

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

| | |
|-------|--------------------|
| 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 () |

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

B

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

| |
|--|
| <p>< 1 管理運営等の状況 > 主催事業の応募者が増加するとともに、リピーターも多くなっており、事業内容に対し利用者から評価を得ている。また、地震避難訓練を実施するとともに、登山の際の緊急時対応を準備するなど利用者の安全対策に積極的に取り組んでいるため、B判定となった。</p> <p>< 2 収支状況 > 収支状況は良好であるため、A判定となった。</p> <p>< 3 利用状況 > ホームページや広報誌等の広報活動に積極的に取り組んだ結果、利用者数が目標対比3%プラスとなったため、B判定となった。</p> <p>< 4 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92%となったため、A判定となった。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 施設の老朽化に起因する要望が寄せられたが、早期に解決することが困難な内容であるため、B判定となった。</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > ブログ記事に使用した写真が無断転載であるとの指摘を受けた。記事を即時に削除した後、相手方に謝罪し、協議を行った結果、示談となった。なお、再発防止に向け、職員に対し研修を計画していることから、C判定となった。</p> <p>< 今後の方針等 > ふれあいの村の機能を生かし、利用者が自然にふれあう体験活動を実施できるように事業を継続するとともに、さらなる利用者の拡大に努めてもらいたい。</p> |
|--|

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

| | 提案内容 | 実施状況等 |
|-------------------|----------------------------------|---|
| 1 (指定管理業務) | 施設・設備の維持管理について ・樹木管理 ・維持修繕 | <ul style="list-style-type: none"> ・9月6日、県有立木であるエゴノキが立ち枯れ状態であったため、県の承認を得た上で伐採した。今後とも県有立木の適正管理に努めたい。 ・くりのき村に自生している栗の木が、台風による倒木、立ち枯れによる伐採などで減少しており、くりのき村を冠する村の様相が失われつつある。県と地権者に承認を得た上で、景観の回復のため、下半期に栗の木の植樹を計画中である。 ・自動火災報知設備などの消防設備の修繕を行った。また、厨房の食器洗浄機に不具合が多発しており、9月上旬には原因不明の動作停止に陥った。次年度の繁忙期を迎えるまでに、県と協議の上、更新に向けた取組を進めたい。 |

| | 提案内容 | 実施状況等 |
|---------------|-------------------------------------|---|
| 2 (指定管理業務) | 主催事業の実施について | ・主催事業の応募者が、定員に対し3倍～4倍以上になるケースが多くなっている。ふれあいの村の広報誌「あみあ」や事業チラシ、メールマガジンの配信などの広報活動が広く浸透してきている結果だと思われる。また、リピーターの申込みが多いことも、事業の内容やスタッフの接遇・ホスピタリティなどが評価されている証と推察される。今後は、事業参加者の満足度向上に更に努めるとともに、抽選の落選者への対応として、落選者を対象とした自主事業の実施などを計画している。 |
| 3 (指定管理業務) | 安全対策について | ・かながわシェイクアウト（いっせい防災行動訓練）に参加するにあたり、+1（プラスワン）として、9月2日に地震避難訓練を行い、有事の際に利用者を安全に誘導するルートの確認などを行った。 ・足柄ふれあいの村を起点とした登山プログラムを実施する際の緊急時対応のため、登山道と交差する林道への通行許可（松田警察署・南足柄市）並びに林道ゲート鍵の長期貸し出しの申請手続き（県西地域県政総合センター）を行った（6月）。これにより、登山を希望する利用者に対し、より安心してプログラムを実施できる環境となった。 |
| 4 (指定管理業務) | 利用者サービスの提供 ・情報提供の充実 ・利用者意見の把握 | ・ホームページのリニューアルに伴い、「足柄ふれあいの村スタッフブログ」を新設し、職員が毎日持ち回りで配信している。村の日々の出来事や、自然の移り変わり、主催事業に向けた準備など、職員各々の感性で足柄ふれあいの村をPRしており、投稿した内容について利用者からコメントを頂くなど、好評を得ている。 ・6月から、利用満足度調査の精度向上と、利用者意見をより多く把握することを目的として、利用者アンケートの回収率目標を、毎月90%以上と定めた。団体代表者や家族へご協力をお願いし、6月こそ88.9%と目標に届かなかったが、7月97.3%、8月98.8%、9月96.7%と着実に回収実績を上げている。今後もこの目標値を維持するとともに、より多くの意見を検証・検討し、施設運営に反映していきたい。 |
| 5 (自主事業) | 地域との連携について（自主事業） | ・地元地域との連携・施設のマグネット化事業の一環として、足柄ふれあいの村周辺の里山の魅力や、近隣施設のアクティビティ等を活用した、自主事業「里山満喫ツアー・ツーリング」を4月13日～14日と6月22日～23日に実施した。4月開催は14人、6月開催は17人と、いずれも20人の定員を下回ったが、シイタケの菌打ち体験や猪鍋、ホテル観賞など、里山の魅力を参加者に伝えることができた。春夏秋冬それぞれの季節の特色を打ち出し、下半期には秋と冬のプログラムを予定している。 |

