代間交流の実施 (農業・農村活性化のための実施事項の積極的な推進を依頼)	適切な人員配置及び必要な研修の実施による職員の資質向上を依頼)	
障がい者、高齢者等への配慮	高齢者の日常生活動作に応じた適切な配慮及び対応(車椅子や歩行器等の貸出し)	障がい者、高齢者へのいたわりをもった対応の徹底	点字表記、館内への車いす配備、浴槽への介護用椅子の配備	(常に施設への気を配り可能な限りの対応を依頼)	受付時に利用しやすい場所を提供	駐車場から施設への階段通行に注意を払う (継続的な注意を依頼)	スロープ通路のタイル補修、車椅子の貸出、大広間に補助椅子を設置 (継続したきめ細かい配慮を依頼)	高齢者へはっきりした声での対応、利用者に応じた細やかな対応を実施 (引き続き細やかな対応を行うよう依頼)
広報の実施状況	入所案内を入所希望者の体験入所時に配布、自作パンフレットの作成 ホームページによる情報提供	救急医療センターの概要発行 広報ふじのみやへ適正利用のお願いを掲載(9・3月号)	ホームページによる会館案内、視察の受け入れ、折込チラシでの紹介、ポスター掲示	ホームページによる田貫湖情報の発信、観光展でのPR実施 (様々なツールを利用した効果的な工法を依頼)	ホームページ、タウン誌や専門誌への掲載	袖野地区区長会を通じた周知 (継続的な周知を依頼)	イベント開催予定をテレビ・ラジオ・新聞社へ情報提供を実施 (今後も積極的な広報活動を行うよう依頼)	ホームページの定期的な更新 観光施設等へのパンフレットの設置 地元新聞への広告掲載を定期的に実施(定期的な情報発信を依頼)
経費削減策	基本協定書、年度協定書に基づき、老人保護措置費支弁額の範囲内で請求及び精算処理を実施 (入所者の処遇を維持しつつ、経費節減に努めるよう依頼)	光熱水費について昼間の照明50%カット等の節電対応 太陽光発電・備蓄装置の設置 (継続した経費節減及び管理方法の工夫を指示)	照明器具のLED化 デマンドコントローラーによる監視 通路蛍光灯の間引き点灯の実施 (今後も経費節減に努めるように指示)	キャンプ場スタッフによる簡易な修繕の実施 消耗品、燃料、電気の節約の徹底 (継続的な実施を依頼)	LED電球への変更 太陽電池ガーデン灯の設置 (積極的な節電の実施を依頼)	補助暖房用としてのファンストーブの利用 空調の効率化を図るための集会室天井扇の活用 (積極的な節電の実施を依頼)	施設管理委託業者の見直しによる経費削減、見積り合わせによる仕入原価の削減 (運営に支障の出ない範囲での対応を依頼)	風呂施設休業に伴う人員の削減、仕入原価の引き下げや、間引き点灯、ボイラー、空調等のこまめな運転管理による節電の実施 (引き続きの経費節減を依頼)

	9	10	11	12	13	14	15
施設名	富士宮聖苑	墓地	都市公園	市民文化会館	富士宮市体育施設(芝川体育施設含む)	富士宮駅前交流センター	大富士交流センター
指定管理者	㈱やすらぎ産業	富士宮市振興公社	富士宮市振興公社	富士宮市振興公社グループ	富士宮市体育協会・地域ステップアップサービスグループ	富士宮市振興公社	富士宮市振興公社
利用状況	利用者数(前年度、対前年度比率) — 利用料金(前年度、対前年度比率) —	—	明星山公園野球場、城山公園運動場、朝霧自然公園(アリーナ) 54,149人(65,292人 82.9%) 2,625,765円(4,283,025円 61.3%)	3,435件(3,475件 98.8%) 199,798人(199,834人 100.0%) 19,551,588円(20,023,699円 97.6%)	604,676人(595,311人 101.6%) 51,318,317円(50,268,038円 102.1%)	67,797人(66,712人 101.6%) 14,758,350円(13,373,650円 110.3%)	57,416人(24,910人 230.5%) 2,350,380円(616,970円 381.0%) ※H27.9月閉館
