

モニタリング結果報告書

施設 県立足柄ふれあいの村
指定管理者 アクティオ株式会社
施設所管課 教育局支援教育部子ども教育支援課

(平成 23 年度 上半期)

管理運営状況総括

今期の指定管理者の管理運営状況（1～9の結果を踏まえ、判定してください）

B

A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。

B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。

C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。

D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

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30日	月報・現地確認・グループへの聞き取りにより、施設の維持管理、各種事業を適切に実施している旨を確認。利用の落ち込み等については、地震の影響によるもので、管理者の責任ではないと判断した。
5月	6月10日	6月28日	月報・現地確認・グループへの聞き取りにより、施設の維持管理、各種事業を適切に実施している旨を確認。
6月	7月8日	7月29日	同上
7月	8月10日	8月29日	同上
8月	9月9日	9月29日	同上
9月	10月7日	10月28日	同上

2 指定管理者が提案した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又は今後の見込みを記載する。

< 提案内容の概要 >

外部運営委員によるモニタリングを実施し、施設利用の活性化や魅力ある施設運営への提言や評価を受ける。

< 実施状況 >

施設の今日的意義や地域の中の役割を理解し公正でかつ中立的な視点で提言できる人材を外部委員として選定するため、自治会や近隣施設長・関係行政団体等の方々との積極的な連携をとる関係づくりを行っている。調整に時間を要しているが、早期編成に向け努力している。

< 提案内容の概要 >

施設内および施設周辺の巡回と点検を常時行い、さらに災害や事故発生を想定した危機管理に努める。

< 実施状況 >

- ① 災害や万が一の事故を想定した危機管理マニュアルの策定を行い、職員は内容の確認と現況把握を行った。
 - ② 救急救命研修や消火訓練などを行い、地域における行政機関（警察署・消防署・医療機関を含む）との連携を図った。
 - ③ 施設内の設備などの設置状況を見直し、転落防止の安全柵の取付などの準備を進めている。
 - ④ 事務所内に、安全衛生活動指針“ヒヤリ・ハット”を掲示し、全職員に対して予防安全策の周知徹底に努めた。
- また、5 S 活動（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）を推進し、利用者サービス向上の取組みを行った。

< 提案内容の概要 >

情報提供の充実に向けた取組を実施する。

< 実施状況 >

- ① 事務所窓口では、気象情報の提供をリアルタイムで行っている。周辺施設の情報提供については、各所のパンフレットを収集し積極的に行っている。気象情報掲示板は村内に2か所設置する予定。
- ② プログラム実施に向け、指導者に効果的なアドバイスができるよう、体験研修等で得たスキルや事前収集した資料・情報の提供などを積極的に行っている。
- ③ ホームページを活用した事業紹介を積極的に行っており、今後バナーを張ってふれあいの村や周辺施設・機関とのリンクの充実を図る。

< 提案内容の概要 >

利用者の意見を把握し、運営に反映させる。

< 実施状況 >

- ① 利用者窓口での意見やクレームについては、誠実に対処して謝罪や改善姿勢を示すとともに、所内では朝礼・終礼・職員会議で対応策について共有し、再発防止に努めている。
- ② 退村時における利用者アンケートでの意見・要望等は、各月の職員会議で時間をかけて協議し、改善に取り組んでいる。コテージの清掃等、施設の建て付け部分の修繕、土止め作業や電話対応の向上等、指摘のあった事項について全職員で改善に取り組んできた。

< 提案内容の概要 >

利用者へのサービス向上に向けた職員の研修を計画的に行う。

< 実施状況 >

業務の基本となる電話対応の向上や利用者サービスの接遇マインドを身に着けるための研修を4月から計画的に実施している。利用者アンケートで評価を受け、毎月の職員会議にて検証し、改善につなげるよう、取り組んでいる。

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
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	142,545 (146,263)	138,797 (143,754)	3,748 (2,509)	- (-)	142,545 (146,263)	0 (0)
上(下)半 期予算額	72,283	69,883	2,400	-	72,283	0
4月	13,045	12,704	204	137	9,469	3,576
5月	11,980	11,344	178	458	7,361	4,619
6月	12,670	11,655	41	974	9,045	3,625
7月	12,361	11,179	97	1,085	8,327	4,034
8月	13,097	11,252	638	1,207	9,035	4,062
9月	12,744	11,749	232	763	8,702	4,042
今年度 半期計	75,897	69,883	1,390	4,624	51,939	23,958
前年度 同期計	78,281	72,223	1,815	4,243	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

- ①年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載する。
 ②今年度半期計欄の収支差額が、収入合計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、その理由を分析し詳細に記載するとともに、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。
 ③今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比30%以上プラス又は、マイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載する。

<意見等>

- ①該当なし
 ②老朽化した施設・設備の修繕については、施設利用の少ない年度後半に集中的に実施する予定であり、修繕費が現在のところ未執行であるが、利用者への影響を第一に考え、可能な限りの対応を行っている。
 ③該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）修繕費等

100万円以上の修繕費等については、県が支出することと基本協定で定めている。施設の状態をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 1 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載する。
- 2 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載する。

