

平成26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 指定管理者	長生園 社会福祉法人富士厚生会	救急医療センター 富士宮市救急医療協会	総合福祉会館 富士宮市社会福祉協議会	田貫湖キャンプ場 田貫湖キャンプ場運営委員会	天子の森 天子の森運営協議会	柚野の里活性化施設 大鹿窪区	富士山天母の湯 株ユアーズ静岡	新稲子川温泉ユー・トリオ (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27年3月31日現在) 入所者49人(男性26人、女性23人) 期間中の退所者8人、新規入所者9人 — —	21,908人(21,697人 100.9%) 265,857,644円(257,931,659円 103.0%) ※診療報酬	119,863人(116,137人 103.2%) 4,858,490円(4,964,100円 97.9%)	(県有施設分も含む) 141,137人(135,890人 103.9%) (ハンガロー・湖畔荘分)2,559,600円(2,871,570円 89.1%)	(キャンプ&ハーベキュー) 4,665人(5,407人 86.3%) 4,480,850円(4,728,500円 94.8%)	4,777人(3,800人 125.7%) —	82,669人(83,558人 98.9%) 入館料収入35,296千円(35,633千円 99.1%)	64,114人(58,400人 109.8%) 33,050,575円(31,136,000円 106.1%)
苦情、要望 内容 利用者の要望把握方法	2件 要望2件(畑作業、定期的なショッピングの実施) (苦情や要望が発生した場合は、速やかな対応を行うよう依頼) 運営委員会(月1回)、利用者全体会(月1回)上記定例会議を開催し、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る。 (入所者とのコミュニケーションを図るうえで必要なものであるため、継続的に実施を行うよう指示)	25件 苦情20件(診療行為6件・接遇11件・診療体制2件・調剤1件)、お礼3件(診療行為2件・接遇1件) 要望2件(施設環境2件) (継続的な苦情等の実態把握と適切な対応を指示) 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	19件 要望13件(施設利用3件、施設環境10件)、苦情6件(施設環境4件、施設利用2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) 利用報告書、アンケート、地区社会福祉協議会総会、会館利用者から要望を把握 (要望について職員間の情報共有等から積極的に状況把握に努め、適切な対応を引き続き行うよう指示)	1件 要望1件(施設利用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) 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、掲示物等による事前の注意喚起によるトラブル防止 (要望やトラブルに対し、引き続き迅速な対応を行うよう依頼)	1件 苦情1件(施設利用1件) (苦情要望等の対応については、速やかに行うよう指示) 電話受付時による要望把握や、ホームページの問合せによる把握	なし なし 利用日誌による把握	アンケート回収件数 75件 食堂満足度「普通」60.1% 接客・態度「満足」64.3% 次回来るか「来る」91.7% 継続的なアンケート実施と受付担当者とのコミュニケーションによる把握 (継続的なアンケートの実施を依頼)	8件 苦情4件(施設利用1件、施設環境3件) 要望4件(施設利用2件、施設環境1件、その他1件) (ミーティング等を通じての情報伝達、調整による丁寧な対応を依頼) 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 (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	3件 利用者の無断外出、利用者間のトラブル (今後も本人への対応や身元引受人等への対応が適切に行われるよう指示) 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) 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)	なし 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) 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カ所、防犯ベル4カ所設置) 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	12件 熱中症や脱水症状による体調不良 駐車場で車両接触事故 無人販売コーナーの料金ボックスの破損及び金銭被害 (早い段階での適切対応を指示) 職員による状況確認、看護師による応急処置と必要に応じた救急車の手配 (事故・緊急時の体制づくり及び事故の未然防止のための積極的な訓練への参加を引き続き行うよう指示) 会館内外の巡視、監視カメラでのチェック、閉館後の警備会社による警備 (夜間の監視や巡視の徹底)	なし 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継続的な体制の確立を依頼) 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)	なし マニュアルの策定 警備会社による時間外の防犯警備強化 防犯カメラ・防犯灯の設置見回りの実施	なし マニュアルの策定 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	1件 夏場の利用客集中時の井水減水による入場者制限の実施 入館者が集中した際は、水が不足する可能性があるため、1時間ごとに給水タンクの確認を実施 (こまめな井水の確認によるトラブルの未然防止対策を行うよう指示) 地元交番への連絡体制の確認 (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示)	2件 体調不良 2件 (今後も迅速な対応及び適正な対応を依頼) 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)
