

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 年度

施設名	栃木県障害者保養センター那珂川苑
施設所管課	保健福祉部障害福祉課
指定管理者	社会福祉法人とちぎ健康福祉協会 (法人番号 2060005000772)
指定期間	平成 26 (2014) 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 (2019) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	那須郡那珂川町小口 1728 番地
施設の概要	①敷地面積 27,175.76 m ² 、建物面積：3,150.13 m ² ②宿泊室：和洋室 8 室、和室 7 室 ③浴 場：大浴場、中浴場、家族風呂 2 ④食 堂：食堂、宴会場、ラウンジバー ⑤その他：機能訓練室兼会議室 ⑥駐車場：収容台数 40 台
業務内容	①那珂川苑の施設の維持管理に関する業務 ②那珂川苑の利用の許可に関する事務 ③那珂川苑の運営に関する業務 ④前三号に掲げる業務のほか、指定管理者が那珂川苑の管理上必要と認める業務のうち知事のみ権限に属するものを除く業務

2 収支の状況

平成 30 (2018) 年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	67,412	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	35,179		管理運営費	97,173
	その他収入※1	64,936		人件費	64,164
				その他支出※1	2,415
	合計	167,527		合計	163,752
指定管理業務収支差額①		3,775			
自主事業		331	自主事業	209	
自主事業収支差額②		122			
収支差額 (①+②)		3,897			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		
	・食料料収益	49,814		・退職給付引当費用	1,125
	・売店売上収益	8,473		・減価償却費	954

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 29 (2017) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	68,533	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	33,259		管理運営費	91,430
	その他収入※1	59,572		人件費	70,000
				その他支出※1	3,786
	合計	161,364		合計	165,216
指定管理業務収支差額①		▲3,852			
自主事業		325	自主事業	197	
自主事業収支差額②		128			
収支差額 (①+②)		▲3,724			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		
	・食料料収益	46,296		・退職給付引当費用	1,401
	・売店売上収益	7,542		・租税公課	1,133

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
宿 泊	利用可能日数	363 日	348 日
	利用者数	10,923 人	11,505 人
	定員に対する稼働率	37.4%	39.4%
	客室稼働率	67.8%	72.5%
休 憩	利用可能日数	363 日	348 日
	利用者数	2,859 人	2,630 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・地元の特産品を一度に楽しめる新メニュー「なかがわメシ」の提供を開始した。(4月) ・営業終了のお知らせを兼ねて残暑見舞いを発送(7月)し利用を促すとともに、営業終了に伴う一連の取組として、記念品贈呈や各種イベントを実施した。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法																									
<ul style="list-style-type: none"> ・電話、ファックス、メールによる意見等の受付 ・利用者アンケートの実施 調査年月日：常時(各客室にアンケート用紙を置いておき、回答してもらう) 調査対象数：3,161組、回収数：348枚(回答率：11.0%) 																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>主なアンケート項目</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>サービス</td> <td>85%</td> <td>7%</td> <td>5%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食 事</td> <td>70%</td> <td>15%</td> <td>8%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>69%</td> <td>10%</td> <td>6%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	主なアンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	サービス	85%	7%	5%	1%	0%	食 事	70%	15%	8%	1%	0%	利用料金	69%	10%	6%	0%	0%	※記載のないものがあることから、各項目の合計は100%にならない。
主なアンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																				
サービス	85%	7%	5%	1%	0%																				
食 事	70%	15%	8%	1%	0%																				
利用料金	69%	10%	6%	0%	0%																				
主な利用者意見(苦情・要望)	対 応																								
<ul style="list-style-type: none"> ・においや汚れが気になる箇所がある。 ・営業終了が残念である。(再考・再開を望む。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・経年劣化によりやむを得ない箇所もあるが、清掃を徹底した。 ・営業終了までお客様の満足を得られるよう、より一層のおもてなしに努めた。 																								
主な利用者意見(積極的評価)																									
<ul style="list-style-type: none"> ・サービスが良い。(親切、丁寧、清潔、笑顔、心配り等) ・バリアフリーの施設で、入浴介助サービス等もあり、障害者が安心して利用できる。 ・料金が安く、何度でも利用したい。 																									