該当なし

	金額	工事箇所・内容
上半期		
下半期		
総額		

（今期に行った資本的な収入及び支出等の状況）

該当なし

	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
4 月	3,503 人	6,857 人	△48.9%
5 月	8,713 人	6,059 人	43.8%
6 月	11,927 人	12,187 人	△ 2.1%
7 月	12,163 人	13,305 人	△ 8.6%
8 月	9,897 人	10,800 人	△ 8.4%
9 月	7,823 人	7,361 人	6.3%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	53,000 人	54,026 人	56,569 人	1.9%	△ 4.5%
今年度下半期計	人	人	人	%	%

利用状況に関する意見等

①今年度上（下）半期計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、その理由及び対応策を分析し記載する。（特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載する。）

②目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載する。

なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ないが、次回以降は記入する。

<意見等>

平成 23 年度内の目標利用者数は、東日本大震災の影響に鑑み、前年度より約 1 割減の 75,000 人と設定した。上半期での目標利用者数は 53,000 人、下半期での目標利用者数は 22,000 人。

年度初めの 4 月は、震災の影響を受け、利用の延期やキャンセルが相次ぎ、前年度の約 5 割程度の利用にとどまったが、5 月は 4 月からの延期等の利用が重なり、大きく利用者数を伸ばした。5 月以降は利用者の減少と 7～9 月の台風によるキャンセルが続いたが、事前に予想した範囲内での減少で、結果的に上半期での利用者数は 54,026 人で、目標を達成した。

①②該当なし

5 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

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	0 件（0）	1 件（0）	0 件（0）	0 件（0）	3 件（0）	4 件（0）
5 月	1 件（0）	0 件（0）	0 件（0）	0 件（0）	8 件（0）	9 件（0）
6 月	1 件（0）	0 件（0）	0 件（0）	0 件（0）	8 件（0）	9 件（0）
7 月	0 件（0）	1 件（0）	0 件（0）	0 件（0）	11 件（0）	12 件（0）
8 月	0 件（0）	2 件（1）	0 件（0）	0 件（0）	28 件（0）	30 件（1）
9 月	0 件（0）	0 件（0）	0 件（0）	0 件（0）	12 件（0）	12 件（0）
合計	2 件（0）	4 件（1）	0 件（0）	0 件（0）	70 件（0）	76 件（1）

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、特に注意すべき場合に記載する。）

分野	概要	対応状況
施設・設備	・宿泊棟（やまびこ・ふくろう村）は管理棟から遠く、不便。移動用のカートや、村内への車の乗入れを許可して欲しい。	村内道は狭く、利用者の活動場所でもあるため、管理業務や緊急上の理由以外の車両の乗入れは、基本的には遠慮いただいている。リヤカー等で対応し、理解をいただいている。
	・夏場の食堂が暑い。気分が悪くなる。冷房を入れて欲しい。	食堂内の風通しを良くする為、入口の網戸の設置や天窓からの直射日光を遮る等、対応を検討中である。
職員対応	・何度も事前に電話があり、わずらわしかった。要点をまとめて1回～2回ですませたい。対応する人により説明の仕方が違った。	職員間で学校等への連絡時間の徹底を図る。また、対応の差が出ないように職員間の連絡を良くするとともに、研修等を実施し、改善に努めた。
その他	・注文弁当の受渡し時間について、活動内容に合わせて柔軟に対応して欲しい。	食堂スタッフの説明不足と対応の不備についてお詫びし、弁当の受渡し時間については、食品衛生法に基づくものであることにご理解いただいた。
	・食堂でのコーヒーの提供	11月より提供を開始する。

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。）

該当なし

発生日	概要・対応状況等
月 日	
月 日	
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。 〕

該当なし

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果

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。 〕

<p>指定管理者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理初年度で不慣れなため、当初は利用者受付手続きや主催事業の運営に戸惑う場面があったが、5月以降は、受付を初めとしスムーズに事務を行えるようになり、利用者アンケートでは、誠意と努力姿勢を認めてもらう内容が多くなった。今後も所内でのチェックを行いながら接遇姿勢には努力していきたい。 ・地域の中では新参であるため、4月からは近隣施設や関係団体・行政機関・農家等の信頼を得られるよう、連携が取れるよう、努めてきた。今後も地域との連携を重視して、効果的な運営に努めていきたい。 ・震災後、施設の防災安全策が重要となっている。危機管理マニュアルを基にした職員対応スキルの向上、施設の安全点検や計画的整備が課題となっており、研修の実施、点検リストや修繕計画表の作成に取り組んでいる。 ・不登校対策自然体験活動事業での参加者については、広報活動が不十分で、減少傾向にあることから、今後は、教育支援センターや特別支援級等、学校現場への周知に努めるとともに教育支援センターとの協働プログラム等、事業内容の工夫に努めていく。
<p>施設所管課</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな指定管理者として戸惑う部分も多くあったようであるが、安全・安心な施設運営に心がけ、利用者へのサービス向上にも力を入れ、概ねアンケートでの評価も良好である。 ・今後は、指定管理者として更なる利用者サービスの向上に向けた工夫や、事業計画の充実等、効果的な対応について努力するよう、協議したい。