

様式2(指定管理者施設)

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成22年度事業分)

1. 施設の概要

施設名	山梨県立総合福祉センターかえで荘	所管課	福祉保健総務課
所在地	笛吹市石和町窪中島587-36	設置年月日 (改築年月日等)	昭和57年9月1日 (平成4年10月大規模改修)
管理方式	指定管理者((福)山梨県社会福祉事業団、平成 21年 4月 1日～)		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立総合福祉センター設置及び管理条例		
設置目的	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。		
主な施設内容 (定員等)	客室(和室8畳8部屋)(和室16畳2部屋)(洋室2部屋)、個室休憩室(2)、浴室(2)大広間(80畳舞台付)、食堂(1)、健康増進室(1)、健康相談室(1)、教養娯楽室(1)会議室(30名)、ゲートボール場		
主な業務内容	○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		

2. 類似施設・近隣施設

名称・施設内容・ 利用状況等	○類似施設:市町村立温泉施設 ○近隣施設:ホテル石庭、銘庭の宿ホテル甲子園、スパランドホテル内藤
-------------------	---

3. 利用状況

単位:人、%

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度 (目標値)
利用者数	宿泊者	11,818	11,842	11,437	
	休憩利用者	54,654	51,921	54,978	
	利用者数合計	66,472	63,763	66,415	
	目標値	57,600	66,500	66,500	66,500
	目標値設定の考え方	H19年に利用者が大幅に増加したので、この水準を維持することを目標とし、H19実績を参考に目標を設定。	H20年に利用者が大幅に増加したので、この水準を維持することを目標とし、H20実績を参考に目標を設定。	H20年に利用者が大幅に増加したので、この水準を維持することを目標とし、H20実績を参考に目標を設定。	H20年に利用者が大幅に増加したので、この水準を維持することを目標とし、H20実績を参考に目標を設定。
	対20年度比	100.0%	95.9%	99.9%	100.0%
宿泊室稼働率	87.9%	90.2%	86.1%		
定員稼働率	63.7%	64.2%	61.6%		

## 4. 収支状況

単位:円、%

		平成21年度	平成22年度 (計画値)	平成22年度 (実績値)	平成23年度 (計画値)
収入	施設利用料	32,208,450	31,006,875	31,898,325	32,209,000
	指定管理者委託料	65,284,095	67,243,000	61,232,445	66,423,000
	その他	64,057,273	58,157,328	63,741,943	60,145,000
	収入合計(A)	161,549,818	156,407,203	156,872,713	158,777,000
支出	人件費	55,909,067	58,786,251	58,645,712	58,928,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	102,236,101	97,620,952	98,290,551	99,849,000
	(うち外部委託費)(B)	52,698,312	51,533,138	52,715,456	52,572,000
	支出合計(C)	158,145,168	156,407,203	156,936,263	158,777,000
収支差額(A-C)		3,404,650	0	-63,550	0
外部委託比率(B÷C)		33.3%	32.9%	33.6%	33.1%
利用者一人当たりの経費		1,024	1,011	922	999

## 5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成22年11月 実施方法:宿泊及び休憩利用者へのアンケート 回答数:223人
-------	--

単位: %

調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
宿泊①温泉について	83.6%	8.2%	3.8%	4.4%
②食事について	85.5%	11.9%	1.3%	1.3%
③職員の対応について	91.2%	6.9%	0.6%	1.3%
休憩④温泉について	86.0%	14.0%	0.0%	0.0%
⑤食事について	64.1%	18.7%	3.1%	14.1%
⑥職員の対応について	82.8%	14.1%	3.1%	0.0%
各項目の平均	82.2%	12.3%	2.0%	3.5%

※調査項目は、施設ごとに適宜変更する。

利用者の意見	(評価) ・高齢者、障害者のための優れた施設である ・安い料金で楽しく過ごせる ・末永く利用で来るようお願いしたい	(改善要望) ・温泉の洗い場の数が少ない ・客室にトイレが無く不便 ・客室に冷蔵庫が欲しい
利用者の意見への対応	職員会議、サービス検討会議等で利用者目線に立ったサービスの在り方について検討するなかで、改善できる事項については速やかに対応してきた。	

## 6. 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	施設の老朽化は否めないが、その中であって、利用者に快適に利用して頂けるよう、事業計画書に基づき維持管理に努めた。	基本協定(仕様書)に基づき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	事業計画書に基づき、利用者の利便を図るため、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。今後も引き続きサービスの向上に努めること。
自主事業	6月のゲートボール大会については、参加者が集まらなかったため中止としたが、他の事業については事業計画書に基づき実施し、利用者のサービスの向上や健康維持に努めた。	職員が工夫する中で充実した事業が展開されている。
利用状況	積極的な営業活動や広報活動と利用者の立場に立ったサービスの提供により、新規利用者の獲得、リピータの確保ができたが、3月の震災の影響により宿泊利用者は減少した。	新聞広告、パンフレット等を利用したPR活動や、サービス向上に積極的に努めた結果、休憩利用者の増加につながっている。震災の影響等で、宿泊利用者が減少したが、引き続き積極的な営業活動や広報活動により、新規、継続利用客の確保を図ること。
収支状況	震災の影響により利用料収入は前年度をわずかに下回ったが、支出については、消耗品等の経費削減に努めた。	震災の影響があったが、ほぼ前年度同様の利用料収入を得ている。経費については、見直し合わせの実施などにより削減に努めている。
利用者満足度	施設の構造的的な面での不満はあったが、サービス面での満足度は高かった。	満足度の平均が82%と、利用者は概ね満足していると考えられる。夕食及び朝食のメニューの工夫により、宿泊利用者の食事に対する満足度は年々向上しているが、休憩利用者の食事への満足度が低いため、昼食についてもメニューを工夫し、魅力ある食事が提供できるよう努力すること。その他、運営上の工夫等で改善可能な問題には速やかな対応がなされている。
運営目標の達成状況	震災の影響により宿泊利用者は前年度より減少したが、休憩利用者については積極的な営業・広報活動やサービスの向上に努めた結果、前年度を上回る利用があった。また、約8割の利用者に満足される施設運営をしており、全体としては概ね目標を達成した。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	○3月の震災の影響により宿泊利用者は減少したが、新聞広告などにより積極的に利用拡大に努めるとともに、活発な自主事業や不足する駐車場の確保など、温泉以外の魅力づくりや利用者の利便向上にも積極的に取り組んでおり、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。 ○引き続き新規利用客の開拓、リピーターの確保に取り組み、利用者サービスの向上と施設の適正な維持管理に努めること。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	毎月サービス検討会議や給食委員会を開催し、利用者への更なるサービス向上及び快適で安全な施設維持管理に努めている。特に、利用者の不満が多かった駐車場については、近隣施設に臨時駐車場を確保した。 また、県内外のより多くの利用対象者に施設をご利用頂けるよう、積極的な利用促進活動に努めている。	

7. 管理体制(組織図)

