

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

| | | | |
|------------|--|-------|----------|
| 施設名 | 足柄ふれあいの村 | | |
| 所在地 | 南足柄市広町1507番地 | | |
| サイトURL | http://www.ashigara-fureai.jp/ (指定期間終了に伴いサイト閉鎖) | | |
| 根拠条例 | 神奈川県立のふれあいの村条例 | | |
| 設置目的(設置時期) | 児童、生徒、青少年等が自然の中での体験及び人との交流を通じて自立心、協調性等をはぐくむための活動を促進すること (平成2年7月) | | |
| 指定管理者名 | アクティオ株式会社 | | |
| 指定期間 | H23. 4. 1～H28. 3. 31 | 施設所管課 | 子ども教育支援課 |

2. 総合的な評価

| 総合的な評価の理由と今後の対応 | |
|---|--|
| <p>「利用状況」がB評価、「利用者の満足度」がS評価、「収支状況」がS評価となり、3項目評価の結果はAとなった。</p> <p>管理運営等の状況、労働環境の確保に係る取組状況等に特段の問題は無く、全般的に良好な管理運営がなされている。</p> <p>「利用状況」について目標達成率が94.9%にとどまったのは、天候不良によるもので一時的なものと考えられる。平成28年4月以降の新たな指定管理者には、更なる利用者数の増に向けた取組を期待したい。</p> | |
| <p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 施設・設備の維持管理を適切に実施するとともに、主催事業・自主事業を計画どおり実施し、参加者から好評を得た。</p> <p>◆利用状況 インターネットや広報誌など広報活動に積極的に取り組んだものの、主催事業開催日の天候に恵まれず、目標対比で5.1%のマイナスとなったため、B評価となった。</p> <p>◆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96.3%となったため、S評価となった。回収率は、利用者へ積極的に呼びかけた結果、93.8%と高くなった。</p> <p>◆収支状況 施設の老朽化に対応した修繕を実施する一方、その他の経費については運営努力により支出を抑えた結果、収支比率が106.8%となったため、S評価となった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> | |

| | |
|-------|--|
| 3項目評価 | <p>S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要</p> <p>※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう</p> |
| A | |

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

| | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| 月例業務報告 確認 | 遅滞・特記事項があった月 | 特記事項または遅滞があった場合はその理由 |
| | | |
| 現場確認 | 実施日 | 特記すべき事項があった場合はその内容 |
| | | |
| 随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無 | 有・ <input checked="" type="radio"/> 無 | 指導・改善勧告等の内容 |
| | | |

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

| 事業計画の提案内容 | 実施状況等 | 実施状況に関わるコメント |
|---|--|--------------|
| 施設・設備の維持管理について ・樹木管理 ・保健衛生 ・設備修繕 環境への配慮について | 快適な環境確保のために清掃業務管理計画を作成し実施した。給排水は常に管理の徹底、基準の遵守に努めた。間伐で発生した木材は、村内階段の材料として利用するなど、資源の再利用に努めた。 | |
| 主催事業等の実施 | 家族参加から子どもの自主参加へと、野外体験を通しての成長を目標に定めた。5年間で長期泊参加へと育った子どもたちの姿が見られた。子ども対象事業4事業5回、家族対象9事業33回、指導者対象1事業1回を実施。延3,533人の参加があった。 | |
| 地域との連携について | 収穫プログラムを新規開拓し、好評を得た。また、主催事業での協力をお願いする中で、里山の環境保全活動とも連携した。さらに、外部運営委員会を年2回開催し、地域の方々の意見を尊重して事業計画へ反映させるなどの取り組みを行った。 | |
| 管理運営の効率的な執行 ・閑散期の運営 ・情報の共有化など | 利用者の少ない時期には、内部での職員研修や他の青少年教育施設への研修派遣等を行った。職員各々がスキルアップすることで、より効率的な管理運営に生かした。また、全職員が業務別のミーティングを毎月丁寧に行い、情報の共有化を進め、利用者対応の向上に努めた。 | |
| 利用者サービスの提供について ・利用者意見の把握と検証 ・多様な利用者サービスの充実 | 要望や意見は、早急に改善策を検討し、可能な事柄は、実施した。障がいのある方とのコミュニケーションに用いる意思表示カードの作成や筆談器を用意するなどの対応を行った。 | |

[参考：自主事業]

| 事業計画の提案内容 | 実施状況等 |
|---|---|
| 「四季のたより 写真展」：学芸員が神奈川新聞に連載した『四季のたより』が300号を迎え、集大成として実施する。コラムを読んで村を訪ねてくださる方が年々増えていることにも対応している。 | 四季のたより、希少動植物と生物多様性、自然のたより里山と自然環境などのコーナーを設けてパネル写真を紹介。ミニ講演会も行った。433名参加。 |
| 「足柄ステップアップキャンプ同窓会」：平成27年8月のキャンプ参加者とボランティアが再び一堂に会し、旧交を温める。 | アイスブレイク、1週間をふりかえるDVD鑑賞。ボール、けん玉などの遊びやハンモックで過ごす森人体験など。31名参加。 |
| 「どんど焼き」：都会では忘れられつつある小正月行事を楽しむ。農家さんとの交流を深め、伝統行事の良さを伝える。 | 高く組んだ櫓に書初めやお飾りを括り付け燃やす。だんご作り体験や米粉を引く石臼体験。おしるこや豚汁の提供。紙芝居実施。57名参加。 |

