

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3年4月1日～令和4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。 ・ 従前からの身障者協会会員数の減少や高齢化に伴う施設利用者数の減少傾向に、コロナ禍が追い打ちを掛ける形で、宿泊者を中心に利用者が激減している中、日帰りや連泊利用者に向けたサービスプランの設定とPR、市町村担当課を通じた新規身体障害者福祉手帳取得者への施設の紹介、県民泊まってお出かけキャンペーンへの新規参加など、様々な工夫を凝らしながら誘客に努めた。 	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"> ・ コロナ禍による利用者数の大幅な減少が、直接営業収入の減に結び付くため、施設を維持・運営するうえで最低限必要となる固定費を賄うことが当面の課題となっている。 ・ 施設面では、建築後43年が経過し、外壁・内壁等のクラックがみられるほか、老朽化に伴う細々とした要修繕等箇所も多くなっている。 ・ 設備関係では、利用者の大半が身体障がい者であることから、法的な義務はないものの、スプリンクラーの設置について検討が必要。 	<<課題等の原因分析>> 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者が激減している。施設や設備の更新については、優先順位等を考慮し、計画的に進めていく必要がある。	
課題、問題点への今後の対応	今後も利用者の意見や要望を把握の上、サービスの向上に努めていく。		
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対応している。 ・ 苑内2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箇所の解消等に努めている。 	評価	<<評価の理由>> 運営委員会の開催や御意見箱の設置等により、利用者の要望の把握に努めており、ニーズに応えたサービスの提供を行っている。
意見・要望等への今後の対応	今後も利用者の意見や要望を把握の上、サービスの向上に努めていく。		
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"> ・ 県民泊まってお出かけキャンペーンに年度途中から登録し、利用者が割引等の特典を享受できるようにした。 ・ 職員の感謝の言葉を記したメッセージカードを手作りの箸袋に添えてプレゼントするなど、心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、職員研修にも定期的に参加しており、利用者の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"> ・ 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。 ・ 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、日ごろの裏紙の活用、不要なカラー印刷の回避等、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>> 光熱費の削減に加え、裏紙使用やカラー削減など、常に節約意識を持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。 ・ 身障者協会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。 ・ 職員の採用に当たっては、宿泊利用者等のための早勤や運動、夜勤の対応があることを踏まえ、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>> 地域に根差した施設となるよう努めている。また、障害者同士の交流会の開催や身体障害者福祉協会の研修会、機能訓練等の支援も積極的に行っており、障害者の社会参加の促進に努めている。
総合的な評価	管理運営、財務管理については、協定書に基づき、概ね適正に履行されている。		

【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。