

モニタリング結果報告書（平成24年度下半期）

施設	三浦ふれあいの村
指定管理者	公益財団法人横浜YMCA
指定期間	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31
施設所管課	子ども教育支援課 ( )

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえた判定）

B

<判定理由>

提案どおりに取組みを実施し、地域の法人やグループとの連携体制を積極的に築いていること、収支状況にも問題は見られないことから、良好な管理運営状況であると判断し、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9日	11月28日	○	—	○	無	
11月	12月10日	12月18日	○	—	○	無	
12月	1月10日	1月18日	○	—	○	無	
1月	2月8日	2月20日	○	—	○	無	
2月	3月8日	3月15日	○	—	○	無	
3月	4月9日	4月24日	○	—	○	無	

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

	提案内容	実施状況
1	<p>（豊かな人間性と社会性を育む体験や学習の機会の提供）</p> <p>県民の財産であるふれあいの村を多くの方が利用できるように自主事業や研究事業を企画し、参加・体験いただく。県民の村へのニーズの多様化は多くの課題を提示している。新たな公共を担う地域の仕組み作りとして指定管理者として取り組んでいく。</p>	<p>下半期主催事業を7企画（10プログラム）、調査・研究、支援事業を4企画（16プログラム）行った。参加者総数1,912人（主催事業1,509人、調査・研究事業386人）にご参加いただいた。海の側ということもあり、冬場になると利用者は減少する。ご家族で楽しんでいただくためのファミリープログラムや三浦の農作物のアピールを兼ねて、食育プログラムを開催し県民への利用推進を図った。特にウィークエンドプログラムとして家族向け週末のプログラムはリピートして参加される方もおり、定着化した。ボランティア指導者の育成としてリーダーネットを行い、指導者の指導力向上を図ることもできた。</p>

	提案内容	実施状況
2	<p>(地域との連携を築く) ふれあいの村が立地する地域との連携を強め、地域住民の細やかな配慮を行いつつ村への深い理解と協力を深めていただく。</p>	<p>地域の有志の方にご協力いただきサポート委員会を下半期も2回開催できた。特にふれあいフェスタではサポート委員会メンバーからご紹介いただいた地域の法人や市民グループにご協力いただき、多くの方々に来村いただくことができた。(1, 205名) 学校や市民グループだけでなく地域の食品業者や飲食店、社会福祉協議会にもご協力いただき、県民へ地域をアピールすることができた。その活動を通して、三浦市のイベントへの参加を行うことができた。フェスタの開催の準備として地域の方たちの集いに参加し、協力をお願いすることもできた。また、地域の子どもたちへ防災人形劇の公演を見ていただくことができた。公演の実現に向けて地域の方たちと協力することもできた。</p>
3	<p>(国際性、ボランティアの育成、価値教育、指導者養成)</p>	<p>ボランティア指導者の育成としてリーダーネットを実施した。少数であったが大学生がトレーニングに参加し、定期的に開催することができた。対象理解のひとつとして児童の理解を深める講座も行うことができた。</p> <p>シニアのボランティアグループとして、ちゃんちゃんクラブの運営も行い、地域の休耕田の再利用や施設内の修繕等に関わっていただいた。</p> <p>新たなプログラムとして課題達成を行うことで集団でのコミュニケーションの発達を図ることを目的とするグループワークプログラムを、利用者に提案し実施することができた。次期に繋げることができる内容である。また、災害を想定して施設内に案内板を設置し避難経路を明示することができた。</p>
4	<p>(施設の維持・修繕について) 老朽化が進む三浦ふれあいの村は多くの箇所で大規模修繕に関する専門家の導入が必要だが軽微な修繕等に関しては職員の手で率先して行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続して花の整備を行った。</li> <li>・閑散期に合わせ野外炊事場のテーブル修繕、室内壁紙の貼り替え等を行った。</li> <li>・室内の清掃を利用者へ求め、清掃用具を配備し直した。</li> <li>・ゴミ捨防止看板の設置を行った。</li> <li>・施設内に海拔表示板を設置した。</li> </ul>
5	<p>(ソフトの充実として職員を中心とした村の従業者の利用者への接遇面の向上) ハード面で様々な問題がある三浦ふれあいの村であるが、利用者への快いサービスの提供を図ることにより、村のリピーターを獲得することが出来る。これは職員だけがその意識を持つのではなく、村の業務に従事する全ての人間が利用者サービスへの意識を高める必要がある。従事者が一体感を持つような働き掛けを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員を分団に分け、利用者へのサービス向上を意図した小集団によるミーティングを複数回実施した。特に接遇面における重要事項(挨拶、服装、パンフレットの整備等)を職員全員で確認し、村の利用者へのホスピタリティの心を養うことを行った。</li> <li>・職員だけでなく食堂や清掃の方たちにも協力いただき、利用者を迎える際の注意事項やおもてなしの心についての学びを持つことを行った。</li> <li>・東日本大震災以後利用者が減少したが前年度より約4,000名の利用者が増えた。</li> </ul>

#### 4 収支状況

(単位：千円)

