

## モニタリング結果報告書

施設 神奈川県立足柄ふれあいの村

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 22 年度 上半期)

## 管理運営状況総括

## 1 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)
4月	5月10日	5月28日	適正に行われている。
5月	6月10日	6月24日	同上
6月	7月9日	7月21日	同上
7月	8月10日	8月20日	同上
8月	9月10日	9月15日	同上
9月	10月8日	10月18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。

## &lt;提案内容の概要&gt;

- 安全かつ美観維持を目的とした定期的な点検・巡視を実施し、計画的な植栽、除草整備を行います。
- 施設の清掃・美化については、職員と清掃委託業者の適切な分担によって、美観維持をしております。

## &lt;実施状況&gt;

- 現在の自然環境に影響を与えない範囲において、植物の生長にあわせ、美観維持や害虫の繁殖防止のための除草作業や灌木の剪定作業を行ってまいりました。また、清掃・美化については、職員による利用者退村後のコテージ内の備品洗浄、清掃に重点を置き、利用者サービスの向上に取り組んだ。

## &lt;提案内容の概要&gt;

- 希望する学校・団体には、経験豊かな職員が活動プログラムを直接指導し、活動を積極的に支援します。また、野外活動に不慣れな家族や小グループを対象に、職員やボランティアによるクラブ教室や自然観察、収穫体験等の直接指導を実施することにより、その活動の支援をします。

## &lt;実施状況&gt;

- 学校・団体においては、利用打合せ会の際に活動支援の相談に乗り、事前指導や直接指導など、相手方の要望に合わせた支援を展開してまいりました。また、家族等を対象に、ますつかみ、自然観察、ピザづくり、収穫体験などのプログラムにおいて直接指導の時間帯を設定したところ、多くの家族の参加を得ることができた。

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	152,328	143,754	2,773	148,349	3,979
上半期計 (a)	78,281	72,223	1,815 (1,896)	70,888	7,393
下半期計 (b)					
4月	10,957	10,441	288 (153)	5,646	5,311
5月	10,945	10,160	115 (293)	10,358	587
6月	19,553	18,882	117 (86)	20,031	△478
7月	12,593	11,387	170 (180)	11,923	670
8月	12,692	10,673	701 (702)	12,400	292
9月	11,538	10,679	422 (479)	10,528	1,010
合計 (a+b)	78,281	72,223	1,815	70,888	7,393

- 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。

- ・警備・宿日直、清掃、寝具リースに関する入札残に伴う執行残、履行確認後翌月払いに伴う収支差額増。  
 なお、執行残は、閑散期に行う修繕等に充当する。

（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	該当なし	
支出の状況	該当なし	
積立等の状況	該当なし	(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)	56,569 人	61,285 人	△7.7%
下半期計 (b)			
4 月	6,857 人	4,728 人	45.0%
5 月	6,059 人	10,577 人	△42.7%
6 月	12,187 人	11,950 人	2.0%
7 月	13,305 人	14,145 人	△5.9%
8 月	10,800 人	11,116 人	△3.0%
9 月	7,361 人	8,769 人	△16.1%
合計(a+b)	56,569 人	61,285 人	△7.7%

#### 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。

5 月は全国植樹祭の開催に伴う会場警備等のため、休所日(5 月 18 日~25 日)を設けたことにより、前年同時期に比べ利用者数が減となった。

#### 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	
4 月	1	0	0	0	26	27
5 月	0	0	0	0	29	29
6 月	0	0	0	0	49	49
7 月	0	0	0	0	55	55
8 月	1	0	0	0	138	139
9 月	1	0	0	0	44	45

##### (施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
4 月			0
5 月			0
6 月			0
7 月			0
8 月			0
9 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	宿泊棟の掃除がされておらず、前の人の忘れ物も残っていた。	入村時刻の比較的遅い団体が使用するコテージについては、事前に職員が点検をし、清掃も行っている。しかし、殆どの団体が、チェックインの開始時刻を目指して入村してくる現状では、すべてのコテージの点検を行うことが不可能であり、利用者のモラルに頼る他ない状況である。オリエンテーションを通して徹底していきたい。
	プレイルームの天井から雨が漏っていた。	今回は少量の雨量であったため、結露が原因と考えられるが、風向きや雨量により、雨漏りが生じることもある。 排煙窓のワイヤーの締め直し、窓枠の清掃などをおこなった。
	外灯が明るすぎて、夜の森が楽しめない。	星座観察やナイトハイクに使用できるよう、外灯がない自然散策路周辺の斜面地に「見晴らしの丘 森のまど」として広場を作り利用者に提供した。
職員対応	入村時のオリエンテーションは、もう少し時間短縮できないか。（説明は分かり易い）	オリエンテーションは、利用者全員に最低限必要な注意事項を周知する時間として、内容を精査し、10分程度で実施している。 今年度は、特に気温が高い期間が長く、室内でもかなり暑かったため、長く感じられたようだ。
	対応は親切だったが、初めての人が使用する場合でもよく分かるような説明をして欲しい。	学校での利用だったため、「利用・活動の手引き」を熟知していると思いきみ、説明を簡略化した。 相手に関わらず、丁寧な説明と対応を心掛けた。
	スタッフの人数が少なく、質問しづらかった。	一日の出勤人数には限りがあるため、直接指導の依頼が入ると、事務室に残る職員は2人程度になってしまう。また、人数が多い場合でも事業担当の姿が見えないと、声を掛けづらく思う方もいるようである。 事務室周辺で利用者を見かけた場合、職員から声を掛けるように努めた。

分野	概要	対応状況
事業内容	利用書類の記入が難しい。 説明書がいろいろあって分かりづらい。	昨年度まで別刷りだった利用書類の記入例の用紙を「利用・活動の手引き」の中におさめ、探しやすくした。また、「利用・活動の手引き」自体にも改正を加え、より見やすく、情報が探し易いよう、見直しをした。
	家族で利用したが、お風呂が混んでいてゆっくり出来なかった。団体と家族は違う時間帯にして欲しい。	団体と家族で入浴時間を分けた場合、団体を優先的に利用調整するため、家族が使用できる時間はかなり少なく、また、早い時間帯しか入浴できなくなってしまう。 家族には、入村時に比較的空いている時間帯を紹介するとともに、団体には予定した時間内で入浴していただくよう促した。
その他	夜、こっそりコテージの裏でタバコを吸っている人がいた。	「神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例」に伴い、足柄ふれあいの村は『室内全面禁煙』となった旨を予約時に周知している。 事前の連絡調整時に団体代表者への説明を強化すると共に、入村時にはプリントを配布するなど、利用者全体に禁煙について周知した。

#### 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、県庁改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

該当なし

発生日	概要・対応状況等
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。

該当なし

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
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	◇ 第61回全国植樹祭の開催 第61回全国植樹祭が天皇皇后両陛下をお招きして5月23日に無事終了した。全国植樹祭の開催に当たり、ゴールデンウィーク中にも警察による予行練習が予定されたことから、5月2日及び3日についても臨時休所日として利用者の受け入れを中止していたが、都合により予行練習が中止になったため、間際であったが、休所日を解除した。ホームページでお知らせをしたり、宿泊を希望していた団体に電話連絡をするなどして利用促進に努めた。
施設所管課	○ 全国植樹祭では、足柄ふれあいの村の隣接地がお手植え会場となったこともあり、一般利用者等への影響がないよう日程調整を行ないながら対応したことによりトラブルもなく、5月2日及び3日の臨時休所日の解除の際でも受け入れを積極的に行い、利用者には不便をかけた心がかけたことは評価できる。