

モニタリング結果報告書 (令和5年度)

1. 施設概要

施設名	愛川ふれあいの村		
所在地	愛甲郡愛川町半原3390		
サイトURL	http://fureai-aikawa.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 (平成5年4月)		
指定管理者名	東急コミュニティー・国際自然大学校グループ		
指定期間	R3.4.1 ~ R8.3.31 (2021年) (2026年)	施設所管課 (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、屋根改修等の利用制限を伴う規模の修繕工事の影響を受けながらも、利用者数は前年比108.2%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、今後も着実に利用者数の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運営努力に努めているほか、利用者数の拡大に向けてアンケート等で回収した意見等を積極的に取り入れてプログラムの改善、施設の修繕を積極的に行っている。</p> <p>令和5年度は施設の老朽化対策のため、宿泊棟の利用制限を必要とする屋根改修工事等を県が執行したが、工事と利用者との調整を積極的に行うなど、利用者への影響を低減することができた。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><各項目の詳細説明></p> <ul style="list-style-type: none">◆管理運営等の状況 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。特に浴槽水の水質管理については、令和4年度に策定した再発防止策を徹底するとともに、積極的に関係機関の助言を受け、日常管理のマニュアル改善や薬品洗浄を行うなど、安全安心な施設の運営に努めた。◆利用状況 目標達成率は73.0%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108.2%と回復傾向は継続している。◆利用者の満足度 施設利用者にアンケート調査を実施したところ、上位2段階の回答割合が98.7%であったためS評価とした。◆収支状況 利用者数は回復傾向だが、利用料収入は目標の約69%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、施設修繕工事による施設の利用制限の影響等もあり、収支差額は△667千円となり、収支比率が99.45%となったためB評価とした。◆苦情・要望等 施設運営に係る重大な苦情・要望等はない。◆事故・不祥事等 指定管理者に帰責する事故・不祥事はない。◆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。◆その他 利用者数の回復傾向は続いているが、コロナ前の水準へは戻っていない。修繕工事のための利用制限や学校利用の減少の影響が大きい面もあるが、一般利用の更なる拡大に向け、最新の利用者ニーズの把握や広報の強化に努めてほしい。

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (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。 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
	B	C	S	

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 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・ <input checked="" type="radio"/> 無	指導・改善勧告等の内容

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
【施設の維持管理】 ○樹木管理・除草 ・職員による日常的な除草作業及び定期的な植栽管理、専門業者による樹木の処理を実施する。	・村内樹木の状況を正しく把握するため、専門業者による調査を複数回に分けて実施し、ナラ枯れ等の状況把握に努めた。 ・危険が予想される樹木については速やかに周辺を柵で区画するなど利用者の安全確保に努めた。	・剪定や枯木の伐採を積極的に実施しており、美観の維持や利用者の安全確保に努めている。 ・今後も計画的な植栽の管理が望まれる。
○清掃・美化 ・職員は宿泊棟及び施設内全般の点検や清掃作業を行い、あわせて専門業者による日常清掃及び定期清掃を実施し、清潔な環境の維持に努める。	・宿泊棟、管理棟、食堂・浴室棟の床ワックス掛けを実施した。 ・トイレの美化と衛生面の向上のため、トイレ床のフロアトップ塗装を実施した。 ・野外炊事場のテーブルの塗装等の野外設備の美化を実施した。	・提案どおり実施されている。 ・維持、修繕とあわせて施設の美化に努めており、今後も積極的な取組が望まれる。
○保健衛生管理 ・給排水設備、浴場給湯設備を関係法令に則って適正に管理する。 ・宿泊棟寝具については定期的に乾燥作業を実施する。 ・害虫駆除のための消毒作業を年2回実施する。	・浴槽とろ過機を結ぶ配管の洗浄を実施するとともに、循環系統全体の薬剤洗浄を行った。 ・保健所からの指導助言に基づき、浴室管理マニュアルを改定するとともに、管理日誌の内容見直しを行い、管理体制を強化した。	・関係機関からの指導助言を積極的に取り入れて業務改善に努めており、R5はその効果が認められる。 ・法令等に従って適切に管理されており、保健衛生に関する問題は生じていない。

