

モニタリング結果報告書

施設 神奈川県立三浦ふれあいの村
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 22 年度 上半期)

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）
4 月	5 月 10 日	5 月 28 日	適正に行われている。
5 月	6 月 10 日	6 月 24 日	同上
6 月	7 月 8 日	7 月 21 日	同上
7 月	8 月 9 日	8 月 20 日	同上
8 月	9 月 10 日	9 月 15 日	同上
9 月	10 月 7 日	10 月 18 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 >			
利用者の利便性を考慮し利用料金以外の支払経費（食事料金、リネン代、プログラム費等）の一括での支払いを実施します。又、団体には後日振込を可能にします。			
利用者へのマリンプログラムの提供を安全面に配慮し企画し、実施します。			
老朽化が進む施設ですが、日々美化に努めます。古いが綺麗な施設と行っていただけるようにボランティアも募り取り組みます。			
利用者への接遇向上とサビ・スマイルの向上を目指し、トレーニングを行います。			
従来からの広報活動に加えパブリシティに協力いただく方法等、新たな取組を展開します。			
食堂業者と協力し安全で楽しい食事の提供を図ります。			
地域の方たちにもご協力いただき村の運営にご助言をいただける委員会を設け、地域と村が結びつけるような活動を行います。			
< 実施状況 >			
利用料金以外の掛かった費用は一括して納金いただくシステムを継続しています。利用者からは良い評価をいただいています。又、団体の後日振込も継続して実施しています。			
マリンプログラムは学校を中心に継続的に提供しています。指導する職員の研修も安全面も含め実施しています。安全を第一に考え、事故を未然に防ぐことにしています。			
植栽の管理を始め、花を植えたりゴーヤを利用したグリーンカーテンを実施し美化とエコを考えて活動しています。老朽化したベンチ等も職員で修繕するようにしています。			
職員会でクレームや感謝の声を全員で確認し意識の向上に努めました。又、接遇のトレーニングとして宿泊施設の元支配人を講師として研修会を実施しています。			
村の自主事業をマイアにご協力いただき、広報できた。読売新聞、朝日新聞、神奈川新聞に掲載いただき各プログラムへの参加者を募ることができました。			
食堂業者と定期的に打合せを実施し、利用者の声（アンケート）を伝えています。食堂での利用者への対応、味付け、食事の量等へ反映させています。			
地域の方の声をお聞きする場としてサポート委員会を設けたが、委員の移動があり新たな委員を依頼している。下半期には開催が出来る見通しが立った。今後は積極的な意見交換の場として活用していきたい。			

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	147,494	145,466	2,028		0
上半期計 (a)	88,542	70,152	1,788 (1,427)	16,596	16,039
下半期計 (b)					
4 月	11,585	10,042	212 (173)	1,330	3,912
5 月	12,503	9,935	378 (372)	2,184	4,038
6 月	19,002	15,678	133 (82)	3,190	3,938
7 月	16,030	11,329	239 (15)	4,462	3,140
8 月	14,550	10,850	597 (445)	3,103	1,462
9 月	14,869	12,316	228 (337)	2,325	△452
合計 (a+b)	88,542	70,152	1,788	16,596	16,039

- 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。

- ・委託費の執行残。
- ・人事異動により、当初の予定より人件費に残が残ることとなった。
- ・収支差額費用は年度末に向けて施設の修繕費に充当させたい。

（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	該当なし	
支出の状況	該当なし	
積立等の状況	該当なし	(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)	79,413 人	78,379 人	1.3%
下半期計 (b)			
4 月	9,387 人	9,601 人	△2.2%
5 月	13,958 人	13,949 人	0.0%
6 月	17,241 人	18,051 人	△4.5%
7 月	16,869 人	16,568 人	1.8%
8 月	11,870 人	11,231 人	5.7%
9 月	10,088 人	8,979 人	12.4%
合計 (a+b)	79,413 人	78,379 人	1.3%

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。 〕

該当なし

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	
4 月					3	3
					4	4
5 月					8	8
					2	2
6 月					73	73
7 月		1			109	110
8 月					149	149
9 月					59	59

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
4 月			0
5 月			0
6 月			
7 月			0
8 月			0
9 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	トイレの故障が多く、早く修理して欲しい。また、臭い対策もして欲しい。	職員で改修できる部分は速やかに作業を行い、大規模な修繕については業者に依頼し、順次整備を行っていきたい。
	暑さ対策を何とかして欲しい。	各活動場所、宿泊室に扇風機を設置しているが、冷房効果が非常に弱いのが現状。水分補給などによる対策を呼びかけている。
職員対応	スタッフ間の対応にズレがあった。（ゴミ処理の仕方や 外炊事の始め方など）	職員会等で随時確認を行っている。利用者の混乱を招かないよう共通理解を図っていききたい。
	申込みとその後の部屋調整をしっかりとしているが、当日にならないと教えてもらえないことも多いと感じた。	利用調整会における全体の説明時間を短縮し、その分、活動場所の調整や利用団体からの質問に答える時間を長く設けるようにしています。調整会後も、電話による事前確認を行うよう努めています。
事業内容	他団体との重なり方で活動が制限されるのが難しい。	特に夏期は多くの団体・家族が利用されるので、利用調整会などを通して、よりよいプログラム実施が出来るよう対応していききたい。
その他	マナーの悪い利用者がいた。夜遅くおよび早朝に騒いでいた。	利用マナーについて入村打ち合わせ時をはじめ、随時協力をお願いするよう努めていききたい。
	食事について、内容を考えると高い気がする。味について、何度も食べたい気はしなかった。	食堂業者に改善を求め、一緒に考えていききたい。

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、県庁改革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
7月21日	概要：児童を整列させる際の教員の声がうるさいと苦情あり。また、バスが何台もつながってくるのも迷惑であり、子どもたちが道幅広く歩いていた。 対応：拡声器等を使用せず指導していただくよう協力いただいている。また、バスの乗降車はすべて県営無料駐車場または運動広場で行っていただき、路上駐車等はしないよう協力をお願いしている。子どもたちの歩行について十分注意するよう呼びかけている。

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。

該当なし

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日			
月 日			

9 上半期の所見等

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

- ◇ 近隣住民の方からの利用者の活動中に発する声などに対して苦情があった。利用者にはその旨を伝え、協力をいただくとともに、近隣住民の方々に対しては、施設に対するご理解ご協力をお願いした。
 - ◇ 調査研究事業としてボランティアの養成を目的に実施している「MIURAリーダーネットワーク」も9月までに計7回開催し、徐々にではあるが参加者も増えてきており、引き続きボランティアの養成に取り組んでいきたい。
 - ◇ マリンプログラムの実施にあたっては、職員研修等を通じてこれまで以上に安全に対する意識を高めることができ、大きな事故やケガもなく夏場を終えることができた。
- また、夏のファミリープログラムなどに参加した利用者からは「満足した」との意見を多数いただいた。

施設所管課	○ 近隣の住宅化が進んでいることもあり、施設内から出る音に対しては、引き続き利用者に協力を依頼するとともに、近隣住民の方のご理解が得られるよう配慮してもらいたい。 ○ ボランティアの養成は、今後の事業展開及び利用者増を図るうえでも重要であるため、引き続き取り組んでももらいたい。 ○ 浜名湖での事故も踏まえて、マリンプログラムの実施にあたっては、今後も引き続き安全面に留意して取り組んでももらいたい。
--------------	--