

# 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. 3	
施設の名称	山形県福祉休養ホーム寿海荘	指定管理者	社会福祉法人山形県社会福祉事業団
所在地	山形県鶴岡市湯温海字湯之里88番地 1	県担当課  (電話番号)	障がい福祉課  (023-630-2266)
指定期間	平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日		
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
------	--------------	------------------

## 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"> <li>・設置目的に基づき、対象となる方へ低廉な価格でサービスを提供した。</li> <li>・利用者全体の9割近くを占める高齢者の健康増進に寄与するため、自主事業（健康運動、音楽療法講座等を開催）などを実施した。</li> <li>・寿海荘の開所記念イベントである「歌謡・舞踊ショー」は、山形県沖地震の発生による臨時休館のため、当初の予定（7月）を変更し、10月に実施した。</li> <li>・また、3月に予定していた寿海荘主催のイベントについては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、全て中止した。</li> </ul>	評 価  <b>C</b>	<<評価の理由>>  利用客数の目標値に対する実績が、昨年度に引き続き、大幅な減（▲2,046人）となった。山形県沖地震による被害発生に伴う臨時休館や新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響による予約キャンセルの増加など、指定管理者の責めによらない外的要因がその大きな理由と思われるが、昨年度提案した紙媒体以外の方法（SNS等）の活用については、現時点で未対応であり、至急改善を要する（令和2年度上期中に対応見込み）。
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>・少人数（1～2人）の利用客が増加傾向 ⇒繁忙期は制限を設けるとともに、閑散期に利用を促し、駅送迎付きサービス等を実施。</li> <li>・リピーター客の高齢化により、宿泊人数や利用回数が減少 ⇒ホームページ、フリーペーパー、庄内地域のコミュニティ新聞及び高速バスの広告掲載で新規利用の集客に努めた。（山形新聞等への広告掲載や内陸地域のコミュニティ新聞による広報は、予算上の制約から断念）</li> <li>・自然災害による臨時休館や新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度に比べて、宿泊客、日帰り客ともに利用率が下がった（特に日帰り客の利用率が大きく下落）。</li> </ul>		<<課題等の原因分析>> ・宿泊者全体における新規利用客の割合が少ない（H30: 6%、H31: 10.8%） ・リピーター客の高齢化（宿泊人数・回数の減少、体調不良によるキャンセル増） ・少人数での利用客の増加
課題、問題点への今後の対応	少人数でも利用可能な送迎付きサービスや割引プラン等を実施するとともに、集客のターゲットを意識しながらSNS等を活用する等、改善に当たった効果的な手法を講じること。		

## 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"> <li>・客室から出窓に向かう障子戸に、少し段差があるため転倒しやすい。 ⇒各居室に『段差あり』の表示を行い、注意を促した。</li> <li>・シャワーの圧力を強くして欲しい。（類似2件） ⇒劣化による配管漏水箇所の工事及びシャワー本体の交換取付工事を実施し、改善した。</li> <li>・予約をしようと夜間電話したが、対応した職員（警備員）から、自分は担当ではないから分からないと言われ予約ができなかったほか、（連絡先を聞いて）後日折り返し連絡をいただけるなどの適切な対応を取ってもらえなかった。 ⇒警備員しかいない夜間の電話対応及び担当職員への引継ぎについて、警備員を含めた職員全員に対する研修を実施し、マニュアルの再確認を行うなど、再発防止を図った。</li> </ul>	評 価  <b>B</b>	<<評価の理由>>  利用者の要望等に対し、迅速に対応している。
意見・要望等への今後の対応	今後も利用者の要望等の把握に努め、迅速的確に対応すること。		

## 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"> <li>・苦情解決委員会の設置</li> <li>・アンケートの実施と投書箱を設置し、改善可能なものは直ちに对应</li> <li>・地域性を活かした季節感ある食事の提供</li> <li>・施設内の快適さと清潔な保養環境の整備</li> <li>・各種講座の実施と企画バック商品の推進</li> <li>・少人数利用者への送迎対応</li> </ul>	評 価  <b>B</b>	<<評価の理由>>  アンケート等の利用者の要望等に迅速に対応するとともに、ニーズに応じたきめ細かなサービス提供に努めている。
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各事業の反省・評価を行い、予算の効率的な執行と経費の節減に努めた。</li> <li>・客室へのエアコン導入もあり、例年以上に使用していない箇所のこまめな消灯や冷暖房のスイッチのオン・オフに努めた。また、事務室等の冷暖房の設定温度にも留意した。</li> </ul>	評 価  <b>B</b>	<<評価の理由>>  利用者に対するサービス水準を維持しながら、経費の節減に努めている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉協議会等と連携し、自主デイサービスの提供と地域福祉の推進を図った。</li> <li>・地域の雇用確保を推進した（契約・嘱託職員17名のうち14名が旧湯海地区在住者）。</li> <li>・旧湯海地域イベント等の紹介を行った。</li> <li>・地元特産品、福祉サービス事業所で制作した製品の販売を行った。</li> </ul>	評 価  <b>B</b>	<<評価の理由>>  自立型デイサービス事業の提供等、地域住民の福祉向上に努めるとともに、地域住民の雇用確保を図っている。

総合的な評価	全体的に適正な管理運営が行われている。
--------	---------------------

### 【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。