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・通常の食事コースのほか、追加料理についても地元産の食材を使用し、地元ならではの料理の提供に努めた。特に、新メニュー「なかがわメシ」は好評を得たため、提供期間を継続延長した。 ・那珂川苑ならではのサービスとして入浴介助を引き続き実施し、年間101件の利用があった。
利用者確保に向けた取組
<ul style="list-style-type: none"> ・利用率の向上と経営改善を図るため、障害者施設等を個別訪問したほか、各種イベントへ参加し広報に努め、行政機関や道の駅等人的の出入りの多い施設には常時パンフレットの定置を依頼した。 ・過去の利用者にダイレクトメールを送付し、また、営業終了の案内を送付して利用促進を図った。 ・苑内でお楽しみ演芸会(マジックショー)やクリスマスツリー作り体験等のイベントを実施した。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・特になし。(H31.3.18営業終了)

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	障害者は6か月前から、その他の者は3か月前から予約を受け付けているが、施設の性格上適切と判断している。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	提出のあった月例報告書及び事業報告書等により、適正と確認した。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	障害者のほか、介護保険の要介護・要支援者も障害者料金で宿泊できるような配慮を行っている。また、様々な行動が困難な利用者の要望に対しても、きめ細かく対応している。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	身体障害者福祉センターとして、障害者とその家族が気軽に宿泊、休養できる体制ができています。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	入浴介助や利用者に合わせて食事の提供等を行っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	常時アンケートBOXを設置し、要望へも可能な限り、かつ、速やかに対応している。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	アンケートの意見、苦情へは可能な限り、かつ、速やかに対応している。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	機械設備等の法定点検のみでなく、レジオネラ属菌検査、日々の清掃等適切に実施している。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	サラダバー・ドリンクバーにより、食事提供時の業務効率の改善（職員対応の省力化）を図っている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	管理執行体制を確認し、各業務分担から適正な組織体制と判断している。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	営業終了に伴う需要増の影響もあるが、地道な営業活動により利用者数が増加し、収支改善を図ることができた。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	利用者消耗品費抑制や節電等に取り組んでいることが確認できる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	職員に各種研修等を実施している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	法定の消防訓練等もとより、日々の巡回を実施し、夜間も職員2名を配置して施錠するほか、緊急連絡網を作成している。	C

	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県のみでなく、地元温泉管理組合等とも適切な連携が取れている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の管理に十分配慮していることを、自己評価書により確認した。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する規程は定めているが、当該年度において開示請求はなかった。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	自己評価報告書は身体障害者福祉センターとして、適切な評価項目である。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	現場にて、実際に実施されていることを確認した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域の自治会や那珂川町と積極的に連携を図っている。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの削減には取り組んでいるが、実績としての数字は把握していない。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	障害者1名を雇用するとともに、特別支援学校の職場体験実習の受入れを積極的に行い、障害者の雇用促進・就労支援に取り組んでいる。	B
総合的な評価			
<p>身体障害者福祉センターとして、障害者の健康増進と社会参加の促進に資するという設置目的に基づき、施設の管理運営を適切に行ったと認められる。また、入浴介助サービスや刻み食の提供等利用者のニーズに合わせたサービスを実施することで、利用者満足度の向上が図られた。</p> <p>平成30(2018)年度末の施設廃止に際しては、施設譲渡先や馬頭温泉管理組合等との調整、撤収作業の速やかな実施など、円滑な廃止・譲渡に尽力した。</p> <p>長年にわたり那珂川苑の管理運営に携わり、障害者福祉の向上に貢献してきたことを評価したい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。