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	災害時の非常食の充実(3日→7日分) 新設行事として、マグロの解体ショーの実施 (入所者に喜ばれる、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) 県老人福祉施設協議会研修、富士圏域職員研修会等への参加	医療設備の更新 超音波画像診断装置を更新し、二次救急への搬送判断の的確な実施 (利用しやすい機関を目指し、継続したサービス向上と業務改善の心掛けを指示) 自治医大看護師研修への参加 法令等を遵守した管理運営	利用者からの要望を反映 →浴室時計の設置 →調理室機材の拡充 →ホールベンチを設置 申請書のホームページ掲載及び簡素化 各種教室の開催(調理実習・太極拳教室子育てイベント等) (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) 接遇研修、救急法講習会、新会計研修会等へ参加	サイクリングロード、給水管の補修 炊飯棟流し、管理棟下溝床板修繕 南釣り桟橋修繕 田貫湖へ鮎釣り大会の実施 (修繕が必要と思われる箇所の速やかな連絡を依頼) (イベントの積極的な周知・サービスの充実を依頼) (適切な人員配置を依頼)	ハーベキューサイトへのテント、椅子及びテーブルコンロの設置 ホテル鑑賞、植物観察会等の開催 (近隣のキャンプ場や宿泊施設等と提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)	地域イベント等の開催時のトイレ解放 「すずめの楽校」開校による年間を通じた世代間交流の実施 (農業・農村活性化のための実施事項の計画的な推進を依頼)	喫煙室を廃止し、新たなリラクゼーション施設の設置 多彩なイベントを実施し、短期間でポイントが貯まるようにするなど、利用しやすい施設環境に努めた。 食堂にフライヤーを導入し、多種多様なメニュー構成とした。 (メニューの充実で、満足度は大きく高まったように、利用者の有益となる事業を今後も実施していくことを指示) (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)	送迎サービスの拡大(少人数でも対応) 子供無料券の発行 富士山関連のお土産コーナーの設置 プール教室の実施回数の増加 カラオケ設備を導入した遊竹庵の多目的利用の促進 テニスコート・駐車場をオートキャンプ場として解放 (プール誘客の努力の継続と、ブログ等のソフト面での情報発信も併せて続けていくよう依頼) 県東部の人気施設の視察研修の実施
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(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	自動販売機・券売機への点字表記 介助員の配置、各階への車椅子の設置、入浴施設の衛生環境の強化	(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へ案内を実施	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、大広間に低い椅子を設置 (継続したきめ細かい配慮を依頼)	高齢者へは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 ホームページの定期的更新による情報提供	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(3月号)	各団体(町内会・小中学校)からの要望に応えた施設案内の実施 社協広報紙や地元新聞への情報提供、利用者へのパンフレットの配布	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方法を依頼)	ホームページによる情報発信 (ホームページの定期的な情報発信を依頼)	「柚野の里ネット」による情報発信 (旬な情報提供の継続実施を依頼)	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 (マスコミへの情報提供やパンフレットでの広報活動を今後も行うよう指示)	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行う (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、経費削減に努めるよう依頼)	LED照明への変更、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 (継続した経費削減及び管理方法の工夫を指示)	非常用照明のLED化 新電力入札の実施 各部屋の間引き点灯の実施 (今後も経費削減に努めるように指導)	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 消耗品、燃料、電気の節約の徹底 (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、見積もり合わせによる仕入原価の削減 (運用に支障の出ない範囲での対応を依頼)	仕入原価の引き下げや、間引き点灯による節電の実施 ボイラー、空調等の運転を極力手動とすることでこまめな運転管理の実施 (お客様の負担にならない範囲での引き続きの節電を依頼)

