

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理No.	
施設の名称	山形県身体障がい者保養所東紅苑	指定管理者	社会福祉法人山形県身体障害者福祉協会
所在地	東根市温泉町2-16-1	県担当課	健康福祉部障がい福祉課
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	(電話番号)	(023-630-2293)
検証期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日		
検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証	
1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況			
① 管理・運營業務の履行状況	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に沿って誠実に業務を履行し、身体障がい者とその家族等に対し、安全・安心を基本とした親切で丁寧な対応とサービスを提供した。 ・一時期のコロナ禍による急激な利用者の減少からは、概ね脱却した感はあるものの、民間宿泊施設のバリアフリー化の進展や慢性的な身障者協会会員数の減少及び高齢化等により、宿泊等の利用者数の通減傾向が長期に亘って継続している中、カラオケやグラウンドゴルフなどの交流会の開催や、期限を廃止したポイントカードの利用PR等のほか、魅力ある接客、食事、温泉の不断の提供に傾注し、利用者の満足度向上とリピーターの拡大を目指した。 	評価	<<評価の理由>> 協定書に基づき概ね適正に履行されている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ・①に記載の理由等による利用者数の減少は、直接営業収入の減に結び付くことになるため、固定費を含め、施設を維持・運営するために最低限必要となる収入を確保することが課題となっている。 ・併せて長期化している物価高が支出の増嵩を招いているほか、最低賃金の大幅な引き上げが続いていることも経営を圧迫しており、6年度に実施した一部料金改正の効果も次第に薄まってしまふ懸念が大きい。 ・施設や設備面では、建築後46年が経過し、老朽化に伴う大小の要修繕等箇所の出現も多くなっている。 	<<課題等の原因分析>> 当施設の主な利用者は山形県身体障害者福祉協会の会員であり、慢性的な会員の減少に伴い施設の利用者も減少してきている状況にある。顧客満足度の向上や施設のPRにより、リピーターや新規利用者の獲得に繋げ、施設の運営に最低限必要な収入を確保する必要がある。	
課題、問題点への今後の対応	引き続き、顧客満足度の向上に向けた丁寧で質の高いサービスを提供するとともに、各種広報媒体を活用した周知や、市町村、関係団体と連携した施設の利用促進に係る取り組みを行うなど、リピーターや新規利用客獲得のための工夫を継続・拡大してほしい。また、施設・設備等については、優先順位を考慮しつつ、計画的に修繕を実施していく。		
2 利用者からの要望等への対応			
① 意見・要望等及びその対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・当事者団体の代表者等で構成する「運営委員会」及び「利用拡大協力員会議」を設置・開催し、利用や運営に係るハード・ソフト両面に関する様々な意見を伺う機会を設け、可能なものから順次具体化に繋げている。 ・苑内3箇所に「御意見箱」を設置するとともに、客室にお客様の意見を自由に記載できる用紙を備え付けて、常時、利用者の意見・要望を把握し、サービス改善や不具合の解消等に努めている。 	評価	<<評価の理由>> 運営委員会の他、各市町村身障協推薦者からなる利用拡大協力員会議を開催するなど、様々な意見を取り入れる仕組みを構築している。また、利用者アンケートでは、特に接客について好意的なご意見を多数いただいている。
意見・要望等への今後の対応	今後も利用者の意見や要望等の把握に努めつつ、サービスの向上に努めてほしい。		
3 指定管理者制度活用効果			
① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用期限のないポイントカードを発行し、苑内の売店でお買い物の際に割引が受けられるようにしている。 ・お食事の際にご利用いただく箸袋や敷き紙を手作りするなど、心のこもった接客を行い、安心して寛げる、愛される施設を目指している。 ・季節感のある館内の飾り付けや食事の提供等、工夫を凝らしたサービスに努め、好評をいただいている。 	評価	<<評価の理由>> 施設の利用促進に繋がる取り組みを積極的に行っている。また、職員研修等にも積極的に参加しており、満足度の高いサービス提供が行えるよう努めている。
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> ・照明など不要な設備のオンオフを細目に行っているほか、利用者にも館内掲示で節電・節水の協力を呼び掛けている。 ・事務室内に設置しているデマンド監視装置を活用し、デマンド値の抑制による電気料金の節約を図っている。 ・PRチラシなどの印刷物の自前作成や不要なカラー印刷の回避、定例的なお知らせ文書の郵送からFAXへの切り替え等、常に節約意識を持って業務にあたっている。 	評価	<<評価の理由>> 光熱水費の削減に加え、カラー印刷の回避や郵送からFAXへの切り替え等、常に節約意識をもって業務にあたることで経費の削減に努めている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の利用者や関係者から鉢植えや盆栽の提供を受け、玄関やロビーに展示して、来苑者に披露している。 ・同じく、寄贈された絵画や写真、手芸品等を苑内に展示し、来苑者に楽しんでいただいている。 ・職員の採用では、宿泊利用者等のための早番や遅番の対応があることを踏まえ、地域の関係機関と連携し、出来るだけ地元の方から応募いただけるように努めている。 	評価	<<評価の理由>> 近隣の利用者等から寄贈された作品等を展示するなど、地域に根差した施設となるよう努めている。また、障がい者向けのイベント兼交流会を多数企画し、障がい者の福祉の向上に寄与している。
総合的な評価	管理運営及び財務管理について、協定書に基づき概ね適正に履行されている。また、利用者の獲得に努めつつ、障がい者の福祉の向上に繋がる取り組みを積極的に行っている。		

【評価指標】

- A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。
 B : 概ね適正に実施されている。
 C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。
 D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。