

平成30年度 指定管理者業務報告一覧 (1/2)

	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	柚野の里活性化施設	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	㈱ユアーズ静岡
利用状況	(平成31年3月31日現在) 入所者49人(男性25人、女性24人) 期間中の退所者9人、新規入所者8人 利用料金(前年度、対前年度比率) —	20,253人(21,223人 95.4%) 253,382,932円(249,148,936円 101.7%) ※診療報酬	104,028人(109,754人 94.8%) 4,833,730円(4,872,955円 99.2%)	(既有施設分も含む) 185,220人(204,400人 90.6%) 1,017,400円(1,131,700円89.9%)	(キャンプ&バーベキュー) 3,647人(3,678人 99.2%) 3,914,060円 (3,770,320円 103.8%)	5,514人(6,467人85.3%) —	82,340人(78,242人 105.2%) 入館料収入 31,726,170円 (32,426,390円 97.8%)	33,945人(55,291人 61.4%) 18,068,130円(32,343,735円 55.9%) ※H31.1.30～H31.3.31レジオネラ属菌対応のため休館
苦情、要望内容	1件 苦情1件(施設利用1件) <b>(苦情や要望が発生した場合は、速やかに対応するよう依頼)</b>	9件 苦情6件(診療行為3件・接遇1件、調剤1件、診療体制1件) お礼3件 <b>(継続的な苦情等の実態把握と適切な対応を指示)</b>	18件 苦情3件(施設利用3件) 要望15件(施設環境5件、施設利用10件) <b>(利用しやすい施設を心掛け、要望に対し柔軟かつ適切な対応をするよう指示)</b>	4件 苦情4件(利用者マナー3件、施設設備1件) <b>(今後もクレームには迅速、丁寧に対応するよう依頼)</b>	なし	なし	アンケート回収件数32件 うち意見欄への記載合計16件 苦情9件(施設利用3件、施設環境6件) 要望3件(施設利用2件、施設環境1件) 意見4件(施設利用、施設環境とも好印象のもの)	アンケート回収件数160件 施設に関する意見30件 サービスに関する意見75件 施設への要望55件 <b>(指定管理者の変更に伴う要望が多数寄せられたため、市と事業者で協議し改善に努めた。)</b>
利用者の要望把握方法	運営委員会、利用者全体会を月1回開催し、利用者の意見を聞きながらコミュニケーションをとり、運営の効率化と利用者の処遇向上を図った。  <b>(入所者とのコミュニケーションを図る上で必要なものであるため、継続的に実施するよう指示)</b>	意見箱の内容を職員に口頭や文書にて周知し、職員間での情報共有及び方策の検討をした。二次救急の早期受け入れ態勢の確保のため医療機関等と連絡調整を行った。  <b>(要望等を把握し、今後の運営に活かすよう指示)</b>	利用報告書、定期巡視及び利用者からの聴き取り、地域住民や福祉団体等の集会参加による要望把握、第三者委員会の設置	北、南の施設管理人と事務局との密な連絡を通じた要望把握や事前の注意喚起によるトラブル防止	予約時に利用者の要望を確認 トラブル事例を基にサイトを割り振り	利用日誌による把握	アンケートの実施、口頭による要望把握  <b>(今後も利用者のニーズに応じた管理運営を依頼)</b>	アンケートの実施、口頭による要望把握  <b>(今後も迅速な対応をするよう依頼)</b>
事故、緊急事態内容	16件 転倒9件(うち骨折3件)、誤薬3件、無断外出4件 <b>(再発防止策を講じ、利用者に周知するよう指示)</b>	なし	2件 浴槽での体調不良 転倒	2件 パラグライダーの緊急着陸 不審者	1件 けが	なし	なし	2件 台風による閉館 レジオネラ属菌による休館
事故・緊急時対策	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  <b>(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)</b>	職員連絡網作成、緊急出動の徹底 小児患者の緊急時は、富士宮市立病院と連携し対応した。 <b>(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)</b>	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、家族への連絡と状況説明  <b>(引き続き事故・緊急時の体制の維持及び事故の未然防止に努めるよう依頼)</b>	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 <b>(不測の事態に対応できる体制の維持を依頼)</b>	緊急対応マニュアルによる対応 AEDの訓練実施 見回りによる危険箇所の発見	マニュアルの策定	AEDの使用方法等の定期的な確認 <b>(緊急事態発生時の迅速かつ確かな対応を依頼)</b>	緊急対応についての再確認及び避難する場合の経路確認  <b>(高齢者の入浴時の事故への注意、事故発生時に的確に対応できるように定期的な訓練の実施を依頼)</b>