苦情、要望内容	5件 要望5件(施設利用5件) (空調・照明等の調整を臨機応変に行い、利用者が施設を快適に使用できるよう指示)	8件 苦情2件(施設環境2件) 要望6件(施設環境6件) (苦情や要望があった場合は、速やかな対応を行うよう依頼)	30件 苦情5件(施設利用3件、施設環境2件) 通報7件(施設環境7件) 要望18件(施設利用1件、施設環境17件) (引き続き適切に対応するよう依頼) 白尾山、城山、外神東、天母山及び明星山公園野球場へ意見箱を設置 ホームページ等からの利用者の声の収集 (引き続き適切に対応するよう依頼)	1件 要望1件(施設環境1件) (可能な限り利用者の希望に応えられるような環境づくりに努めるよう依頼)	17件 施設利用10件 施設環境 7件 (苦情・要望に対し引き続き適切な対応を行うよう依頼)	5件 苦情1件(施設利用1件) 要望4件(施設利用1件、施設環境3件)	9件 苦情2件(施設環境2件) 要望7件(施設環境7件)
利用者の要望把握方法	意見箱の設置 (要望等への対応の仕方によっては、大きなトラブルになることも考えられるため、迅速かつ適切な対応を指示)	意見箱の設置及び管理人及び清掃委託者からの連絡、業務日報及びホームページの意見欄等から要望を把握 市民からの要望等に対し必ず結果報告 (引き続き意見箱等の要望を充分把握し、速やかかつ適切な対応を指示)	アンケート(箱設置/事業ごと)、利用報告書、ホームページ御意見欄にて把握 (トラブルを未然に防ぐためにも施設利用者との事前協議を行っていくこと。また、苦情に対する改善を依頼)	意見箱の設置 施設巡回点検時に利用者との意見交換 (引き続き苦情・要望に対し適切な対応を実施するよう指示)	窓口に意見箱を設置 ホームページの意見欄による把握 施設利用者が記入する「利用報告書」の中の意見欄による把握 (使い勝手の良い施設とするため、引き続き利用者の要望を把握するよう指示)	窓口に意見箱を設置 ホームページの意見欄による把握 施設利用者が記入する「利用報告書」の中の意見欄による把握 (使い勝手の良い施設とするため、引き続き利用者の要望を把握するよう指示)	
事故、緊急事態内容	0件 (建物の老朽化が進んでいるため、日頃から建物内外の点検を行い、安全確認をするよう指示)	12件 参拝客の車パンク 1件 作業中のネット破損 1件 墓所への一般ごみの放置 9件 境界線ロープの盗難 1件	なし	1件 体調不良1件 (継続した利用者の安心安全の確保を依頼)	11件 けが・病気 5件 交通事故 2件 防犯関係 2件 その他 2件	2件 駐車場関連 2件 (事故の未然防止のための工夫、巡回の実施及び事故時の迅速な対応を依頼)	なし
事故・緊急時対策	緊急連絡体制の確立、周知 火災避難訓練の実施(10月) (不測の事態に備えた定期的な訓練の実施を依頼)	対応マニュアルの周知徹底、体制整備 通報時の即時対応の徹底 対応緊急連絡体制の確立 (非常時及び不測の事態に備えた体制確認、訓練の実施を依頼)	緊急時対応マニュアルに沿った体制整備 利用者からの通報には直ちに対応 事故・緊急時の内容により速やかに市担当課に連絡し協議を行う ドクターヘリ要請に対しての迅速対応	緊急時対応マニュアルの周知徹底 消防訓練の実施(8月・2月) AED操作など応急処置の確認 (常に危機意識を持った業務従事及び防災・消防訓練の定期的実施を依頼)	緊急時の簡易対応マニュアルの掲示 熱中症対策(氷の提供) (事故等へ迅速な対応を依頼)	事故・緊急時の対応体制を設け周知徹底の実施 (緊急時に適切な対応が取れるように医療機関や市等の関係機関との協力関係の維持に努めるよう指示)	事故・緊急時の対応体制を設け周知徹底の実施 (緊急時に適切な対応が取れるように医療機関や市等の関係機関との協力関係の維持に努めるよう指示)
防犯対策、防災対策	営業外の時間帯においては、警備会社へ警備を委託 防災訓練の実施(5月・10月) (定期的な訓練の実施を依頼)	清掃時に見回りを実施、夜間照明灯の点灯確認(舞々木墓地) 開園・閉園時の見回りを実施、閉園時には進入路を閉鎖施錠(朝霧霊園) 繁忙期(盆・彼岸)の見回り強化	植込みを調整し、見通しを確保 定期巡回による不審者不審物の確認 白尾山公園等へ災害救済ヘンダー型の自動販売機の設置 避難指定公園の施設点検の強化	館内外の夜間見回り、外灯の球切れ、ガラス破損等の監視強化 定期的な剪定による死角箇所の減少、混雑時の駐車場・トイレ等の巡回実未使用施設の施錠を徹底 (巡視等防犯対策を依頼)	車上狙い防止のための職員による館内及び駐車場巡回の実施 甲種防火管理者5人体制 (巡視等防犯対策を依頼)	警察へ依頼し、駅前交番による定期巡回を実施 施設内に防犯カメラ及び災害救済用自動販売機の設置 (今後も防犯対策に努めるよう指示)	宮原交番との情報共有 施設内に防犯カメラ及び災害救済用自動販売機の設置 (今後も防犯対策に努めるよう指示)
