

モニタリング結果報告書

施設 足柄ふれあいの村
指定管理者 アクティオ株式会社
施設所管課 子ども教育支援課

(平成 23 年度 下半期)

管理運営状況総括

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえ、判定してください）

B

＜判定理由＞

冬期に主催事業を積極的に開催するなど、利用者増に努めた結果、東日本大震災の影響を受けた上半期に比し利用者増が図られ、結果的に前年同期の2割近い増であったこと、良好な収支状況であること、利用者満足度調査や苦情等への対応状況等も問題ないことから、B判定とした。

- A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。
- B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。
- C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。
- D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

2 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	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
10月	11月10日	11月25日	○	×	○	あり	年度協定書で事業計画としてあげていた1事業が協力先との調整不足で実現不可能となってしまったため、計画性を持って進めるよう指導した。
11月	12月9日	12月27日	○	×	×	なし	所のメインイベントである「森の大地祭」については、約2,700名という多くの来場者のあったことを確認した。
12月	1月10日	1月25日	○	×	×	なし	利用者の少ない時期を活用して、計画的に職員研修や施設の大掃除等を実施したことを確認した。
1月	2月10日	2月21日	○	×	×	なし	利用者の少ない時期を活用して、計画的に職員研修や施設の大掃除等を実施したことを確認した。
2月	3月9日	3月26日	○	×	×	なし	寒い時期ならではの事業を計画したところ、定員に満たなかったが、参加者から好評を得たことを確認した。
3月	4月10日	4月20日	○	×	×	なし	2月に引き続き、施設の修繕、補修工事等を集中的に行ったことを確認した。

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

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又は今後の見込みを記載してください。

<提案内容の概要>

外部運営委員によるモニタリングを実施し、施設利用の活性化や魅力ある施設運営への提言や評価を受ける。

<実施状況>

外部運営委員会の立上げを行い、市議会議員、近隣地区の自治会長、郷土資料館長、地権者代表等、関係機関や地域団体等の代表者に就任を依頼し、24年度から年3回、運営委員会を開催する予定である。

<提案内容の概要>

情報提供の充実に向けた取組みを実施する。

<実施状況>

①村周辺施設の情報提供については、各所のパンフレットの配架を行ってきた。また、村の「24年度の利用の手引き」の冊子に近隣施設とふれあいの村の活用方法の参考例を掲載するなど、積極的な情報提供に努めている。

②村内に、気象情報掲示板を2か所設置する予定であったが、安全な設置とリアルタイムに更新する作業に課題があるため、見合わせた。その代替として、24年度は、利用者にインターネットブロードバンド回線の無料提供ができるよう取り組んでいきたい。

③村周辺の自然に関する情報提供については、ホームページのコンテンツである、「生き物語り」を月一度更新している。また、毎週水曜日には、神奈川新聞に「四季のたより 足柄ふれあいの村から」を連載するとともに、ホームページ上の掲載も行い、さらなる自然環境情報提供に努めてきた。

④上半期に引き続き、ホームページを活用した事業紹介を積極的に行った。見た人に、「村に行ってみよう」と思ってもらえるよう、掲載内容を工夫した。南足柄市のホームページとリンクを貼り、市や周辺施設・機関との連携や情報提供の充実に向けて取り組んできた。

<提案内容の概要>

利用者の意見を把握し、運営に反映させる。

<実施状況>

①ホスピタリティある接遇に力を入れ、職員が誠実な対応に努めた結果、クレームは減っている。改善意見をいただいた内容については、所内で意見交換を行いながら、対応策に取り組んできた。

②退村時における利用者アンケートでの意見・要望等を受け、カーテンの更新、浴室の塗装及び雨漏りの修繕等、施設の保全に力を入れた。また、清掃点検や約束事の表示を新たにすることで、利用者からの評価は、下半期は「良好」が85%という高評価だった。24年度も利用者の意見や要望を施設運営に積極的に反映していく。

