

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25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(社会福祉法人山梨県社会福祉事業団、平成18年4月1日～平成26年3月31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 施設及び施設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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 (目標値)
利用者数	宿泊者	11,028	10,514	10,831	
	休憩利用者	56,082	52,527	50,372	
	利用者数合計	67,110	63,041	61,203	
	目標値	66,500	67,100	66,500	
	目標値設定の考え方	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。	H23年に利用者が更に増加したため、この水準を維持することを目標に設定。	H24年度目標を達成できなかったため、平成23年度の目標を設定。	
	対23年度比	100.0%	93.9%	91.2%	0.0%
稼働率	84.3%	81.7%	84.0%		

4 収支状況

単位：円、%

		平成24年度	平成25年度 (計画値)	平成25年度 (実績値)	平成26年度 (計画値)
収入	施設利用料	30,075,200	31,006,875	30,260,600	
	指定管理者委託料	62,687,845	66,743,000	63,628,265	
	その他	61,219,567	58,157,328	60,186,185	
	収入合計(A)	153,982,612	155,907,203	154,075,050	
支出	人件費	63,561,428	59,779,073	68,634,030	
	県への納付金	0	0	0	
	管理運営費	95,541,131	96,128,130	92,886,637	
	(うち外部委託費)(B)	48,889,447	50,033,138	48,804,662	
	支出合計(C)	159,102,559	155,907,203	161,520,667	
収支差額(A - C)		5,119,947	0	7,445,617	
外部委託比率(B ÷ C)		30.7%	32.1%	30.2%	
利用者一人当りの経費		994	1,004	1,040	

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期：平成25年10月11日～25年11月10日、実施方法：宿泊及び休憩利用者へのアンケート、回答数：(宿泊)90人、(休憩)20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 ご到着	80.5%	15.8%	3.7%	0.0%
部屋	58.3%	29.2%	12.4%	0.0%
夕食	75.3%	18.6%	6.0%	0.0%
浴場	52.5%	35.0%	12.6%	0.0%
館内施設	52.2%	30.6%	17.2%	0.0%
従業員	73.6%	20.8%	5.6%	0.0%
休憩 受付	90.0%	8.3%	1.7%	0.0%
広間	58.1%	35.0%	6.9%	0.0%
昼食	75.0%	23.0%	2.0%	0.0%
浴場	50.0%	37.5%	12.5%	0.0%
館内施設	51.0%	43.0%	6.0%	0.0%
従業員	91.3%	7.5%	1.3%	0.0%
各項目の平均	67.3%	25.4%	7.3%	0.0%

利用者の意見	(宿泊) かえで荘は従業員の皆様も感じの良い人達ばかりで、食事もおいしく、温泉も良く、宿泊利用金も安くと言うことなしの宿です。 (休憩) いい温泉に入り、気がねなく、ゆっくりと体を休ませることができて、私達にとって心と体の休憩場所です。
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、その中であって、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。	仕様書に基づき概ね適正に実施されている。
運營業務	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付の実施など、利用者のサービス向上に努めている。
自主事業	演芸まつりやゲートボール大会等を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ーの確保に努めてきたが、かえり荘はすでに閉館したと誤認した利用者もいたため、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、利用者の増加に努めている。
収支状況	事業計画に基づくサービスの提供等により、安定した利用者数を確保するとともに、見積合せ等により経費の節減に努めた。	施設の利用者数は減少となったが、宿泊者数の増加により、収入が増加となっている。人件費の増加により、支出が増加したが、その他については見積合せ等により経費の削減に努めている。
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。	施設の設備面に対する不満はあるが、従業員の対応等のサービス面に対する満足度は非常に高く、改善が可能な部分については迅速に対応し、利用者の評価を得ている。
運営目標の達成状況	かえり荘はすでに閉館したとの誤認などにより、利用者数が減少したため、目標達成率は91%であった。 利用者満足度は、「とても満足、やや満足」とした利用者が90%を超えるなど、利用者に満足される施設運営を行った。 5.利用者満足度においては「やや満足」は「普通」に分類。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	利用者数の目標は達成できなかったが、新聞広告などにより利用拡大に努めるとともに、積極的に自主事業に取り組んでおり、サービス面では、利用者から高い評価を得ている。指定管理者が実施している管理運營業務は高く評価できる。	
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会議を開催し、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た。 平成26年3月31日をもって指定管理期間が満了し閉館した。	

7 管理体制(組織図)

