

# モニタリング結果報告書 (平成29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番地  |       |          |
| サイトURL     | <a href="http://fureai-aikawa.com">http://fureai-aikawa.com</a>     |       |          |
| 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、協調性等をはぐくむための活動を促進すること<br>(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       | H28. 4. 1～H33. 3. 31  | 施設所管課 | 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A評価、「利用満足度」がS評価、「収支状況」がA評価となり、3項目評価の結果はAとなった。<br/>           管理運営等の状況、労働環境の確保に係る取組状況等に特段の問題はなく全般的に良好な管理運営がなされている。<br/>           今後も施設の機能を活かし、利用者が自然にふれあう体験活動を実施できるよう事業を継続するとともに更なる利用者の拡大に努めてほしい。</p> <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況<br/>           施設・設備の維持管理を適切に実施するとともに、主催事業を計画どおり実施し、参加者から好評を得た。また、職員による小破修繕作業を日常的に実施し、専門業者への手配が必要な工事も迅速に実施し、応急対応も利用者への影響を考慮して行い、利用者のサービス向上につなげた。</p> <p>◆利用状況<br/>           ホームページや広報誌等の広報活動に積極的に取り組んだ結果、目標対比で0.4%のプラスとなったため、A評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度<br/>           利用者が施設を利用する都度、調査を実施したところ、上位2段階の回答割合が97.3%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況<br/>           施設の老朽化に対応し修繕を実施する一方、その他の経費については運営努力により支出を抑えた結果、収支差額が896千円、収支比率100.71%となり、A評価となった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況<br/>           県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他<br/>           なお、平成29年度の3項目評価についてはA評価とした。</p> |   |
| 3項目評価  | S：極めて良好<br>A：良好<br>B：一部改善が必要<br>C：抜本的な改善が必要       |
| A  | ※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 |

## 3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

|                         |              |                      |
|-------------------------|--------------|----------------------|
| 月例業務報告<br>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           | なし                   |
| 現場確認                    | 実施日          | 特記すべき事項があった場合はその内容   |
|                         | 年1回          |                      |
| 随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無 | 有・ <b>無</b>  | 指導・改善勧告等の内容          |

#### 4. 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 |
|--|--|--------------|
| <p>【施設の維持管理】</p> <p>○樹木管理・除草</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員及び愛川町シルバー人材センターによる日常及び定期的植栽管理及び除草作業を実施する。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・シルバー人材センター連携で、日常作業を効率化し、落枝等のリスクを軽減させた。</li> <li>・専門業者に委託し、間伐、高品質剪定を実施した。</li> </ul>  |              |
| <p>○清掃・美化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃、定期清掃を計画通り実施した。</li> <li>・土留めも兼ねた斜面への植栽、季節ごとの花を楽しめるような花壇作りを積極的に行い、季節ごとの花を楽しめるような環境作りに努めた。</li> </ul>   |              |
| <p>○保健衛生管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・宿泊棟寝具については定期的に乾燥作業を実施する。</li> <li>・害虫駆除のための消毒作業を年2回実施する。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・浄化槽設備劣化機器、グラウンドのトイレ設備の更新工事（全数洋式便器化、汚水槽設備改修）を実施し、衛生的な環境作りや利用者満足度向上に努めた。</li> <li>・通常害虫消毒2回実施した。</li> <li>・施設内全和室畳表替えにより害虫対策を行った。</li> </ul>   |              |
| <p>○維持・修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・宿泊棟の雨漏り対策工事を実施する。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・下水管、給水管の改修、トイレの洋式便器化35か所（約75%）、ボイラー設備のメンテナンス等を実施した。</li> <li>・全宿泊室の2段ベッド上段床板張替え、ロッカー制作、キャンプファイヤー場・BBQ場改修など利用者満足度向上につながる修繕を実施。</li> <li>・照明のLED化着手により環境負荷、コスト削減を図った。</li> </ul>   |              |
| <p>○食堂設備・食品衛生の安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員による食堂業務点検と給食委員会を計画通り実施し、食堂業務につき適宜提案や、食中毒等への注意喚起を行った。</li> <li>・ハラル対応として、野外炊事メニューにチキンカレーを定番化した。</li> <li>・専門機関による定期検査を2回実施した。</li> </ul>  |              |
| <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"> <li>・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。</li> <li>・プログラム指導に関する外部団体の研修への職員参加、体験活動安全研修、リスクマネジメント研修に参加し、職員のスキルアップやモチベーションの向上を図る。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティビティーのオリエンテーションを含む直接指導を約700件行った。</li> <li>・キャンプファイヤーの進行（エールマスター、ゲーム指導等）について県学校野外活動研究会と協働し実施した。</li> <li>・国、県機関主催の研修や講習会、自然体験指導者（NEAL）の資格講習、CONEリスクマネジメント講習への参加を通じ、職員のスキルアップに努めた。</li> <li>・29年度は関東甲信越地区青少年教育施設協議会の職員研修担当幹事県となり、ふれあいの村のプログラムや県立青少年センター指導者育成課と協働したプログラムを他県へ紹介し、職員のモチベーション向上を図った。</li> </ul> |              |

