

モニタリング結果報告書 (2018年度)

1. 施設概要

| | | |
|------------|---|---|
| 施設名 | 秦野戸川公園 | 神奈川県立山岳スポーツセンター |
| 所在地 | 秦野市堀山下・戸川・横野 | 秦野市戸川1392番地 |
| サイトURL | http://www.kanagawa-park.or.jp/hadanotokawa/ | http://www.kanagawa-park.or.jp/sangaku-sc/ |
| 根拠条例 | 神奈川県都市公園条例 | 神奈川県立山岳スポーツセンター条例 |
| 設置目的(設置時期) | 公共の福祉の増進(平成9年7月) | 県民に登山に関する知識の習得、技能の向上及びレクリエーションの場を提供し、もって県民のスポーツの振興に寄与するため(平成9年7月) |
| 指定管理者名 | 公益財団法人 神奈川県公園協会 | |
| 指定期間 | H27.4.1 ~ R4.3.31 (2015年) (2022年) | |
| 施設所管課 | 都市公園課 | スポーツ課 |

2. 総合的な評価

| 総合的な評価の理由と今後の対応 |
|--|
| <p>(一体としてのコメント) 秦野戸川公園と山岳スポーツセンターについて、提案に基づき、管理スタッフの兼務による一元的管理を行った。 合同による体験プログラムも年2回実施しており、今後も、秦野戸川公園と山岳スポーツセンターの更なる連携に期待する。</p> <p>■秦野戸川公園について 利用状況の評価はS、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はAで、3項目評価はSとなった。事業計画通り業務が実施されており、継続が望まれる。</p> <p>■山岳スポーツセンターについて 提案に基づいた指定管理業務を着実に実施し、物販等の自主事業等を組み合わせて利用者サービスの向上に努めた。 利用状況の評価がA評価、利用者の満足度の評価がS評価、収支状況の評価がA評価となったことから、平成30年度の3項目評価はA評価とした。 今後も引き続き、秦野戸川公園との一体的な管理の中で、初心者向けのクライミング体験等の企画の更なる充実や各種学校・団体等への広報活動を工夫することにより、利用者の裾野の拡大とともに継続して利用してもらうための取組に努めてもらいたい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>■秦野戸川公園について</p> <p>◆管理運営等の状況 「丹沢の自然に親しむアウトドアレクリエーションパーク」を総合的な管理運営方針として事業を実施した。 丹沢山ろくの素晴らしい景観のもと、一年を通じて花が楽しめる公園づくりや、地域と連携しながら「秦野戸川公園まつり」等を継続して開催し、公園の魅力発信を行うとともに、地域の活性化にも貢献していた。</p> <p>◆利用状況 利用者数が目標達成率118.7%となったためS評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が96.0%となったためS評価となった。</p> <p>◆収支状況 人員配置の見直し等を理由とした支出の減があり、収支比率は2.46%のプラスとなったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 なし</p> <p>◆事故・不祥事等 なし</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> |

■山岳スポーツセンターについて

◆管理運営等の状況

提案に基づいて指定管理業務を着実に実施するとともに、物販等の自主事業等を組みあわせて、利用者サービスの向上に努めた。また、施設開館20年以上が経過し施設の経年劣化が進んでいる中、今年度は管理者による施設の各種修繕（案内看板、自動ドア、厨房業務用冷蔵庫・ガステーブル交換）、指定管理者による小規模補修（宿泊棟全室、宿直室のカーテンの交換、宿泊室ドア戸車交換等）を実施し、より一層安全・安心で快適な利用環境の確保に努めた。秦野戸川公園との一体的な管理となり、合同イベントの実施による利用促進、植物管理等、各種業務を相互に兼務することによる効率的・効果的な施設運営に努めているところであり、より一体管理の強みを活かし、利便性の向上に努めてほしい。

◆利用状況

指定管理も4年目となり、昨年度に引き続き秦野戸川公園と連携したイベントを行い、隔年実施の障がい者体験クライミングの実施をする等利用者増加に向けた管理運営に鋭意取り組んだ。今年度は梅雨開けが早く夏場の宿泊利用を期待したが7月の利用が落ち込む結果となった。その後は団体利用が増加する等持直し、全体的には前年度を上回る結果となった。利用者数においては、屋外のクライミングボード利用が東京オリンピックの効果と思われ大幅に増加する等、管理目標としていた11,500人を上回ることが出来A評価となった。

