

モニタリング結果報告書

施設 神奈川県立三浦ふれあいの村

指定管理者 財団法人 神奈川県ふれあい教育振興協会

施設所管課 支援教育企画課

(平成21年度 下半期)

管理運営状況総括

月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考(確認事項等)
10月	11月10日	11月27日	適正に行われている。
11月	12月10日	12月28日	同上
12月	1月8日	1月26日	同上
1月	2月10日	2月26日	同上
2月	3月10日	3月26日	同上
3月	4月9日	4月30日	同上

2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A: 提案を上回る B: 提案どおり C: 提案を下回る

(2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。

<提案内容の概要>

1. 利用料以外の支払い費用の一括支払いによる利用者の作業の軽減化
2. マリンプログラムの実施
3. 施設美化の促進
4. 利用者への接遇向上、サービスマインドの向上
5. 広報活動の展開
6. 安全で美味しい食事の提供

<実施状況>

1. 利用団体の経費の振込による支払いの一括化を行っている。
2. 希望する団体ヘシーカヤックを中心としたマリンプログラムを提供し、夏期は家族へのサービスも行う。
3. 職員自らによる植栽作業や清掃等を率先して行い、施設内の美化に努める。
4. 接遇向上のための座学講習を開催し利用者サービス向上に努める。
5. 近隣学校を訪問し、三浦ふれあいの村のアピールを行う。
6. 食堂業者と協議の時を持ち、新たなメニューの開発、利用者からのアンケートを業務に生かす。

<提案内容の概要>

1. 振込による料金支払いの簡素化。指定管理者による利用者の支払いの一時的立て替え。
2. 安全に配慮したマリンプログラムの提供。
3. 花の植え込みや、清掃業務への取組。
4. 定期的な接遇トレーニングの開催。
5. 作成したDVDを持参し村のアピールを行う。
6. 新年度へ向けての新メニューの作成と食事に関する利用者アンケートを生かすために協議する。

<実施状況>

1. 2、3は、1年目より継続して実施している。
4. 元ホテル支配人を招き、接遇トレーニングを実施した。
5. 未利用校20校余りを訪問し村のアピールを行った。
6. 食堂支配人と協議し新メニューの作成に取り組むと共に1か月毎に評価を行っている。

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収 入 額			支出額	収支差額
	指定管理料	利用料金 (前年同月料 金額)	その他収入		
年間予算額	149,535	147,507	2,028	149,535	0
上半期計 (a)	90,745	71,685	1,427 (1,742)	73,114	17,630
下半期計 (b)	81,404	75,821	820 (1,459)	93,213	△11,808
10月	12,097	11,102	132 (139)	11,727	369
11月	12,527	10,734	89 (199)	11,206	1,320
12月	20,969	20,365	46 (149)	19,112	1,856
1月	12,114	11,830	20 (60)	12,070	44
2月	11,822	11,362	201 (221)	11,520	302
3月	11,873	10,426	329 (691)	27,576	△15,703
合計 (a+b)	172,150	147,507	2,247	166,327	5,822

- 1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。
- 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
- ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
- ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

- ・3月期に修繕費用の支払いが集中した結果と考えられる。

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

	内容	金額(千円)
収入の状況		
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

- 収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
- 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
- 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
上半期計 (a)	41,072 人	44,277 人	△7.2%
下半期計 (b)	12,976 人	16,671 人	△22.2%
10 月	3,797 人	6,171 人	△38.5%
11 月	3,244 人	3,683 人	△11.9%
12 月	1,334 人	1,411 人	△5.5%
1 月	747 人	869 人	△14.0%
2 月	984 人	1,018 人	△3.3%
3 月	2,870 人	3,519 人	△18.4%
合計 (a+b)	54,048 人	60,948 人	△11.3%

利用状況に関する意見等

- 〔 半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。 〕
- 〔 ・ 新型インフルエンザの流行及びやまびこ棟の施設の一部使用中止等の影響により、前年度に比べ利用者減となっている。 〕

5 苦情・要望等の状況

(施設受付分)

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
10 月					3 4	3 4
11 月					3 4	3 4
12 月					1 2	1 2
1 月					1 0	1 0
2 月					1 2	1 2
3 月					5 7	5 7

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
10 月			0
11 月			0
12 月			0
1 月			0
2 月			0
3 月			0

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。

分野	概要	対応状況
施設・設備	・しおさい棟浴室のドアの開閉があまりにもひどかったので直して欲しい。	・職員による浴室のドアの点検および修繕を行い、不具合は改善した。
	・洋式トイレを増やして欲しい。	・一度にまとまった数を替えることは難しいが、随時業者による整備を行っている。
職員対応	・電話対応は良かったが、あまり親切でなかったり、当直の人があまり施設を理解していない点があった。	・外部講師を招いて接遇研修を行い、対応のあり方について確認しました。また、新しくきた職員に対して、随時、施設の概要などについて確認する時間を設けています。
事業内容	・特になし	
その他	・到着してからの打ち合わせが長い3日前の電話での確認で行える内容も多いのではないかな。	・当日確認する内容等を整理し、できるだけ短時間で終わられるよう努力していきたい。
	・夜遅くまで隣の部屋の話し声が響いてうるさく思いました。	・利用受付時等に夜間は静かにしていただくようお願いしている。また、夜間の巡回の際に声かけし、配慮をお願いしている。
	・団体が優先なのか、家族で来ると諸条件が悪い気がする。	・家族利用のある日については、家族用共有スペースとして部屋を押さえています。今後も、家族のニーズに応えられるような対応ができるよう努力していきます。

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政システム改革推進課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
月 日	
月 日	
月 日	

8 随時モニタリングの実施状況

〔 事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。 〕

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日			
月 日			

9 下半期の所見等

〔 1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。 〕

指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 下半期は利用者数も減少する傾向にあるため、この期間を活用し、まだ施設を利用していない学校等を訪問し利用促進に努めることができた。 ◇ また、地域の方々にお手伝いいただく村のサポート委員会を開催することができたほか、自主事業等で村をご利用いただいた方々に協力していただき、ワークを中心とした通年でのボランティアに参加してもらうことができたことは、今後、事業を展開するうえで力となるものと期待している。 ◇ 事業参加者有志によるサークルが結成され、活動拠点として引き続き三浦ふれあいの村を利用しており、こうした事を通して利用促進につなげていけるように取り組んでいきたい。
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設の老朽化により、建物全体の保全修理(やまびこ棟・宿泊棟部分の大屋根については平成 22 年度撤去工事を予定)が通年必要と思われ利用者離れが心配だが、閑散期に利用促進に取り組んでおり、今後に期待できる。 ○ 地域の方に協力していただくサポート委員会の取組みは、今後の施設運営に役立つほか、地域との連携のうえでも効果があるうえ、利用者の中からボランティアスタッフを募る取組みも期待できる。 ○ サークル活動の利用は、利用者の裾野を広げる取組みとしても効果があるものと期待できる。