

モニタリング結果報告書（平成24年度上半期）

施設 指定管理者	足柄ふれあいの村 アクティオ株式会社
指定期間	H23. 4. 1 ～ H28. 3. 31
施設所管課	子ども教育支援課 ()

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえた判定）

B

<判定理由>

外部運営委員会により積極的に意見を聴取し、その結果を村の運営改善につなげようとするなど提案どおりに取組みを実施していること、広報活動にも積極的に取り組んだことから利用者数も伸びていることから、良好な管理運営状況であると判断し、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		
4月	5月10日	5月23日	○	×	○	無	
5月	6月8日	6月21日	○	×	○	無	
6月	7月10日	7月31日	○	×	○	無	
7月	8月10日	8月27日	○	×	○	無	
8月	9月10日	9月20日	○	×	○	無	
9月	10月10日	10月22日	○	×	○	無	

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

	提案内容	実施状況
1	利用者や外部の有識者・地域の代表者等を含めたメンバーで構成する外部運営委員によるモニタリングを実施する。	・24年2月に、南足柄市議、自治会長、地権者、近隣施設長を外部運営委員として委嘱し、24年5月に第1回外部運営委員会を開催した。県立の教育施設としての存在認知度を上げるための広報努力の必要性、指定管理者制度における民間運営の努力点、地域活性化の核となるための施設事業の運営等、施設の特性を有効に発揮する取組みに対して、評価と提言を受けた。また、ふれあいの村の応援団として連携協力関係が確認された。第2回運営委員会は、11月に開催する予定。

	提案内容	実施状況
2	情報提供の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・南足柄市の広報紙や、タウンニュース、フリーペーパー、自治会回覧等において、ふれあいの村の事業案内の広報活動を積極的に展開している。また、足柄上教育事務所や南足柄市を通して、児童・生徒や公民館、図書館への事業案内の配布ができるようになった。 ・南足柄市商工会に入会し、商工会イベントと連携することや、商工会の広報媒体を通して、ふれあいの村のPRができるようにした。 ・神奈川新聞に、折々の村内の自然の様子を紹介する「四季のたより」（週1回）を掲載しており、読者から好評を得ている。 ・指定管理者のアクティオ株式会社が管理する県内の施設において、チラシの配架を行うようにした。 ・不登校対策自然体験活動事業については、事業案内を発送するだけでなく、各教育事務所や教育相談センター、適応指導教室等に直接出向いて事業説明を行った。 ・ホームページのリニューアル作業に着手し、より詳細でわかりやすい施設や事業の案内、魅力的なコンテンツの提供に努める。また、周辺施設や、愛川・三浦ふれあいの村との相互リンクを貼る等、利用者への多彩な情報提供に努める。
3	・利用者へのサービス向上、利用者満足度の向上に向けた取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・4月に、外部講師を招いて接遇研修を実施した。接遇マインドの習得の効果として、職員の対応の良さが評価されている。 ・レクリエーション指導、自然観察指導等、利用者の要望に応えられる職員のスキル修得のため、職員に資格取得研修を受講させた。利用者の要望に応じて、ゲーム指導、キャンプファイヤー指導、自然観察指導等に積極的に対応している。 ・毎月第1日曜日の自然観察会は、自然観察員を2名配置して、四季折々の植物や昆虫、野鳥などの生態観察を行っており、事前資料も豊富に準備したりしているため、足柄ならではの自然の豊かさにふれた楽しさや喜びが参加者から寄せられるなど、参加者の満足度も高い。
4	利用者の意見を把握し、運営に反映させる。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの回収率を上げるようにし、満足度の状況や意見、要望の推移を月ごとにとらえ、所内で対応について協議してきた。要望や意見に対しては、コテージや山荘の衛生管理対応、利用者接遇対応、新規プログラムの開発等について協議を行い、職員が情報を共有しながら改善に取り組んできている。

4 収支状況

(単位：千円)

		収入額				支出額	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計		
募集時の積算額 (参考)		138,722	3,823	—	142,545	142,545	0
予算額	前年度	138,797	3,748	—	142,545	142,545	0
	上半期	69,883	2,400	—	72,283	72,283	0
	下半期	68,914	1,348	—	70,262	70,262	0
	今年度	138,722	3,823	—	142,545	142,545	0
	上半期	67,791	2,500	—	70,291	70,291	0
	下半期	70,931	1,323	—	72,254	72,254	0
上半期実績額	4月	12,267	375	240	12,882	7,710	5,172
	5月	10,875	161	582	11,618	9,222	2,396
	6月	11,185	97	920	12,202	10,486	1,716
	7月	10,589	87	1,690	12,366	10,938	1,428
	8月	11,989	457	1,182	13,628	12,452	1,176
	9月	10,886	255	880	12,021	10,745	1,276
	今年度 上半期合計	67,791	1,432	5,494	74,717	61,553	13,164
	前年度 上半期合計	69,883	1,390	4,624	75,897	51,939	23,958
	対前年度上半期比				-1.6%	18.5%	

