

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	愛川ふれあいの村
指定管理者	東急コミュニティー・国際自然大学校グループ
指定期間	H23.4.1 ～ H28.3.31
施設所管課	子ども教育支援課（ ）

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

B

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

<p>< 1 管理運営等の状況 > 雨漏りがひどかった体育館屋根について、積極的に修繕工事を実施した。雨天時にも安全な活動場所が提供できるようになり、利用者へのサービス向上に貢献した。また、新規主催事業として「親子ぼうさいキャンプ」を実施するとともに、新規プログラムの提供にも努めているため、A判定となった。</p> <p>< 2 収支状況 > 下半期に予定していた体育館の屋根改修を前倒しして実施したことにより、支出の増があった。収支差額がマイナスとなったため、B判定となった。なお、収支差額については、下半期には解消する見込みである。</p> <p>< 3 利用状況 > ホームページや広報誌等の広報活動に積極的に取り組んだ結果、利用者数が目標対比3%マイナスとなったため、B判定となった。</p> <p>< 4 利用者の満足度 > 利用者が施設を利用する都度、調査を実施したところ、上位2段階の回答割合が93%となったため、A判定となった。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 施設の老朽化に起因する要望が寄せられたが、早期に解決することが困難な内容であるため、B判定となった。</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > 食中毒が疑われる事故が発生したが、指定管理者に起因する食中毒ではないと判明した。結果が判明するまでの間、厨房を使用した食事の提供は自粛するなど、対応は適切であったため、B判定となった。</p> <p>< 今後の方針等 > ふれあいの村の機能を生かし、利用者が自然にふれあう体験活動を実施できるように事業を継続するとともに、さらなる利用者の拡大に努めてもらいたい。</p>

1 管理運営等の状況

評価 **A**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 (指定管理業務)	安全で快適な施設の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・体育館の雨漏りがひどく、雨天時の活動場所を確保することが急務であったため、体育館屋根の修繕工事を実施した。雨漏りが解消し、雨天時にも安全な活動場所を提供できるようになり、利用者へのサービス向上に貢献した。 ・計画的な植栽管理やグラウンドなどの芝刈りを行い、良好な景観や安全なスポーツ活動の展開に寄与した。 ・日常的な施設点検と補修作業の実施により、危険箇所の早期発見と事故の未然防止に努めた。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	職員による活動支援の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・新規プログラムとして、「巨大なべ」を使用し利用団体の全員が協力して作業する野外炊事プログラムを開始した。野外炊事をより一層楽しめる手法であると、参加者から好評を得ることができた。 ・森林の中を散策する遊歩道の整備を職員が行い、自然観察路にスタンプラリーコースを新設した。
3 (指定管理業務)	利用者へのサービス向上の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・活動計画作りに役立つ「活動アクティビティ集」を作成し利用団体に配布したり、職員が企画編集した「自然のガイドブック」を活用した自然観察を行った。これらの取り組みにより、利用者アンケートでは、プログラム指導で90%以上、活動においても80%以上から満足できたとの回答をいただいた。 ・グラウンドを利用する団体からの要望に応え、グラウンドに設置してあるサッカーゴールをすべて少年用規格に変更し、利用団体へのサービス向上に努めた。
4 (指定管理業務)	新規主催事業の実施と大規模支援事業の開催準備	<ul style="list-style-type: none"> ・親子キャンプのひとつとして「親子ぼうさいキャンプ」を新規事業として実施した。施設の特長を生かして楽しく「防災」について体験学習する好企画であった。 ・11月には当所で全国から参加者を募る大規模事業として「森のようちえん全国交流フォーラム」が開催される予定であり、この実行委員会に職員が参加し、事業の開催準備に大きな役割をはたした。
5 (指定管理業務)	地域連携の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・当所の利用打合せ会の席で、神奈川県立宮ヶ瀬ビジターセンターの職員から宮ヶ瀬ダムやその周辺施設の紹介や有効な活用方法について説明してもらう等、近隣施設との連携を強化した。 ・新たに開所した愛川ソーラーパークについても、見学やウォークラリーコースに取り入れたり、パンフレットを所内に配架するなど連携を図った。 ・厚木市中高生ボランティア事業への協力の一環として、夏休みボランティア体験の場を提供し、延べ11名の中高生ボランティアを受け入れた。

(2) 月例報告書による確認状況

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		
4月	5月10日	5月27日	○	—	○	無	
5月	6月10日	6月26日	○	—	○	無	
6月	7月10日	7月24日	○	—	○	無	
7月	8月9日	8月22日	○	—	○	無	
8月	9月10日	9月24日	○	—	○	無	
9月	10月10日	10月22日	○	—	○	無	

