

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)結果(平成20年度事業分)

施設名	山梨県立総合福祉センターかえで荘					
指定管理者	(福)山梨県社会福祉事業団		所管課	福祉保健総務課		
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日					
施設の使命・役割(運営目標)	低廉な利用料金により、老人、障害者の健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための場を提供し、並びに母子及び児童、寡婦のレクリエーションその他休養のための便宜を提供することによって、利用者の健康の保持・生活の向上を支援する。					
指定管理者が行う業務	利用の承認に関する業務 施設及び設備器具の維持保全に関する業務 その他知事が必要と認める業務					
維持管理業務の評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価・指導内容				
	事業計画書に基づき、常に利用者にとって快適に施設を利用していたらよいよう維持管理に努めた。	基本協定(仕様書)に基づきすべて適正に行われている。施設・設備の老朽化が目立つため、利用者の安全や利便性に留意し、保守点検及び日常業務の中で異常が確認された場合は、早急に県に報告すること。				
運営業務の評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価・指導内容				
	事業計画書に基づき実施。利用者の利便を図りサービスの向上に努めた。	インターネットによる予約受付やスタンプカードの発行、特別サービスディを設けるなど、利用者のサービス向上に努めている。その結果、利用者が大幅に増加しており、今後も引き続きサービスの向上に努めること。				
自主事業の評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価・指導内容				
	事業計画書に基づき、利用者のサービスの向上、健康維持に努めた。	職員が工夫する中で充実した事業が展開されている。				
利用者満足度調査	調査結果	満足度	利用者の声			
		宿泊 温泉について とも満足・やや満足 87% 食事について とも満足・やや満足 80% 職員の対応について とも満足・やや満足 85% 休憩 温泉について とも満足・やや満足 84% 食事について とも満足・やや満足 81% 職員の対応について とも満足・やや満足 93% 総合 とも満足・やや満足 87% 普通 9% 不満・やや不満 1%	客室にトイレが欲しい 夜間の入浴時間を延長してほしい 駐車場が狭い 施設・設備の改善(暖房便座、洗い場が少ない等)			
評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価・指導内容				
	職員会議、サービス検討会議等で常に利用者サービスについて検討し、改善できる事項については早急に対応した。	満足度(満足・やや満足)が87%と、多くの利用者が満足していると考え、意見が多かったトイレの暖房便座はH21年度に改修することとなり、早期に対応できている。食事については、メニューの工夫等により昨年度(宿泊:74%、休憩:67%)に比べ大幅に改善されており評価できる。今後は、利用者増加により利用環境が低下しないよう、更なる工夫を行いサービス向上に務めること。				
利用実績	利用者数	H19年度実績(人)	H20年度計画(人)	H20年度実績(人)	H21年度目標(人)	
		57,520	57,600	66,472	66,500	
評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価・指導内容				
	積極的な営業活動により新規利用者を増やすことができた。また、常にお客様の立場に立ってサービスを提供することを徹底し、新規利用者のリピーターを増やすことができた。	利用者数は前年度比115.6%と計画を大きく上回っており、サービスの向上が利用者の増加につながったと考える。				
収支の状況	科目	H20年度計画額(円)	H20年度実績額(円)	差額(計画額-実績額)(円)	H21年度計画額(円)	
	収入	利用料金収入	28,906,000	32,534,900	-3,628,900	31,007,000
		指定管理料	62,669,000	62,667,040	1,960	71,763,000
		その他収入	55,309,000	63,935,472	-8,626,472	58,157,000
		計	146,884,000	159,137,412	-12,253,412	160,927,000
	支出	141,067,000	154,625,644	-13,558,644	160,927,000	
差し引き(収入-支出)	5,817,000	4,511,768		0		
評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価				
	予想を上回る利用により収入増となった。また、入札等により経費の削減にも努めた。	サービス向上に努めた結果、利用者が大幅に増加したため収入増となった。				
施設の運営目標の達成状況	利用者数については、平成19年度に引き続きサービスの向上等に努めた結果、大幅に増加し、目標を達成した。利用者満足度調査の満足度については、総合(宿泊・休憩)85%の目標を達成し、多くの利用者に満足される運営をしている。昨年改善要望が多かった食事についても、メニューの工夫などにより改善され、職員の応対も接客マナー研修等の実施により、きめ細かい心配りがなされている。					
総合的な評価及び改善事項	利用拡大のための積極的な取り組みにより利用者はH19に引き続き増加している。また、利用者増に伴い増加した収入を財源として、客室広縁カーペットの張替等を行うなど、利用環境の向上に積極的に努めている。施設の維持管理・運営についても、基本協定書及び業務計画書に基づき適正に管理が行われており、指定管理者が行っている管理運営業務は高く評価できる。 引き続き、利用者サービスの向上及び施設の適正な維持管理に努めること。					