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

③

収支状況に関する確認等

確認項目	該当	理由等
① 年間予算額における収支差額が0でない	×	該当なし
② 今年度上半期合計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上増減がある	○	・上半期は施設の繁忙期に当たるため、老朽化した設備の修繕については、小規模なものを除き、工事等を行うことが難しく、そのため修繕費の大半が未執行である。下半期に向けて、修繕を計画的に行うべく執行計画を策定中である。 ・主催事業などのチラシや、村内案内のリーフレットのデザインなどを職員が手がけたため、印刷製本費の節減につながった。
③ 収入額又は支出額が前年度上半期比で3割以上増減がある	×	該当なし
④ その他特記事項		

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
基本協定において、県が負担することとしている修繕費等：100万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	0	
下半期	0	
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

- 1 収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
- 2 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
- 3 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

5 利用状況

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	4,666 人	3,503 人	33.2 %
5月	10,018 人	8,713 人	15.0 %
6月	11,050 人	11,927 人	▲ 7.4 %
7月	12,025 人	12,163 人	▲ 1.1 %
8月	9,718 人	9,897 人	▲ 1.8 %
9月	8,263 人	7,823 人	5.6 %

	目標利用者数	利用者数	前年同期利用者数	目標対比増減率	前年同期対比増減率
今年度上半期計	55,000 人	55,740 人	54,026 人	1.4 %	3.2 %
今年度下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %

利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 今年度上半期の利用者数が前年同期比で1割以上増減	×	該当なし
② 今年度上半期の利用者数が目標利用者数を下回った	×	該当なし
③ その他特記事項		

6 苦情・要望等の状況

受付件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	アンケート	
上段：報告件数 下段：報告件数のうち所管課受付分	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	446 (0)	448 (0)

7 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

分野	概要	対応状況
施設・設備	コテージの中にトイレが欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもが多く利用する施設であり、夜間の移動はともすれば危険を伴う場合もあり、施設側としても危惧している。 ・懐中電灯の貸出やトイレまでの通路にソーラーライト等を設置する等を検討し、可能な範囲での対策を講じていきたい。
	夏場は冷房が欲しい。扇風機が何個か必要。	<ul style="list-style-type: none"> ・現在コテージ内には扇風機が一つしかないため、増設について検討していくつもりである。活動施設については、業務用の大型扇風機を購入するなどして、全施設に扇風機が設置されている。
	網戸等の建付が悪い。	<ul style="list-style-type: none"> ・コテージチェック時に、建付の調整や修理を実施しているが、今後もさらに念入りを行う。

職員対応	スタッフ間の連携が取れていない。連絡が行き届いていない点があった。	指摘内容については、職員間で回覧し情報提供して、職員会議の場等で対応方法や意識の統一を図っている。
事業内容	布団や毛布の畳み方を示してほしい。	各コテージ内に布団や毛布の畳み方としまい方の指示書を貼り出した。
	申込みの書類が多く、手順や手続きが煩雑である。	施設の性質上、手続き等を簡素化できないのが現状である。初めての利用者にはよりわかりやすく丁寧な利用案内を、リピーターの利用者へは必要最低限の聞き取りにする等、メリハリのある対応を心掛けた。
その他	食堂のキャンセル料についての説明がわかりづらい。	利用打合せ会でより詳しい説明を行うようにするとともに、次回食堂案内冊子の改訂の際には、わかりやすい表記に改めるようにした。

8 事故や不祥事等の発生状況

該当なし

発生日	事故等の概要	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)

9 随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	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)
()		
()		
()		

10 今期の実績を踏まえた評価、改善策等

- ・ホームページのリニューアル、地元の広報誌等の広報媒体を有効に活用して広報活動に取り組んだため、利用者数が目標値を上回っている。今後も、魅力的な主催事業の企画・実施に取り組むよう、指導した。
- ・職員間の情報共有を徹底すること、委託先の食堂業者に対しては、接遇の改善について要請、指導することを、指示した。