

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 子ども教育支援課

(平成 21 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29日	適正に行われている。
5月	6月10日	6月26日	同上
6月	7月10日	7月29日	同上
7月	8月10日	8月28日	同上
8月	9月10日	9月28日	同上
9月	10月9日	10月29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>

- ◇ 施設内の森林の間伐や植栽、間伐材、資源の再利用、環境にやさしい製品の使用など、あらゆるところに環境を意識した施設運営を心がける。
 また、利用者が活動を通じて環境意識を高めるような取組みを行う。

<実施状況>

- ◆ 計画的な植林や植樹、伐採をし、開設以前から続く生態系の保存に努めている。また、その生態系の一部である、希少植物や昆虫の情報を、定期的に新聞紙面やホームページで紹介している。
 また、従来、外注していたクラフト材料を、間伐材や枝おろし材を使用したものに切り替え、所内で製作・販売することとした。このことを、利用者へ事前に配布する「利用・活動の手引き」にも記載し、利用者の環境意識の啓発も行っている。

<提案内容の概要>

- ◇ 野外活動に不慣れな家族や小グループを対象に、職員やボランティアによるクラフト教室や収穫体験、ウォークラリー等のミニイベントの他、直接指導を実施することにより、その活動の支援をする。

<実施状況>

- ◆ ゴールデンウィークには、家族等を対象に、クラフト教室やキャンプファイヤー等のミニイベントを実施し、活動支援を行った。通常の土日や学校等の夏季休業中の家族等の利用者に対しても、事前の電話相談等により活動についての要望を積極的に聞き、必要に応じた直接指導を実施した。
 また、主に家族向けのプログラムとして、近隣農家と連携し、「ブルーベリー狩り」を開発した。

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)			()		
4月	10,943	10,568	153 (438)	5,071	5,872
5月	10,924	10,295	293 (287)	9,407	1,517
6月	20,276	19,017	86 (81)	18,687	1,588
7月	13,217	11,522	180 (171)	10,802	2,414
8月	13,028	10,809	702 (742)	11,900	1,127
9月	11,705	10,815	479 (443)	10,089	1,615
合計 (a+b)	80,095	73,029	1,896	65,960	14,135

- 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。

下半期の利用者が少なくなる冬期に集中して修繕を行うための準備として財源確保をしていることが、収支残額がプラスになっている要因のひとつである。

(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		
	団体数	実人数	延人数	団体数	実人数	延人数	団体数	実人数	延人数
上半期計 (a)	806	29,720	61,285	719	27,990	59,515	12.0%	6.2%	3.0%
下半期計 (b)									
4月	52	2,691	4,728	67	2,800	5,872	△22.4%	△3.9%	△19.5%
5月	115	5,304	10,577	126	5,088	10,335	△8.7%	4.2%	2.3%
6月	100	5,771	11,950	83	6,044	12,007	20.5%	△4.5%	0.5%
7月	143	6,875	14,145	108	5,999	13,112	32.4%	14.6%	7.9%
8月	260	5,033	11,116	231	4,476	10,446	12.6%	12.4%	6.4%
9月	136	4,046	8,769	104	3,583	7,743	30.8%	12.9%	13.3%
合計 (a+b)	806	29,720	61,285	719	27,990	59,515	12%	6%	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。〕

家族・小グループでの利用が前年度より増加しているため、団体数が増加している。

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	1				35	36
5月	1				79	80
6月					63	63
7月					106	106
8月					197	197
9月	1				70	71

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
月			
月			
月			
月			
月			

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	宿泊棟の掃除がされておらず、前の人の忘れ物も残っていた。	宿泊棟の掃除は、利用者が行うことを基本としており、十分にその清掃方法等を入村時のオリエンテーション等で説明しているが、徹底できていない状況がある。利用者の退所後に職員が清掃点検を行っているが、限られた時間で全ての宿泊棟を確認することは難しいことから、引き続き、利用者の協力を仰ぎながら、清掃の徹底を図っている。
	雨が降ると、コテージやトイレの前に水溜まりができる。	定期的な側溝の土砂あげと、雨天時の所内巡視による早めの対応により、状況は改善している。 冬期には、対象部分の土を入れ替え、透水性を良くする作業の実施を予定している。
職員対応	なし	
	なし	
事業内容	(家族より)野外炊事の際はレシピが欲しい。	団体については、利用打合せ会の際にレシピを配布している。団体以外の家族や小グループに対しては、入村時に、野外炊事のレシピを渡すこととした。 なお、レシピの更新については、食堂業者との協働により、取り組みを開始した。
	利用打合せ会での利用説明は、数回利用している団体には長い。変更点だけにして欲しい。	利用打合せ会には、新規の利用者も多く出席しているため、変更点だけに絞った説明は、かえって判りづらいものになってしまう。 指摘を踏まえ、「利用・活動の手引き」の重要事項や直近の施設状況の説明などにポイントを絞り、短時間で終了する利用打合せ会になるよう、見直しをした。
その他	どこでもタバコを吸っていいと思っている人がいて、子どもたちには良くない。	当施設は分煙を実施し、その旨は予約の段階で周知することとしている。 事前の連絡調整の段階での団体代表者への説明を強化すると共に、入村時にはプリントなどで利用者全体に分煙について徹底。また、禁煙区域での喫煙を目にした場合は、注意し理解を求めている。

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	
月 日	
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 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	<p>○ミニイベントの実施 家族・小グループに対する活動支援として、ミニイベントをはじめとする直接指導に力を入れてきたが、土日やそれを含む連休などの場合、すべての家族の希望通りの直接指導を実施するのは、現状の職員数では不可能である。また、キャンプファイヤーなどの多人数プログラムは、一家族では実施が不可能である。</p> <p>今後は、初心者の家族だけでは実施が難しいプログラムや、多人数でおこなうことで効果のあるプログラムを主体としたミニイベントを複数回企画し、家族相互のふれあいを深めてもらうと共に、直接指導の希望に応じていきたい。</p> <p>○利用者意見の把握及び反映 現在でもアンケート調査等により利用者の意見を的確に把握し、検証・評価の後、業務改善に反映させているところだが、今後は、その結果をインターネットホームページや次年度用「利用・活動の手引き」等の媒体において、利用者還元していきたい。</p>
施設所管課	<p>○ インフルエンザの流行や天候不良等により、学校利用や一般利用のキャンセルが相次いだにもかかわらず、前年同時期と比べ利用団体数及び利用者数共に増加しており、今後に期待したい。</p> <p>○ 今年度から神奈川新聞(西湘及び県央版)に「四季のたより」を週1回掲載している。これは足柄ふれあいの村周辺の動植物を紹介するコラムで、職員が交代で執筆しており、利用者増の取組みとして期待できる。</p> <p>○ 家族や小グループの利用が比較的多い施設であり、家族間の交流を深める直接指導の実施は施設の利用状況を踏まえた取組みであり、サービス向上の取組みとしても期待できる。</p>