

モニタリング結果報告書 (2018年度)

1. 施設概要

施設名	足柄ふれあいの村		
所在地	南足柄市広町1507番地		
サイトURL	http://www.ashigara-fureai.com/		
根拠条例	神奈川県立のふれあいの村条例		
設置目的(設置時期)	児童、生徒、青少年等が自然の中での体験及び人との交流を通じて自立心、協調性等をはぐくむための活動を促進すること(1990年7月)		
指定管理者名	株式会社アグサ・関東学院グループ		
指定期間	H28.4.1~R3.3.31 (2016年)(2021年)	施設所管課 (事務所)	子ども教育支援課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>「利用状況」がB評価、「利用者の満足度」がS評価、「収支状況」がA評価となり、3項目評価の結果はAとなった。管理運営等の状況、労働環境の確保に係る取組状況等に特段の問題はなく、全般的に良好な管理運営がなされている。</p> <p>「利用状況」について目標達成率が91%にとどまっているため、広報活動への積極的な取組を継続し、利用者ニーズをさらに分析するなど、より一層利用者数の拡大に努めてほしい。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 施設・設備の維持管理を適切に実施するとともに、主催事業を計画どおり実施し、参加者から好評を得た。</p> <p>◆利用状況 インターネットや広報誌など広報活動に積極的に取り組んだものの、利用者のうち児童生徒数の減少により、目標対比で9%のマイナスとなったため、B評価となった。 利用者の減少について、学校や各種利用団体への聞き取り等により原因を分析し、食堂運営の見直しや新たな利用団体への働きかけ等を行っている。</p> <p>◆利用者の満足度 利用者が施設を利用する都度、調査を実施したところ、上位2段階の回答割合が99.6%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 施設の老朽化に対応した修繕を実施する一方、その他の経費については運営努力により支出を抑えた結果、収支差額が3,607千円であり、収支比率が102.99%となったためA評価となった。</p> <p>◆事故・不祥事等 5月15日に指定管理者のメール誤送信により、個人情報流出事故が発生した。事故発生直後から、県が指定管理者と電話で連絡を取り、状況確認や対応方法等の指示を行い、事故の原因となったメール送信時のチェック体制と個人アドレスを扱う場合のメール操作における問題点を洗い出し、改善を行った。(なお、事故防止対策の実効性や実施状況について確認するため、現地にて随時モニタリング及び指導を行った。)</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他 なお、2018年度の3項目評価についてはA評価とした。</p>	
3項目評価	<p>S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要</p> <p>※3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう</p>
A	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	なし
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	年1回	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	○・無	指導・改善勧告等の内容
		平成30年6月29日付けで事故防止体制について改善勧告を行い、平成30年7月7日付けで指定管理者より事故防止のために講じた対策について報告があった。 平成30年8月29日に随時モニタリングを実施し、報告を受けた事故防止対策の内容を確認し、メール送信時のチェック体制の強化とメール操作について指導を行った。

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
【施設の維持管理】 ○樹木管理・除草 ・植え込み（低木・灌木）の刈込（冬季） ・林地の樹木の枝打ち、間伐 ・景観保全のための定期的な除草作業	・草刈り、剪定、枝打ち等を概ね計画通り実施した。	
○清掃・美化 ・清掃業務職員による日常清掃 ・定期清掃 年2回	・日常清掃、定期清掃を計画通り実施した。 ・落ち葉清掃、側溝清掃、雨水桝清掃、雨樋清掃等についても計画通り実施した。	
○保健衛生管理 ・安全衛生管理のマニュアル、チェック表により管理	・職員による日常安全点検を実施し、リスクの抽出・改善計画を作成、実施した。 ・設備関係は、法令基準を遵守し、徹底した管理に努めた。 ・寝具の入替を定期的に行った。	
○維持・修繕 ・利用者の安全、満足度を維持・向上させることを優先した維持修繕を行う。	・委託業者、職員により概ね計画通り実施した。 ・利用者の安全に配慮し、職員が随時施設内の水回りや備品類の修理等を行った。	

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>○食堂設備・食品衛生の安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業者との連携を密にし、食品衛生法に則った安全管理体制を作り、実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂担当責任者を選任し、委託業者と連携した安全管理体制を実施した。 ・食堂厨房衛生管理点検を毎日実施した。 ・その他、簡易水質検査などを行った。 	
<p>【主催事業等の実施】</p> <p>○職員の直接指導の拡大による活動支援の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用学校等の「おもい」や「ねらい」を聞き取り、効果的に自然体験活動を支援する。 ・ふれあいの村周辺での自然体験、農業体験などを地域住民等と協力し実施、支援する。 ・自然体験活動の企画経験や指導経験の豊富な職員をプログラム企画立案スタッフとして養成し、学校や団体の野外活動の支援にあたる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・学校等からの要望に応じて、職員が積極的に活動プログラムに関わるなどして、直接的に利用者の活動支援を行った。 <p>(具体的には、野外炊事、ピザ・うどん作り、クラフト、キャンプファイヤー、キャンプファイヤー、収穫体験、自然観察のプログラム)</p>	
<p>【不登校対策自然体験活動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県が取り組んできた不登校対策事業の理念や手法を継承し、(株)アグサが事業展開してきた野外教育事業の「心の教育」のノウハウや、関東学院大学の専門的で広範な人材の活用により一人でも多くの不登校児童生徒が復帰できるようキャンプを実施し、その後のサポートにおいても、学校や関係団体と連携し支援する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不登校児童生徒を対象に、日常を離れ、豊かな自然環境の中で児童・生徒とふれあい、体験活動を行うことにより、自分自身と向き合い、自らが学校生活の再開や社会的自立等、現状の改善に向けた次の一步を踏み出せるようサポートを行った。 <p>(きんたろうキャンプ21回、ふれあいキャンプ7回、教育支援センター支援事業8回)</p>	
<p>【環境への配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全体で、リサイクルや地球温暖化対策など環境へ配慮した運営を行う。 ・職員や食堂業者に対し、施設の光熱費の節減や廃棄物の削減など様々な場面で環境への意識向上を図る。 ・利用者へは自然環境プログラムの提供を通じて、自然環境配慮の啓発・指導を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の全照明をLEDにする事で光熱費の削減に努めた。 ・職員、食堂業者に対し、ゴミの削減を行うよう周知に努めた。 ・利用者に対し、ゴミの分別や持ち帰り等に協力いただき、野外炊事の際には、自然環境に配慮した石鹼洗剤使用の啓発・指導に努めた。 <p>以上、概ね計画通りに実施し、環境への配慮に努めた。</p>	
<p>【地域との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元での活動実績をベースに、地元自治会、農家、施設、行政、団体、企業等と連携し、施設運営を行う。 	<p>近隣自治会主催の事業等への参加、近隣農家との提携、周辺地域との意見交換等概ね計画通りに実施し、地域との連携を深めた。</p>	

