

## 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) 横浜YMCA

施設所管課 子ども教育支援課

(平成22年度 下半期)

## 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)
10月	11月 8日	11月 24日	月例業務報告書に基づき、指定管理業務の実施状況を確認したところ、適正に行われている。
11月	12月 10日	12月 22日	同上
12月	1月 11日	1月 18日	同上
1月	2月 10日	2月 23日	同上
2月	3月 10日	3月 25日	同上
3月	4月 8日	4月 25日	同上

## 2 指定管理者が提案した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又は今後の見込みを記載する。〕

## &lt; 提案内容の概要 &gt;

地域との協力関係の構築を図るため、村をサポートいただく委員会を設置することを提案し、三浦市を中心とした有志の方にご参集いただき、県民が村の有効利用を図れるご意見をいただく。

## &lt; 実施状況 &gt;

三浦市教育関係者、市民グループ関係者、地域住民の方の参加を得て、2月16日に委員会を開催し、参加者から村主催の事業、村の有効利用について活発なご意見をいただいた。

## &lt; 提案内容の概要 &gt;

サービスの向上を目指し、職員の接遇トレーニングを実施し利用者に喜ばれる対応を心掛ける。

## &lt; 実施状況 &gt;

下半期3回の接遇トレーニングを実施した。職員は、人間として、社会人として、村の職員としての心構えを学んだ。

## &lt; 提案内容の概要 &gt;

夜間の宿直及び警備

## &lt; 実施状況 &gt;

夜間の宿直及び警備は、職員により有事の際に備えている。3月に起こった東日本大震災の際は、村の利用者だけでなく、村に避難されてきた近隣住民の方たちへ職員が対応した。

## &lt; 提案内容の概要(今後実施予定のもの) &gt;

マリンプログラムの継続実施

## &lt; 実施状況(今後実施予定のもの) &gt;

今回の震災を経験し、海の怖さを多くの人々が知る機会になったことから、海での災害への対応について、マリンプログラムを体験する利用者を中心に、マニュアルの整備等を行うとともに、周知を図っていく。

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	147,494	145,466	2,028	147,494	0
上半期計 (a)	88,542	70,152	1,793 ( 1,427)	72,503	16,038
下半期計 (b)	79,028	75,314	437 ( 820)	90,559	△11,531
10月	13,095	11,027	187 ( 132)	12,548	547
11月	11,481	10,607	77 ( 89)	12,982	△1,501
12月	19,454	19,276	32 ( 46)	19,006	447
1月	10,721	10,544	26 ( 20)	10,639	82
2月	11,114	10,854	93 ( 201)	8,200	2,913
3月	13,162	13,005	22 ( 329)	27,183	△14,021
合計 (a+b)	167,570	145,466	2,230 19,874	163,062	4,507

- 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。

該当なし

（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)	79,413 人	78,379 人	1.3 %
下半期計 (b)	17,301 人	22,219 人	△22.1 %
10月	8,257 人	5,926 人	39.3 %
11月	4,893 人	5,358 人	△8.7 %
12月	1,152 人	1,973 人	△41.6 %
1月	1,170 人	1,130 人	3.5 %
2月	1,255 人	1,964 人	△36.1 %
3月	574 人	5,868 人	△90.2 %
合計(a+b)	96,714 人	100,598 人	△3.9 %

#### 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。 〕

〔 該当なし 〕

#### 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					54	54
11月					25	25
12月					13	13
1月					9	9
2月					10	10
3月					5	5

##### (施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
10月			
11月			
12月			
1月			
2月			
3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	・ トイレの使用不可が多い。	つまりが発生した際、早い段階での対処を行っているが、配管部分を含め、大規模な修繕の必要な箇所がある。
	・ 床のタイルで剥がれている所が多い。	大規模修繕が必要な箇所は業者に依頼し、小規模な箇所は職員が修繕した。
	・ シャワーの水の出が悪く、冬場だったため、寒かった。	温度管理の方法等、ボイラー技師に確認し、即時に対応できるようにする。
職員対応	・ 職員に質問をしてもたらい回しにされる。	朝と昼の打ち合わせ時間には、その日の注意事項等を確認し、職員間で引き継ぐよう心がけている。
	・ 事前打ち合わせ時に細かい説明がなく、後日何度も確認の電話をすることになった。	先方の質問内容を十分に確認した上で説明するようにしている。
事業内容	・ 特になし	
その他	・ 入浴時間が守られていなかった。	利用計画書確認時及び入村時の打ち合わせの際、入浴時間の確認漏れがないようにしている。なお、利用団体数が多い場合は、合同利用をお願いしている。

## 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。

発生日	概要・対応状況等
月 日	特になし
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		特になし	
月 日			

## 9 上（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	<p>冬の利用者が減少する施設である。その対応策として企業や大学等への利用案内を行ってきたが、利用者増に結びついていない。冬を楽しめる主催事業を積極的に展開し、利用者増加につなげたい。</p> <p>地震だけでなく津波への対応も考慮すべきであり、震災後、建物の強度ややまびこ棟の高さ（海拔）に関して、施設として提供できうる資料を揃える必要があると認識した。</p>
施設所管課	<p>冬の利用者増につながるような主催事業の企画については、所管課としても指定管理者にアドバイスしながら、積極的な事業展開を図っていきたい。</p> <p>利用者の安全を第一に、地震や津波対策については、県と十分調整の上、危機管理マニュアルの再点検など、早急に対応を図るよう指導する。</p>