サービス向上策	トイレにハンドソープを設置 待合室照明のLED化 花を植栽したプランターを設置 (利用者サービスの向上につながることは、積極的に行うよう指示)	バケツ、柄杓等の備品補充 盆、彼岸期にミナ塔婆・線香販売、風防ライター無料貸出(朝霧霊園) 舞々木墓地参道沿い、朝霧霊園駐車場横花壇への花の植栽 墓地清掃代行を企画→申し込み0件 (利用者サービスの向上に繋がることは、今後も積極的な対応を依頼)	外神東公園花壇及び四阿周辺に花 トイレ用電球のLED化 マナー向上や公園理解を目的とした「愛犬との暮らし方教室」と「みどりの教室」の開催 資源リサイクルを目的とした剪定木、落ち葉の無料配布の実施	トイレ洗面所の蛇口の一部をレバー式に ロービーに展示コーナーを設置し、無料貸し 鑑賞事業(7公演7回) 講座事業(延べ65回) (利用者ニーズの的確な把握及び適正な改善は評価でき、引き続き充実した事業の実施を依頼)	西側臨時駐車場にカープミラー設置 新規トレーニング器具7台設置 外部インストラクターによる乳幼児の親子体操の実施 施設職員によるスポーツ教室の実施 県民の日及び富士山の日の無料開放 赤十字救急法基礎演習等の受講 小型車両系建設機械特別教育講習受講 危険物取扱者保安講習受講	ベビーステーション施設に登録 自動販売機の設置 成人学校、幼児家庭教育学級の実施 コピーサービスの提供 要望のあった移動式ミラーを設置 小規模授産所連合会による自主製品の館内販売 (利用者の交流及び活動の幅が広がるように、関係機関と連携して実施するよう依頼) 消防訓練実施(10・3月)	ベビーステーション施設に登録 自動販売機の設置 成人学校、幼児家庭教育学級、絵本の読み聞かせ教室の実施 コピーサービスの提供 (利用者の交流及び活動の幅が広がるように、関係機関と連携して実施するよう依頼) 消防訓練(6・12月)通報訓練(12月)
障がい者、高齢者等への配慮	車椅子3台を常設 (継続したきめ細かい配慮を依頼)	車椅子を1台配置(朝霧霊園) (継続的な配慮を依頼)	障がい者用車両に対するきめ細かい対応 公園使用申請の簡便化	赤外線補聴システム受信機の利用促進 車椅子のわかりやすい位置への配置及び定期的な空気圧のチェック	車椅子希望者への速やかな提供 外神スポーツ広場使用時の駐車場確保 歩行困難者等への階段の付添い	車椅子の配備 窓口への老眼鏡設置	車椅子の配備、窓口へ老眼鏡の設置、階段に色テープを貼付し段差を識別しやすくした。
広報の実施状況	なし (利用者への情報提供が必要と判断する場合は、広報を行うよう指示)	振興公社ホームページに市営墓地の基本情報を掲載 (わかりやすいホームページにしていくとともに、的確な情報提供を依頼)	都市公園の位置図、有料公園施設の利用案内等をホームページに掲載 各公園及び公社が管理する各施設へのチラシ掲示を実施	ホームページによる情報発信、月刊催物案内の発行、チラシ等の市内外施設への配布 ホームページへの広告掲載 (継続的な各種広報の充実を依頼)	施設利用に関するポスターの設置及びチラシによる各戸回覧、ホームページへの自主教室内容の掲載依頼、インターネット等への自主事業要項等の掲載	ホームページ、マスメディアを通じた各種講座、活動内容の周知 (社会教育・国際交流・市民交流活動の積極的な広報を依頼)	ホームページ、マスメディアを通じた各種講座、活動内容の周知 (社会教育・地域の交流活動の積極的な広報を依頼)
経費削減策	消耗品・燃料・電気の節約を徹底 剪定などの庭園管理を職員にて実施 (行き過ぎた節電とならないこと、今後も業務を見直し、職員自ら対応できるものについては、積極的な対応を依頼)	内部で対応可能な業務の外注廃止 紙の両面使用、裏紙使用 (今後も業務に影響のない範囲で経費削減に努めるよう依頼)	水道メーターの確認をこまめに行い、漏水や使いすぎの早期発見に努める 職員による簡易な修繕・修理の実施、LED化による省電力化 広範囲の草刈には乗用草刈機を使用し、人件費を削減	節電計画による空調機器の計画運転、蛍光灯等の減灯などの各種節電対策を実施 職員による低木剪定、簡易修繕の実施	照明点灯時間の調整による節電 職員による剪定や簡易修繕の実施 コピー紙等の管理徹底による経費削減	空調機の適切な温度設定 裏紙使用 定期的に水道・電気のメーターを確認 (引き続き削減努力をしつつ、市内業者の選定努力をするよう指示)	空調機の適切な温度設定 裏紙使用 職員による簡易修繕の実施 (引き続き削減努力をしつつ、市内業者の選定努力をするよう指示)