<提案内容の概要>

利用者へのサービス向上に向けた職員の研修を計画的に行う。

<実施状況>

野外教育体験施設の職員として利用団体の活動に積極的に対応支援ができることを研修目標とし、レクリエーション指導、野外炊事指導、キャンプファイヤー指導等のスキルアップを目

指して、利用者の少ない冬期に研修を実施した。ノウハウやスキルを獲得することでプログラム開発にも創意工夫ができ、指導がより積極的になった。24年度も、業務の基本となる電話応対や、利用者接遇マインドを身に着けるための研修、活動指導スキル向上を目的とした研修に計画的に取り組む。

4 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
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	142,545 (146,263)	138,797 (143,754)	3,748 (2,509)	- (-)	142,545 (146,263)	0 (0)
下半期 予算額	70,262	68,914	1,348	-	70,262	0
10月	12,341	11,324	185	832	9,182	3,159
11月	11,774	11,022	95	656	18,141	△6,367
12月	12,456	12,152	149	154	10,767	1,688
1月	11,215	11,052	15	148	5,790	5,425
2月	11,289	11,064	118	106	8,970	2,318
3月	13,085	12,300	332	453	38,841	△25,754
今年度 半期計	72,162	68,914	896	2,352	91,692	△19,530
前年度 同期計	73,827	71,530	745	1,552	76,122	△2,295

- 1 指定管理者の収入を記載してください（県の収入である「使用料」は含みません。）。
- 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してください。

収支状況に関する意見等

- ① 年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載してください。
- ② 今年度半期計欄の収支差額が、収入合計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、その理由を分析し詳細に記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載してください。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してください。
- ③ 今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比 30%以上プラス又はマイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載してください。

② 施設利用の少ない年度後半に、利用者サービスの向上に努めるため、浴室の塗装、山荘の雨漏り修繕、貯湯槽の逆止弁修繕（修繕費約 860 万円）や、コテージのカーテンの一部更新（消耗品費約 400 万円）等を行うとともに、年間の本社経費（約 1,320 万円）を3月分までまとめて支出したため、3月分の収支差額が 2,500 万円を超えており、結果として下半期がマイナスになっているが、上半期に約 2,400 万円のプラスになっているため、年間を通じては収支のバランスが取れている。

<参考>

本施設について県が支出した（する）修繕費等

「100万円以上の修繕費等については県が支出する。ただし、管理業務の効率的又は効果的な運営を目的として指定管理者が修繕を行おうとする場合には、県に協議を申し出ることができる。」と基本協定で定めている。施設の状況をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載してください。
- 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載してください。
- 修繕等の一覧がある場合は、参考にご提供くださるようお願いします。

該当なし

	金額	工事箇所・内容
上半期		
下半期		
総額		

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

該当なし

	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、その旨を必ず記載してください。
- 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してください。
- 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してください。

5 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	10,734人	10,337人	3.8%
11月	10,459人	10,289人	1.7%
12月	2,248人	1,950人	15.3%
1月	801人	654人	22.5%
2月	1,482人	1,833人	△19.1%
3月	4,661人	460人	913.3%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	53,000人	54,026人	56,569人	1.9%	△4.5%
今年度下半期計	22,000人	30,385人	25,523人	38.1%	19.0%

利用状況に関する意見等

- ① 今年度上(下)半期計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、その理由及び対応策を分析し記載してください(特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載してください)。
- ② 目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載してください。
なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ませんが、次回以降は記入してください。

<意見等>

- ①東日本大震災の影響により23年3月の利用が9割以上減り、昨年度の利用者は約1割減だったが、今期は回復した。例年利用者の少ない1～3月に、利用者数増をねらった主催事業を企画したところ、参加者からは、「寒かったが、冬ならではのイベントで、家族と楽しめてよかった」等の感想をもらった。そのような参加者は事業参加のリピーターとなり、利用者数の増につながった。

6 苦情・要望等の状況

受付件数(うち施設所管課受付分)

下半期報告	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
計	2(0)	1(1)	0(0)	0(0)	168(0)	171(1)

