

# モニタリング結果報告書 (令和5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.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、協調性等を育むふれあい活動を促進すること<br>(平成2年7月) |                |          |
| 指定管理者名     | 株式会社アグサ                                                            |                |          |
| 指定期間       | R3.4.1 ～ R8.3.31<br>(2021年) (2026年)                                | 施設所管課<br>(事務所) | 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C評価、「利用満足度」がS評価、「収支状況」がB評価となり、3項目評価の結果はBとした。</p> <p>運営上は新型コロナウイルス感染症の影響はほぼ脱したと思われ、ボイラー改修等の比較的規模の大きな修繕の影響を受けながらも、利用者数は前年比107.9%だった。新型コロナウイルス感染症の5類移行後も学校利用がコロナ前に比べて減少しており、回復速度は鈍化しているものの、利用者数の回復傾向は続いていることから、今後も着実な利用拡大に努めてほしい。</p> <p>利用者からの評価は高く、管理運営等の状況、労働環境の確保に係る取組状況等について、総じて良好な管理運営がなされている。</p> <p>物価高騰による原材料費負担増や人件費の上昇等により引き続き収支は厳しい状況だが、修繕計画の精査や電力契約の見直しなどの運営努力に努めているほか、施設、設備の老朽化対策のため県が執行した設備改修工事にも積極的に協力するなど、利用者への影響の低減に大きく貢献している。今後も改修工事が続くが、引き続き丁寧な利用調整をしてほしい。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況<br/>提案に基づいて施設・設備の維持管理を概ね適切に実施した。特に新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、対応マニュアル等を積極的に見直すなど、コロナ対応の経験を活かした施設運営に努めた。</p> <p>◆利用状況<br/>目標達成率は67.2%となりC評価判定となった。なお、設定した目標数値は令和元年度の募集時点で提案された数値である。新型コロナウイルス感染症の5類移行により影響はほぼ脱したと考えられ、利用者数は前年比107.9%と回復傾向は継続している。</p> <p>◆利用者の満足度<br/>施設利用者にアンケート調査を実施しており、施設、スタッフ対応等項目ごとに細かく設問しているが総じて高評価であり、総合評価である「この施設をまた利用したいと思いますか」についても上位2段階の回答割合が98.4%となったため、S評価となった。一方で、アンケート配布数の増加に伴い回答率が低下しているため、退村時の声かけなど、回収率の向上に向けて取組を強化している。</p> <p>◆収支状況<br/>利用者数は回復傾向だが、利用料収入は目標の63%であった。また物価高騰や人件費の上昇が負担となっており、運営努力により支出を抑えているものの、利用者の増にともなう支出増に加え、新型コロナウイルス感染症の影響下で実施を見送っていた小規模な修繕等を行ったこともあり、収支差額は△1,485千円となり、収支比率が98.79%となったためB評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等<br/>施設運営に係る重大な苦情・要望等はない。</p> <p>◆事故・不祥事等<br/>指定管理者に帰責する事故・不祥事はない。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況<br/>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<br/>利用者数の回復傾向は続いているが、その回復率は鈍化してきている。学校利用の減少の影響が大きい面もあるが、家族・小グループなど一般利用の拡大に向け、引き続き施設の特性を生かしたプログラム開発や広報活動の拡大に努めてほしい。</p> |

### 3. 3項目評価の結果

| 3項目評価 | 利用状況<br>(項目6参照) | 利用者の満足度<br>(項目7参照) | 収支状況<br>(項目8参照) | 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。<br><br>S：極めて良好<br>A：良好<br>B：一部改善が必要<br>C：抜本的な改善が必要 |
|-------|-----------------|--------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B     | C               | S                  | B               |                                                                                                      |

### 4. 定期・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           |                                                              |
| 現地調査等の実施状況              | 実施頻度         | 現地調査等の内容                                                     |
|                         | 年10回         | 県執行工事の現場確認・打合せ<br>備品の現物確認                                    |
| 意見交換等の実施状況              | 実施頻度         | 意見交換等の内容                                                     |
|                         | 年2回          | 県と指定管理者との間で連絡協議会を開催し、施設の諸問題について情報共有するとともに、次年度の利用目標等について協議した。 |
| 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                                                  |
|                         | 有・無          |                                                              |