5. 利用状況

| 評価 | 《評価の目安》 |
|----|--|
| B | 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。 |

| | 前々年度 | 前年度 | 平成27年度 |
|-------|--------|--------|--------|
| 利用者数※ | 86,156 | 87,592 | 83,163 |
| 対前年度比 | | 101.7% | 94.9% |
| 目標値 | 82,786 | 86,156 | 87,592 |
| 目標達成率 | 104.1% | 101.7% | 94.9% |

目標値の設定根拠： 前年度の利用者数

利用者数の算出方法（対象）： 利用申込書に記載された人数の合計（利用者）

[参考：最大利用可能人数／年]

| | 宿泊定員 | | | | | 合計 |
|----------|---------|---|---|---|---|---------|
| 定員 | 400 | | | | | |
| 年間利用可能日数 | 358 | | | | | |
| 最大人数※ | 143,200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 143,200 |
| 稼働率 | 32.70% | % | % | % | % | |

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

| | |
|----|---|
| 評価 | ≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価は施設としての総合的評価の「満足」回答割合で行う |
| S | |

| 満足度調査の実施内容 | 協定に定めた調査内容 | 実施結果と分析 |
|------------|------------------------------------|---|
| | 利用者が施設を利用する都度、アンケート用紙を利用者に配布し、調査する | サービスの向上に努めた結果、上位2段階の割合が96.3%と高い評価を得ている。 |

[施設としての総合的評価]

質問内容 この施設をまた利用したいと思いますか

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 937 / 999 = 93.8%

配布(サンプル)対象 利用者

| | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらともいえない | どちらかといえば不満 | 不満 | 合計 | 満足、不満に回答があった場合はその理由 |
|-----------------|-------|------------|-----------|------------|---------|-----|---------------------|
| 施設としての総合的評価の回答数 | 464 | 404 | 33 | 0 | 0 | 901 | |
| 回答率 | 51.5% | 44.8% | 3.7% | | | | |
| 前年度の回答数 | 521 | 403 | 25 | 2 | 0 | 951 | |
| 前年度回答率 | 54.8% | 42.4% | 2.6% | 0.2% | | | |
| 回答率の対前年度比 | 94.0% | 105.8% | 139.3% | #VALUE! | #VALUE! | | |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 スタッフの対応はいかがでしたか

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 937 / 999 = 93.8%

配布(サンプル)対象 利用者

| | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらともいえない | どちらかといえば不満 | 不満 | 合計 | 満足、不満に回答があった場合はその理由 |
|-------------|-------|------------|-----------|------------|---------|-----|---------------------|
| 職員の対応状況の回答数 | 499 | 331 | 68 | 10 | 0 | 908 | |
| 回答率 | 55.0% | 36.5% | 7.5% | 1.1% | | | |
| 前年度の回答数 | 547 | 328 | 76 | 2 | 2 | 955 | |
| 前年度回答率 | 57.3% | 34.3% | 8.0% | 0.2% | 0.2% | | |
| 回答率の対前年度比 | 95.9% | 106.1% | 94.1% | 525.9% | #VALUE! | | |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

| |
|--|
| |
|--|

7. 収支状況

| | |
|----|--|
| 評価 | ≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超える マイナスが生じている)：85%未満 |
| S | |

[指定管理業務]

(単位：千円)

| | | 収入の状況 | | | | 収入合計 | 支出の状況 | 収支の状況 | |
|------|------|---------|-------|-------|----------|---------|---------|--------|---------|
| | | 指定管理料 | 利用料金 | その他収入 | その他収入の内訳 | | | 支出 | 収支差額 |
| 前々年度 | 当初予算 | 138,703 | 3,911 | | | 142,614 | 142,614 | 0 | 100.00% |
| | 決算 | 138,703 | 2,522 | | | 141,225 | 142,402 | -1,177 | 99.17% |
| 前年度 | 当初予算 | 142,565 | 2,430 | | | 144,995 | 144,995 | 0 | 100.00% |
| | 決算 | 142,565 | 2,869 | | | 145,434 | 144,616 | 818 | 100.57% |
| 27年度 | 当初予算 | 142,446 | 2,692 | | | 145,138 | 145,138 | 0 | 100.00% |
| | 決算 | 142,446 | 2,998 | | | 145,444 | 136,235 | 9,209 | 106.76% |

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

27年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

| 時期(年・月) | 金額(千円) | 工事箇所・内容(金額(千円)) |
|---------|--------|-----------------|
| | | |
| | | |

(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： 1,000 千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

| | 金額(千円) | 内容(金額(千円)) |
|----|--------|------------|
| 収入 | | |
| 支出 | | |
| 積立 | | |

8. 苦情・要望等

| 分野 | 報告件数 | 概要 | 対応状況 |
|-------|------|----|------|
| 施設・設備 | 件 | | |
| | 件 | | |
| 職員対応 | 件 | | |
| | 件 | | |
| 事業内容 | 件 | | |
| | 件 | | |
| その他 | 件 | | |
| | 件 | | |

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

9. 事故・不祥事等

| 発生日 | 事故等の概要 | 原因・問題点 | ①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況 |
|-----|--------|--------|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

| 確認項目 | 指摘事項の有無 | 備考 |
|-----------|---------|----|
| 法令に基づく手続き | 無 | |
| 職員の配置体制 | 無 | |
| 労働時間 | 無 | |
| 職場環境 | 無 | |

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。