

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

施設指定管理者	足柄ふれあいの村
指定期間	アクティオ株式会社
施設所管課	H23.4.1 ～ H28.3.31
	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 > 2月の大雪により発生した立木や施設の被害に適切に対応するとともに、景観維持のため栗の木の植樹を行うなど、施設、樹木の管理に積極的に取り組んでいる。また、主催事業の応募者が増加する一方で、落選者が多数発生してしまうことから、落選者を対象とした事業を自主事業として実施するなど、きめ細かに利用者のニーズに対応していることから、B判定となった。</p> <p>< 2 収支状況 > 下半期に設備トラブルが発生し、想定外の支出がかさんだことから、収支差額にマイナスが生じたため、B判定となった。なお、収支差額は少額であり、一時的な要因によるものであるため、次年度以降は改善される見込みである。</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106.2%となったため、A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99.0%となったため、A判定となった。回収率は、90%以上を目標に掲げ、利用者への呼びかけを積極的に行った結果、94.3%と高い数値となった。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 設備に関する要望や他の団体に対する苦情などが寄せられたが、適切に対応しているため、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 ・保健衛生 ・設備修繕 環境への配慮について	<ul style="list-style-type: none"> ・2月の大雪により、施設内の樹木に大きな被害が出た。県立木については、8種類28本の樹木に枝折れや幹割れなどの被害が出た。被害調査終了後速やかに県へ報告し、折れた枝の伐採や片付け作業を行った。伐採した枝木については、施設内の階段整備の他、クラフト材やキャンプファイヤーの薪として活用した。 なお、この大雪によって、駐車場足洗い場の屋根、工作棟等の雨樋が破損したため、修理を行った。 ・くりのき村の景観維持を目的として、栗の木の植樹計画を実行した。近隣農家や地権者から品種等についてアドバイスをもらい、「出雲」という品種の苗木を3本植樹した。 ・設備面での懸案事項については、県と協議を行い、厨房内の自動消火設備を11月18日に更新するとともに、厨房食器洗浄機を3月18日に新規購入した。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	主催事業等の実施と地域との連携について	<ul style="list-style-type: none"> ・主催事業「森の大地祭」を11月17日に実施した。当初は、昨年度利用した駐車場が利用できなくなるなど、開催に向けて大きな課題などもあったが、近隣施設や地域の方々との繋がりのご協力により、無事開催するに至り、昨年度を上回る参加者(2,024人)が来場した。また、新たな目玉とし、スタンプラリーと抽選会を組み合わせ実施したところ、参加者から好評を得た。 ・上半期に引き続き、主催事業への応募が多く、定員に対して3倍～9倍の申し込みがあった。 ・上半期に実施した主催事業「バリアフリーキャンプ」の落選者を対象に、11月9日～10日に自主事業「バリアフリーキャンプpart2」を実施し、5家族14人が参加した。次年度も引き続き、落選者を対象とした事業実施について検討し、より多くの方に、自然や人とのふれあい、日ごろ味わえない体験の場を提供していきたい。 ・2月15日～16日に実施予定だった主催事業「足柄アート教室」は、大雪のため、県の承認を得て、3月15日～16日へ日程を変更して実施した。講師には、近隣在住の陶芸家を招き実施するに至った。今後も近隣地域の芸術、技能者や専門家との連携・繋がりを広げ、深めていきたい。
3 (指定管理業務)	職員研修、安全対策について	<ul style="list-style-type: none"> ・10月に自然観察指導員講習会、11月はキャンプインストラクター養成講習会を受講し、多様な自然・野外体験活動のスキル向上を図るとともに、2月には応急手当の講習や、青少年指導者のためのマネジメントセミナーなどを受講、安全やリスクマネジメントの知識・技術を修得し、利用者へより質の高い指導が行えるようになった。 ・3月18日、防災訓練及び防災意識の啓発事業を実施した。小田原市消防の協力のもと、利用者を交えて起震車体験を行い、また、南足柄市の減災アドバイザーを招き、防災についての講習会を行った。
4 (指定管理業務)	利用者へのサービス提供について ・外部運営委員による外部モニタリング ・利用者意見の把握と検証・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・3月4日、第2回外部運営委員会を実施した。南足柄市議会議員や自治会長など、近隣の有識者を招き、施設運営について助言・提言・評価をいただいた。 ・利用者意見をより多く把握し、施設運営に活かすために、上半期に引き続き、利用者アンケート回収率について、各月90%以上を目標と掲げた。下半期の各月ともすべて目標の90%以上を達成し、年間の回収率は94.6%となった。このアンケート結果の内容を検証・検討し、次年度の施設運営に活かしたい。