<p>○維持・修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員による日常的な小破修繕や専門業者による改修工事を適切に行う。 ・宿泊棟の雨漏り対策工事を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設各所の不具合箇所について優先順位をつけて対応を行った。 ・詰まりが頻発していた管理棟、集会棟の污水管、污水枵を改修した。 ・浴室壁面タイルの劣化修繕に際し、より管理がしやすいパネル仕様として張替え修繕を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・収支の悪化の影響を受けているが、修繕対象に優先順位をつけ、対応方法を工夫するなど提案の効果が認められる。 ・今後も計画的な修繕の実施が望まれる。
<p>○食堂設備・食品衛生の安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔で快適な食環境のため利用者の声を参考に食堂業者との協議を行う。 ・食中毒やノロウイルス感染に対応するための職員研修を実施する。 ・衛生的な環境確保のための日常的な点検や専門検査機関による定期検査を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、感染症対策の見直しを行った。 ・令和2年度以降実施のなかった厚木保健所による年1回の立ち入り衛生検査を受検した。 ・衛生管理体制の強化のため、外部専門業者による食堂の衛生検査を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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>【主催事業等の実施】</p> <p>○職員の直接指導の拡大による活動支援の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校や団体からの要望に応じて、職員がより積極的に活動プログラムに関わるなどの、直接的な活動支援を拡大する。 ・近隣施設や地元団体と連携した自然体験等のプログラムを提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対し、野外炊事220件、キャンプファイヤー219件、クラフト97件、レクリエーション32件の直接指導を行った。 ・県内の小学校等に対して3回、行政団体に対して4回の出張指導を行った。 ・愛川町繊維会館ほか、地元団体との連携プログラムを利用者に提供した。 ・主催事業2件について、応募者なしにより中止としたほかは、概ね計画どおりに実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いずれも応募者がなかったため実施しなかったもの。実施日を土曜日に変更し、より参加しやすいプログラムに変更するなどの対策を行う予定であり、より利用者ニーズに合った主催事業の実施を期待する。
<p>【環境への配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・間伐樹木の再利用、廃棄物の減量化や分別の徹底、環境配慮製品の積極的使用に取り組む。 ・利用者には入村時説明会や掲示などにより、節電節水への協力を呼びかける。 ・高樹齢木の更新を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・植栽整備により伐採した樹木をクラフト材料等として積極的に活用した。 ・倒木、伐採により発生した樹木を土留め等に利用した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・提案どおり実施されている。 ・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>【地域との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・愛川町や県央地域県政総合センターとの連携を進める。 ・近隣開催の環境系イベント等に出席し、新規顧客の開拓に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主催事業の一部について愛川町教育委員会の後援を取得した。 ・自治会と連携し、掲示板や回覧板を活用して、地元住民への事業周知を進めた。 ・紅葉まつりについて自治体の季節祭と合同開催し、地域住民の交流の場ともなった。 ・団体誘致のため、他の県立施設や近隣自治体の施設のイベントに参加し、愛川ふれあいの村のPRを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の自治会等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。 ・今後も地元との良好な関係構築が望まれる。

[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》 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
C	※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）。

	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数※	48,545	81,402	88,065
対前年度比		167.7%	108.2%
目標値	111,965	111,965	120,695
目標達成率	43.4%	72.7%	73.0%

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≫ 「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98.7%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 507 / 983 = 51.6%

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	232	219	5	1	457	・自然豊か、安全 ・前の利用者のごみがあった
回答率	50.8%	47.9%	1.1%	0.2%		
前年度の回答数	214	204	8	1	427	
前年度回答率	50.1%	47.8%	1.9%	0.2%		
回答率の対前年度比	101%	100%	58%	93%		

(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≫ 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
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 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	96,585	32,509			129,094	129,094	0	
	決算	97,555	11,764			109,319	108,094	1,225	101.13%
前年度	当初予算	98,827	32,509			131,336	131,336	0	
	決算	98,827	19,987			118,814	118,296	518	100.44%
令和5年度	当初予算	98,627	32,508			131,136	131,136	0	
	決算	98,627	22,429			121,056	121,723	-667	99.45%

※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>

指定管理料、利用料金それぞれ端数切捨てのため、令和5年度当初予算の収入合計が一致しない。

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 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）
	① ② ③ ④ ⑤ 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。