

モニタリング結果報告書 (令和6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			
「利用状況」がC評価、「利用者満足度」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。			
前年度から引き続き実施した屋根改修や、体育館の耐震工事等の利用制限を伴う修繕工事の影響を受けながらも、利用者数は前年比102.2%だった。新型コロナウイルス感染症後、一部の学校で宿泊学習の運用に見直しの動きがあり、小学校等の利用者数が減少している中で、青少年団体等の利用者数が増加しており、一般利用の増加への取組の効果が出てきていると考えられる。			
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。			
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つつも、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。			
令和6年度からは施設の老朽化対策のため、宿泊棟の利用制限を伴う屋根改修工事や体育館の耐震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。			
<各項目の詳細説明>			
◆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、積極的に関係機関の助言を受け、塩素濃度の測定回数を増やすなど水質管理体制を強化し、安全安心な施設の運営に努めた。			
◆利用状況			
目標達成率は74.6%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の提案された数値である。新型コロナウイルス感染症後、主に小・中学校等の学校利用の人数が減少しており、一部学校において宿泊学習の運用が変更された影響が大きいと考えられるが、学校以外の団体利用が増加したことで全体としては利用者数の回復が続いている。			
◆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98.9%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72%であった。また光熱水費や物価の高騰が続いていることに加え、人件費の上昇が大きな負担となっている。運営努力により支出を抑えているものの、新型コロナ禍で延期していた小破修繕を実施した影響もあり、収支差額は△3,842千円となり、収支比率が96.95%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、利用者数の増加人数は鈍化している。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、修繕工事の完了により宿泊棟に空調が整備されるなど、施設の機能が強化されているため、これらを活用して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。
B	C	S	B	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

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8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・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の植栽管理、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実施した。 ・職員に伐木に係る研修を受講させるなど、業務遂行能力の向上に努めた。	・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。 ・野外炊事場屋根や屋外テーブルの塗装等、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。	・害虫駆除のため宿泊棟、管理棟、食堂・浴室棟等で薬剤散布、消毒作業を実施した。 ・保健所からの指導助言に基づき、浴槽水の塩素濃度計測を強化し、水質管理に努めた。	・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を行っている。 ・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。

○維持・修繕 ・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。	・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。 ・施設内の電灯修繕に際し、積極的にLED灯具を選択し省エネルギー化に努めた。 ・新たに導入された空調設備のフィルター清掃等を強化した。	・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。
○食堂設備・食品衛生の安全管理 ・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。	・衛生管理体制の強化のため、外部専門業者による衛生講習会を実施した。 ・外部専門業者による食堂の衛生検査を実施した。	・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。
【主催事業等の実施】 ○職員の直接指導の拡大による活動支援の強化 ・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。	・利用者に対し、野外炊事228件、キャンプファイヤー213件、クラフト113件、レクリエーション20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1回の自然観察等の出前講座を行った。 ・愛川町総合会館ほか、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1件について、台風接近により中止としたほかは、概ね計画どおりに実施した。	・台風の接近により、利用者の安全を重視して中止としたもの。
【環境への配慮】 ・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。	・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クラフト材や土留め等に利用した。	・提案どおり実施されている。 ・今後も、プラゴミの削減など、県の取組を踏まえた利用者への啓発・指導が望まれる。
【地域との連携】 ・愛川町や県央地域県政総合センターとの連携を進める。 ・近隣で開催される環境系イベント等に出店し、新規顧客の開拓に努める。	・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。 ・紅葉まつりを自治体の季節祭と合同開催することにより、地域住民の交流の場となった。 ・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。	・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 ※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 6 年度
利用者数※	81,402	88,065	90,007
対前年度比		108.2%	102.2%
目標 値	111,965	120,695	120,695
目標達成率	72.7%	73.0%	74.6%

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>

R 4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R 2からR 4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、R 1の利用者数を目標値としていた。R 5からは、年度協定締結時に協議により、提案時の収支計画に基づく利用者数を利用目標として定めている。

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98.9%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	491	/	620	= 79.2%
配布(サンプル)対象	利用者					
満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満	合計	満足、不満に回答があつた場合はその理由	
サービス内容の総合的評価の回答数	255	197	5	0	457	・丁寧に対応してもらえた ・室内に虫やゴミが落ちていた
回答率	55.8%	43.1%	1.1%	0.0%		
前年度の回答数	232	219	5	1	457	
前年度回答率	50.8%	47.9%	1.1%	0.2%		
回答率の対前年度比	110%	90%	100%	0%		

(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	98,827	32,509			131,336	131,336	0		
	決算	98,827	19,987			118,814	118,296	518	100.44%	
前年度	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%	
令和6年度	当初予算	98,627	32,508			131,136	131,136	0		
	決算	98,627	23,416			122,043	125,885	-3,842	96.95%	

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和6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、6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。