(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		
10月	11月8日	11月25日	○	—	○	無	
11月	12月10日	12月25日	○	—	○	無	
12月	1月10日	1月29日	○	—	○	無	
1月	2月10日	2月28日	○	—	○	無	
2月	3月10日	3月25日	○	—	○	無	
3月	4月10日	4月23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 B

(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
通年実績	上半期合計	67,595	1,483	4,763	73,841	66,335		7,506
	対収支計画比	0.0%	▲ 35.5%	#DIV/0!	① 5.6%	② ▲ 5.1%	③	10.7%
	10月	10,954	163	777	11,894	11,589		305
	11月	10,635	173	442	11,251	12,159		▲ 908
	12月	12,075	162	330	12,567	12,412		154
	1月	12,270	50	101	12,421	7,578		4,843
	2月	12,870	151	119	13,140	10,777		2,363
	3月	12,304	337	321	12,963	27,596		▲ 14,633
	下半期合計	71,108	1,038	2,093	74,240	82,111	0	▲ 7,873
	対収支計画比	0.0%	▲ 35.6%	#DIV/0!	① 2.1%	② 12.9%	③	▲ 10.8%
通年合計	138,703	2,521	6,856	148,081	148,448	0	▲ 366	
対収支計画比	0.0%	▲ 35.5%	#DIV/0!	① 3.8%	② 4.1%	③	▲ 0.3%	
参考	前年度 下半期実績合計	70,931	843	2,536	74,310	81,965		▲ 7,654
	対前年度 下半期実績比				▲ 0.1%	0.2%		

※その他収入の内容 参加者負担金、雑収入

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	[参考] 上半期	下半期	通年	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）	×	×	×	
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	○	×	本社経費を3月に一括して支出したため、下半期の収支差額が10%以上のマイナスとなった
③ 収支差額のマイナス（収支計画支出額対比）	×	○	○	下半期に設備トラブルが発生し、想定外の支出がかさんだため、収支差額がマイナスとなった

<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 A

(評価の目安)

今年度下半期利用者数が、
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
10月	9,984 人	10,211 人	97.8 %
11月	9,289 人	8,037 人	115.6 %
12月	2,168 人	1,177 人	184.2 %
1月	689 人	710 人	97.0 %
2月	1,515 人	1,994 人	76.0 %
3月	5,072 人	4,917 人	103.2 %
合計	28,717 人	27,046 人	106.2 %

	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
下半期計	28,717 人	27,046 人	27,046 人	① 106.2 %	② 106.2 %
上半期計	57,439 人	55,740 人	55,740 人	① 103.1 %	② 103.1 %
合計	86,156 人	82,786 人	82,786 人	① 104.1 %	② 104.1 %

※目標値の設定の有無

	設定している		その他の場合の期間
期間	半期ごと	設定していない	その他の場合の期間
基準	前年度数値	設定していない	その他の場合の基準

利用状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	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)	×	○	×	例年12月に利用をしている団体の利用者数が増加したこと、また、新規の団体利用があったことにより、目標値対比で106%となった。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	○	×	例年12月に利用をしている団体の利用者数が増加したこと、また、新規の団体利用があったことにより、前年同期対比で106%となった。

<参考>

施設の最大利用可能人数

						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	142,800
半期	71,400	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	170	132	6	0	0	308	302 (99.0%)
[参考] 上半期結果	343	256	18	1	0	618	599 (97.0%)

※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・回収件数 配布 336 件 回収 317 件 回収率 94.3% %

※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

下半期報告件数	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 下段：報告件数のうち所管課受付分	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	228 (0)	228 (0)
[参考] 上半期結果	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	578 (0)	578 (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	部屋の掃除用具を交換して欲しい。	適宜コテージチェックを行い、不具合のある掃除用具については新しいものと交換した。
職員対応		
事業内容		
その他	夜間、他の団体が行っていた肝試し行為によって、子どもが驚いて怪我をした。肝試しは今後禁止にして欲しい。	夜間の肝試し行為については、以前から禁止していたが、より明確に利用団体へ周知するため、活動の手引きの記載について、特に目立つように赤字とした。また、夜間プログラムの内容が曖昧なケースについては、利用調整の段階で注意喚起を行っている。
	食事のメニューについて、ホームページにアップされるのがおそい。（10月分のアップが20日前だった。）事前指導に活かすため、もっと早く掲載して欲しい。	メニューを速やかに確定し、1ヶ月前に掲載する様にした。

※ 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
()		
()		
()		