

モニタリング結果報告書

施設 三浦ふれあいの村

指定管理者 公益財団法人横浜YMCA

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>

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	○	×	×	なし	9月の台風被害について、職員の手で可能な分について、修繕等を実施したことを確認した。
11月	12月9日	12月27日	○	×	×	なし	「ふれあいフェスタ 2011」については、天候に恵まれず、目標 1,000 人に達しなかったが、地域の団体等との連携が深まったことを確認した。
12月	1月10日	1月25日	○	×	×	なし	今年度初めて前年度より、利用者数が大幅に上回ったことを確認した。
1月	2月10日	2月21日	○	×	×	なし	利用の少ない時期であるため、職員研修や施設の補修を積極的に実施したことを確認した。
2月	3月9日	3月26日	○	×	×	なし	2月に引き続き、職員研修や施設の補修を積極的に実施したことを確認した。
3月	4月10日	4月20日	○	×	×	なし	利用者の少ない時期に、様々な工事を実施したことを確認した。

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>

周辺地域の団体代表者等で構成されるサポート委員会からの「地域の声」を施設の運営に反映させ「ふれあいフェスタ」を開催する。

<実施状況>

サポート委員会からの声を活かし、市民の方々のご協力をいただき、11月に「ふれあいフェスタ」を開催できた。雨天にもかかわらず700名余りの来場者があった。三浦市地域協働課、市社会福祉協議会を始めとして、農家や市民グループの方々にもボランティアとして活動に参加してもらえた。

<提案内容の概要>

閑散期に利用者増を図る企画を行う。10月以降は週末にファミリープログラムを開催する。

<実施状況>

冬期に調査・研究事業の一環で、ファミリープログラムとしてウィークエンドプログラムを開催した。海浜に位置する三浦ふれあいの村として、閑散期となる冬期に、新たな試みを行うことができた。全4回のうち3回を下半期に計画（うち1回中止）し、計30名の参加があった。

<提案内容の概要>

利用者へのサービス向上を意図した接遇研修の実施

<実施状況>

職員が利用者に対しさらによりよい対応のできるよう、3月に、外部講師を招いて接遇研修を実施した。

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)	141,205 (147,494)	139,055 (145,466)	2,150 (2,028)	- (-)	141,205 (147,494)	0 (0)
下半期 予算額	77,579	76,879	700	0	77,579	0
10月	12,793	10,018	177	2,597	11,038	1,754
11月	10,268	9,825	71	372	10,518	△250
12月	18,578	18,474	68	36	18,849	△270
1月	12,681	12,545	78	58	8,396	4,285
2月	12,329	12,155	115	58	8,127	4,201
3月	14,378	13,862	335	180	23,058	△8,679
今年度 半期計	81,029	76,879	847	3,303	79,989	1,040
前年度 同期計	79,028	75,314	437	3,277	90,559	△11,531

- 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。

<意見等>
該当なし

<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。

	金額	工事箇所・内容
上半期	-	-
下半期	11,098 千円	しおさい棟及び多目的ホールの屋根補修工事
総額	11,098 千円	

(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	7,362 人	8,257 人	△10.8%
11月	4,962 人	4,893 人	1.4%
12月	1,988 人	1,152 人	72.6%
1月	1,081 人	1,170 人	△7.6%
2月	1,463 人	1,255 人	16.6%
3月	6,070 人	574 人	957.5%

	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	-人	59,536 人	79,413 人	%	△25.0%
今年度下半期計	-人	22,926 人	17,301 人	%	32.5%

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>

前年度は、震災以降利用がなくなってしまったため3月の利用者数が激減したが、今年度は例年並みに戻ったため、結果対前年比 32.5%となった。しかしながら、震災の影響は下半期にも出ており、学校を始め、団体やグループからキャンセルが続き、申込みも躊躇されている。

利用者の皆さんが安心して利用してもらえるよう、施設内に避難路を掲示したり、安全に関するパンフレットを配布したり、防災教育に関する周知を継続して行っている。

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	
合計	0件(0)	1件(1)	0件(0)	0件(0)	147件(0)	148件(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	・多目的ホールの雨漏りを直してほしい。	業者による防水工事は完了したが、上部の窓から入る雨漏りには工事ができていない。
	・和式で用をたすのが困難な子がいるため、女子トイレに洋式があると助かる。また、各階に障害者トイレがあるとありがたい。	特別支援学級などの生徒で、和式で用をたすのが困難な生徒がいる場合は洋式がある棟のトイレを利用してもらっている。

職員対応	<ul style="list-style-type: none"> ・お役所的でなく、親身に対応してもらい、以前よりも職員対応が良くなった。 ・宿泊当日になっていろいろな変更があったにもかかわらず、丁寧に対応してもらい、感謝している。 	<p>村の様々な現場で働く人が接遇研修を受講した。時間のかかっていた入村案内については、「ご案内ファイル」を手渡すことにより簡素化した。利用者の過去の利用に関する情報を共有するなど、村で働くすべての人が丁寧な対応を心がけている。急な変更についても、可能な限り要望に沿えるよう対応している。</p>
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・海辺の活動ができる公設の施設として、ふれあいの村の存続を願っている。地震・津波への心配からいろいろな意見が保護者より寄せられた。今回は自分たちで津波予想マップや海岸の避難経路を調べたが、施設や施設近辺の安全策についてもう少し具体的に情報発信してもらえると助かる。 	<p>利用者や保護者に安心材料を多く提供できるように、防災マップや避難経路の立札などを配置するとともに入村案内では丁寧に避難路や防災の案内をしている。</p>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護の見地から、名簿への住所や電話番号の記入が必要か。団体利用に対しても必要なのか。知り得た情報の取扱いに係る明記が見当たらない。 	<p>提出に当たっての問合せについては、きちんと宿泊業法の説明をしている。今後、名簿の取扱いについては明記したい。</p>

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"> ・年間を通じて東日本大震災の影響を受けた。学校は40校からキャンセルがあり、前年度より93校利用が減少した。延べ利用者数も14,000人余りが減員した。 ・施設としての、地震や津波に対する考え方を明確にし、地震や津波への対策として施設内の整備を行うとともに、建物の耐震化をアピールした。 ・日常的な接遇能力や利用者への対応は、職員だけでなく、村で働く食堂等の関係業者へも協力をお願いし、施設全体として能力の向上を図っている。
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化の進んだ施設であるが、利用者の方々に、安全・安心に利用していただけるよう、大きなものは業者に依頼するとともに、小さなものは職員が迅速に対応している。 ・入村時に避難に係る資料を用意し、避難路を確認するなどし、利用者が安心して滞在してもらえるよう努力しているが、地震や津波への懸念から、学校を中心に利用者が大幅に減少している。 ・そうした中で、村で働く者全員が接遇能力の向上に努めるとともに、指定管理者2期目ということで地域にも定着してきたことから、サポート委員会の協力を得ながら、村を運営していこうという姿勢は評価できる。