7 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、特に注意すべき場合に記載してください。

分野	概要	対応状況
施設・設備	・コテージの暖房が点かない。	部屋のガスヒーターは、使用しない期間が長いと配管にエアが溜まり、点火しない場合がある。 コテージチェック等を通して、職員が復旧作業をし、適宜対応している。
	・コテージの鍵等がかかりづらい。	鍵穴の摩耗が原因となるが、マスターキーの問題もあり、全てを更新するのは難しい状況にある。鍵のかかりにくい場所には、表示を行って、注意喚起している。
職員対応	・変更点があった場合には、早めに連絡し、代案を示してほしい。	団体の担当者と事前連絡が取れなかったこともあり、当日に変更のお知らせをすることになってしまった。 今後は電話だけでなく、ファクシミリや電子メールなど複数の連絡手段を取り、団体の担当者に確実に情報が伝わるようにしていく。
	・利用の変更等に係る、職員から食堂への連絡が不十分だった。	食堂業者との連絡事項や書類のやり取りの方法などを再度確認し合った。 また、給食委員会を適宜開催し、運営の問題点等について協議し、対応している。
事業内容	・ホームページ上やインターネットを使って予約申込みができると良い。	今後、他村や県と調整しながら実施に向けて検討していきたい。
	・活動計画書などの書類をメールでやり取りできると良い。	提出書類の様式はホームページからダウンロードできるようになっており、メールの活用も検討していきたい。
その他	・宿泊コテージの他グループが深夜までうるさく騒いでいた。	入村時や受付時、施設の巡回時などにおいて、施設のルールと順守にご理解とご協力をお願いしている。

8 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してください。

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、行政改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出してください。

該当なし

発生日	事故の概要	指定管理者の対応状況	原因・問題点 (指定管理者の課題を含む)
月 日			
月 日			
月 日			

9 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してください。 〕

該当なし

実施日 (事故発生日)	対応者等	経緯・調査内容	調査結果(指定管理者の課題の有無等を含む)
月 日 (月 日)			
月 日 (月 日)			

10 下半期の所見等

〔 2～9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してください。 〕

指定管理者	<ul style="list-style-type: none">・指定管理者の初年度として、改善志向を基本に、職員全体が一丸となって意欲的に取り組んできた結果、利用者から高い評価を受けることができた。・利用者が少なくなる冬期は、冬ならではの主催事業を企画するとともに、南足柄市の観光課等と協働する事業の展開をして、利用者増につなげるよう努めた。今後も企業や関係機関等と協働する事業の取組みを進めていきたい。・経年劣化による施設の不具合や故障箇所の修繕については、利用者の安全及び改善要望の多かった箇所を、重点的に行った。安心・安全かつ快適な施設利用につながるよう今後も努めていきたい。・不登校対策自然体験活動事業については、教育支援センターや特別支援教室等、学校現場への広報活動を強化するとともに保護者を対象にした説明会を参加しやすい場所で実施する等、広く周知に向けた取組みを企画していきたい。
-------	--

施設所管課	<ul style="list-style-type: none">・指定管理者初年度ということで、利用者対応等、年度当初はスムーズに行かなかったことも、1年間を終えてみると、満足度調査等で利用者の方々から高い評価を受けられたことは、大いに評価できる。2年目以降は、利用者が快適に過ごしていただけるよう、更に職員一人ひとりが努力して業務に当たってもらいたい。・地域に定着するため、指定管理者初年度の今年度は、南足柄市を初めとする関係機関と頻繁に連絡を取り合うとともに、自治会等とも積極的に交流した。また、施設利用の活性化や魅力ある施設運営に向けたモニタリングのための外部運営委員会については、今年度は開催に向けた準備を進め、次年度からの開催にこぎつけた。・不登校対策自然体験活動事業については、24年度は、利用者の拡大につながるよう、知りたい人に情報が確実に届くような効果的な広報活動を行い、周知に努めてもらいたい。	
-------	--	--