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

5. 利用状況

評価	《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
B	

	前々年度	前年度	2018年度
利用者数※	82,135	81,114	73,775
対前年度比		98.8%	91.0%
目標値	87,592	83,163	81,114
目標達成率	93.8%	97.5%	91.0%

目標値の設定根拠： 前年度利用者数

利用者数の算出方法（対象）： 利用申込書に記載された人数の合計（利用者）
※延べ人数

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

評価	《評価の目安》 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	利用者が施設を利用する都度、アンケート用紙を利用者に配布し、調査する。	サービスの向上に努めた結果、上位2段階の割合が99.6%と高い評価を得ている。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 この施設をまた利用したいと思いますか

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 779 / 864 = 90.2%

配布(サンプル)対象 利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	389	352	2	1	744	・スタッフの対応が丁寧・適切だった。 自然の中でゆっくり過ごせた。 ・エアコンを入れてほしい。提出書類が多い。
回答率	52.3%	47.3%	0.3%	0.1%		
前年度の回答数	437	350	11	0	798	
前年度回答率	54.8%	43.9%	1.4%	0.0%		
回答率の対前年度比	95.5%	107.9%	19.5%	0.1%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B (概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマ イナスが生じている)：85%未満
A	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々 年度	当初 予算	105,260	23,400			128,660	128,660	0	
	決算	105,260	22,637			127,897	121,820	6,077	104.99%
前 年度	当初 予算	104,920	24,300			129,220	129,220	0	
	決算	104,920	21,542			126,462	124,572	1,890	101.52%
2018 年度	当初 予算	104,670	25,110			129,780	129,780	0	
	決算	104,670	19,717			124,387	120,780	3,607	102.99%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

2018年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件 件		
職員対応	メール 1 件 件	利用者の保護者からのアレルギー対応食に関する問合せに対し、食堂から学校へは回答したものの、問合せ者へ直接回答しなかったため、問合せ者から食堂の対応について、わたしの提案フォームメールにて苦情が寄せられた。	5月1日に回答文書を郵送した。 以後、問合せがあった場合、必ず問合せ者に直接連絡するよう施設内で徹底している。
事業内容	件 件		
その他	件 件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
5月15日	①指定管理者のメール誤送信により、個人情報流出が発生した。 県立足柄ふれあいの村の指定管理者である株式会社アグサ・関東学院グループの職員が、ボランティア登録希望の方（1名）に、登録を受け付けた旨のメールを返信する際に、通常は担当職員間で情報を共有するためにCC欄に担当職員のグループ化されたアドレスを入れて送信するところを誤ってボランティア登録済みの方（12名）のグループ化されたメールアドレスを入力し送信してしまった。 発生当時、メールの送信は担当者自身が内容を確認して即時送信していた。誤送信をした職員は、特に業務経験が浅いわけではなく、また、多忙で時間に追われているわけではなかったが、メールアドレスのグループ名を単純に見間違えてしまった。 そのため、ボランティア登録希望の方（1名）の個人情報（氏名、年齢、性別、学校名、住所、電話番号、最寄り駅）が、CC欄にメールアドレスを入力された12名も見ることができるようになった。 また、送信先であるボランティア登録希望の方（1名）とCC欄にアドレスを入力された12名の計13名が、他の12名のメールアドレスを見ることができるようになった。 メールを受信した方からの連絡により事故が発覚した。 ②事故発生直後から、子ども教育支援課職員が足柄ふれあいの村と電話で連絡を取り、状況確認や対応方法等の指示を行った。 その後も、事故防止対策について検討するにあたり、子ども教育支援課職員が現地と随時電話やメールで連絡を取り、8月29日に、事故防止対策の実効性や実施状況について確認するため、現地にて随時モニタリングを行った。随時モニタリングでは、新たなメール送信時のマニュアル確認や、職員への聴き取り調査、メール送信作業の確認などを行った。 ③電子メールの誤送信防止対策として、メール送信時のルールを大幅に見直し、新たなマニュアルを作成し、職員会議等において周知徹底を図っている。 ④なし ⑤メール送信時のチェック体制と個人アドレスを扱う場合のメール操作に関する認識不足が原因となった。 費用負担なし。 ⑥有 平成30年5月16日

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。