

## 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～令和3年3月31日	(電話番号)	(023-630-3303)
検証期間	平成31年4月1日～令和2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	
<b>1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況</b>			
① 管理・運營業務の履行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>火災発生等に対応すべく消防訓練を2回実施したほか、利用者の安全のため飲酒後や一人での入浴は控えるよう呼びかけている。</li> <li>利用者が減少傾向にあり、カラオケやグラウンドゴルフ交流会等を開催し利用増を図ったほか、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。</li> </ul>	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"> <li>利用者は、身体障害者福祉協会会員の高齢化や会員数の減少、団体客の減少やバリアフリー施設の増加等の要因により減少傾向が続いているが、年度末には新型コロナウイルスの影響により激減した。</li> <li>和室には19cmもの段差がありトイレがないことから、身体障がい者に敬遠されており、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たが、年度末に和室2室が洋室に改修され、状況が一部改善された。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>建築後42年が経過し、外壁・内壁等のクラックがみられ、建築担当部署より計画的な修繕を求められている。</li> </ul>	評価	<<課題等の原因分析>> 客層の高齢化や、民間温泉施設のバリアフリー化が進んだことにより、利用者が減少傾向にある。 施設の改修や設備の更新については、計画的に進める必要がある。(令和元年度は和室2室の洋室化を実施済。)
課題、問題点への今後の対応	施設の改修や設備の更新については、必要性や優先順位等を十分見極めながら検討を進め、必要な予算の確保に努める。また、指定管理者において引き続き利用客の増加に向けた取り組みを進めて欲しい。		
<b>2 利用者からの要望等への対応</b>			
① 意見・要望等及びその対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>苑内に「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箇所の解消等に努めている。</li> </ul>	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	指定管理者において、引き続き利用者の意見や要望等の把握の上、サービスの向上に努めて欲しい。		
<b>3 指定管理者制度活用の効果</b>			
① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	評価	<<評価の理由>> 職員それぞれが利用者満足度の高いサービス提供を目指し、行動している。
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>印刷物の自前作成、廃紙の活用及びカラー印刷の抑制等、常に節約意識を持って業務にあたるよう心掛けている。</li> </ul>	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"> <li>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。</li> <li>身障協会員等から寄贈された写真パネルや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。</li> </ul>	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、協定書に基づき概ね適正に行われている。衛生対策に十分留意しながら、利用者のニーズに応じたサービスの提供を行うことで、今後更なるサービスの向上が期待できる。		

## 【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。