◆利用者の満足度

9月と翌年3月に実施し、上位2段階の回答割合が99.1%となったため、S評価となった。昨年度より回収率は下がったものの、利用者の声を幅広く求めるため、配付数を増やし、回答数は約8.5%増加した。

◆収支状況

利用料金収入は、団体宿泊者やクライミングボード施設の利用者は増加したが、減免利用者の増加等の為当初予算額の99.1%と微減となった。公園管理者との一体管理による効率的・効果的な施設運営による支出の削減に努めた結果、収支比率が102.09%、収支差額は312千円のプラスとなったため、A評価となった。

◆苦情・要望等

開館20年以上が経過し施設の経年劣化に伴う破損など指定管理者に起因しない要望が寄せられたが、職員による定期的な点検を踏まえた修繕を施すなど、適切な対応に努めた。

◆事故・不祥事等

日頃から職員による施設の日常点検や、専門業者への委託による施設機器、クライミングウォール等の保全に努めた結果、施設の管理不備が原因となる事故や怪我は発生していない。

◆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。

◆その他

平成30年度の3項目評価はA評価となった。今後も引き続き、初心者向けのクライミング体験等の企画の更なる充実や各種学校・団体等への広報活動を工夫することにより、東京五輪の注目を契機とした一時の盛り上がりとせず、利用者の裾野の拡大とともに継続して利用してもらおうための取組に努めてもらいたい。

| 3項目評価 | | | |
|-------|----------------|--------------------|--|
| S | <参考> 秦野戸川公園 | <参考> 山岳スポーツセンター | 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 ※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 |
| | S | A | |

【秦野戸川公園について】

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 |
| | - | - |
| 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 |
| | 2週に1回程度 | - |
| 随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無 | 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 | 指導・改善勧告等の内容 |
| | | - |

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 |
|------------------------------|--|--------------|
| 効率的・効果的な管理運営 | <ul style="list-style-type: none"> ・山岳スポーツセンターと管理スタッフの兼務による一元的管理を行った。 ・公園での星空観察と山岳スポーツセンターでのクライミング、宿泊をセットにした体験プログラムを平成29年度から継続して実施した。 ・3館合同イベントとしては、公園では花炭・グラスサンドアート、山岳スポーツセンターではクライミング、秦野ビジターセンターではネイチャーウォークと、内容を工夫しながら実施した。 | - |
| 都市近郊のアウトドア空間の魅力向上と健康・スポーツの振興 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域を代表する花修景地として、市民参加による7万本のチューリップ植付けを始め、アジサイ、ヒマワリ、コスモスなど、一年を通じた修景演出により魅力向上を図った。 ・公園内にウォーキングコースを3コース設定し、ウォーキングコースマップの配布や園路沿いにウォーキングポストを設置するなど、健康増進に積極的に取り組んでいた。 | - |

| | | |
|-------------------------------------|--|--------------------------------------|
| <p>広域利用の拡大も視野に入れた地域振興の核になる公園づくり</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・市や観光協会、自治会、ボランティア団体等で構成された公園利用運営会議を継続し、課題調整に努めた。 ・地域と連携して公園まつりなどを開催した。 ・登山啓発等を目的とする市後援のイベントへ協力し、新たな利用者層や広域利用の拡大に助力した。 ・ボランティアとの協働で、おきな草の育成や森林管理を実施した。 | <p style="text-align: center;">—</p> |
| <p>防災と安全を強化した運営管理</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・夏休み期間中は川遊びの利用者が非常に多いことから、常駐監視として、利用者に声掛けしながらの巡視を積極的に行い、安全確保を図った。 ・気象情報を確認しながら、河川の監視を行い、必要と判断される場合は河川内園路の通行止め措置や川遊び禁止の呼びかけを行い、安全確保に努めた。 ・災害時に活用できる公園施設の確認など、地域との共同防災訓練を実施した。 | <p style="text-align: center;">—</p> |
| <p>適切な植物管理、清掃管理</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な除草等、茶室庭園や花壇の高品位な植物管理を実施した。 ・川遊びや登山など利用者が集中する時期には、臨機応変に清掃を実施し、快適な空間の提供に努めた結果、利用者アンケートでの評価も高かった。 ・河川内園路の越水防止のため、頻繁な落葉除去に取り組み、利用者の快適性を確保した。 | <p style="text-align: center;">—</p> |

