

	1	2	3	4	5	6	7
施設名	長生園	救急医療センター	総合福祉会館	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	天子の森運営協議会	大鹿窪区	櫛ユアーズ静岡	櫛ユアーズ静岡
利用状況	(令和3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6人、新規入所者5人 利用料金(前年度、対前年度比率) —	10,836人(19,160人 56.6%) 142,886,148円(239,616,054円 59.6%) ※診療報酬	40,775人(92,343人 44.2%) 1,646,720円(2,223,800円 74.1%)	4,890人(4,318人 113.2%) 6,545,000円 (5,022,300円 130.3%)	3,819人(7,443人 51.3%) —	44,519人(81,416人 54.7%) 入館料収入 16,791,250円 (31,266,820円 53.7%)	155人(5,854人 2.6%) 40,290円(2,850,920円 1.4%) ※7月～9月の土日祝日のみバーベキュー場を営業
苦情、要望内容	1件 苦情1件(施設利用1件) (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)	2件 苦情1件(診療行為1件) 要望1件 ※別にお礼2件有り (継続的な苦情等の実態把握と適切な対応を指示)	14件 苦情8件(施設利用8件) 要望6件(施設利用3件、施設環境3件) (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)	なし	なし	9件 苦情3件(施設利用3件) 要望6件(施設利用4件、施設環境2件)	なし
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取り、運営の効率化と利用者の処遇向上を図った。 (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)	意見箱の内容を職員に口頭や文書にて周知し、方策の検討及び実施した。二次救急の早期受入態勢の確保のため医療機関等と連携を密接にした。 (要望等を把握し、今後の運営に生かすよう指示)	利用報告書、定期巡回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	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 (今後も利用者のニーズに応じた管理運営、サービスの向上を依頼)	
事故、緊急事態内容	13件 転倒6件(うち骨折5件)、誤薬2件、義歯飲み込み1件、その他4件(皮膚剥離、嘔吐による打撲等) (再発防止策を講じ、利用者に指導するよう指示)	1件 針刺し事故1件 (再発防止対策の徹底を指示)	1件 出入口での転倒1件 (今後も適切な対応をするよう指示)	なし	なし	なし	なし
事故・緊急時対策	緊急連絡簿作成、身元保証人等の確定・変更の行政への依頼、協力病院との連携、夜間非常招集職員職員訓練実施、近隣派出所への名簿提出 (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、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、家族への連絡と状況説明 (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)	MEDIC講習(心肺蘇生法、AED使用法)の実施 (継続的な訓練の実施を依頼)		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)	携帯電話を利用した連絡体制の確保
防犯対策、防災対策	夜間直宿、セキュリティシステムの整備 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、計画に基づく訓練の実施を指示)	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、会館内外の巡回、防災訓練の実施、災害時対応マニュアルの確認	連絡網、初期対応等の確認、無断侵入防止ためロープを設置	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 (継続的な実施を依頼)	機械警備及び地元交番への連絡体制の確認、防災訓練の実施 (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)	施設の巡回(週1回～週2回)
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	施設内でのカラオケ、映画等の拡充 入所者の精神衛生保持 (入所者の精神ケアに努めるよう指示)	PCR検査の実施 新型コロナウイルス感染症検査の相談対応 (1次救急のほか、PCR検査業務においても、新型コロナウイルス感染症対策を徹底するよう指示)	新型コロナウイルス感染症対策(消毒用アルコールの設置等)	各種体験プログラムを企画したが、新型コロナウイルス感染症のため中止	新型コロナウイルス感染症対策(消毒用アルコールの設置等) 世代間交流の実施 (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)	新型コロナウイルス感染症対策(定期的なアルコール消毒、サウナ風呂に仕切り板を設置) じゃんけん大会や宝探しゲーム等のイベントを開催 (今後もサービス向上に努めるよう依頼)	バーベキュー場予約専用メールアドレスの設置
職員研修等	法人内専門部会自主勉強会、虐待防止研修、環境教育研修、AED・吐物処理、食中毒等の内部研修	感染症対策研修の実施					
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	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、通路の障害物撤去、車椅子配備、浴槽介護用椅子の配備等	対象者にとって利用しやすい場所を優先的に提供	駐車場から施設への階段通行に注意を払う 野外掲示板への照明の設置	スロープ通路のタイル補修、車椅子の貸出し、大広間に補助椅子を設置 (きめ細かい配慮の継続を依頼)	休館のため対応なし
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、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 広報紙に新型コロナウイルス感染症関連記事を掲載(12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、宮ハス時刻表に広告掲載、施設見学の受け入れ	フリーペーパー、ホームページによる情報発信	関係団体を通じたPR 地元紙への掲載	イベント開催予定をテレビ・ラジオ・新聞社へ情報提供 (今後も積極的な広報活動を行うよう依頼)	バーベキュー場開場時にホームページで告知
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)	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、紙の両面使用、裏紙使用 (今後も管理方法を工夫するよう指示)	業務用休日高負荷電力契約 非常照明器具のLED化 冷暖房切替時の圧縮機運転停止 (今後も経費削減に努めるよう指示)	LED照明の設置、水道の蛇口を外し、いたづらを防止 (今後も経費削減に努めるよう指示)	集会室天井扇を活用し、空調の効率化を図っている。 (継続的な実施を依頼)	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 (可能な範囲で経費削減に努めるよう依頼)	ブレーカーOFFによる電気料削減

	8	9	10	11	12	13	14
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	ふじのみや斎苑管理グループ	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	富士宮市スポーツ協会・地域スタッフ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) —	— —	明皇山公園野球場、城山公園運動場、朝霧自然公園(グリーン) 20,464人(35,534人 57.6%) 1,167,210円(1,025,485円 113.8%)	1,532件(2,940件 52.1%) 52,348人(170,326人 30.7%) 6,452,649円(16,385,032円 39.4%)	296,064人(528,640人 56.0%) 25,840,607円(51,838,495円 49.8%)	27,401人(65,409人 41.9%) 7,518,280円(15,080,400円 49.9%)	28,197人(63,089人 44.7%) 1,238,500円(2,015,320円 61.5%)