防犯対策、防災対策	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 <b>(日頃から防犯・防災意識を高め、計画に基づく訓練の実施を指示)</b>	警備会社との連携を密にし、深夜の定期的な見回り、防犯カメラ、防犯ベルによる防犯体制の強化 災害時における職員配備体制、避難誘導等について研修を実施	監視カメラでのチェック、警備会社による夜間警備、会館内外の巡視、防災訓練の実施、災害時対応マニュアルの確認、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 <b>(事故等の未然防止に努めるよう依頼)</b>	受付時に防犯、防災の注意喚起を行う。天気図の張り出し(豪雨、雷予測など)見回り、入口をロープで2重閉鎖	毎月の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  <b>(継続的な実施を依頼)</b>	機会警備及び地元交番への連絡体制の確認。防災訓練の実施 <b>(定期的な訓練の実施及び連絡体制を確認し、適切な対応を継続するよう指示)</b>	建物及び敷地の危険箇所等の点検 <b>(体制の確認、定期的な訓練の実施を依頼)</b>
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	スポーツレクリエーション、軽運動の実施 <b>(入所者の環境改善のため、今後も積極的な実施を指示)</b>	第2、第4日曜日の日勤帯に小児科医師を増員 医師会、歯科医師会、薬剤師会、第二次救急医療機関、救急隊と緊密な連携を図った。 <b>(今後も関係機関等との連携によるサービス向上を依頼)</b>	監視カメラ、ホールプール等の取り替え プロジェクター接続コードの種類増加 音響設備、ドア等不具合の修繕 健康体操教室 男のピラティス スポーツ吹き矢 そば打ち教室	テントサイトの予約制導入、ホームページでのオンライン予約導入、景観整備、駐車場への警備員の配置(繁忙期)へら鮎釣り大会の実施	カブトムシの養殖  ホテル観察会の開催	なし	女露天風呂のぞき防止のため、よしずを設置した。	市内の幼稚園、こども園、保育園の園児の無料期間の実施
職員研修等	法人内専門部会自主勉強会、マナー接遇研修、県高齢者研究大会等の外部研修参加、AED、吐物処理、食中毒等の内部研修、産業医研修(看取り)	民間主催の看護師研修の受講 市立病院看護師との情報交換会を実施し、救急患者の受入れについての連携を強化した。				世代間交流の実施 <b>(農業・農村活性化のための実施事項について計画的な推進を依頼)</b>	サウナ風呂のマットを布製からスポンジに変更した。 HPをスマートフォン対応にした。 <b>(今後もサービス向上に努めるよう依頼)</b>	富士山天母の湯と連携を図り、富士山天母の湯で入場制限ができた場合に、ユー・トリオでの受け入れ体制を整備した。  接客マナー講座の実施
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	障がい者、高齢者へのいたわりをもった対応の徹底	手話通訳者の配置、点字表記、障害物撤去、車椅子配備、浴槽介護用椅子の配備、誘導マット設置等	車椅子の貸出 <b>(常に施設への気を配り可能な限りの対応を依頼)</b>	対象者にとって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 <b>(継続的な注意を依頼)</b> <b>(きめ細かい配慮の継続を依頼)</b>	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 <b>(きめ細かい配慮の継続を依頼)</b>	職員のサポートが必要な時は付き添いを付ける。 <b>(引き続き必要な対応をとるよう依頼)</b>
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 広報ふじのみやに適正利用のお願いを掲載(9月号)	折込チラシでのPR、広報紙及びホームページでの紹介、宮バス時刻表に広告掲載、施設めぐりや地区社協の研修での施設紹介	ホームページ、旅行社、観光展での情報発信、テレビ撮影等への協力 <b>(継続的な実施を依頼)</b>	フリーペーパー、ホームページ等での情報発信	関係団体を通じたPR	イベント開催予定をテレビ・ラジオ・新聞社へ情報提供 <b>(今後も積極的な広報活動を行うよう依頼)</b>	館内にポスターと配布物の設置 イベントカレンダーの設置 ホームページによる案内
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 <b>(入所者の処遇を維持しつつ、経費削減に努めるよう依頼)</b>	光熱水費について昼間の照明50%カット等の節電対応 保健センターと連携し、施設及び設備保守管理委託の節減に努めた。 <b>(継続した経費削減に努めるよう指示)</b>	デマントコントローラーによる監視 非常照明器具のLED化 冷暖房切替時の圧縮機の運転停止 <b>(今後も経費節減に努めるよう指示)</b>	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 <b>(継続的な実施を依頼)</b>	LED電球への変更 水道の蛇口を外し、いたづらを防止	集会室天井扇を活用し、空調の効率化を図っている。 <b>(継続的な実施を依頼)</b>	施設管理委託業者の見直しによる経費削減、仕入れ業者の見直しによる原価削減、相見積りによる納入価格交渉、仕入原価の値下げ  <b>(可能な範囲で経費削減に努めるよう依頼)</b>	お客様が使用していないスペースの空調機器の電源調整 <b>(サービスが低下しない範囲で経費の削減に努めるよう依頼)</b>

※太字( )内のコメントは、管理者からの報告に対する担当課の分析、指示事項です。