### 5. 管理運営等の状況

〔 指定管理業務 〕

| 事業計画の主な内容                                                                                 | 実施状況等                                                           | 実施状況に関わるコメント                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【施設の維持管理】</b><br>○樹木管理・除草<br>・植え込み（低木・灌木）の刈込（冬季）<br>・林地の樹木の枝打ち、間伐<br>・景観保全のための定期的な除草作業 | ・草刈り、剪定、枝打ち等を概ね計画通り実施した。                                        | ・樹木の多い施設であるが、日常的な落枝・落葉の除去、清掃や植栽の整備など、適切に管理している。<br>・枯死した樹木の伐採等について計画的な実施が望まれる。 |
| ○清掃・美化<br>・清掃業務職員による日常清掃<br>・定期清掃 年2回                                                     | ・日常清掃、定期清掃を計画通り実施した。<br>・落ち葉清掃、側溝清掃、雨水桝清掃、雨樋清掃等についても計画通り実施した。   | ・施設の特性上落葉が非常に多いが、適切に清掃されている。                                                   |
| ○保健衛生管理<br>・安全衛生管理のマニュアル、チェック表により管理                                                       | ・職員による日常安全点検を計画通り実施した。<br>・設備関係は、法令基準を遵守し、徹底した管理に努めた。           | ・法令等に従って適切に管理されており、保険衛生に関する問題は生じていない。                                          |
| ○維持・修繕<br>・利用者の安全、満足度を維持・向上させることを優先した維持修繕を行う。                                             | ・優先順位を設定して計画的に実施した。<br>・利用者の安全に配慮し、職員が随時施設内の管球交換や設備・備品の補修等を行った。 | ・新型コロナウイルス感染症以来の利用者減少を受け、優先順位を設定して実施されている。<br>・今後も積極的な修繕が望まれる。                 |

|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <p>○食堂設備・食品衛生の安全管理<br/>・委託業者との連携を密にし、食品衛生法に則った安全管理体制をとり、実施する。</p>                                                                                                                                          | <p>・食堂担当責任者を選任し、委託業者と連携した安全管理体制を実施した。<br/>・食堂厨房衛生管理点検を毎日実施した。<br/>・その他、簡易専用水道検査などを行った。</p>                                                                                                                                  | <p>・法令等を遵守し適切に管理されており、食品衛生に関する問題は生じていない。</p>                                   |
| <p>【主催事業等の実施】<br/>○職員の直接指導の拡大による活動支援の強化<br/>・利用学校等の「おもしろい」や「ねらい」を開き取り、効果的に自然体験活動を支援する。<br/>・ふれあいの村周辺での自然体験、農業体験などを地域住民等と協力し実施、支援する。<br/>・自然体験活動の企画経験や指導経験の豊富な職員をプログラム企画立案スタッフとして養成し、学校や団体の野外活動の支援にあたる。</p> | <p>・学校等利用団体からの要望に応じて、職員が積極的に活動プログラムに関わるなど、直接的に利用者の活動支援を行った。（具体的には、野外炊事、クラブト、キャンプファイヤー、キャンドルファイヤー、収穫体験等のプログラムでの指導助言）<br/>・主催事業については計画通りに実施した。</p>                                                                            | <p>・年間を通じてほぼ予定通り実施されている。<br/><br/>・予定より参加者の少ないプログラムについては、内容の改善と広報の強化が望まれる。</p> |
| <p>【不登校対策自然体験活動】<br/>・県が取り組んできた不登校対策事業の理念や手法を継承し、（株）アグサが事業展開してきた野外教育事業の「心の教育」のノウハウや、関東学院大学の専門的で広範な人材の活用により一人でも多くの不登校児童・生徒が自立できるようキャンプを実施し、その後のサポートにおいても、学校や関係団体と連携し支援する。</p>                               | <p>・不登校の児童生徒を対象に、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った。<br/>・教室支援について概ね計画通り実施したが、利用団体都合による中止が2件、要望による増が4件あった。</p>                                               | <p>・中止の2件はいずれも利用団体側の意向によるものであった。</p>                                           |
| <p>【環境への配慮】<br/>・施設全体で、リサイクルや地球温暖化対策など環境へ配慮した運営を行う。<br/>・職員や食堂業者に対し、施設の光熱費の節減や廃棄物の削減など様々な場面で環境への意識向上を図る。<br/>・利用者へは自然環境プログラムの提供を通じて、自然環境配慮の啓発・指導を行う。</p>                                                   | <p>・食堂業者に対し、ゴミの削減を行うよう周知に努めた。<br/>・生ごみ処理機「キューロ」を職員が積極的に活用し、排出される生ごみの削減に努めた。<br/>・利用者に対し、ゴミの分別や持ち帰り等に協力いただき、野外炊事の際には、自然環境に配慮した石鹼洗剤使用の啓発・指導に努めた。<br/>・利用者のごみの分別や持ち帰りを促進するため、ごみ袋の提供、販売等を行った。<br/>以上、概ね計画通りに実施し、環境への配慮に努めた。</p> | <p>・提案どおりに実施されている。<br/><br/>・今後も、プラごみの削減など、県の取組を踏まえた利用者への啓発・指導が望まれる。</p>       |
| <p>【地域との連携】<br/>・地元での活動実績をベースに、地元自治会、農家、施設、行政、団体、企業等と連携し、施設運営を行う。</p>                                                                                                                                      | <p>近隣自治会主催の事業等への参加、近隣農家との提携、周辺地域との意見交換等概ね計画通りに実施し、地域との連携を深めた。</p>                                                                                                                                                           | <p>・近隣の農家と連携したプログラムの提供など、提案どおりに実施されている。<br/><br/>・今後も地元との良好な関係構築が望まれる。</p>     |

