

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査
(総合結果)**

施設名	足柄ふれあいの村		
指定管理者名	株式会社アグサ		
施設所管課(事務所)	子ども教育支援課 ()		
指定期間	R3.4.1 (2021年)	～	R8.3.31 (2026年)
評価期間	R3 (2021)	年度～	R5 (2023)
			年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準
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
評価理由及び今後の対応	
指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。 協定等に定める業務基準や事業計画に沿って着実に取り組んでおり、施設の管理運営に求められる水準は維持されている。また利用者満足度調査でも「満足」以上が平均して98.6%となっており、利用者からも評価を得ている。 指定管理者の運営努力により毎年度の支出を抑えながらも、施設の老朽化に対応し、小規模な修繕を実施していることから、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。 また、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて大幅に利用者が減少したが、その後回復を続けていることに加え、集客に向けて様々な取組を行っているため、令和6年度以降は利用者数の増加を見込むことができる。それ以外の項目はSまたはA評価であるため、指定管理者制度による管理運営は有効に機能していると判断できる。 このため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	
指定管理者制度による管理の有効性	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">有</div>
	無

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 協定等に定める業務基準や事業計画に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書等により、食堂等の委託業務について、適切に実施されていることを確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> 自治会の訪問、近隣農家との連携等を行い、地域とのつながりを深めている。 <input type="checkbox"/> 設備点検・監理業務等の一部を地元企業へ委託している。
評価結果	評価区分		
A	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

2 施設の利用状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：ア	69,562 人	69,562 人	79,104 人	72,743 人
利用者数	35,532 人	49,250 人	53,165 人	45,982 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 34,030 人 51 %	△ 20,312 人 71 %	△ 25,939 人 67 %	対目標値(率) 63.2 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
C	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満	女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症の影響によりR2年度を底に利用者が大幅に減少したが、R3、R4年度は感染症対策を徹底するなど対応に努めた結果、着実に利用者数を回復させている。R5年度については、学校利用の減少によりコロナ前の水準へは戻っていないものの、過去利用団体へのPRなどに努め、回復傾向は継続している。 <input type="checkbox"/> ホームページ、広報誌等を媒体とした広報活動に積極的に取り組み、SNSでの発信を強化している。	

3 利用者満足度の状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	99.5 % 420 人	98.2 % 643 人	98.4 % 745 人	98.6 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
S	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 受付時にアンケート用紙を配布するとともに、退村時に利用者から回収を行っている。基本となる質問内容のほか、利用者からの意見を踏まえた取組についても併せてアンケートの質問内容に反映させるなど、工夫をしている。 <input type="checkbox"/> アンケートによる利用者からの要望及び意見等については、真摯に受け止め、対応をしていることから、利用者満足度は「満足」が平均98.6%となっており、利用者満足度向上に向けた取組が適切に行われている。	

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	
	該当なし		
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 通年で詳細アンケート調査を実施し、利用者の意見の把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 把握した意見・要望等を真摯に受け止め、丁寧な対応に努めており、今回の確認期間に重大な苦情はなかった。 <input type="checkbox"/> コテージ内へのトイレ設置など、施設・設備面に対する要望で指定管理者では対応が困難な意見についても、丁寧に説明し一定の理解が得られるよう努める等、利用者の視点に立った対応がなされている。	

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	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	
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 危機管理マニュアルを作成し、職員に対する研修等を随時実施している。 <input type="checkbox"/> 野外活動中の転倒等の軽微な事故が発生したが、適切に対応している。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	108,248 (133,323)			114,594 (127,712)			119,432 (129,265)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	105,823 (105,823)	2,425 (27,500)		106,239 (106,019)	8,355 (21,693)		107,413 (107,413)	12,019 (21,852)	
支出	102,201 (133,323)			104,832 (127,712)			119,470 (129,265)		
収支差額	6,047 (0)			9,762 (0)			△ 38 (0)		
	R5年度			累計					
収入	121,036 (129,165)			355,062 (386,142)					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	107,155 (107,155)	13,881 (22,010)		320,807 (320,587)	34,255 (65,555)	0 0			
支出	122,521 (129,165)			346,823 (386,142)					
収支差額	△ 1,485 (0)			8,239 (0)			収入合計／支出合計比		
							102.4%		

※()内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
A	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けており、R2年度には利用料金収入が目標の8.8%まで低下しているが、利用者からの意見・要望を積極的に取り入れて運営を改善することで、利用者数の回復を進め、R5年度には目標の63.0%となっている。 <input type="checkbox"/> 大幅な収入減の中で、人員配置や施設修繕の計画精査などを機動的に行い、経費節減に努めている。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 提案に基づいて適切な配置がなされている。 <input type="checkbox"/> 業務ミーティングや研修を定例的に実施するとともに、外部の研修にも積極的に職員を派遣する等、人材育成が適切に行われている。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組やハラスメント対策を講じ、労働環境の確保・向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 常に職員がコンプライアンスを意識し、法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 生ごみ処理機を活用するなどゴミの削減に努めている。また、伐採した立木を土留め用材料や炭に活用した。 <input type="checkbox"/> 雇用していた障害者の退職後、障害者雇用数の基準を満たせておらず、受け入れ態勢の改善を進めている。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 個人情報保護に関する規程を定め、適切に個人情報を取り扱っている。 <input type="checkbox"/> 個人情報を扱うパソコンは外部ネットワークに繋がらないなど、適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		