

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21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54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	○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	ホテル石庭 銘邸の宿ホテル甲子園 スパランドホテル内藤
-------------------	-----------------------------------

3. 利用状況

単位:人、%

		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度 (目標値)
利用者数	宿泊者	11,636	11,818	11,842	
	休憩利用者	45,884	54,654	51,921	
	利用者数合計	57,520	66,472	63,763	
	目標値		57,600	66,500	66,500
	目標値設定の考え方	H18年に利用者が大幅に増加したため、この水準を維持することを目標とし、H18実績を参考に目標を設定。	H19年に利用者が大幅に増加したため、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ため、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ため、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19年度比	100.0%	115.6%	110.9%	115.6%
	宿泊稼働率	85.8%	87.9%	90.2%	

4. 収支状況

単位:円、%

		平成20年度	平成21年度 (計画値)	平成21年度 (実績値)	平成22年度 (計画値)
収入	施設利用料	32,534,900	31,007,000	32,208,450	31,006,875
	指定管理者委託料	62,667,040	71,763,000	65,284,095	67,243,000
	その他	63,935,472	58,157,000	64,057,273	58,157,328
	収入合計(A)	159,137,412	160,927,000	161,549,818	156,407,203
支出	人件費	64,367,547	58,204,000	55,909,067	58,786,251
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	90,258,097	102,723,000	102,236,101	97,620,952
	(うち外部委託費)(B)	52,848,466	50,226,000	52,698,312	51,533,138
	支出合計(C)	154,625,644	160,927,000	158,145,168	156,407,203
収支差額(A-C)		4,511,768	0	3,404,650	0
外部委託比率(B÷C)		34.2%	31.2%	33.3%	32.9%
利用者一人当りの経費		943	1,079	1,024	1,011

5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成21年12月~22年1月、実施方法:宿泊及び休憩利用者へのアンケート、回答数:224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	85.8%	12.9%	0.6%	0.6%
②食事について	77.5%	20.0%	1.9%	0.6%
③職員の対応について	89.0%	11.0%	0.0%	0.0%
休憩④温泉について	88.4%	8.7%	0.0%	2.9%
⑤食事について	68.1%	17.4%	4.3%	10.1%
⑥職員の対応について	84.1%	11.6%	1.4%	2.9%
各項目の平均	82.2%	13.6%	1.4%	2.9%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・温泉の洗い場の数が少ない ・夕食の味は良いが、量が多い ・客室にトイレが無く不便 ・入浴時間をもう少し長くして欲しい ・お茶がまずい ・量が古く、屑が衣服に付着する
利用者の意見への対応	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。

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	事業計画書に基づき、常に利用者に快適に施設を利用していただけるよう維持管理に努めた。	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ブカードの発行、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	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。 また、11月に予定していた「健康まつり」については、新型インフルエンザの流行により、利用者の安全を第一に考慮し、県と協議の上中止とした。	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	積極的な営業活動と、お客様の立場に立ったサービス提供により、新規利用者の獲得と、継続利用者の維持ができた。 また、紹介による利用者が増加した。	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、宿泊客の増加につながっている。施設改修やインフルエンザ流行による影響等で、休憩客(日帰り)が減少しているが、減少原因を分析し対策を講じることで、新規、継続利用客の確保を図ること。
収支状況	入札等により経費の削減に努めた。	ほぼ前年度同様の収入を得ている。 サービス向上のための施設改修による管理運営費が増加しているが、入札や維持費の経費削減に努めている。
利用者満足度	施設の構造的な問題による不満の声があったが、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。特にお風呂、職員対応に対する評価が増加している。一方、休憩客の食事満足度が低下傾向にあるため、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	施設の改修工事や新型インフルエンザの影響により休憩客(日帰り)は前年度より減少したが、宿泊客についてはサービスの向上等に努めた結果、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は達成した。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項		○改修工事、インフルエンザ流行等により、利用客が落ちこんだ時期もあったが、宿泊客は前年度を上回り過去最高収入であった前年とほぼ同等の利用料収入を得ている。また、活発な自主事業による温泉以外の魅力作りや、利用者の利便性の向上に積極的に努めており、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)

