

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	三浦ふれあいの村
指定管理者	公益財団法人横浜YMCA
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 > 施設の老朽化が進んでいる中で、職員が率先して小規模な修繕を実施するとともに、海岸の美化にも積極的に取り組んだ。また、国際的なネットワークを生かし、海外からのボランティア受け入れなども実施しているため、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、利用者数がほぼ目標値どおりとなったため、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93%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 > 事故等が発生しなかったため、B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)	(豊かな人間性と社会性を育む体験や学習の提供) 豊かな自然に溢れ、県民の財産である三浦ふれあいの村で多くの方たちに参加いただけるような主催事業・調査研究事業を企画、提供し、ふれあい体験、野外での生活を体験していただく。他者とのふれあいを通して協力する心を育み、達成する喜びを持っていただく事業を提供する。	上半期は主催事業7事業、調査・研究事業5事業を実施し、参加者は主催事業1,313人、調査・研究事業1,914人であった。参加者はそれぞれの事業の意図を理解したうえで参加していることが、事後アンケートの結果から読み取れる。三浦のロケーションを生かした事業を通じて、他者と協力していくことの大切さを理解いただいたと考えている。 主催事業、調査・研究事業以外にも、「グループワークプログラム」を利用者に提供した。プログラムの提供により、参加者同士のコミュニケーション能力の向上を図ることができたと自負している。今後も継続して実施していきたい。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	(地域との連携を築く) YMCA三浦ふれあいの村が位置する三浦市、横須賀市の住民との連携、協力を深め互いの協力していく関係性を深化させる。特に東日本大震災以後、避難所としての村の存在を知っていただき、ご利用いただけるような関係性を作っていく。地域の方たちからの声を寄せていただけるような関係作りを進める。	地域の有志に協力いただいているサポート委員会が今年で6年目を迎え、上半期には3回開催した。地域からの声を聞くことができる非常に有意義な会である。特に今年度は、地域防災の一環として、避難所としてのふれあいの村の機能を知っていただく機会を得た。地区長の方たちに来村いただき施設を知っていただいたり、防災訓練のため意見交換を行った。 また、台湾からのボランティアによる台湾紹介プログラムを実施した際に、近在の方にも参加いただいた。 下半期に実施するふれあいフェスタについても、準備の段階から多くの地域の方たちに協力いただいている。
3 (指定管理業務)	(国際的な活動、ボランティアの育成、価値教育、指導者養成を行う) YMCAのネットを生かし、海外からのボランティアを招く。ボランティアによる国際理解の働きを施設内で行う。また積極的にボランティアの採用を行い、育成につなげる活動を展開する。	・台湾YMCAからの要請に答え、7月から8月にかけて台湾の学生8名をボランティアとして受け入れた。期間中に、利用者や近隣住民に向けた台湾理解講座を開催するなど、異文化理解への取り組みを実施した。 ・大学生を中心に社会人までボランティア指導者の育成を行った。それぞれの主催事業に指導者として参画し、参加者からも高い評価をいただいた。 ・グループワークの手法を生かし、中高生へのコミュニケーションの向上を目的とするプログラムサービスを行った。(高校4校、中学校5校)下半期も継続して指導者養成、価値教育を展開していきたい。
4 (指定管理業務)	(施設の維持・修繕に積極的に取り組む) 刻々と老朽化が進むふれあいの村であるが、専門家の手でなくては行えない修繕や美化以外は職員が率先して行っている。特に海の駐車場の整備、駐車スペースの区分け、夏期繁忙期の車両誘導等を積極的に行ってきた。またシャワーヘッドや蛇口の交換等も行うようにした。美化では植栽に配慮し花を植えることも試みてきた。	・施設内の植栽を実施した。プランターに花を植えるだけでなく、しおさい棟を中心に室内も観葉植物の鉢を置き、美化を心掛けた。また、巡回時には必ずゴミの回収を行った。 ・海岸の美化として、美化財団と共にビーチクリーンを行った。一般の方も巻き込んだの実施となった。 ・施設内修繕を行った。野外炊事場の屋根の修理、排水溝の詰まり改修、野外テーブルの修理等を職員が実施した。下半期には、利用者が減少するため、計画的に実施していく予定である。
5 (指定管理業務)	(ソフト面の充実として職員を中心とした村の従業員の利用者への接遇面の向上) ・安かろう、良かろうをスローガンに利用者を快くお迎えし、気持ちよく施設を使っていただくために、職員、施設の業務従事者へ接遇トレーニングを行う。	・食堂従業員を対象に接遇トレーニング実施した。 ・職員を小集団に分け利用者への接遇向上を目的とするミーティングを毎月実施している。その結果、利用者の申込み手順の簡素化を図ることが可能になり好評をいただいている。 ・清掃、ボイラー、業務員、代行員を対象に安全研修を実施した。また、名札の提示、挨拶の励行を行っている。

(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	140,610	2,207	0	142,817	142,817	0	0
	上半期	62,006	1,487		63,493	63,493		0
	下半期	78,604	720		79,324	79,324		0
	今年度	142,451	2,280	0	144,731	144,751	0	▲ 20
	上半期	64,698	1,500		66,198	66,198		0
	下半期	77,753	780		78,533	78,553		▲ 20
上半期実績	4月	12,094	172	1,003	13,269	7,328		5,940
	5月	8,940	241	523	9,705	6,953		2,752
	6月	13,944	118	574	14,636	13,772		864
	7月	11,540	199	2,587	14,327	11,556		2,770
	8月	8,740	576	975	10,291	10,072		219
	9月	9,440	316	774	10,530	10,781		12,295
	上半期合計	64,698	1,624	6,438	72,761	60,465	0	12,296
	対収支計画比	0.0%	8.3%		① 9.9%	② ▲ 8.7%		③ 18.6%
参考	前年度 上半期実績合計	62,006	1,537	7,500	71,043	67,688		3,355
	対前年度 上半期実績比				2.4%	-10.7%		

※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	6,676 人	7,418 人	90.0 %
5月	10,023 人	9,277 人	108.0 %
6月	10,751 人	10,833 人	99.2 %
7月	15,340 人	15,949 人	96.2 %
8月	10,943 人	10,978 人	99.7 %
9月	9,197 人	8,705 人	105.7 %
合計	62,930 人	63,160 人	99.6 %

	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	62,930 人	63,160 人	63,000 人	① 99.9 %	② 99.7 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	62,930 人	63,160 人	63,000 人	▲ 0.2 %	▲ 0.4 %

※目標値の設定の有無

期間	設定している
基準	半期ごと
	その他

その他の場合の期間
その他の場合の基準

前年度数値を参考に設定

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(しおさい棟)	宿泊棟(やまびこ棟)					合計
定員(1日あたりの延べ人数)	100	333					433
年間利用可能日数	357	357					
最大人数	35,700	118,881	0	0	0	0	154,581
半期	17,850	59,441	0	0	0	0	77,291

※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	125	233	28			386	358 (93.0%)

※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 721 件 回収 482 件 回収率 66.9% %

※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	482	482
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	やまびこ棟A棟女子トイレが使用不可	改善作業中。掲示とB棟へのご案内。
	夏期はエアコンが必要。	各室に扇風機、団扇を設置。ご理解いただく。
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 **B**

(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

該当なし

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

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
()		
()		
()		