苦情、要望内容	1件 要望1件(施設利用1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。)	8件 苦情5件(施設利用5件) 要望3件(施設利用3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)	8件 苦情1件(施設利用1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)	2件 要望2件(施設利用2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)	5件 施設利用4件 施設環境1件 (引き続き苦情・要望に対し適切な対応を行うよう依頼)	3件 要望3件(施設利用1件、施設環境2件)	3件 苦情2件(施設利用2件) 要望1件(施設利用1件)
利用者の要望把握方法	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 葬祭業者との意見交換会の実施 (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)	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 (迅速かつ適切な対応を継続するよう指示)	白尾山、城山、外神東、天母山及び明皇山公園野球場へ意見箱を設置 ホームページから利用者の声の収集 作業時に、来園者や地元の方に直接要望を伺い、対応可能なものから改善した。	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)	意見箱の設置 施設巡回点検時に利用者から意見を伺う。ホームページでの意見把握	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把握と利用方法の丁寧な説明を継続するよう指示)	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	なし	なし	なし	なし	なし	2件 落雷による停電1件 放置自転車1件 (有事の際は迅速な対応をするよう依頼)	なし
事故・緊急時対策	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)	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 (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)	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。 ドクターヘリ離着陸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 新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じた利用方法等について職員間で共有 (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(水の提供) 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)	事故・緊急時の対応体制を設け周知徹底 (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 (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	責任者による巡回、夜間は警備会社に機械警備を委託、緊急避難誘導体制の確立	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	定期巡回 植込みを調整し、見通しを確保 白尾山公園等へ災害救済ヘンダー型自動販売機の設置 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・トイレ等の巡回実施 消火器具等の配置点検	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7人体制 監視カメラの設置	ステッカー掲示、2階出入口の夜間閉鎖、防犯カメラ及び災害救済用自動販売機の設置、情報伝達訓練の実施 (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、消防訓練・情報伝達訓練の実施 (今後も防犯対策に努めるよう指示)
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	新型コロナウイルス感染症対策(アルコール消毒の設置等) 施設利用者のプライバシー保護対応 売店及び自動販売機の営業 (利用者のサービス向上に繋がることは、今後も積極的に対応するよう依頼)	バケツ、柄杓等の備品補充 盆、彼岸期にミコ塔婆・線香を販売、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、今後も積極的に対応するよう依頼)	外神東公園の花壇を整備(花の植え替え) トイレ電球のLED化 新型コロナウイルス感染症対策(感染症対策確認書、利用者名簿の提出) 「愛犬との暮らし方教室」の開催 (引き続き公園の環境美化、コロナ対策に努めるよう依頼)	新型コロナウイルス感染症に伴い中止した施設使用料の全額還付 過去の自主事業の録画映像をYouTubeで配信 鑑賞事業(3事業4回) 講座事業(8講座126回) (十分な感染症対策を行い、充実した事業を継続実施するよう依頼)	新規トレーニング器具の設置 新型コロナウイルス感染症対策(アルコール消毒の設置等) wi-fiルーターの貸出 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)	新型コロナウイルス感染症対策(アルコール消毒の設置等) wi-fiルーターの貸出 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)	新型コロナウイルス感染症対策(アルコール消毒の設置等) 軽量吊り看板の導入 過去の大富士交流センター祭りの録画映像をYouTubeで配信 (利用者の交流及び活動の幅が広がる取組の実施を依頼)
職員研修等	研修(個人情報保護、コンプライアンス、人権、接遇)、普通救命講習の実施、責任者等による通時指導	普通救命講習の受講 刈払機取扱作業者技能講習受講 (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)	有資格者及び講座修了者が各業務を担当した。(造園施工管理技士、公園管理運営士、職長・安全衛生責任者教育、刈払機取扱作業者安全衛生教育、伐木等業務従事者特別教育、高所作業車運転技能講習)	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	相遇研修		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、取寄室に椅子を設置、待合ホールにハイブ椅子を増設	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	ヒアリンググループ補聴システム受信機の利用案内、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	障がい者のための駐車場確保 歩行困難者等への階段の付添い (継続的な配慮を依頼)	車椅子の配備、窓口への老眼鏡設置、高齢者への親切丁寧な説明	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、月刊催し案内の発行、チラシ等の市内外施設への配布、地元紙への広告掲載 (広報の充実、SNS等による情報発信の強化を依頼)	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、地元紙へのスポーツ教室等の掲載 (わかりやすく、新しい情報提供を依頼)	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、新型コロナウイルス感染症対策の周知 (社会教育・国際交流・市民交流活動の積極的広報を依頼)	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 (今後も経費削減に努めるよう依頼)	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 (今後も業務に支障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、低木剪定、簡易修繕等の職員による実施 (今後も経費削減に努めるよう依頼)	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 (今後も経費削減に努めるよう依頼)	空調機の適切な温度設定 裏紙の使用 水道・電気のメーターを定期的に確認 (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、電力購入先の変更による電気料の削減、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)