

モニタリング結果報告書

施設 神奈川県立足柄ふれあいの村

指定管理者 財団法人 神奈川県ふれあい教育振興協会

施設所管課 支援教育企画課

(平成21年度 下半期)

管理運営状況総括

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考(確認事項等)
10月	11月10日	11月27日	適正に行われている。
11月	12月10日	12月28日	同上
12月	1月8日	1月26日	同上
1月	2月10日	2月26日	同上
2月	3月10日	3月26日	同上
3月	4月9日	4月30日	同上

2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A: 提案を上回る B: 提案どおり C: 提案を下回る

(2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。

<提案内容の概要>

- 施設の維持修繕については、利用者の安全な活動を確保するうえで、重要な事項であると認識しております。そのため、定期的に職員が安全点検を行い、破損等については迅速な対応に努めてまいります。

<実施状況>

- 利用者から通報があった破損箇所、職員による日常的な巡回で発見した破損箇所は、即日の対応を原則として処理し、利用者の活動に支障のないようにしている。
また、職員全員で行う定期的な施設整備日(全体作業日)を毎月1回以上設け、計画的な修繕を実施している。

<提案内容の概要>

- 足柄ふれあいの村周辺の自然に関する情報収集を行い、情報提供に努めます。
親子や家族を対象に野外での活動を通して、環境意識やフィールドマナーをテーマに地域での自然体験活動の普及とともに安全で自然にやさしい活動を展開します。

<実施状況>

- 10月より3月までの間、参加者の自然への興味関心、環境学習への啓発・意識向上を目的とし、臨時企画事業「足柄自然観察会」を実施した。
また、足柄ふれあいの村周辺の動植物の生態調査を実施し、当村ホームページを通して、情報提供を行った。

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収 入 額			支出額	収支差額
	指定管理料	利用料金 (前年同月料 金額)	その他収入		
年間予算額	147,961	145,452	2,509	147,961	0
上半期計 (a)	80,095	73,029	1,896 (2,162)	65,960	14,135
下半期計 (b)	75,732	72,422	1,126 (1,459)	77,572	△1,839
10月	11,579	10,600	139 (139)	9,908	1,670
11月	10,719	10,144	157 (199)	9,307	1,411
12月	19,493	18,947	186 (149)	19,042	450
1月	11,031	10,818	66 (60)	10,252	779
2月	9,697	9,395	164 (221)	7,936	1,761
3月	13,210	12,515	412 (691)	21,124	△7,914
合計 (a+b)	155,828	145,452	3,022	143,532	12,295

- 1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
 ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
 ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

（今期に行った資本的な収入及び支出等の状況）

	内容	金額(千円)
収入の状況		
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

- 収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
上半期計 (a)	29,720 人	27,990 人	6.2%
下半期計 (b)	16,530 人	20,872 人	△20.8%
10月	4,591 人	6,227 人	△26.3%
11月	7,060 人	7,815 人	△9.7%
12月	1,475 人	1,146 人	28.7%
1月	416 人	470 人	△11.5%
2月	877 人	966 人	△9.2%
3月	2,111 人	4,248 人	△50.3%
合計(a+b)	46,250 人	48,862 人	△5.3%

利用状況に関する意見等

〔 半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。 〕

下半期についてもインフルエンザの影響によるキャンセルが多く、さらに3月は天候不良も影響し、前年度同時期に比べ利用者数が減となった。

5 苦情・要望等の状況

(施設受付分)

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
10月				1	35	36
11月					31	31
12月					20	20
1月					4	4
2月					16	16
3月					17	17

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
10月			0
11月			0
12月			0
1月			0
2月			0
3月			0

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。

分野	概要	対応状況
施設・設備	・押し入れの天井に、子どもに好ましくない落書きがあった。	宿泊コテージが不明であったこと、連日の利用があり点検に時間をかけられなかったため、即日該当コテージを確認し、対応することはできなかった。11月から2月の間に順次、コテージの総点検を行い、発見した箇所はすべて消去した。
職員対応	・指導をしてもらえるのか、自分でやるのかわからなかった。	団体、家族・グループの区分に関わりなく、活動の基本は自主活動であることを謳っているが、要望があれば、一部の野外炊事メニュー（ピザ作り等）は、家族・グループは、直接指導を実施している。 このことの周知を図るため、新たに配布物を作成し、指導を行う活動と自主活動を基本とする活動を明確化した。
事業内容	・事前に、「収穫体験はまだ時期でない」と言われ計画に入れなかったが、入村したら他の家族はやっていた。	例年、収穫体験が始まる時期を「見込み」として周知・広報し、実施は、作物の出来具合により農園主と相談しながら決めている。 本件は、早い時期の問い合わせで、実施時期が決定していなかったための行き違いであり、致し方ないものであった。
その他	・石けん・布巾等、こちらで用意しなければならぬものは、ホームページに載せてほしい。	利用が決定した方への情報提供は、「ようこそ森へ（家族用利用活動の手引き）」で詳細に行っており、ホームページには、細かい内容は掲載していない。 今回、家族用・団体用共に「利用活動の手引き」を見直し、より見やすい紙面作りを心がけた。

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。
なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政システム改革推進課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
月 日	

8 随時モニタリングの実施状況

〔 事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。 〕

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日			
月 日			

9 下半期の所見等

〔 1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。 〕

指定管
理者

◇全国植樹祭に関わる周辺施設調査の対応

全国植樹祭に関わる周辺施設調査のための関係機関の下見が頻繁に実施された。ふれあいの村として全国植樹祭の成功のためできる限りの協力を行ってきた。今後さらに多くの調査が実施されることと思われるが、一般利用者と関係機関とのトラブルがないよう必要な調整を行っていきたいと考えている。

◇環境学習の発信

4月より環境学習の一環として神奈川新聞に「四季のたより」というふれあいの村周辺の四季折々の自然を紹介してきた。下半期にはこれらをより具体的に感じてもらうため「足柄自然観察会」を実施した。今後も折々の機会をとらえて環境学習についての情報発信を行っていきたいと考えている。

施設所
管課

○ 全国植樹祭では、足柄ふれあいの村の隣接地がお手植え会場となったこともあり、知事部局や警察の下見が頻繁に行なわれたが、一般利用者等への影響がないよう日程調整を行ないながら対応したことによりトラブルもなかった。また、会場整備とともに会場までの道路拡幅工事も行なわれたため、一時期ではあるが車の通行ができない期間もあったが、ホームページ等で道路通行止めと迂回路を指示するなど、あらかじめ周知を行い、利用者に不便をかけないよう心がけたことは評価できる。

○ 神奈川新聞（西湘及び県央版）に週一回掲載している「四季のたより—足柄ふれあいの村から—」で紹介した足柄ふれあいの村周辺の自然を体感してもらうため、臨時企画として10月から月1回「足柄自然観察会」を実施した事業で、周辺の自然環境の情報発信だけでなく環境学習の取組みとしても、また施設のPR効果も期待できる。