| 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 |
|--|---|--------------|
| <b>【環境への配慮】</b><br>・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。<br>・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。                      | ・植栽環境を維持するため、間伐、剪定を行い、日照等を考えた環境改善を実施した。<br>・伐採した樹木は、土留め用材料とするなど多方面で有効活用した。<br>・節電、節水及び電力会社契約変更等により、光熱水費と燃料費は前年比200万円以上のコスト削減を達成した。                                  |              |
| <b>【地域との連携】</b><br>・地域イベント「紅葉まつり」や毎月第1週目の日曜日に開催するファミリーコミュニケーションデイ」により施設への親近感の醸成を図る<br>・地域連携事業の実施による施設の活性化を図り、新規利用者の開拓に努める。 | ・地元住民、企業、町役場、町議会と連携し、DMO関連施策協働など地域連携をさらに推進した。<br>・「紅葉まつり」「ファミリーコミュニケーション」等概ね計画通りに実施し、地域とのふれあいを深めた。<br>・周辺地域との連携や情報交換を行うと共に中学生・高校生の職場体験やボランティア活動の受け入れ等含め計画通りの活動を行った。 |              |

[ 参考：自主事業 ]

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 |
|-----------|-------|
|           |       |
|           |       |
|           |       |

## 5. 利用状況

| 評価 | 《評価の目安》  |
|----|--|
| A  | 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。<br>社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。 |

|       | 前々年度    | 前年度     | 平成29年度  |
|-------|---------|---------|---------|
| 利用者数※ | 132,483 | 123,940 | 124,462 |
| 対前年度比 |         | 93.6%   | 100.4%  |
| 目標値   | 132,000 | 120,000 | 124,000 |
| 目標達成率 | 100.4%  | 103.3%  | 100.4%  |

目標値の設定根拠： 前年度利用者数

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）

※ 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

## 6. 利用者の満足度

|    |  |
|----|--|
| 評価 | 《評価の目安》<br>「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<br>※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97.3%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 利用者に直接配布 回収数/配布数 779 / 879 = 88.6%

配布(サンプル)対象 利用者

|                  | 満足     | どちらか<br>といえば<br>満足 | どちらか<br>といえば<br>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 | 598    | 158                | 21                 | 0    | 777 | スタッフの対応が良かった。自然豊かで環境が良い。 |
| 回答率              | 77.0%  | 20.3%              | 2.7%               | 0.0% |     |                          |
| 前年度の回答数          | 579    | 164                | 16                 | 3    | 762 |                          |
| 前年度回答率           | 76.0%  | 21.5%              | 2.1%               | 0.4% |     |                          |
| 回答率の対前年度比        | 101.3% | 94.5%              | 128.7%             | 0.0% |     |                          |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

## 7. 収支状況

|    |   |
|----|---|
| 評価 | 《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当<br>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<br>(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<br>イナスが生じている)：85%未満 |
| A  |   |

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

|          |          | 収入の状況   |        |       |                | 収入合計    | 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<br>の主な内訳 |         |         | 支出    | 収支差額    |
| 前々<br>年度 | 当初<br>予算 | 137,097 | 2,468  |       |                | 139,565 | 139,565 | 0     |         |
|          | 決算       | 137,097 | 3,123  |       |                | 140,220 | 136,659 | 3,561 | 102.61% |
| 前<br>年度  | 当初<br>予算 | 94,021  | 31,161 |       |                | 125,182 | 125,182 | 0     |         |
|          | 決算       | 94,021  | 33,796 |       |                | 127,817 | 123,719 | 4,098 | 103.31% |
| 29<br>年度 | 当初<br>予算 | 95,128  | 27,630 |       |                | 122,758 | 122,758 | 0     |         |
|          | 決算       | 95,128  | 31,550 |       |                | 126,678 | 125,782 | 896   | 100.71% |

|                     |       |        |         |
|---------------------|-------|--------|---------|
| ※支出に納付金が含まれる場合、その内数 |       |        | (単位:千円) |
| 29年度 /              | 前年度 / | 前々年度 / |         |

|      |
|------|
| <備考> |
|------|

## 8. 苦情・要望等

| 分野    | 報告件数 | 概要   | 対応状況 |
|-------|------|------|------|
| 施設・設備 | 件    | 該当なし |      |
|       | 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。

## 9. 事故・不祥事等

|     |   |
|-----|---|
| 発生日 | ①発生時の詳細な状況<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>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）<br>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）<br>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）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
|     | ① 該当なし<br>②<br>③<br>④<br>⑤<br>⑥   |
|     | ①<br>②<br>③<br>④<br>⑤<br>⑥  |
|     | ①<br>②<br>③<br>④<br>⑤<br>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・不祥事に関し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。

## 10. 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。