

モニタリング結果報告書（平成24年度下半期）

施設	足柄ふれあいの村
指定管理者	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>

体験活動の参加者に対し効果的に情報提供する取組みとして、足柄の自然についてわかりやすくまとめた「自然ガイドブック」を作成し無料配布した結果、参加者から好評を得た。  
また、外部運営委員会を継続して開催し、運営状況の評価を実施していることから、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		
10月	11月9日	11月28日	○	—	○	無	
11月	12月10日	12月18日	○	—	○	無	
12月	1月10日	1月18日	○	—	○	無	
1月	2月8日	2月20日	○	—	○	無	
2月	3月8日	3月15日	○	—	○	無	
3月	4月10日	4月24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。	<p>○平成25年2月12日（火）当施設大会議室にて、第2回目の外部運営委員会を開催し、上半期モニタリング報告および下半期の運営状況の報告を行った。</p> <p>主催事業ならびに不登校対策自然体験活動事業の実績報告をし、さらにファミリーコミュニケーション運動とマグネット事業についても、利用者実績数を挙げて具体的な報告をした。また、指定管理業務に関すること、危機管理対策や施設保全についての説明を行った。利用者サービスについては、利用者満足度アンケートから考察できる現状と課題とを照らし合わせて報告し、利用者数増・利用者層拡大が喫緊であることを重要課題とした。</p> <p>外部運営委員からは、利用者満足度の内容を基に、運営に対して好評価をいただいた。また、一層の努力課題として以下の提言をいただいた。</p> <p>①より一層の広報に努めること、特に映像効果のあるマスメディアの活用 ②利用団体への再利用の働きかけや企業案内への方法についての工夫 ③当施設の目玉になるプログラムの企画開発の奨励 ④地域と連携した事業企画による地域貢献の在り方 ⑤自治会回覧等の活用 ⑥県有施設としての青少年活動施設の意義を戦略的にアピールすること ⑦当施設が地域活性化の一助として期待されている（マグネット化）</p>

	提案内容	実施状況
2	情報提供の充実	<p>○ホームページのリニューアル作業を推進し、「今週の村の様子」や「スタッフブログ」「スタッフ紹介」等、新しいコンテンツを充実させた。施設案内のページでは、高画質の写真を掲載し、拡大表示が出来る仕様にした。また、周辺施設案内用のバナーを新しく作成、愛川・三浦ふれあいの村とのリンクバナーを設置し、利用者がよりよい活動が行えるよう、情報提供に努めた。</p> <p>○今後、ホームページの内容の充実を図り、動画での施設紹介や、フェイスブックやツイッターなどのSNSを活用した広報の取組なども行いたい。</p> <p>○上半期に引き続き、神奈川新聞に掲載の「四季のたより」、広報みなみあしがら、タウンニュース、かながわWEST通信、FM横浜等、事業案内の広報に努めた。</p> <p>○自然観察会の参加者が増え、足柄の自然に親しむ一方、資料提供のニーズも高まってきた。足柄来村者に活用してもらえるように、「自然ガイドブック」を作成した。神奈川新聞に掲載している「四季のたより」の転載も含めて、四季折々の特徴的な植物・生物を編纂して、子どもたちにも観察しながら書き込みができる仕様にした。希望者に無料配布し、大いに喜ばれている。</p>
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	<p>○利用満足度調査では、職員への対応や施設の雰囲気について、「親切」「丁寧」「感じが良い」「親しみやすい」「明るい」等、良い評価を得ている。</p> <p>○利用の手引きについて見直しを行い、利用者からの要望も多かった布団のたたみ方を掲載した他、内容の表記について見やすいように改訂をした。</p> <p>○教職員研修や幼稚園宿泊活動において、レク指導やキャンプファイヤー指導の要請を受け、事業部職員のスキルの向上や資格取得を推進してきた。職員間での事前研修も重ねて取り組んだ結果、開発したプログラムやレク指導・ネイチャーゲーム指導等、好評価を得た。職員のモチベーションの一層の向上につながっている。</p> <p>○家族利用者及び小グループ等が村内外での自然体験活動の拡張を要望し、里山や近隣施設のツールを活用したイベントをマグネット事業として取り組んだ。「足柄伝説探訪会」は、好評であった。25年度自主事業として里山満喫ツアーの具体的な企画と広報に今後取り組む。</p>
4	施設・設備の維持管理について	<p>○食堂ホールテラスの木製の手すりが経年劣化によって腐食しており、非常に危険な状態であったため、鉄製の柵へ更新した。（※なお、本件は費用が100万円を超える工事であったため、基本協定書に法り、県教委と協議をし、更新についての承認を得た上で実施した。）</p> <p>○きんたろう広場及びび杉の子広場、こもれば広場の整備に取り組んだ。水による浸食と土砂の流失によって広場が傾斜しており、活動に支障をきたすため、砕石土砂を入れて傾斜の改善を行った。</p> <p>○浄化槽流入ポンプ及び計量ポンプについて、不具合を示す警報アラームが度々確認されていたため、設置から20数年の経過を踏まえて更新を行った。</p> <p>○その他、景観に配慮し、管理棟入口および食堂入口のドアの塗装、管理棟天井ボードの張り替え等を行った。</p>
5	安全対策について	<p>○施設利用上の安全管理については、日々及び月ミーティングで用務職員と情報共有をして整備に取り組んでいる。</p> <p>○11月19日、職員と警備員を対象に足柄消防組合（現小田原消防）警防課の職員を講師に招き、普通救命講習会を行った。</p> <p>○3月11日、消防訓練・避難誘導訓練を含め、職員の安全指導訓練を実施。緊急時の利用者の安全確保を最優先にした誘導や対応ができるよう継続して実施に努める。今後の課題として、宿泊者がいるときに避難誘導訓練ができるように計画をしていきたい。</p> <p>○12月に生じたオリエンテーリング競技大会脅迫事件からの教訓として、利用者の安全確保を最優先にした対策を危機管理マニュアルに追加した。所管課・松田警察・本社・特別警備保障等々との協議・連携を核にして、緊急連絡網の精査をするとともに、松田警察に定期的にパトロール巡回を依頼した。</p>

