

令和3年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	保健福祉部生きがい推進局障がい福祉課
------	--------------------


1. 施設名等 令和4年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	愛媛県障がい者更生センター (昭和58年10月1日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市道後町二丁目12番11号 089-925-2013 http://www.yurinso.jp/
----------------	-------------------------------	-----------------	--

2. 指定管理者

指定管理者名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉事業団	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	(5年間)
--------	-------------------	------	-----------------------	-------

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	身体に障がいのある人々又はその家族に対し、宿泊、レクリエーションその他休養のための便宜を供与することを目的とする。	施設の外観 
施設内容	宿泊室(和室4人4室、洋室2人5室、和室14人1室、和洋室5人1室)、大広間、会議室、小会議室、娯楽室、食堂、厨房、喫茶コーナー、ロビー、温泉大・中浴場、家族浴室、身障者用トイレ、多目的トイレ、ランドリーコーナー、事務室、支配人室、フロント	
指定管理者が行う業務	①更生センターの事業の実施に関する業務 ②更生センターの利用の許可に関する業務 ③更生センターの利用に係る料金の収受に関する業務 ④更生センターの利用の促進に関する業務 ⑤更生センターの施設、附属設備及び備品の維持管理に関する業務 ⑥その他知事が定める業務	
施設の管理体制	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">支配人(1)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> 副支配人(1) 事務員(1)(法人他施設と兼務) 事務員(3)(事務局と兼務) 応接員(8) 調理員(2) 嘱託調理員(1) 警備員(2)(法人他施設と兼務) 臨時的雇用応接員(1) パート調理員(1) パート応接員(4) </div> </div>	
利用料金等	利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) -	
開館日・開館時間	年中無休	

4. 指定管理業務に係る県の委託料(年度別協定締結額)

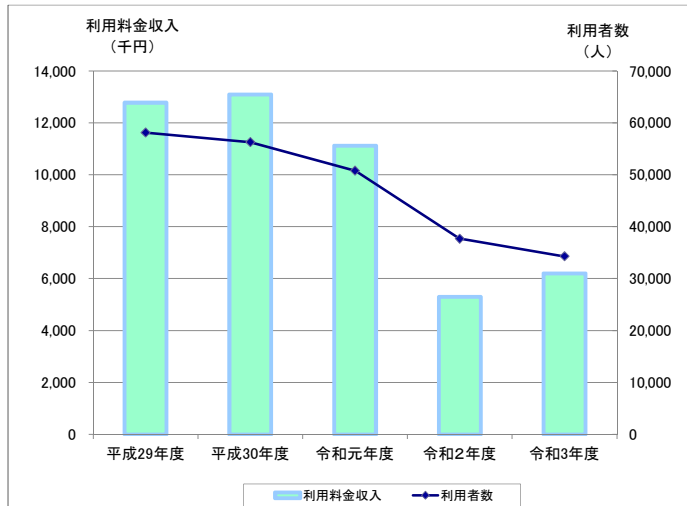
年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
県委託料(千円)	33,537	33,894	37,637	37,975	37,975	38,140

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、上記とは別に委託料を増額:17,831千円(令和3年度)、18,311千円(令和2年度)

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年度増減率
利用者数(人)	58,136	56,284	50,786	37,698	34,289	△ 9.0 %
利用料金収入(千円)	12,777	13,097	11,118	5,297	6,202	17.1 %



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)
令和3年5月、9月の愛媛県の最高警戒レベルである「感染対策期」の移行により、通常は繁忙期であるこれらの期間がほぼ閉館の状態となり、宿泊・宴会等の自粛やキャンセルの影響を大きく受けた。

(利用料金収入)
前年度にはなかった障がい者団体の利用や巡回利用者の増加により宿泊料の収入が増加した。

6. サービスの質向上に向けた取組み

ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は令和3年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