※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26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	児童館、勤労青少年ホーム	市民文化会館	富士宮市体育施設(芝川体育施設含む)	駅前交流センター
指定管理者	株式会社 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	富士宮市振興公社グループ	地域ステップアップサービス(有)	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) —	—	43,557人(42,910人 101.5%) 2,580,035円(2,477,600円 104.1%)	児童館 12,726人(14,927人 85.3%) ホーム 3,642人(8,264人 44.1%) (平成26年度をもって閉館)	3,489件(3,576件 97.6%) 199,915人(214,592人 93.2%) 19,376,901円(21,420,449円 90.5%)	575,408人(562,795人 102.2%) 44,753,723円(42,428,916円 105.5%)	65,391人 12,637,390円
苦情、要望内容	17件 苦情11件(施設環境11件) 要望 6件(施設環境6件) (施設の室温に対する苦情が非常に多かったため、室内の温度調整等は臨機応変に行い、利用者が快適に使用できるよう指示)	3件 苦情2件(施設環境2件) 要望1件(施設環境1件) (定期的な巡回の強化や迅速な対応を指示)	23件 通報18件(施設環境18件) 要望5件(施設環境5件) (要望等の対応は適切にできているため、引き続き実施するよう指示)	なし	2件 苦情1件(施設利用1件) 要望1件(施設環境1件) (駐車場の利用に関する苦情・施設に関する要望であったが、適切な対応を引き続き行うよう指示)	7件 施設利用3件 施設環境4件 (苦情・要望に対し引き続き適切な対応を行うよう依頼)	18件 要望18件(施設利用6件、施設環境12件) (要望等においては即対応を行うことを指示)
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)	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)	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 ホームページからの利用者の声の収集 (様々な方法での要望依頼等により引き続き対応するよう依頼)	勤労青少年ホーム及び児童館の各部屋に意見箱を設置 ホーム利用社会代表者会議において要望等の把握 (交代勤務の伝達ミス防止、親切丁寧な接客によるトラブルの未然防止を引き続き指示)	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を指示)	意見箱の設置 窓口での受付時や施設巡回・施設利用抽選会での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 (より満足度の高い施設となるために要望対応は重要であり、引き続ききめ細やかな対応をしていくことを指示)
事故、緊急事態内容	なし (今後も継続した危機意識を持った業務遂行を依頼)	17件 ごみの不法投棄被害12件 墓所への雑草放置 4件 その他(蜂の巣駆除) 1件	1件 遊具の不具合 (同様の遊具のある公園について調査点検を行い、取替修繕を行った。)	2件 施設利用時の児童の転倒事故 2件 (事故に対する迅速・冷静な対応を引き続き実施するよう指示)	3件 体調不良2件 けが1件 (継続した利用者の安心安全の確保を依頼)	27件 けが・病気 13件 交通事故 2件 防犯関係 7件 その他 5件 (夜間巡視及び防犯体制強化を指示)	1件 施設の入出口から雨水流入 (2階出入口に雨水が流入しないよう施設修繕を実施)
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総合訓練の実施を依頼)	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・不測の事態に備え、適切な対応を引き続き行うよう依頼)	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	危機管理マニュアル・緊急連絡網を作成し、職員に周知徹底 AED機器の定期点検 (全職員への危機管理マニュアルの周知徹底とAEDの使用の確認及び機器点検の実施を依頼)	緊急時対応マニュアルの周知徹底 防災訓練の実施(8月・2月) (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)	災害想定をした避難誘導訓練の実施 月1回の救急箱と医務室の点検実施 緊急時の簡易対応マニュアルの掲示 (災害時における市との連携強化を依頼)	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)