[参考：自主事業]

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 |
|---------------------|--|
| <p>駐車場の管理運営</p> | <p>混雑時に臨時駐車場を開設し、県道を含めた渋滞の緩和に寄与した。</p> |
| <p>自動販売機の設置</p> | <p>利用者へのサービス向上や熱中症予防の目的で利用者の多いエリアを中心に自動販売機を設置した。</p> |
| <p>茶室の管理運営</p> | <p>茶室「おおすみ山居」には茶道の資格を持つスタッフを配置し、抹茶や季節の主菓子等の提供を行い、利用促進に努めた。</p> |
| <p>バーベキュー場の管理運営</p> | <p>食材を提供する手ぶらコースにより、手軽に利用しやすくするなど、サービス向上に努めた。</p> |

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。 |
| S | |

| | 前々年度 | 前年度 | 2018年度 |
|-------|---------|---------|---------|
| 利用者数※ | 542,310 | 540,680 | 569,710 |
| 対前年度比 | | 99.7% | 105.4% |
| 目標値 | 462,155 | 471,043 | 479,930 |
| 目標達成率 | 117.3% | 114.8% | 118.7% |

目標値の設定根拠： 提案書の目標値から推定

利用者数の算出方法（対象）： パークセンターセンサーによるカウント数より推計+茶室、バーベキュー等利用者数

※ 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 | 指定管理者による簡易アンケートは通年、詳細アンケートは年2回実施 | 本報告書では、県による休日3回、平日3回の計6回調査の結果を使用する。 指定管理者による適切な公園管理により、前年度よりも満足度が高くなった。 |

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的に見るといかがでしたか？

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 101 / 101 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

| | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらでもない | 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 | 88 | 9 | 4 | 0 | 0 | 101 | |
| 回答率 | 87.1% | 8.9% | 4.0% | 0.0% | 0.0% | | |
| 前年度の回答数 | 73 | 28 | 3 | 4 | 1 | 109 | |
| 前年度回答率 | 67.0% | 25.7% | 2.8% | 3.7% | 0.9% | | |
| 回答率の対前年度比 | 130.1% | 34.7% | 143.9% | 0.0% | 0.0% | | |

(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 | 93,461 | 750 | 25,289 | 駐車場23,481 自販機1,808 | 119,500 | 119,500 | 0 | |
| | 決算 | 93,461 | 846 | 23,539 | 駐車場22,053 自販機1,486 | 117,846 | 116,976 | 870 | 100.74% |
| 前年度 | 当初予算 | 93,461 | 790 | 21,789 | 駐車場19,904 自販機1,885 | 116,040 | 116,040 | 0 | |
| | 決算 | 93,461 | 765 | 23,150 | 駐車場21,668 自販機1,482 | 117,376 | 111,327 | 6,049 | 105.43% |
| 2018年度 | 当初予算 | 93,461 | 810 | 23,597 | 駐車場21,668 自販機1,929 | 117,868 | 117,868 | 0 | |
| | 決算 | 93,461 | 730 | 23,832 | 駐車場22,243 自販機1,589 | 118,024 | 115,194 | 2,830 | 102.46% |

※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 | | 件 | | |
| | | 件 | | |
| 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） |
| | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ |

※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。

【山岳スポーツセンターについて】

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 |
| | 該当なし | |
| 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 |
| | 平成30年11月13日、 平成31年3月15日 | |
| 随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無 | 有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> | 指導・改善勧告等の内容 |
| | | |