令和3年度の内容	令和4年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> ○県内はもとより四国、中国、近畿、九州各県の障がい者施設等への宣伝広報 ○ホームページに宿泊予約状況等を掲載し、ネット予約を可能にした。 ○イベントの開催、関連施設及び地元趣味サークルによるロビー展の開催 ○道後温泉地区立地の優位性、温泉引き湯の大浴場の魅力及び全館バリアフリーの施設構造等を主軸にした宣伝広報 ○県外利用者増加策として、ハイウェイマップ「わおマップ松山」等への広告掲載 ○クレジットカード決済の導入・キャッシュレス決済の導入検討 ○身体障がい者向けの歩行器や聴覚障がい者用の呼び出しブザーなど障がいのための備品の整備 ○福祉施設向けの障がい者・高齢者メニュー「おでかけランチ」を作成 ○障がい者や高齢者施設の利用時にきざみ食やアレルギーなどの要望に応えた食事を提供 ○屋内禁煙とし、喫煙専用室を設置 ○新型コロナウイルス感染症等の感染拡大防止対策 ○「Go to eatキャンペーン」に参加 ○地域の住民を対象に「昼食ランチ」と「日替わり弁当」を提供 ○「中予サイクルオアシス」に登録し、サイクリストへの便宜提供や障がい者との交流促進を図った。 ☆「愛顔の安心飲食店認証店」の認証を受けた。 ☆愛媛県障がい者スポーツ協会やアートサポートセンターとの連携を図り、協会、センターが主催する行事に「弁当」を提供 	<ul style="list-style-type: none"> ○HPに宿泊予約状況や新着情報等の内容充実 ○PRチラシの作成・配布 ○地方情報誌への広告掲載 ○新型コロナウイルス感染症等の感染拡大防止対策 ☆長寿のお祝い行事、記念日、誕生日等の家族行事プランの充実による少人数での宴会等で地域住民の集客を強化する。 ☆食材として県産品(甘とろ豚、みかん鯛・ぶり等)を積極的に使用した料理を提供することにより、愛媛県の魅力をアピールし、県内客はもとより他県からの集客促進を図る。 ☆県内外の福祉施設や特別支援学校、高校生の部活動合宿利用等、関係機関に対する営業強化を図る。

イ) 利用者からの声への対応状況(令和3年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<ul style="list-style-type: none"> ・日帰り入浴利用者から「ホッとするお風呂が近所にある大変幸せです。」との感想があった。 ・日替わり弁当を食堂で食べる際には、味噌汁付きのサービスを提供し、好評の声をいただいた。 ・朝食に洋食があればよいとのアンケート回答があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・朝食の洋食については、検討中。

7. 令和3年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
<p>令和3年度の利用者数は34,289人で、令和2年度の37,698人から3,409人減少した。また、収入は6,202千円となり、令和2年度の5,297千円に比べ905千円の増加となったが、令和元年度比では4,916千円の減となった。</p> <p>これは、令和3年5月、9月の愛媛県の最高警戒レベルである「感染対策期」の移行により施設をほぼ閉館とすることを余儀なくされたことや、令和2年度同様、一年を通じて新型コロナウイルスの感染拡大の背景及びその防止対策の影響が大きな要因と思われる。</p> <p>特に、繁忙期である5月と9月の2カ月は、ほぼ閉館の状態となり、その後も感染の波による宿泊、宴会等の自粛やキャンセルにより、令和3年度の利用料収入は前々年度比で約5割減となった。</p> <p>新型コロナウイルスに係る今後の見通しはまだ不透明であるが、施設の経営安定のため引き続き広く情報収集に努めるとともに、経済環境の変化を注視しながら、経費の節減と事業内容の見直しに努める。</p> <p>現在、当施設本来の目的である障がい者の宿泊利用率は60%以上の高い割合を維持し、また高齢者の利用も高水準にある。</p> <p>今後とも、感染予防対策の積極的な徹底を図りながら、地域における公益的な取り組みとして身体障がい者福祉センターと共同で開催している「文化教室」等の事業の継続や、町内会への協力など、地域との共生社会の実現に努めるとともに、「障がい者福祉の向上」と「安定した施設運営」の両立を図りながら、障がい者や高齢者など数多くの利用者に安全・安心で快適な空間を提供できる施設づくりを目指していきたい。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、昨年度同様、新型コロナウイルス感染症流行前と比較すると、利用者数、使用料収入は大幅に減少したが、「愛顔の安心飲食店認証店」の認証、愛媛県障がい者スポーツ協会やアートサポートセンターとの連携を図り、協会、センターが主催する行事に「弁当」を提供する等工夫を凝らし、新型コロナウイルス感染症感染拡大の中でも安心して利用できる環境づくり、経営改善に努めていることは評価できる。</p> <p>また、障がい者の宿泊利用率は、50%を超えるという経営目標を超過する約60%と高い割合を維持しており、障がい者が利用しやすい環境をつくることができていると考える。</p> <p>今後とも利用者へ丁寧に対応し、更なるサービスの向上に努めていただきたい。</p>

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>障がい者の宿泊利用率は高水準を維持しており、障がい者が利用しやすい施設づくりを行うことができていると考える。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和2年度、令和3年度と利用者数、利用料金収入は減少しているが、令和元年度までは利用者数、利用料金は堅調に推移しており、一定の成果をあげていると評価できる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の中でも、工夫して事業を実施しており、引き続き施設の経営安定、サービスの向上に努めていただきたい。</p>