平成30年度 指定管理者業務報告一覧 (2/2)

	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	ふじのみや齋苑管理グループ	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)	— —	— —	50,709人(60,324人 84.1%) 2,588,130円(2,712,785円 95.4%)	3,261件(3,420件 95.4%) 179,746人(196,811人 91.3%) 18,656,415円(17,609,699円 105.9%)	567,928人(506,675人 112.1%) . 54,419,387円(49,032,100円 111.0%)	66,760人(66,111人 101.0%) 14,571,790円(14,936,170円 97.6%)	68,689人(63,962人 107.4%) 1,792,770円(1,697,200円 105.6%)
苦情、要望 内容 利用者の要望把握方法	25件 苦情9件(施設利用8件、施設環境1件) 要望16件(施設利用16件) (今後も迅速かつ適切な対応をし、困難な内容は、市に連絡するよう指示した。) 意見箱に寄せられた意見・要望に対応 利用者からの意見、要望、苦情等を記録するメモを携行 (要望等に対する迅速かつ適切な対応及びトラブルの未然防止に努めるよう指示)	9件 苦情3件(施設利用2件、その他1件) 要望6件(施設利用2件、施設環境4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) 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 (引き続き迅速かつ適切な対応をするよう指示)	12件 苦情1件(施設利用1件) 通報4件(施設利用1件、施設環境3件) 要望7件(施設利用2件、施設環境5件) (引き続き利用者の声を踏まえ、市と連携して公園整備や運営改善に努めるよう依頼) 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 作業時に、来園者や地元の方に声掛けを行い直接要望を伺い、対応可能なものから改善した。	3件 要望3件(施設利用3件) (可能な限り利用者の希望に応えられる環境づくりに努めるよう依頼) アンケート(箱設置/事業ごと)、利用報告書、ホームページの意見欄による把握 (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、苦情に対する改善を依頼)	7件 施設利用4件 施設環境3件 (引き続き苦情・要望に対し適切な対応を行うよう依頼) 意見箱の設置 施設巡回点検時に利用者から意見を伺う。毎月の社会体育施設使用抽選会で意見交換	3件 要望3件(施設利用3件) 意見交換会、運営協議会の開催、意見箱の設置、ホームページの意見欄による把握、利用報告書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)	7件 苦情3件(施設利用3件) 要望4件(施設利用4件) 運営協議会の開催、意見箱の設置、ホームページの意見欄による把握、利用報告書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 事故・緊急時対策 防犯対策、防災対策	1件 体調不良による救急搬送 職員の参集基準の明確化、配備指令の伝達手段確立 火災避難訓練の実施 (不測の事態に備えた定期的な訓練の実施を依頼) 責任者による巡回、警備会社に夜間警備を委託 緊急避難誘導体制の確立、防災訓練の実施	13件 草刈作業の飛石による車の破損1件、ハチの巣2件、ゴミの不法投棄7件、台風被害2件、墓石の傾き1件 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 緊急時連絡体制の確立 (非常時及び緊急事態に備えた体制確認、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	1件 台風による倒木及び枝折れ被害 (市と指定管理者が連携して、速やかに危険箇所の立入規制やその後の処理復旧作業を実施) 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する迅速対応 (緊急事態に対する的確かつ迅速な対応及び市との情報共有を依頼)	2件 救急搬送 2件 (引き続き利用者の安心安全の確保に努めるよう依頼) 緊急時対応マニュアルの周知徹底 消防訓練の実施 (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)	1件 けが・病気 1件 (利用者への注意喚起及び怪我や事故への早急な対応を指示) 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) 救急箱、AED、医務室の定期点検 (日頃から危機意識を持ち業務に従事するよう依頼) 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 防災訓練を年2回実施 甲種防火管理者5人体制 (防犯・防災対策の継続を依頼)	2件 落雷によるモニター故障 台風による駐車場精算機の故障 (有事の際は迅速な対応をするよう依頼) 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)	2件 雨漏り 壁紙の破損 (有事の際は迅速な対応をするよう依頼) 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)
