

モニタリング結果報告書

施設 愛川ふれあいの村

指定管理者 東急コミュニティー・国際自然大学校グループ

施設所管課 子ども教育支援課

(平成 23 年度 下半期)

管理運営状況総括

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえ、判定してください）

B

<判定理由>

冬期に主催事業を積極的に開催するなど、利用者増に努めた結果、東日本大震災の影響を受けた上半期に比し利用者増が図られ、結果的に前年同期の2割を超える増であったこと、良好な収支状況であること、利用者満足度調査や苦情等への対応状況等も問題ないことから、B判定とした。

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。

2 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	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
10月	11月9日	11月25日	○	×	○	あり	体験活動の1事業については、参加費が高く、応募が最小催行人数に達せず、事業を中止したため、実施可能な企画を行うよう指導した。
11月	12月9日	12月27日	○	×	×	なし	所のメインイベントである「紅葉まつり」については、予定人数1,000名を超える多くの来場者のあったことを確認した。
12月	1月10日	1月25日	○	×	×	なし	利用人数の少ない時期に、宿泊棟の大掃除を実施したことを確認した。
1月	2月10日	2月21日	○	×	×	なし	利用人数の少ない時期に、中学生の職場体験を受け入れるなど、教育施設として有効に活用していることを確認した。
2月	3月9日	3月26日	○	×	×	なし	週末の天候不順により、利用者が少なかったことを確認した。
3月	4月10日	4月20日	○	×	×	なし	2月に引き続き、利用者の少ない時期に、職員の合同研修を行ったことを確認した。

3 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してください。

< 提案内容の概要 >

安全で清潔な施設の維持

< 実施状況 >

- ・宿泊棟や体育館の雨漏り時には適切な対応に努めた。
- ・台風等による倒木等については、迅速な処理と復旧作業を行った。
- ・ノロウイルス対策講習会を実施し、嘔吐物処理セットを各宿泊棟に配置した。
- ・愛川町広域避難所として町消防本部、地元自治会等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 >

- ・利用者への助言力、提案力を向上させるため、職員を外部講習へ積極的に参加させた。
- ・活動資源の発掘や多様なプログラム提案を行うため、周辺地域の歴史や特色を学ぶ自主講習を行った。
- ・冬期に主催事業を積極的に開催したところ、いずれも定員以上（1.42倍程度）の参加者が集まり、良好な評価を得た。
- ・ホームページでの情報発信量を増やし、ブログでは施設の「いま」の状況を発信したところ、ブログアップ件数は、約4倍に増加した。

< 提案内容の概要 >

専用パソコンでの予約システムによる予約や活動予定の登録、料金精算や稼働集計帳票作成の迅速化

< 実施状況 >

- ・システムの活用により、スムーズな窓口対応が定着した。
- ・稼働集計帳票の作成処理も迅速に作成できるようになった。

4 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	136,311 (151,089)	133,245 (148,022)	3,066 (3,067)	- (-)	136,311 (151,089)	0 (0)
下半期						
予算額	66,308	64,776	1,532	-	66,308	0
10月	14,106	12,456	99	1,551	15,036	△929
11月	10,318	9,308	189	821	12,818	△2,499
12月	13,423	12,320	149	954	13,712	△289
1月	12,247	12,078	69	99	13,321	△1,074
2月	9,898	9,314	200	383	9,620	277
3月	10,239	9,300	395	543	8,430	1,808
今年度 半期計	70,233	64,776	1,103	4,353	72,940	△2,706
前年度 同期計	76,700	73,998	714	1,987	80,740	△4,040

- 1 指定管理者の収入を記載してください（県の収入である「使用料」は含みません。）。
- 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してください。

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、その理由を記載してください。
- 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してください。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してください。
- 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、詳細に記載してください。

該当なし

<意見等>

<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。ただし、管理業務の効率的又は効果的な運営を目的として指定管理者が修繕を行おうとする場合には、県に協議を申し出ることができる。」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。

- 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してください。
- 「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してください。
- 修繕等の一覧がある場合は、参考にご提供くださるようお願いします。