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 |
|-----------------------------|--|--------------|
| 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等について | 施設の設置目的及び山岳スポーツの拠点施設であることを十分に理解して施設運営を行った。 | |
| 秦野戸川公園との一体的な管理運営について | <ul style="list-style-type: none"> ・秦野戸川公園内にある3施設（秦野戸川公園、秦野ビジターセンター、山岳スポーツセンター）で利用促進、課題の改善に向け連携を図った。 ・三館共同による利用促進共同イベント「みんなで作る（秦野戸川公園）、登る（山岳スポーツセンター）、遊ぶ（秦野ビジターセンター）」を実施した。 ※山岳スポーツセンターにおいて親子体験クライミング教室を実施（参加者14組、32名講師8名） ・秦野戸川公園内の戸川広場と山岳スポーツセンターで『泊まって体験 夏の星空観察と親子体験クライミング』の共同イベントを実施した。（参加者13家族33名、講師5名） | |
| 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針について | <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から「公平」、「透明性」、「厳正」に対応した。 ・利用者満足度アンケートを実施し利用者ニーズの把握に努めた。 ・ゼロエミッション等環境に配慮した施設の維持管理に努めた。 | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>スポーツ・競技振興について</p> | <p>・登山愛好者やクライミングウォール愛好者はもとより、全ての利用者に対してもきめ細かく対応し、スポーツの振興に努めた。</p> <p>・神奈川県山岳連盟と連携を図り、第73回国民体育大会県代表選考会（参加選手85名）、クライミング教室（9回：受講者206名、講師68名）等を実施した。また、同連盟の協力を得て底辺拡大のイベントを実施した。</p> <p>①親子体験クライミング（4月22日：参加者71名）…秦野丹沢祭り（山開きの中）で実施</p> <p>②視覚障がい者を対象とした第2回体験クライミング（5月12日：参加者25名）</p> <p>③親子シャワークライミング（7月21～22日：参加者29名）…沢登り、星空観測、テント泊、地図とコンパスの利用教室</p> <p>④8月11日、12日「山の日」施設無料開放71名利用、丹沢山モリ！フェス開催体験クライミング117名</p> <p>⑤親子体験クライミング（10月9日：参加者65）…県民スポーツ月間で実施。秦野戸川公園まつり（10月20日：参加者42名）</p> | |
| <p>施設の維持管理について</p> | <p>・秦野戸川公園との一体的な管理運営となり、清掃管理は委託することにより、常に清潔で快適な環境の維持に努めた。また、植物管理等については業務を相互に兼務するなど、効率的な維持管理に努めた。</p> <p>・館内電気点検、害虫消毒等高度な技術や専門的な資格を要する業務については専門業者に委託し、適正な維持管理に努めた。</p> | |
| <p>利用促進を図るために行う広報、PR活動、登山・山岳競技等の振興に関する取組</p> | <p>・「山岳スポーツセンター条例」及び「利用等に関する規則」を遵守し利用者の確保に努めた。</p> <p>・ホームページによる情報（各種イベント案内、宿泊室全室へのエアコン設置）や施設案内を掲示することによって、施設の利用が円滑に行われるよう努めた。また、大倉バス停待合所、秦野戸川公園及び山岳スポーツセンター付近の案内掲示を更新する等して利用者の拡大を図った。</p> <p>・神奈川県山岳連盟との連携を図り、クライミング教室、登山教室等円滑な事業の実施に取り組んだ。</p> | |
| <p>利用促進を図るためのサービス（接客、ニーズ、苦情の把握処理）の向上に関する取組</p> | <p>・利用者満足度調査を実施し、要望可能な事項については対応した。</p> <p>・利用者の声に耳を傾けつつホームページ、パンフレット、施設利用案内チラシで公正に説明し、利用者のご理解を頂きながら利用承認事務を行った。また、施設予約状況を小まめに更新し利用者の利便を図った。</p> <p>・夏場の屋外クライミング施設への日除け設置、宿泊棟1階和室全室の畳裏替えを行い利用者の快適利用を図った。</p> | |

| | | |
|-------------------------|--|--|
| <p>事故防止等安全管理</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・事故防止、火災防止や犯罪発生防止のため、職員不在の夜間、休館日の機械警備委託を行い安全の確保に努めた。 ・「事故防止点検マニュアル」に基づく日常点検を実施して事故防止に努めるとともに、利用者への利用開始前の事故防止の周知を行った。 ・事故や災害発生時等の緊急時の体制及び初動対応に従い、適切な備えを行った。警報発表時には必ず施設のパトロールを実施した。 ・年2回の消防訓練の実施。上級及び普通救命講習受講者を配置し、急病人等の発生に備えた。 | |
| <p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・登山者遭難救助連絡会で得た情報を登山愛好者や登山教室で伝え、安全な登山の一助に努めた。 ・地域に精通している地域企業への優先発注のほか、地元非営利団体等への業務委託を行った。 ・地元中学校の職場体験の受け入れなど地域との連携に努めた。 | |

