

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 横浜YMCA
 施設所管課 子ども教育支援課

(平成21年度 上半期)

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)
4月	5月10日	5月29日	適正に行われている。
5月	6月10日	6月26日	同上
6月	7月10日	7月29日	同上
7月	8月10日	8月28日	同上
8月	9月10日	9月28日	同上
9月	10月9日	10月29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

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。

(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

<提案内容の概要>

◇ これまでの活動プログラムも検証し、全人教育を意識した新たな活動プログラムの調査、開発を行う。

<実施状況>

◆ 5月の連休や夏休みの期間、家族向けのファミリープログラム(ゴールデンウィーク・ファミリープログラム、夏季ファミリープログラム)や小学校低学年向けの1泊2日の「海遊きっずキャンプ」を新たに実施し、これまで以上に多くの利用者が海洋プログラムに参加できるようになった。

<提案内容の概要>

◇ 施設内の環境美化に努めるとともに、利用者への接遇の向上を図るため研修を実施する。

<実施状況>

◆ これまで以上に、ゴミの分別化に取り組むとともに、利用者に対しても入村時にゴミの扱いに関して説明を行い、分別化に協力いただいている。
 ◆ 年1回、YMCAのホテル・トラベル専門学校の講師の方を招き、接遇、マナートレーニングを実施し、利用者サービスの向上に努める。

<提案内容の概要>

◇ 広報誌の発行、ホームページの運用を積極的に展開し、新たな利用者の開拓に努める。

<実施状況>

◆ インターネットによる広報の充実と学校訪問による広報活動を実施するとともに、DVDを作成し、学校訪問の際に利用する。

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)			()		
4月	11,126	9,890	173 (266)	7,751	3,375
5月	13,165	10,222	372 (317)	7,922	5,243
6月	19,238	15,463	82 (98)	15,164	4,073
7月	18,133	12,615	15 (214)	14,501	3,631
8月	13,515	10,663	445 (554)	13,041	474
9月	15,565	12,829	337 (293)	14,733	832
合計 (a+b)	90,745	71,685	1,427	73,114	17,630

- 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。

下半期の利用者が少なくなる冬期に集中して修繕を行うための準備として財源確保をしていることが、収支残額がプラスになっている要因のひとつである。

（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		
	団体数	実人数	延人数	団体数	実人数	延人数	団体数	実人数	延人数
上半期計 (a)	909	41,072	78,379	932	44,277	83,389	△2.5%	△7.2%	△6.0%
下半期計 (b)									
4月	89	5,263	9,601	120	6,208	10,950	△25.8%	△15.2%	△12.3%
5月	142	8,068	13,949	133	9,145	15,122	6.8%	△11.8%	△7.8%
6月	135	9,776	18,051	139	9,701	17,608	△2.9%	0.8%	2.5%
7月	156	7,973	16,568	166	8,718	17,018	△6.0%	△8.5%	△2.6%
8月	258	5,007	11,231	253	5,644	12,816	2.0%	△11.3%	△12.4%
9月	129	4,985	8,979	121	4,861	9,875	6.6%	2.6%	△9.0%
合計 (a+b)	909	41,072	78,379	932	44,277	83,389	△2.5%	△7.2%	△6.0%

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 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					40	40
5月	1	1			57	59
6月	1				47	48
7月			1		50	51
8月					144	144
9月					77	77

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
月			
月			
月			
月			
月			
月			

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は評価されたもの、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	・プレイスペースや使用できない宿泊室があり、活動に不便を感じる。	・耐震検査での調査の結果、使用が困難であることを説明し、ご理解いただいている。
	・海に近いので金属の腐敗等が目立ちます。県に予算が無いのでは仕方がないが改善が必要だと思われます。	・危険を伴う部分（壁や屋根の劣化）については、職員により撤去作業を行い、それ以外の大規模な修繕については順次、業者による整備を行っている。
職員対応	・体験プログラムの説明が少し長いように思います実際に体験する時間が短くなりました。	・特に海洋プログラムでの安全面に対する説明は簡略せずに行っていることを今後も参加者、引率者へ周知していきたい。
	・前もってふれあいの村から要望されることを知っていれば、もっとスムーズに活動ができた。	・事前に解ることは早めの連絡を行っているが、直前の要望もあるので、丁寧な説明をし、ご理解とご協力をいただいている。
事業内容	・食器類がゴミになっているのが気になった。食器は洗える物がよい。 (ゴールデンウィークファミリープログラム：クッキング)	・使い捨て食器を使用しているのが現状。環境も配慮し今後取り組んで実施していきたい。
	・具体的なアイデア、色々な学校の計画をプリントやモデル化などがあれば良かった。(教員対象キャンプ講習会：How to プログラム)	・数校のモデルプランの提供を次年度に向け作成していきたい。
その他	・初日の入村打ち合わせが長すぎてせっかく早い時間に到着したのになかなか活動に入れなかった。	・当日の人数確認、計画の確認、食数確認等、出来るだけ短時間で終わるよう今後も努力していきたい。
	・食事はもう少し見直してほしい、和食は味が濃すぎで、洋食はレトルトが多すぎで美味しくない。	・食堂業者に対応の改善を求め、一緒に考えていきたい。

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
5月24日	概要：19:30 ごろキャンプファイヤー中の学校に対し、声や音響が大きく、直ちにやめるようクレームがあった。 対応：夜のプログラムについては、20:00 までの活動を約束し、今後の利用者にも協力をいただいている。
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 上半期の所見等

〔 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"> ○ 地域住民の方の村へのご意向が様変わりしている。機会があれば声をお聞きし住民の方のご意見も村の運営に反映させ地域に愛される村作りを行いたい。 ○ 食事や清掃など、多くの方にはご満足頂いているが老朽化による施設の至らない点を各職員による日々の美化活動で補いたい。 ○ 提供する食事の改善をアンケートを参考に行っていく。 ○ 接遇トレーニングを継続的に実施し、サービスマインドの維持、向上に努める。
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海の広場の無料駐車場（海水浴シーズン中無料開放している）打ち合せ会に、今年度、初めて地元の町内会の代表者が参加いただくなど、今後とも良好な関係を築き、地域との連携を深めていただきたい。 ○ 一部施設の使用中止箇所があるなど、管理運営面で多大な苦勞をさせているが、職員の親切で丁寧な対応に救われていると言っても過言ではない。今後もより一層サービスの向上に努めるようお願いしたい。 ○ 今年度は、夏場に天候不良の日が続いた影響もあつてか、前年に比べると利用者数は減っている。