

モニタリング結果報告書

施設 県立三浦ふれあいの村

指定管理者 (財) 横浜YMCA

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・法人への聞き取りにより、利用率が低く推移している状況を確認。施設の維持管理は、適切に実施している旨を確認。 |
| 5月 | 6月10日 | 6月28日 | 同上 |
| 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 >

地域からの声を聞くサポート委員会を編成し、村の事業に地域の声を反映させる。

< 実施状況 >

地域を代表する人々の参加を得てサポート委員会を編成し、上半期には会議を3回開催した。特に、ふれあいフェスタ開催に当たっては、サポート委員会から数多くの貴重な意見が寄せられた。また、フェスタ以外にも村の有効利用に関して日常から多くの助言を受けている。

< 提案内容の概要 >

海を利用したプログラムの実践と実行可能な職員の配置

<実施状況>

シーマンキャンプ、海遊キャンプ等で、積極的に海を活動場所としたプログラム展開を行い、主催事業だけでなく、夏期や週末にはファミリー向けマリンプログラムを開催している。職員の指導力向上に向けて研修を開催した。それぞれのマリンプログラムでは安全第一に考えており、東日本大震災後は津波にかかわる注意点についても周知を行うようにしている。

<提案内容の概要>

様々なボランティアワーカーの活用

<実施状況>

大学生を中心としたリーダーネットとして、定期的にボランティア研修を実施しながら、事業に活用している。また、大人のボランティアとしてシニアボランティア登録を行い、プログラムへの参加を推進している。また、大人の居場所づくりとしてボランティアワーカーを募り、村の修繕等の手伝いもお願いしている。

<提案内容の概要>

インターネットによる情報の提供

<実施状況>

ホームページをリニューアルし、定期的に更新を行っている。特に、主催事業を中心としたブログを充実させた結果、利用者からのアンケートでは好評を得ている。

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) | 141,205 (147,494) | 139,055 (145,466) | 2,150 (2,028) | - (-) | 141,205 (147,494) | 0 (0) |
| 上(下)半 期予算額 | 63,626 | 62,176 | 1,450 | - | 63,626 | 0 |
| 4月 | 7,864 | 7,705 | 102 | 57 | 7,714 | 150 |
| 5月 | 7,651 | 6,975 | 232 | 444 | 7,211 | 440 |
| 6月 | 16,317 | 15,661 | 79 | 577 | 13,056 | 3,261 |
| 7月 | 12,075 | 11,125 | 165 | 785 | 10,787 | 1,288 |
| 8月 | 12,099 | 9,545 | 376 | 2,178 | 13,310 | △1,211 |
| 9月 | 12,153 | 11,165 | 235 | 753 | 14,096 | △1,943 |
| 今年度 半期計 | 68,159 | 62,176 | 1,189 | 4,794 | 66,174 | 1,985 |
| 前年度 同期計 | 88,542 | 70,152 | 1,793 | 16,596 | 72,503 | 16,038 |

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>

①～③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。施設の状況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 | 3,701人 | 9,387人 | △60.6% |
| 5月 | 8,133人 | 13,958人 | △41.7% |
| 6月 | 14,607人 | 17,241人 | △15.3% |
| 7月 | 13,444人 | 16,869人 | △20.3% |
| 8月 | 9,497人 | 11,870人 | △20.0% |
| 9月 | 10,154人 | 10,088人 | 0.7% |

| | 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 | 59,536人 | 79,413人 | -% | △25.0% |
| 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>

①東日本大震災の影響が大きく、その後の新聞報道で三浦半島の活断層に関する情報が出されたことも、利用者数の減少につながったと考えている。前年度に学校利用を予約していた学校(40校)からのキャンセルが続いた。

今後も、津波に関する具体的な対応について、利用者に向けて周知し、安心して利用できる施設であることをアピールしていきたい。

②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) | 63件(0) | 63件(0) |
| 7月 | 0件(0) | 2件(0) | 0件(0) | 0件(0) | 72件(0) | 74件(0) |
| 8月 | 0件(0) | 0件(0) | 0件(0) | 0件(0) | 127件(0) | 127件(0) |
| 9月 | 0件(0) | 0件(0) | 0件(0) | 0件(0) | 53件(0) | 53件(0) |
| 合計 | 0件(0) | 2件(0) | 0件(0) | 0件(0) | 375件(0) | 377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 | ・ドアや網戸が壊れ気味なので、直してほしい。 | ・職員で対応可能なものは随時修繕を行っており、規模が大きいものは業者へ依頼し対応している。 |
| | ・トイレが臭い。使用不可の場所が多すぎる。 | ・トイレに関する意見は以前から非常に多くあり、清掃等については早い段階で対処している。ただし、業者による便器改修、配管整備等の工事が必要なものについては対応を協議中である。 |
| 職員対応 | ・事務所の職員に伝えた内容が、他の職員に伝わっていないことがあった。 | ・朝の打合せ時及び昼の打合せ時に伝達すると同時に記録を残し、漏れないよう心がけている。 |
| その他 | ・深夜まで飲酒し、会話する団体があった。 | ・入村受付時だけでなく、巡回時などにも、施設の趣旨について理解を求め、マナー向上に協力していただくようお願いしている。 |

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。

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。 〕

| | |
|-------|---|
| 指定管理者 | <p>近隣住民の方から利用者への苦情（活動に関する騒音に対する意見、送迎バスの路上駐車、歩道を閉鎖しての通行など）をいただいた。利用者へは入村時の説明等で利用時の注意点等について説明しており、今後も引き続き説明を行い、理解を求めていく。</p> <p>利用者に対する職員の接遇についても意見をいただいているため、日々のミーティングにおいて各々が再認識していくことを徹底する。</p> |
| 施設所管課 | <p>地域に支えられての「ふれあいの村」であるため、近隣住民からの苦情等については、施設管理者として真摯に対応していくことを再確認した。</p> <p>また、利用者に対する職員の接遇についても、職員の共通認識として常に「もてなし」の心で接するよう、内部のミーティング等で周知することを再確認した。</p> |