	金額	工事箇所・内容
上半期	-	-
下半期	6,111 千円	自然観察棟（かぶとむし棟）除却工事
総額	6,111 千円	

(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、その旨を必ず記載してください。

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してください。

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してください。

5 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	15,308人	15,387人	△0.5%
11月	14,639人	12,913人	13.4%
12月	4,536人	3,183人	42.5%
1月	1,370人	1,567人	△12.6%
2月	2,134人	2,497人	△14.5%
3月	6,706人	1,085人	518.1%

	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	44,693人	36,632人	－%	22.0%

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してください（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してください。）。

② 目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載してください。

なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ませんが、次回以降は記入してください。

<意見等>

- ・ 1、2月は週末の天候が悪かったため、日帰り利用者の予約キャンセルが多く発生し、22年度より利用者数が減少した。
- ・ 22年度は、3月に東日本大震災があったため、春休みの利用がほとんどなかったが、23年度は3月の利用者数がほぼ平年並に戻ったため、半期で前年比2割以上の増加となった。

6 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

下半期報告	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
合計	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	247 (0)	247 (0)

7 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してください。

分野	概要	対応状況
施設・設備	・ 体育館、宿泊棟の雨漏りをどうにかしてほしい。	老朽化が進み、抜本的改修工事が必要と認識しているが、財政状況が厳しい折、予算対応できていない。
職員対応	(該当なし)	
事業内容	・ 主催事業で参加者同士の交流が少ない。	班編成を工夫し、同学年同士が同じ班になるようにした
その他	・ 食事時間が他校と重なり混雑した。食事が冷めていた。	活動時間の延長により、食事時間の開始時間が遅れたことが原因であるため、活動時間を遵守するよう、注意喚起した。

8 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してください。

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、行政改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出してください。

該当なし

発生日	事故の概要	指定管理者の対応状況	原因・問題点 (指定管理者の課題を含む)
月 日			
月 日			
月 日			

9 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してください。 〕

該当なし

実施日 (事故発生日)	対応者等	経緯・調査内容	調査結果(指定管理者の課題の有無等を含む)
月 日 (月 日)			
月 日 (月 日)			

10 下半期の所見等

〔 2～9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してください。 〕

指定管理者	<ul style="list-style-type: none">・東日本大震災直後で、4月の利用者は前年比40%減で管理を開始した。利用者の不安な心情に配慮し、施設の安全管理に重点を置き、問合せ等には極力丁寧に施設の状況を説明するようにした。・グラウンドの芝刈り用に、新たに芝刈機2台を導入し、頻回な作業を行ったところ、良好なコンディションを維持することができ、利用団体からはたいへんよい評価を得ることができた。・秋には、台風の通過により宿泊棟の屋根の破損、多数の倒木、枝折れなどの被害が生じたが、迅速かつ冷静に対応したところ、利用者は動揺されることなく、安全に活動を続けられた。・利用者の少ない冬期には、大掃除の実施、外部講習会への参加、ノロウイルス対策や周辺地域の特色ある施設を利用した職員講習会を実施した。主催事業には多くの参加を得て、各回とも好評だった。・指定管理者初年度の23年度は、前管理者の手法を踏襲しての運営であったが、2年目からは更に利用者の視点に立って、多様なプログラムを提供できるよう、職員の資質向上に努めるとともに、設備の不具合の早期発見を行い、改修を可能な限り行うようにし、利用者が快適に過ごせるような施設運営に努めていきたい。
--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

施設所管課

- ・年間を通じ利用者数が震災以前の値に戻りつつあるのは、利用者が安全に、安心して、快適に過ごしていただくために、接遇面や施設の維持管理面で、職員一丸となって努力している結果と受け取れる。
- ・例年利用者の少ない冬期に、施設修繕等のメンテナンスや職員研修を実施してスキルアップを図るなど、利用者サービスの向上に向けて努力している。
- ・施設や設備の老朽化が著しい中、悪天候や自然災害による不都合な状況に対しては、迅速かつ丁寧な対応を行った結果、利用者が安心して利用されたことは評価できる。
- ・指定管理者2年目となる24年度は、更に多様なプログラム展開が行えるよう、ソフト面の充実を図ってもらいたい。