(2) 月例報告書による確認状況

| 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27日 | ○ | — | ○ | 無 | |
| 5月 | 6月10日 | 6月26日 | ○ | — | ○ | 無 | |
| 6月 | 7月10日 | 7月24日 | ○ | — | ○ | 無 | |
| 7月 | 8月9日 | 8月22日 | ○ | — | ○ | 無 | |
| 8月 | 9月10日 | 9月24日 | ○ | — | ○ | 無 | |
| 9月 | 10月10日 | 10月22日 | ○ | — | ○ | 無 | |

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月の10日まで

2 収支状況

評価 **A**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

| | | 収入額（自主事業収入は除く） | | | | 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 | | うち納付金 | |
| 募集時の県積算額 (参考) | | | | | 0 | | | 0 |
| 年度計画 | 前年度 | 138,722 | 3,823 | 0 | 142,545 | 142,545 | 0 | 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 |
| | 今年度 | 138,703 | 3,911 | 0 | 142,614 | 142,614 | 0 | 0 |
| | 上半期 | 67,595 | 2,300 | | 69,895 | 69,895 | | 0 |
| | 下半期 | 71,108 | 1,611 | | 72,719 | 72,719 | | 0 |
| 上半期実績 | 4月 | 11,585 | 277 | 108 | 11,971 | 9,090 | | 2,880 |
| | 5月 | 12,085 | 225 | 500 | 12,811 | 10,038 | | 2,773 |
| | 6月 | 10,960 | 106 | 761 | 11,827 | 10,692 | | 1,134 |
| | 7月 | 10,675 | 52 | 1,148 | 11,875 | 11,921 | | ▲ 45 |
| | 8月 | 11,750 | 501 | 1,487 | 13,738 | 12,010 | | 1,728 |
| | 9月 | 10,540 | 321 | 756 | 11,617 | 12,582 | | ▲ 964 |
| | 上半期合計 | 67,595 | 1,483 | 4,763 | 73,841 | 66,335 | 0 | 7,506 |
| | 対収支計画比 | 0.0% | ▲ 35.5% | | ① 5.6% | ② ▲ 5.1% | ③ | 10.7% |
| 参考 | 前年度 上半期実績合計 | 67,791 | 1,435 | 5,496 | 74,722 | 61,556 | | 13,165 |
| | 対前年度 上半期実績比 | | | | ▲ 1.2% | 7.8% | | |

※その他収入の内容 参加者負担金、物品販売費

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 | 収支計画と異なる理由等 |
|---------------------------|----|-------------|
| ① 収入の増減（収支計画対比±10%以上） | × | 該当なし |
| ② 支出の増減（収支計画対比±10%以上） | × | 該当なし |
| ③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比） | × | 該当なし |

<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 | | |
| 下半期 | | |
| 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） | |

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

3 利用状況

評価 **B**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で)

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定員比で)

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

| | 利用者数 | 前年同期利用者数 | 前年同期対比増減率 |
|----|----------|----------|-----------|
| 4月 | 5,423 人 | 4,666 人 | 116.2 % |
| 5月 | 9,594 人 | 10,018 人 | 95.8 % |
| 6月 | 11,806 人 | 11,050 人 | 106.8 % |
| 7月 | 12,918 人 | 12,025 人 | 107.4 % |
| 8月 | 10,448 人 | 9,718 人 | 107.5 % |
| 9月 | 7,228 人 | 8,263 人 | 87.5 % |
| 合計 | 57,417 人 | 55,740 人 | 103.0 % |

| | 利用者数 | 前年同期利用者数 | 目標利用者数 (または定員数) | 目標(定員) 対比増減率 | 前年同期 対比増減率 |
|------|----------|----------|--------------------|-----------------|---------------|
| 上半期計 | 57,417 人 | 55,740 人 | 55,740 人 | ① 103.1 % | ② 103.1 % |
| 下半期計 | — 人 | — 人 | — 人 | — % | — % |
| 合計 | 57,417 人 | 55,740 人 | 55,740 人 | 3.1 % | 3.1 % |

