

モニタリング結果報告書 (平成28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://ashigara-fureai.com/		
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	足柄グリーンサービス・関東学院グループ		
指定期間	H28. 4. 1～H33. 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A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なく、一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98.8%にとどまっているのは、施設利用料の値上げの影響もあると考えられるが、広報活動への積極的な取組を継続するなど、利用者数の拡大に努めてもらいたい。</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、平成28年度は施設利用料の値上げなどの影響もあり、目標対比で1.2%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98.8%となったため、S評価となった。アンケート回収率は、81.2%と90%を切っており、利用者へのアンケート回収の呼びかけを強化することを期待したい。</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、収支差額が6,077千円となったため、A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> <p>◆その他 なお、平成28年度の3項目評価についてはA評価とした。</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
	なし	なし
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
	適宜	なし
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ 無	指導・改善勧告等の内容
		なし

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	職員による日常安全点検を実施し、リスクの抽出・改善計画を作成し実施。設備関係は管理を徹底、基準の遵守に努めた。また、寝具の入替を定期的に行った。利用者には入村打合せや施設内掲示で環境啓発を行った。	
主催事業等の実施	あらゆる世代に自然体験活動の楽しさや有意性を体感できる事業や専門分野に特化した事業を行う。未就学対象事業1事業6回、小中学生対象事業4事業6回、一般対象事業1事業1回、家族・親子対象事業3事業12回、指導者対象1事業2回、防災プログラム2事業2回実施。延4,093人の参加。	
不登校対策自然体験活動	不登校児童・生徒を対象に、日常を離れ、豊かな自然環境の中で児童・生徒とふれあい、体験活動を行うことにより、自分自身と向き合い、自らが学校生活の再開や社会的自立等、現状の改善に向けた次の一步を踏み出せるようサポートを行う。きんたろうキャンプ27回、ふれあいキャンプ7回、教育支援センター支援事業5回、延490人の参加。	
地域との連携について	近隣農家の協力を得て収穫プログラムを実施。また、主催事業では旬の野菜を収穫するなど実施し好評を得た。近隣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	閑散期には、「接遇研修」、「防犯研修」と内部研修を実施。また、青少年教育施設への研修派遣等を行い、職員のスキルアップ研修として、自然観察指導員の資格講習を受講するなど行った。 全職員が業務別のミーティングを毎月行い、情報の共有化を進め、利用者が安心して施設を利用できる体制に努めた。	
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	アンケート調査を実施・分析を行い、できることから改善を行った。 子どもたちが手軽に自然体験ができるよう「どろんこ体験」を実施、大人が自然の中で癒される「農業体験」を実施するなど利用者サービスの向上に努めた。	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
地域や自然環境を活用した自主事業の展開（足柄地域の自然・学校以外の利用者の拡大）	自然観察会の実施（毎月1回の開催 [全12回]）
地域や自然環境を活用した自主事業の展開（足柄地域の自然の活用・地域資源の活用・新規プログラムの開発）	楽農の実施（下半期より毎月1回の開催 [全6回]）
新たな利用者層獲得のための企画（東京オリンピック開催へ向けての外国人利用者・宿泊者の獲得）	英語版パンフレットの作成（作成者：関東学院グループ）

5. 利用状況

評価	《評価の目安》 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。
B	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	87,592	83,163	82,135
対前年度比		94.9%	98.8%
目標値	86,156	87,592	83,163
目標達成率	101.7%	94.9%	98.8%

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]

					合計
定員	400				
年間利用可能日数	358				
最大人数※	143,200	0	0	0	143,200
稼働率	32.50%	%	%	%	%

※ 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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「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98.8%と高い評価を得ている。

[サービス内容の総合的評価]

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 849 / 1046 = 81.2%

配布(サンプル)対象 利用者

	満足	どちらか といえば 満足	普通	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
サービス内容の総合的評価の回答数	429	378		9	1	817	予約・利用当日に対して配慮がされており感謝している。
回答率	52.5%	46.3%		1.1%	0.1%		
前年度の回答数	464	404	33	0	0	901	
前年度回答率	51.5%	44.8%	3.7%				
回答率の対前年度比	102.0%	103.2%		0.0%	0.0%		

(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 スタッフの対応について印象をお聞かせください

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 849 / 1046 = 81.2%

配布(サンプル)対象 利用者

	満足	どちらか といえば 満足	普通	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
サービス内容の総合的評価の回答数	496	310		16	4	826	食堂の人たちの印象が悪い。もっと笑顔で優しく接してほしい。無愛想で事務的で感じ悪かった。
回答率	60.0%	37.5%		1.9%	0.5%		
前年度の回答数	499	331	68	10	0	908	
前年度回答率	55.0%	36.5%	7.5%	1.1%			
回答率の対前年度比	109.3%	103.0%		175.9%	0.0%		

(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
A	

[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	収支比率
前々年度	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%
前年度	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%
28年度	当初予算	105,260	23,400			128,660	128,660	0	100.00%
	決算	105,260	22,637			127,897	121,820	6,077	104.99%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28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・各所管修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	0件	なし	
職員対応	0件	なし	
事業内容	1件	利用学校から、ウォークラリー中にひとつの班が道を間違え、民家の裏庭に入り込んでしまったと報告があった。その後、家主さんから苦情の電話が村にあった。翌日、所長と副所長がお詫びに出向く。	翌日、所長と副所長が家主に謝罪。進入禁止の看板設置を家主から要望され設置した。
その他	0件	なし	

※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	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況(内容及び実施日を記入) ③その後の経過(現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等) ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無(有の場合は概要を記入) ⑤原因及び費用負担の有無(費用負担が有の場合は内容および負担者を記入) ⑥記者発表の有無(有の場合はその年月日を記入)
該当なし	①②③④⑤⑥

※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。