		収入額				支出額	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計		
募集時の積算額 (参考)		140,702	2,214	0	142,916	142,916	0
予算額	前年度	139,055	2,150	0	141,205	141,205	0
	上半期	62,176	1,450	0	63,626	63,626	0
	下半期	76,879	700	0	77,579	77,579	0
	今年度	140,610	2,207	0	142,817	142,817	0
	上半期	62,006	1,487	0	63,493	63,493	0
	下半期	78,604	720	0	79,324	79,324	0
下半期実績額	10月	11,009	114	938	12,061	10,487	1,574
	11月	9,648	189	465	10,302	11,693	▲ 1,390
	12月	19,273	67	112	19,452	20,071	▲ 618
	1月	12,658	38	24	12,720	10,252	2,469
	2月	12,043	144	71	12,258	8,320	3,938
	3月	13,973	245	220	14,438	20,232	▲ 5,792
	今年度 下半期合計	78,604	799	1,834	81,238	81,057	181
	前年度 下半期合計	76,879	847	3,303	81,029	80,361	668
	対前年度下半期比			③	0.3%	0.9%	
参考	今年度 上半期合計	62,006	1,537	7,500	71,043	67,688	3,355
	今年度 合計	140,610	2,337	9,335	152,282	148,745	3,536

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

#### 収支状況に関する確認等

確認項目	該当	理由等
① 年間予算額における収支差額が0でない	×	該当なし
② 今年度下半期合計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上増減がある	×	該当なし
③ 収入額又は支出額が前年度下半期比で3割以上増減がある	×	該当なし
④ その他特記事項		

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等  
基本協定において、県が負担することとしている修繕費等：100万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期		
下半期	4,578	地下オイルタンク漏洩改修工事
合計	4,578	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

- 1 収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
- 2 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
- 3 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

5 利用状況

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
10月	7,028 人	7,362 人	▲ 4.5 %
11月	6,367 人	4,962 人	28.3 %
12月	2,228 人	1,988 人	12.1 %
1月	968 人	1,081 人	▲ 10.5 %
2月	1,568 人	1,463 人	7.2 %
3月	5,618 人	6,070 人	▲ 7.4 %

	目標利用者数	利用者数	前年同期利用者数	目標対比増減率	前年同期対比増減率
今年度上半期計	65,000 人	63,160 人	59,536 人	▲ 2.9 %	6.1 %
今年度下半期計	40,000 人	23,777 人	22,926 人	▲ 40.6 %	3.8 %
今年度合計	105,000 人	86,937 人	82,462 人	▲ 17.3 %	5.5 %

## 利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 今年度下半期の利用者数が前年同期比で1割以上増減	×	該当なし
② 今年度下半期の利用者数が目標利用者数を下回った	○	東日本大震災の影響が大きい。調査の結果、沿岸部にあると言うことで利用を躊躇される方が多かった。老朽化が著しいが清掃はされているという声もいただいた。今後は新たなプログラムの提案を行い利用促進を図りたい。一例として課題達成プログラムの提案を開始した。学級経営を円滑に進めていく上で、コミュニケーション能力を高めるプログラムである。体験された学校の評価も良いものをいただいている。その他に災害時の体験シミュレーションプログラムを計画中である。この地だからこそ可能なプログラムを考案し提供したい。地域との繋がりを深めるために、サポート委員会に新たな方も加わっていただくことができた。
③ その他特記事項		

## 6 苦情・要望等の状況

### 受付件数

下半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	アンケート	
上段：報告件数	0	0	0	0	178	178
下段：報告件数のうち所管課受付分	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )

(参考)

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	アンケート	
上段：報告件数	0	0	0	0	472	472
下段：報告件数のうち所管課受付分	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )

## 7 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

分野	概要	対応状況
施設・設備	浴室シャワーの水圧が弱く、冬場は寒い。	古いシャワーは取り替えるように対処した。
	行政が補助を出して設備を充実させたり改修して欲しい。清掃は行き届いている。	限られた予算の中で順位付けし修理等を行うと対応した。清掃は継続して行っていく。
職員対応	障がいのある生徒の活動に理解をいただき充実した活動が行えた。配慮に感謝する。	今後も利用者の希望にそえるように、臨機応変な対応を心掛ける。
	電話での問い合わせに職員によって説明内容が異なっていた。当日の対応は丁寧であった。	事前の段階から統一した返答ができるように、職員の意識を高める。
事業内容	幼児がいるので、退村時間が9:00は早すぎる。せめて10:00にして欲しい。	利用者の年齢に合わせてお応えするようにする。清掃があるので極端に遅い時間は無理とお伝えする。
	自由時間が多く、助かった。	食事、風呂、消灯等以外は自由な時間をご利用いただいている。
その他	団体で利用できる海の施設が無いので便利に使わせていただいている。	団体へのマリンプログラムの提供を継続して行っていく。
	三浦のような青少年が活動の拠点となるような施設を充実させるべきである。	限られた予算の中で、要求にお応えできるように活動を行う。

## 8 事故や不祥事等の発生状況

発生日	事故等の概要	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)
10月11日	野外炊事中に、素手で鍋の蓋に触り、火傷した。	冷やした後に軟膏を塗り、絆創膏にて保護。	野外炊事の際に注意事項の徹底を説明する。
3月2日	焼き板の板が目に入った。	病院にて受診。	友だちの焼き板が目に入る。説明時に注意事項をしっかりと説明する。
3月29日	2段ベッドの上段より落下。	病院での受診。レントゲンでの受診後、CT撮影を行う。異常無し。	入村時の説明で注意事項として告知しているが、再度徹底する。

## 9 随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	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)
( )		
( )		
( )		

## 10 今期の実績を踏まえた評価、改善策等

サポート委員会の開催を通じて、地域の法人や団体との協力体制を強めているので、さらなる連携体制を構築できるように指導していきたい。

利用者数については、東日本大震災の影響で減少した平成23年度に比較すると、平成24年度は増加しているものの、目標数には達していない。沿岸部に立地しているため、利用を躊躇する学校が多いという状況を受け止め、その対策として、災害時の体験シュミレーションプログラムを計画するなど努力がみられる。今後は新たな活動プログラムとして充実させていくよう指導していきたい。