[ 参考：自主事業 ]

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 |
|-----------|-------|
|           |       |

## 6. 利用状況

| 評価 | 《評価の目安》<br>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<br>※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C  |                                                                                                                                                                         |

|       | 前々年度   | 前年度    | 令和5年度  |
|-------|--------|--------|--------|
| 利用者数※ | 35,532 | 49,250 | 53,165 |
| 対前年度比 |        | 138.6% | 107.9% |
| 目標値   | 69,562 | 69,562 | 79,104 |
| 目標達成率 | 51.1%  | 70.8%  | 67.2%  |

目標値の設定根拠： 募集時提案に基づき、協議により決定

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）  
※延べ人数

※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

### <備考>

R4までは「前年度の利用者数（実績）」を目標値としていた。ただしR2からR4は新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数が著しく低下していたため、R1の利用者数を目標値としていた。R5からは、年度協定締結時に協議により利用目標を定めている。

## 7. 利用者の満足度

|    |                                                                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価 | 《評価の目安》<br>「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%<br>未満　B：50%以上～70%未満　C：50%未満<br>※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98.4%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      利用者に直接配付      回収数／配布数      797    /    1785    =    44.6%

配布(サンプル)対象 利用者

|                      | 満足    | どちらか<br>といえば<br>満足 | どちらか<br>といえば<br>不満 | 不満   | 合計  | 満足、不満に回答が<br>あった場合はその理由              |
|----------------------|-------|--------------------|--------------------|------|-----|--------------------------------------|
| サービス内容の総合<br>的評価の回答数 | 334   | 411                | 12                 | 0    | 757 | ・前回の不満が改善され<br>た<br>・説明書等がわかりづら<br>い |
| 回答率                  | 44.1% | 54.3%              | 1.6%               | 0.0% |     |                                      |
| 前年度の<br>回答数          | 319   | 324                | 12                 | 0    | 655 |                                      |
| 前年度回答率               | 48.7% | 49.5%              | 1.8%               | 0.0% |     |                                      |
| 回答率の<br>対前年度比        | 91%   | 110%               | 87%                |      |     |                                      |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

**<備考>**

回収数にはその他の回答を含むため、回答数の合計と一致しない。

8. 収支状況

|    |                                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価 | 《評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設》<br>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<br>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 |
| B  |                                                                                                                                           |

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

|       |      | 収入の状況   |        |       |                |         | 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<br>の主な内訳 | 収入合計    | 支出      | 収支差額   | 収支比率    |
| 前々年度  | 当初予算 | 106,019 | 21,693 |       |                | 127,712 | 127,712 | 0      |         |
|       | 決算   | 106,239 | 8,355  |       |                | 114,594 | 104,832 | 9,762  | 109.31% |
| 前年度   | 当初予算 | 107,413 | 21,852 |       |                | 129,265 | 129,265 | 0      |         |
|       | 決算   | 107,413 | 12,019 |       |                | 119,432 | 119,470 | -38    | 99.97%  |
| 令和5年度 | 当初予算 | 107,155 | 22,010 |       |                | 129,165 | 129,165 | 0      |         |
|       | 決算   | 107,155 | 13,881 |       |                | 121,036 | 122,521 | -1,485 | 98.79%  |

|                     |       |        |         |
|---------------------|-------|--------|---------|
| ※支出に納付金が含まれる場合、その内数 |       |        | (単位:千円) |
| 令和5年度 /             | 前年度 / | 前々年度 / |         |

|       |
|-------|
| <備 考> |
|-------|

9. 苦情・要望等 ☐ 該当なし

| 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。

10. 事故・不祥事等 ☐ 該当なし

| 発生日 | ①発生時の詳細な状況<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>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）<br>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）<br>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）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | ①<br>②<br>③<br>④<br>⑤<br>⑥                                                                                                                                                      |

※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・不祥事につい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。

11. 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。