

平成23年度 指定管理者の管理運営状況評価

1 施設概要

施設名称	塩沢江戸川荘	所管課	文化共育部 文化課
指定管理者名	(株)フジランド		
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日(5年間)		
施設設置目的	区民の健康増進に寄与し、その福祉の向上を図る		
施設概要	客室、浴室、レストラン、テニスコート、キャンプ場		

2 各分野の評価

財務分野	施設収支状況	総じて問題はない。 自主事業の内、飲食事業及び物販事業は黒字であったが、バス事業は少人数でも運行するなどサービスの向上を図った結果、赤字となっている。
	企業本体の財務状況	財務安全性に総じて問題はない。
労務分野	法令遵守	労働法規上の各種手続きは概ね適正に行われている。
	従業員アンケート・ヒアリング	全体的に従業員満足度は高い。 支配人は各セクションに積極的に気配りを行っており、従業員から信頼されている。 長時間労働に不満はあるものの、待遇よりも自らの能力を生かし、お客様に喜んでいただきたいという思考が強い。
サービス分野	評価する点	出迎え時は穏やかな笑顔で対応し、心から待ち望んでいることが伝わる。 施設の案内は方向を手で示し、身振り手振りを加え分かりやすく伝える配慮がある。 電話対応は第一声から明るい声で対応し、安心できる。 お客様の要望に合わせる気遣いがある。
	工夫すべき点	レストランではお客様を迎える基本的な挨拶や口調が丁寧でなく、マナーに欠ける対応が見られる。 二階の廊下に衝立等が重ねて立てかけてあり、危険を感じる。

※ 上記については、財務分野(公認会計士)、労務分野(社会保険労務士)、サービス分野(市場調査会社)の各専門家による調査をもとに評価しています。

3 総合評価

各分野の評価結果は概ね良好であり、施設運営は適切に行われていると評価する。
なお一層の施設サービス向上と効率的施設運営のため、以下の点について改善等を図られたい。
①経費を節減するとともに、自主事業の赤字分野の解消に努める。
②利用料金収入や自主事業収入の増額など、指定管理料が一層削減するよう努める。
③施設の安全面の向上に努める。