

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23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
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)、教養娯楽室会(1)議室(30名)、ゲートボール場		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用の承認に関する業務</li> <li>○施設及び設備器具の維持保全に関する業務</li> <li>○その他知事が必要と認める業務</li> </ul>		

2. 類似施設・近隣施設

名称・施設内容・ 利用状況等	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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (目標値)
利用者数	宿泊者	11,842	11,437	11,028	
	休憩利用者	51,921	54,978	56,082	
	利用者数合計	63,763	66,415	67,110	
	目標値	66,500	66,500	66,500	67,100
	目標値設定の考え方	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。	H23年に利用者が更に増加したので、この水準を維持することを目標に設定。
	対21年度比	95.9%	99.9%	101.0%	105.2%
宿泊稼働率	90.2%	86.1%	84.3%		

## 4. 収支状況

単位:円、%

		平成22年度	平成23年度 (計画値)	平成23年度 (実績値)	平成24年度 (計画値)
収入	施設利用料	31,898,325	32,209,000	31,320,150	31,006,875
	指定管理者委託料	61,232,725	66,423,000	62,412,720	66,643,000
	その他	63,741,663	60,145,000	64,507,328	58,157,328
	収入合計(A)	156,872,713	158,777,000	158,240,198	155,807,203
支出	人件費	58,645,712	58,928,000	60,744,344	59,687,452
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	98,290,551	99,849,000	95,703,707	96,119,751
	(うち外部委託費)(B)	52,715,456	52,572,000	51,401,773	50,033,138
	支出合計(C)	156,936,263	158,777,000	156,448,051	155,807,203
収支差額(A-C)		-63,550	0	1,792,147	0
外部委託比率(B÷C)		33.6%	33.1%	32.9%	32.1%
利用者一人当りの経費		922	999	930	993

## 5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成23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:220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	93.6%	5.8%	0.6%	0.0%
②食事について	93.6%	3.2%	0.6%	2.6%
③職員の対応について	91.0%	5.8%	0.6%	2.6%
休憩④温泉について	92.2%	6.3%	1.5%	0.0%
⑤食事について	84.4%	15.6%	0.0%	0.0%
⑥職員の対応について	96.9%	1.5%	1.6%	0.0%
各項目の平均	92.0%	6.4%	0.8%	0.9%

※調査項目は、施設ごとに適宜変更する。

利用者の意見	(評価) ・職員の対応がよい ・他では味わえない施設であり継続を願う ・値上げをしてでも存続を願う	(改善要望) ・温泉の洗い場が少ない ・部屋によってはトイレが遠く不便 ・洗面所の鏡の位置が高すぎる
利用者の意見への対応	高評価を得ているものについては、引き続きサービス水準の維持を図っており、改善要望については、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、改善できるものについては速やかに改善を行っている。	

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、その中において、環境美化デイを設けるなどして、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。	仕様書に基づき適正に実施されている。施設の老朽化が進む中、今後も定期点検や修繕を行い、利用者の安全や利便性に努めること。
運営業務	事業計画書に基づき、利用者の利便を図るため、毎月サービス検討会議や給食会議を開き、サービスの向上に努めた。	回数券やスタンプカードの発行、インターネットの予約受けの実施など、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	春の桜まつりライトアップは、計画停電と節電のため中止したが、他の事業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	市町村の関係団体訪問や広報活動による新規利用者の獲得とサービス向上によるリピータの確保に努めてきたが、3月の大震災によるキャンセルが多く宿泊利用者減につながった。	新聞広告、パンフレット等を利用した宣伝活動や、利用者の要望を早期に対応するなどした結果、利用者の増加に繋がった。今後も引き続き、新規及び継続利用者の確保を図ること。
収支状況	収入については大震災によるキャンセルの影響も少なく、支出については前年比—16%の節電と、消耗品等の経費削減に努めた。	平成23年3月の震災の影響により宿泊客の利用料収入が減少したが、ほぼ前年度同様の利用料収入を得ている。大幅な節電を実施するなど、経費削減に努力した。
利用者満足度	施設の構造的、経年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。	「とても満足、やや満足」という利用者が92%と、利用者満足度が非常に高く、休憩利用者の昼食の満足度も高くなってきている。今後も引き続き、利用者の要望への早期の対応を図ること。
運営目標の達成状況	宿泊者は平成23年3月の大震災の影響を受け前年を下回ったが、休憩利用者は、過去最高の利用者数数となり、全利用者数は目標を達成した。また、「とても満足、やや満足」とした利用者が92%に達するなど、利用者に満足される施設運営をしており目標を達成した。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	○平成23年3月の震災の影響により宿泊客は減少したが、新聞広告などにより利用拡大に努めるとともに、利用者の利便向上に積極的に取り組んでおり、指定管理者が実施し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、継続利用者の確保に取組み、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。 ○より多くの利用対象者に施設をご利用いただけるよう、積極的な利用促進活動に努めている。	

7. 管理体制(組織図)