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 職員研修等	毛布、ブランケットの貸出し 多目的トイレに子供用便座を設置 (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) 売店及び自動販売機の営業 (利用者の要望に合うものにして、利用者サービスに心掛けるよう依頼) 個人情報、接遇、マナー研修の実施 責任者等による適時指導	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、墓地清掃代行サービス(朝霧霊園) (利用者のサービス向上に繋がることは、今後も積極的な対応を依頼) 普通救命講習の受講 刈払機取扱作業技能講習受講 (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)	外神東公園花壇及び四阿周辺に花の植栽 トイレ電球のLED化 「愛犬との暮らし方教室」、「みどりの教室」の開催 剪定木、落ち葉の無料配布の実施 (引き続き利用者のサービス向上に努めるよう依頼) 有資格者及び講座修了者が各業務を担当した。(公衆造園施工管理士、公園管理運営士、職長・安全衛生責任者教育、刈払機取扱作業講習、伐木等業務従事者特別教育講習会、高所作業車運転技能講習)	ホームページ内の自主事業申込みページのリニューアル。猫をテーマとしたコンサート、写真展、作品展の実施。 鑑賞事業(12公演15回) 講座事業(8講座150回) (引き続き充実した事業の実施を依頼) 各種公立文化施設協議会研修会等への出席と定期的な職員間の意見交換の実施	新規トレーニング器具4台設置 外部インストラクターによる体操教室、清水エスパルスサッカー教室の実施 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無料開放、中学生職場体験受け入れ 普通救命講習受講 赤十字水上安全法救助員資格者による講習	駐車場利用料金の24時間最大料金を設定、女子トイレの荷物用フックの改良、登録サークルの表示看板の作成 印刷サービスの継続 小規模授産所連合会によるパン等の販売コーナーの継続 (利用者の交流及び活動の幅が広がる取組の実施を依頼) NPO及び市民活動に関する中間支援スタッフ研修受講 甲種防火管理新規講習受講	事故防止のため、駐車場に減速プレートを設置、掲示板を見やすい場所に移設 絵本の読み聞かせ事業 利用団体の展示コーナーを設置 (利用者の交流及び活動の幅が広がる取組の実施を依頼) 消防機器取扱講習、通報訓練の実施
障がい者、高齢者等への配慮	車椅子4台を常設、車椅子希望者への速やかな提供、取骨室に椅子を設置	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やかな対応 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 介助が必要な場合は、職員が対応	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、高齢者へのわかりやすい説明	車椅子の配備、窓口へ老眼鏡の設置
広報の実施状況	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。 (利用者に情報提供が必要なものは広報するよう指示)	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よる、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、SNSによる情報発信、月刊催事案内の発行、チラシ等の市内外施設への配布、地元紙への広告掲載 (継続的な各種広報の充実を依頼)	ホームページでの情報発信、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、地元紙へのスポーツ教室等の掲載 (積極的な広報、高齢者に配慮した広報を依頼)	ホームページ、広報紙等を通じた各種講座、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、広報紙等を通じた各種講座、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	運転計画、運転制御によるエネルギーの効率的な使用による施設の省エネルギーを推進	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 (今後も業務に支障のない範囲で経費節減に努めるよう依頼)	水道メーターのこまめな確認、職員による簡易な修繕・修理の実施、LED化による省電力化、乗用草刈機の使用による人件費削減	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 低木剪定、簡易修繕等の職員による実施	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 館内蛍光灯のLED化	空調機の適切な温度設定 裏紙使用 水道・電気のメーターを定期的に確認 (今後も利用者の理解を得ながら経費削減に努めるよう指示)	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 (今後も利用者の理解を得ながら経費削減に努めるよう指示)

※太字( )内のコメントは、管理者からの報告に対する担当課の分析、指示事項です。