#### 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	0	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	0	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
下半期実績額	10月	10,855	161	973	11,990	11,674	315
	11月	10,848	135	574	11,557	10,635	922
	12月	12,489	68	261	12,819	12,061	757
	1月	11,090	39	183	11,313	7,639	3,674
	2月	12,987	105	247	13,339	10,611	2,728
	3月	12,662	332	296	13,290	29,343	▲ 16,052
	今年度 下半期合計	70,931	843	2,536	74,310	81,965	▲ 7,654
	前年度 下半期合計	68,914	896	2,352	72,162	91,692	▲ 19,530
	対前年度下半期比			③	3.0%	-10.6%	
	参考	今年度 上半期合計	67,791	1,435	5,496	74,722	61,556
今年度 合計		138,722	2,279	8,032	149,033	143,522	5,510

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

#### 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 今年度下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	○	利用者の少ない閑散期に、サービス向上と安全対策を伴った修繕を行い、また、年間の本社経費（約1320万円）を3月分でまとめて支出したため、結果として下半期が大幅なマイナスとなった。
③ 収入額又は支出額が前年度下半期比で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	1,270	管理棟食堂天窓排煙装置修理・シーリングファン設置等工事
合計	1,270	

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）	該当なし
	0（期末）	該当なし

- 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
10月	10,211 人	10,734 人	▲ 4.9 %
11月	8,037 人	10,459 人	▲ 23.2 %
12月	1,177 人	2,248 人	▲ 47.6 %
1月	710 人	801 人	▲ 11.4 %
2月	1,994 人	1,482 人	34.5 %
3月	4,917 人	4,661 人	5.5 %

	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	32,000 人	27,046 人	30,385 人	▲ 15.5 %	▲ 11.0 %
今年度合計	87,000 人	82,786 人	84,411 人	▲ 4.9 %	▲ 2.0 %

## 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 今年度下半期の利用者数が前年同期比で1割以上増減	○	12月1日～2日に、足柄ふれあいの村を会場に開催予定であった神奈川県オリエンテーリング協会主催の大会について、大会を中止せよとの脅迫があり、県教委を含めての関係機関との協議の結果、利用者・参加者の安全を第一に、大会の中止と期間中の施設の利用制限を掛けることになり、およそ1,500人の利用者の減につながった。
② 今年度下半期の利用者数が目標利用者数を下回った	○	11月11日に主催した「森の大地祭」が、午後からの天候不良により前年度に比べ600人以上の減となった。また、11月の小学校の利用が2,000人弱の減と、二つの大きな柱が大幅な減が重なり、上記の脅迫事件の減が追い打ちを掛ける様に、目標利用者数を大きく下回る結果となってしまった。 閑散期の利用者増対策として、近隣企業への研修での利用案内等にも力を入れている。今後とも、広報媒体等も活用し、新たな利用団体・利用者層の開拓に更に力を注ぎたい。
③ その他特記事項		

## 6 苦情・要望等の状況

### 受付件数

下半期報告件数	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	0 ( 0 )	1 ( 1 )	0 ( 0 )	0 ( 0 )	232 ( 0 )	233 ( 1 )

(参考)

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	雨がひどく、コテージの入口付近が水たまりになってしまっていて、靴が濡れてしまった。	経年による雨や水流によって、コテージの入口までが侵食されている。特に状況の悪いやまびこ村4AB号室の入口前については、新たに碎石土砂を入れ、侵食された部分の整地と雨水枡の清掃を行い、水たまりが起こらないよう整備をした。
	コテージのカーテンが古く、室内で着替えをするのが不安。 カーテンが汚い、新しくして欲しい。 カーテンがびったり閉じない。	コテージ内のカーテンについては、23年度にやまびこ村・ふくろう村を新調している。 来年度以降順次更新を予定している。
職員対応	野外炊事をどんどんスタッフにされてしまって自分でできなかった。 利用者主体でやらせて欲しい。	ミーティングを開き、利用者への活動支援の関わり方や範囲の見極めなどを、改めて確認・周知をした。
事業内容	ウォークラリーがすぐつまらなかった。	新たなウォークラリーコースの開発や既存コースの見直しを行い、リニューアルをした。
その他	路線バスの本数が増えると良い。	平成24年度より、村直通の路線バスの本数が減った。関係機関に働きかけを行ったが、増便には至らず。利用者の交通の利便性が大きく失われたことは否めない。

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

外部運営委員会を定期的開催し、管理運営状況を報告するとともに、外部運営委員から提言を受けており、今後はこの提言を管理運営に活かしていくように指導していきたい。

主催事業については、企画内容の工夫等により、前年度に比べ参加者が増加しているため、利用者のさらなる増加に向けた広報活動の充実について指導していきたい。

収支状況については、支出額が3月に集中している状況が見られるため、計画的な執行方法を検討するよう指導していきたい。