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	見通し確保のための植込みの調整 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ベ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	事務室に常時職員を配置し不審者の監視、来館者名簿への記入の徹底 閉館後の警備会社による警備実施、さすまたの設置 (不審者に対するより一層の注意を依頼)	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・トイレ等の巡回実施 未使用施設の施錠を徹底	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 各施設での消火訓練の実施 (引き続き巡視強化及び利用者への注意喚起を依頼)	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)
サービス向上策	聖苑内に花壇を設置し美化に努めた 新しく行ったこと 改善したこと 自主事業等	ハケツ、柄杓等の備品補充 参道・駐車場の花壇設置(舞々木墓地) 盆、彼岸期にミニ塔婆・線香販売、風防ライター無料貸出(朝霧霊園) 朝霧霊園東側、西側区域内に環境整備の一環として花を栽培 (社会通年に照らし問題ないものと判断でき、利用者サービスの向上に繋がることについては、今後も積極的な対応を依頼)	利便性向上のための自動販売機の設置(城山公園)、トイレ電球のLED化 公園用トイレトイレットペーパーホルダーの変更 ホームページをリニューアルし、都市公園の所在地情報を掲載 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	ホームページのリニューアルによる見やすさの向上 異世代・国際交流イベントの実施 富士宮市子ども祭りでの劇公演、パルンアート体験の実施(児童館) 宮信、JA、小・中学校等への直接訪問による講座案内(ホーム) (開かれた施設作り、利用者からの意見や要望を基にした様々な講座の開催等を評価)	施設整備 (北側駐車場の植栽伐採跡の補修及び土砂の流出防止を実施) (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)	大会時の照明を1/3から1/2へ変更 トレーニング室のマシンの入替えを実施 ワックス塗布後の養生期間におけるトレーニング室の開放 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無料開放	利用者並びに一般向けにコピーサービスの廉価にて提供 駐車サービス券を商店街等へ販売 小規模授産所連合会による自主製品の館内販売
職員研修等	新箸使用事業の継続の実施(毎回、取骨時は新しい箸による取骨を行っており、1取骨に平均4組の新箸使用) (新箸使用事業については、今後も事業を継続するよう依頼) 接遇研修の実施(5月・11月) (危険物取扱資格の取得を依頼)	職員の普通救命講習及び刈払機取扱作業者の技能講習の受講	「職長・安全衛生責任者教育」「刈払機取扱作業講習」等の修了	(土日の変則勤務があるため、職員の健康管理の留意を指示)	各種公立文化施設協議会への出席と定期的な職員間の意見交換の実施	スミング指導員資格の取得 赤十字救急法基礎演習等の受講	環境マネジメント研修や消防設備保守点検等の受講
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やかな対応を実施 公園使用申請の簡便化	階段昇降時の職員の介助 (職員の創意工夫ときめ細かい配慮を依頼)	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 階段等の色別表示 歩行困難者等への階段の付添い	小規模授産所連合会の自主製品の販売、障がい者用駐車場の設置
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行事案内 講座・教室の募集を広報ふじのみや、地方紙へ掲載、「じどうかんだより」の毎月配布、子育て情報誌「みかんメール」の発信	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 マスメディアへの広告掲載 (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家庭への回覧、マスメディアへの自主教室内容の掲載依頼、インターネットへの自主事業要項等の掲載	ホームページを通じた各種講座、「きららだより」の作成及び周知 (社会教育・国際交流・市民交流活動の積極的な広報を依頼)
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 (今後も無駄がないか細かく検討し、影響のない範囲で一層の努力を依頼)	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	利用者への消灯、空調設定温度の協力により光熱水費節減 新電力の導入 職員による日常清掃・簡易修繕の実施	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 (今後も継続的な実施を依頼)	エアコンの適正利用の推奨 古紙の再利用、電気や水道使用料についての日々のチェック (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)

※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。