

指定管理者管理運営状況評価

評価対象施設	伊豆潮風館
指定管理者	株式会社馬淵商事
評価対象年度	令和元年度
施設所管課	障害者福祉推進課

評価項目	細項目	評価	コメント
利用者の 安心・安全、 平等利用の 確保	安全性の確保	A	防犯・防災や危機管理に関するマニュアルを定め、防災訓練や従業員研修を定期的実施して施設利用の安全性を確保した。
	法令等の遵守	A	施設運営は、条例及び管理規則等の関係法令を遵守し、適正に実施した。 施設・設備の維持管理は、法令等で定める保守点検を適切な回数及び手順で実施した。 利用予約業務を通じて取得した個人情報、取扱マニュアルを定めて適正に管理した。
	平等利用の確保	A	条例及び管理規則で定める規定に基づき、適切かつ公平な利用許可等を行った。
施設の設置 目的の達成	事業の実施	A	「障害者の健康増進と社会参加の促進を図る」という施設の設置目的を十分に理解した上で、年間事業計画書を作成し、事業の推進に努めた。
	利用状況	B	宿泊利用者数を確保するため、県内の社会福祉施設等595施設を訪問し、利用促進に向けた営業活動を推進した。 年間利用者数は管理目標を約12%下回ったが、台風や新型コロナウイルスなどの外部要因の影響が大きかった。
	適切な管理の履行	A	繁閑に応じて適切な人員を配置し、協定書や事業計画書等に沿った運営管理を適切に履行した。
	財産の適切な管理	A	建物・設備(備品含む)を適切に維持管理するため、日常点検や機能維持のための修繕を適切に実施した。
利用者サービス の向上	サービス内容の向上	A	リフト付き大型バスの安全な運行、季節感や地元観光イベントを取り入れた自主企画事業の実施などにより、利用者サービスの向上につなげた。
	利用者の満足度	A	指定管理者が実施した利用者アンケートでは、部屋・浴室・トイレ・接客・食事に関するほぼすべての項目で、「良い」又は「満足」の回答が6割を超えた。また、利用者から指摘された不備事項や苦情は、可能な限り速やかに改善した。
総合評価		A	評価項目の9割以上が「A」に該当している。

特記事項	特に評価すべき点	障害者とその家族をはじめ多くの利用者が、楽しく安全に利用できる施設とするため、従業員一人ひとりが心のこもったきめ細かい接客サービスを提供している。伊豆潮風館が実施した利用者アンケートでは、「フロント接客」では約85%が「良い」と回答するなど、サービス全般において高い評価を得ている。
	次年度に向けて改善が望まれる点	障害者を中心としてリピーター利用率も高く、一定数の利用は確実に見込める。近年は年間の宿泊利用者数は増加し続けてきたが、令和元年度は台風や新型コロナウイルスの影響もあってH30年度と比較して946人の減少となった。引き続き、リピーターの増加に取り組むとともに、新規顧客の獲得のための取組が期待される。