※目標値の設定の有無

期間
基準

設定している
半期ごと
前年度数値

その他の場合の期間
その他の場合の基準

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 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下) | × | 該当なし |
| ② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下) | × | 該当なし |

<参考>

施設の最大利用可能人数

| | 宿泊棟 | | | | | | 合計 |
|----------------|---------|---|---|---|---|---|---------|
| 定員(1日あたりの延べ人数) | 400 | | | | | | 400 |
| 年間利用可能日数 | 357 | | | | | | |
| 最大人数 | 142,800 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 142,800 |
| 半期 | 71,400 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71,400 |

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **A**

(評価の目安)

「満足」（４段階評価及び５段階評価の場合、上位２段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

－：今期は実施していない

| | とても良い | 良い | 普通 | 悪い | とても悪い | 合計 | 上位２段階の割合 |
|------------|-------|-----|----|----|-------|-----|------------------|
| 総合満足度の回答結果 | 289 | 274 | 50 | 1 | 0 | 614 | 563 (92.0%) |

※今年度の実施予定 上半期 回 下半期 回 その他 利用者が施設を利用する都度配布し、実施

※配布・回収件数 配布 700 件 回収 654 件 回収率 93.4% %

※実施方法 利用者等に配布 リストから選択 リストから選択 リストから選択

5 苦情・要望等

評価 **B**

(評価の目安)

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

報告件数

| 上半期報告件数 | 口頭 | | 文書 | | | 合計 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|
| | 対面 | 電話 | 手紙 | 電子メール | 簡易アンケート等 | |
| 上段：報告件数 | 0 | 0 | 0 | 0 | 578 | 578 |
| 下段：報告件数のうち所管課受付分 | (0) | (0) | (0) | (0) | (0) | (0) |

苦情・要望等への対応

該当あり

| 分野 | 概要 | 対応状況 |
|-------|---------------------------------|--|
| 施設・設備 | 村内の丸太階段が腐っている、補修して欲しい。 | 防腐処理がされていない丸太材のため、日当たりの悪い場所などでは、丸太の腐敗が進行しやすい。村内の巡回を密に行い、補修が必要な段階について、随時更新を行った。 |
| | クラフトで使ったナイフが全く切れなかった。 | 刃こぼれ等、使えなくなったクラフトナイフについては貸し出しを中止し、要望の多かった左利き用も含め、新たに100本のクラフトナイフを購入した。 |
| | ネズミが出たので駆除して欲しい。ネズミの罠を何とかして欲しい。 | 申し出を受け駆除業者に相談をし、市販の罠を仕掛けたが、村内には希少な種類のネズミも生息しており、対応に苦慮している。 |
| 職員対応 | | |
| 事業内容 | | |
| その他 | | |

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

6 事故・不祥事等

評価 **C**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当あり

| 発生日 | 事故等の概要 | 原因・問題点 | 指定管理者の対応状況・改善策等 |
|-------|---|--|--|
| 8月19日 | 足柄ふれあいの村スタッフブログにおいて、ブログ記事に使用した写真の一部が、該当写真の著作権者より、無断転載であるとの指摘を受けた。 | 担当者がホームページの画像検索エンジンで画像を検索し、検索結果の画面で該当写真を見つけたが、写真の出典や著作権使用料及び利用方法等を確認せずに掲載してしまった。 | 当該記事と写真を記載した職員へ事実確認を行い、該当記事を即時削除。所管課を通じて著作権者と連絡を取り、謝罪と経緯の説明を行った。後日、双方の弁護士を交え協議を行い、著作権料の支払い等を経て、示談が成立した。 なお、再発防止に向け、職員を対象とした研修を計画している。 |
| | | | |
| | | | |

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 | 調査結果等 |
|----------------|---------|-------|
| () | | |
| () | | |
| () | | |