

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	平成28年4月1日～平成32年3月31日	(電話番号)	(023-630-3303)
検証期間	平成29年4月1日～平成30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・運営業務の履行状況			
① 管理・運営業務の履行状況	<ul style="list-style-type: none"> 協定書に沿って適切に業務を履行しており、利用者とのトラブル等はない状況である。 利用者の体調の急変や緊急時に対応すべく応急手当講習を実施した他、特に、飲酒後や一人での入浴は控えるよう声かけに努めている。 利用者が減少傾向にあることから、カラオケやグラウンドゴルフ交流会等を開催したほか、ポイントカード発行のサービス提供等により誘客を図っている。 	評価	<評価の理由> 管理運営については、管理協定書に基づき概ね適正に行われている。
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"> 身体障害者福祉協会会員の高齢化や会員数の減少、団体旅行の減少やバリアフリー施設の増加等の要因により、利用者の減少が続いている。 和室には19cmもの段差があることから、身体障がい者に敬遠され、需要が高い洋室は宿泊申し込みに応じきれない状況となっており、利用者の安全面からも洋室の増設が喫緊の課題となっている。 法的な設置義務はないが、利用者の大半が身体障がい者であり、スプリンクラーの整備が必要である。 食堂が通路を兼ねていること及び食材検収室がないことは衛生管理上の問題となっている。 施設や設備、備品類の老朽化に伴う故障等への対応は、経営を圧迫している。 	評価	<課題等の原因分析> 従来からの客層の高齢化や旅行スタイルの変化により、利用者が減少傾向にある。 施設や設備の構造についても、他宿泊施設のバリアフリー化が進んでいることから、利用者側の求める水準が高くなっており、指定管理者のみの努力では対応が難しいものが多い。 施設、設備などの老朽化により、平成29年度に電気設備及び消防設備、電動走行式リフト等の修繕工事を実施したが、他にも修繕等を要する箇所が生じている。
課題、問題点への今後の対応	障がい関係団体等と連携した積極的な障がい者への情報提供等により、引き続き個人・団体を問わず利用者拡大に向けた取り組みを行っていく。 また、県外からの障がい者団体などの利用もあることから、利用者の確保に向けて、県内だけでなく県外からの集客についても検討していく。 施設の老朽化や構造上の課題については、県の財政状況を鑑み、修繕の必要性及び優先順位を見極めながら、計画的に改修等を行っていく。		
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"> 利用者の大半を占める身体障がい者の代表者等との会合を開催して意見・要望を募り、可能な限り対応している。 苑内に「御意見箱」を設置するなどして、常時、利用者の意見・要望を把握している。 	評価	<評価の理由> 意見・要望に対し、対応可能なものはすぐに改善を図るなど、利用者のニーズに丁寧に応え、よりよいサービスの提供に努めている。
意見・要望等への今後の対応	今後も意見・要望等の把握を行いながら、指定管理者の協力のもと、その必要性や実現可能性などを検討していく。 設備に関する要望については、施設の老朽化や構造上の課題もあり、県の財政状況を鑑み、修繕の必要性及び優先順位を見極めながら、計画的に修繕等を行っていく。		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 判断に迷ったら「お客様のために良い選択を」という意識を持って接客している。 全職員が情報を共有し、共通認識での接客により、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ており、好評である。 	評価	<評価の理由> 職員の接客に対する意識の向上を図りながら、利用者の視点に立ち、よりよい施設を目指している。
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> こまめに消灯やボイラー停止等を行っているほか、利用者にも張り紙等で節電・節水を呼び掛けている。 デマンド監視装置の設置により、デマンド値の抑制を図ることで電気料金の節約を図っている。 印刷物の自前作成や廃紙の活用等、常に節約意識を持って業務にあたるよう心掛けている。 	評価	<評価の理由> 光熱水費や事務費の削減に積極的に取り組んでいる。
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。 	評価	<評価の理由> 地域に根差した施設となるよう努力している。
総合的な評価	管理運営及び財務管理については、管理協定書に基づき概ね適正に行われている。 また、利用者の意見や要望を把握し、職員自ら利用者の視点に立って改善に努めており、今後更なるサービスの向上が期待できる。 利用者の拡大や障がい者の社会参加の推進を図るため、利用者参加型のイベント等を開催してリピーターや新規利用者の掘り起こしに努めているが、更に県外からの集客も含めた利用者数の確保に向けた取組を進めていく必要がある。		

【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。