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月 の 10 日まで

2 収支状況

評価 **B**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				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		うち納付金	
募集時の県積算額 (参考)					0			0
年度計画	前年度	133,245	2,200	0	135,445	135,445	0	0
	上半期	66,044	1,400		67,444	67,444		0
	下半期	67,201	800		68,001	68,001		0
	今年度	133,288	2,355	0	135,643	135,643	0	0
	上半期	64,360	1,400		65,760	65,760		0
	下半期	68,928	955		69,883	69,883		0
上半期実績	4月	10,725	532	617	11,875	10,282		1,592
	5月	10,465	237	1,198	11,900	10,850		1,049
	6月	9,965	171	1,038	11,174	19,355		▲ 8,180
	7月	11,365	110	840	12,316	12,095		221
	8月	10,165	426	1,485	12,077	11,684		392
	9月	11,675	130	636	12,441	11,650		791
	上半期合計	64,360	1,608	5,817	71,785	75,918	0	▲ 4,132
	対収支計画比	0.0%	14.9%		① 9.2%	② 15.4%	③	▲ 6.3%
参考	前年度 上半期実績合計	66,044	1,413	7,837	75,294	71,232		4,061
	対前年度 上半期実績比				▲ 4.7%	6.6%		

※その他収入の内容 参加者負担金、物品販売費

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	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	○	下半期に予定していた体育館の屋根改修について、前倒して実施したため、計画に比べ支出額が増加した。 なお、前倒して改修を実施したことにより、雨天でも利用可能となり、利用者へのサービス向上につながった。
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	○	下半期に予定していた体育館の屋根改修について、前倒して実施したため、収支差額がマイナスとなった。 なお、前倒して改修を実施したことにより、雨天でも利用可能となり、利用者へのサービス向上につながった。

<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		
合計	0	

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）	

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

3 利用状況

評価 **B**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で)

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定員比で)

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	11,920 人	11,544 人	103.3 %
5月	16,427 人	15,836 人	103.7 %
6月	18,485 人	16,859 人	109.6 %
7月	17,398 人	17,232 人	101.0 %
8月	12,808 人	13,508 人	94.8 %
9月	11,129 人	14,580 人	76.3 %
合計	88,167 人	89,559 人	98.4 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	88,167 人	89,559 人	91,000 人	① 96.9 %	② 98.5 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	88,167 人	89,559 人	91,000 人	▲ 3.2 %	▲ 1.6 %

※目標値の設定の有無

期間	設定している
基準	半期ごと
	その他

その他の場合の期間
その他の場合の基準

前年度数値を参考に設定

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 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	×	該当なし
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	該当なし

<参考>

施設の最大利用可能人数

	宿泊棟						合計
定員(1日あたりの延べ人数)	450						450
年間利用可能日数	357						
最大人数	160,650	0	0	0	0	0	160,650
半期	80,325	0	0	0	0	0	80,325

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **A**

(評価の目安)

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

－：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果	222	183	32	1	2	440	405 (93.0%)

※今年度の実施予定 上半期 回 下半期 回 その他 利用者が施設を利用する都度配布し、実施

※配布・回収件数 配布 615件 回収 496件 回収率 80.7%%

※実施方法 利用者等に配布 リストから選択 リストから選択 リストから選択

5 苦情・要望等

評価 **B**

(評価の目安)

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	0	0	0	0	496	496
下段：報告件数のうち所管課受付分	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備	宿泊棟、集会室の雨漏りがひどい。	体育館の屋根の修繕を実施した。26年度に宿泊棟1棟の修繕を計画している。
	トイレが臭い。洋式トイレが少ない。	排水不良や漏水など、不具合の発生箇所から順次洋式化を計画している。
職員対応		
事業内容		
その他		

※ 指定管理者に起因するものは必ず記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

6 事故・不祥事等

評価 **B**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当あり

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等
5月20日	5/14～15に宿泊した小中学校2校で約40名に発熱、下痢、おう吐などの体調不良が発生したとの連絡があった。 食中毒が疑われるため、保健所が施設や食堂職員の検査を行い、その結果、食堂を原因とする食中毒ではないと判断された。	食堂を原因とする食中毒ではないと判断されたが、感染源は特定されなかった。	保健所の検査結果が判明するまでの間は、厨房を使用した食事の提供は自粛し、仕出し方式により対応した。 また、食堂ほか施設全体の消毒を徹底して行った。 利用予定団体に対し事情を説明するとともに、入村時には体調の確認を行い、手洗い等の励行を呼びかけた。

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	調査結果等
()		
()		
()		