

モニタリング結果報告書

施設 県立愛川ふれあいの村
 指定管理者 東急コミュニティ・国際自然大学校グループ
 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7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7日	7月29日	同上
7月	8月8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 >

施設及び周辺の自然環境を活用した自然や人とのふれあい活動の支援強化

< 実施状況 >

職員を対象とした自然観察研修を20回、クラフトプログラム研修を1回実施し、ミーティング等で振り返り活動を行うとともに、毎朝の業務打合せ会や事務所掲示板、資料の回覧等により情報の共有を徹底した。

事業の準備段階では進捗状況の点検確認、指導を必ず行い、職員の能力向上に努めた。

毎月第一日曜日には、ファミリーコミュニケーション運動支援事業として、施設内で収集した材料を用いてのクラフト製作指導を継続的に行い、ふれあい活動の支援の強化を図った。

< 提案内容の概要 >

安全で清潔な施設の維持

< 実施状況 >

季節ごとの適切な植栽管理、職員の巡回点検による破損箇所の迅速な発見と修繕を行った。また、防災関係については、防災組織の編成と訓練の実施、愛川町との連携強化を図った。

< 提案内容の概要 >

職員の清潔な服装、親切な接遇、活動プログラムの紹介や助言、自主事業の広報活動の強化

< 実施状況 >

職員を積極的に外部研修等に参加させ、相談・指導能力の向上に努めた。ホームページの充実により発信する情報量を増やすとともに、タイムリーに発信する努力も行った。

< 提案内容の概要 >

専用パソコンで予約システムを構築し、利用者の問合せには迅速に対応し、利便性を向上するとともに、入退村処理のスムーズ化、稼働集計等の管理帳票の自動作成化を図る。

< 実施状況 >

システムが稼働し、窓口で利用者を待たせない対応を図った。

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
	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)	136,311 (151,089)	133,245 (148,022)	3,066 (3,067)	- (-)	136,311 (151,089)	0 (0)
上(下)半 期予算額	70,003	68,469	1,534	-	70,003	0
4月	13,278	12,783	180	315	10,370	2,908
5月	11,460	9,984	191	1,285	8,968	2,492
6月	14,293	12,995	69	1,229	13,156	1,137
7月	13,988	12,754	84	1,150	11,968	2,020
8月	12,176	9,984	456	1,736	13,342	△1,166
9月	11,337	9,969	263	1,105	11,559	△222
今年度 半期計	76,532	68,469	1,243	6,820	69,363	7,169
前年度 同期計	82,020	74,023	1,499	6,496	72,057	9,963

- 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燃料費、光熱水費の支出については、冬期の暖房用で多く発生する見込みであり、上半期の支出は少ない。また、内容に変更がないため昨年度の残部を利用者に配付していた「利用のしおり」については、下半期に発行し印刷製本費を執行する。
 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
該当なし

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。

	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	7,409人	12,935人	△42.7%
5月	15,095人	15,855人	△4.8%
6月	17,412人	16,870人	3.2%
7月	17,068人	17,969人	△5.0%
8月	13,640人	14,250人	△4.3%
9月	14,449人	12,432人	16.2%

	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	—人	85,073人	90,311人	—%	△5.8%
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>

東日本大震災により、4月の利用者数が前年比42.7%減となったが、5月以降はほぼ前年並みの利用者数を確保し、上半期累計では前年比5.8%減である。

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)	0件(0)	0件(0)	0件(0)	15件(0)	15件(0)
5月	0件(0)	0件(0)	0件(0)	0件(0)	45件(0)	45件(0)
6月	0件(0)	0件(0)	0件(0)	0件(0)	61件(0)	61件(0)
7月	0件(0)	0件(0)	0件(0)	0件(0)	63件(0)	63件(0)
8月	0件(0)	0件(0)	0件(0)	0件(0)	99件(0)	99件(0)
9月	0件(0)	0件(0)	0件(0)	0件(0)	74件(0)	74件(0)
合計	0件(0)	0件(0)	0件(0)	0件(0)	357件(0)	357件(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、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	・施設全般の老朽化	汚れ、破損等の小さなものについては、清掃回数を増やして対応するとともに、日常の小修繕で対応している。雨漏りについては、対応を協議中である。
事業内容	・利用打合会の土・日曜の実施を希望	土・日曜は利用団体が多いため会場確保が困難であるが、一般利用の多い8月分については利用打合せ会を日曜日に実施した。
その他	・食事時間が集中し食堂が混雑した。	利用計画時に食堂の利用時間の分散化を工夫する。

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"> 前指定管理者の目指していた安心・安全な施設管理の取組みを踏襲し、維持管理を行っており、風水害による影響や施設の老朽化により、予想を超えた破損等が発生したが、それに対し迅速な対応に心がけている。職員や業者による小破修繕や修繕箇所の使用制限等、利用者にも協力を求め対応してきた。今後も、県の担当部局と連絡を密にして必要な対策を講じ、利用者の安全・安心を確保していきたい。 指定管理初年度であるため、利用サービス・施設維持管理等に不慣れな部分はあったが、利用者の目的が達せられるよう対応を心がけた。利用者からも、「以前と変わらず、利用ができた。」「愛川の自然を満喫できた。」等の意見をいただいている。今後も、ふれあいの村利用者の要望に応えられるよう、職員一丸となって対応に当たりたい。
<p>施設所管課</p>	<ul style="list-style-type: none"> 新たな指定管理者として、施設の安全・安心な運営に心がけ、利用者への対応についても好評を得ている。 今後は、更なる利用者サービスの向上に向けた工夫、効果的な対応ができるよう、指定管理者と調整していきたい。 施設の維持管理については、指定管理者と協議しながら、不具合の生じた部分については迅速に対応していく。