[参考：自主事業]

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 |
|------------------|---|
| 利用者サービス向上のための物販等 | 自炊施設であるため、食事機能の補完として、バーベキューセットの貸出等を行った。 また、食事機能の補完としては地元仕出し屋の斡旋及びカップ麺の販売などを行い好評を得た。 《実績》 カップ麺 106件 バーベキューセットの貸出 26件 |

5. 利用状況

| 評価 | 《評価の目安》 |
|----|--|
| A | 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。 |

| | 前々年度 | 前年度 | 2018年度 |
|-------|--------|--------|--------|
| 利用者数※ | 12,635 | 10,681 | 11,616 |
| 対前年度比 | | 84.5% | 108.8% |
| 目標値 | 11,500 | 11,000 | 11,500 |
| 目標達成率 | 109.9% | 97.1% | 101.0% |

目標値の設定根拠： 平成24年度実績（11千人）から約5%増

利用者数の算出方法（対象）： 宿泊利用、宿泊を伴わない休憩利用、研修室利用、屋外クライミングウォールの利用者をカウント

※ 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 | |

| 満足度調査の実施内容 | 協定に定めた調査内容 | 実施結果と分析 |
|------------|-----------------|---|
| | 年間2回を9月と翌年3月に調査 | 利用者の声を反映させた施設の維持管理が評価されたため、上位2項目の割合が合計99.1%と高い満足度を得ている。 |

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設の管理に対する満足度について該当する印象に○を付けてください（サービス内容の総合的評価）。

実施した調査の配布方法 窓口で配架、利用者等に直接配布 回収数/配布数 345 / 434 = 79.5%

配布(サンプル)対象 施設利用者

| | 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 | 178 | 162 | 3 | 0 | 343 | ・料金がリーズナブル ・施設が使いやすかった等 |
| 回答率 | 51.9% | 47.2% | 0.9% | 0.0% | | |
| 前年度の回答数 | 176 | 139 | 3 | 0 | 318 | |
| 前年度回答率 | 55.3% | 43.7% | 0.9% | | | |
| 回答率の対前年度比 | 93.8% | 108.1% | 92.7% | | | |

(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 | | | | 収入合計 | 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 | | | 支出 | 収支差額 |
| 前々年度 | 当初予算 | 9,339 | 5,979 | | | 15,318 | 15,318 | 0 | |
| | 決算 | 9,339 | 6,530 | | | 15,869 | 15,148 | 721 | 104.76% |
| 前年度 | 当初予算 | 9,339 | 5,979 | | | 15,318 | 15,318 | 0 | |
| | 決算 | 9,339 | 5,814 | | | 15,153 | 14,748 | 405 | 102.75% |
| 2018年度 | 当初予算 | 9,339 | 5,979 | | | 15,318 | 15,318 | 0 | |
| | 決算 | 9,339 | 5,923 | | | 15,262 | 14,950 | 312 | 102.09% |

※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 | 要望 43 件 | ・風呂の設置(20件)、洋式トイレの設置(7件)、シャワー付トイレ(5件)、清掃改善(11件) | ・定期清掃週2回、宿泊後は毎回実施していますが、今後もこまめな清掃を心掛けます。 |
| | | | |
| 職員対応 | 要望 4 件 | ・受付対応について | ・利用者本位の心構えで窓口対応等にあたることを心掛けます。 |
| | | | |
| 事業内容 | | | |
| | | | |
| その他 | | | |
| | | | |

※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） |
|--------------|---|
| 2018/8/17（金） | ①事務室内のエアコン故障 ②当日中に電話により確認 ③専門業者により修繕 ④無 ⑤室外機の操作基盤（電子基盤部）にムカデが混入したため。電子基盤交換費用67千円 ⑥無 |
| 2019/1/29（火） | ①館内放送設備の異常（異常音発生） ②発生後様子を見て連絡 ③機器製造メーカーに電話及び点検依頼 ④無 ⑤蓄電器異常、設置後21年が経過しており機器交換を進められる。 ⑥無 |
| 2019/3/12（火） | ①宿泊室の設置してある電話機の故障（3台） ②当日中に電話により確認 ③新規に購入し交換。費用7千円 ④無 ⑤設置後21年が経過しているため ⑥無 |

※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。