

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

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 > 新規のプログラムの提供を積極的に進めており、グループレクリエーション、防災ウォークラリーは、参加者から高い評価を得ている。また、サポート委員会の開催を中心として、地域との連携を進めていることから、B判定となった。</p> <p>< 2 収支状況 > 収支状況は概ね計画どおりであるため、B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が、天候等の影響もあり、利用者数が目標対比91.1%となったため、C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94.0%となったため、A判定となった。回収率は、上半期の66.9%を下回り、59.1%となったため、回収率アップに向けた取組みを行うよう指導した。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 施設の老朽化に関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) 豊かな自然が溢れ、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自主事業・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。	<ul style="list-style-type: none"> ・下半期は、主催事業4事業、調査・研究事業(通年を含め)9事業を実施した。主催事業には、延1,229名が参加、調査・研究事業には、延647名が参加した。事業毎にそれぞれの目的があり、準備の段階から担当者が中心となり、目的に沿った内容を確認しながら進めた。 ・新たなプログラムとして、グループワークレクリエーション、防災ウォークラリーを提供した。グループワークレクリエーションは、他者と協力しながら課題を達成していくプログラムで、クラス内のコミュニケーションを向上させることを目的として、提供している。参加された学校からは高い評価を得ることができた。

	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、協力を深め互いに協力していく関係性を進化させる。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。地域の方々からの声を寄せていただけるような関係作りを進める。	<ul style="list-style-type: none"> ・下半期も地域の方たちの声として、サポート委員会のメンバーからご意見をいただいた。 ・そのひとつとして、防災訓練の実現に向けた話し合いが挙げられる。三浦市指定避難場所として市と協定を結んでいるが、地域の方たちはそのことを知っている方が少ないとのご意見があった。このため、地域の方たちに防災訓練に参加していただき、ふれあいの村の施設をよく知っていただくため、次年度の実施に向け、話し合いを進めている。市とも協力しながら、防災シンポジウムとして開催できるよう話し合いを続けていきたい。 今後サポート委員会を中心とした地域の方たちの声を生かしていきたい。
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掛けを施設内で行う。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。	<ul style="list-style-type: none"> ・指導者育成を目的とした「リーダーネットプログラム」を定期的に開催している。大学生が中心となり対象理解、安全講習等をテーマに開催した。 ・また、大人のボランティア育成を目的として「ちゃんちゃんクラブ」も開催している。参加者には、施設内の美化にご協力いただいた。年を追う毎にボランティアとしてご協力いただける方が増えている。
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、美化以外は職員が率先して行う。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いく。風呂場のシャワーヘッド、蛇口の交換等も行う。美化では村内の植栽に配慮し花を植えたり、海岸を含めたゴミの放置等にも注意し処理する。	<ul style="list-style-type: none"> ・下半期は大雪に2回も見舞われ、村内の樹木に被害があった。被害の状況を確認し、遊歩道など利用者が立ち入る箇所は、職員で手分けして伐採等を行った。また、職員が対応することが困難な箇所は、利用者が立ち入らないように注意を喚起し、安全対策に努めている。 ・また、雨漏りの箇所が多く、利用者にご不便をかけている。バケツを置く等の対処方法しかなくご迷惑をお詫びしている。野外のテーブルの修理、排水溝の詰まり等は、職員で対応している。
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を図る) 安いが、綺麗な施設を目標にしていきたい。老朽化は否めないが気持ちよく施設をご使用いただくために職員の接遇能力を高めていきたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・日本キャンプ協会元事務局長を講師に招き、野外活動の意義について学ぶ講習会を開催した。野外施設を管理・運営する者としての心構え、技術について講義いただき、それぞれの技術向上に向けて動機付けを高めることができた。 ・また、職員研修として南関東野外施設若手担当者の会への出席や神奈川県青少年施設研修に参加し、職員の意識向上を図った。

(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10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	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	144,731	0	0
	上半期	64,698	1,500		66,198	66,198		0
	下半期	77,753	780		78,533	78,533		0
通年実績	上半期合計	64,698	1,624	6,438	72,761	60,465		12,295
	対収支計画比	0.0%	8.3%	#DIV/0!	① 9.9%	② ▲ 8.7%	③	18.6%
	10月	12,110	210	452	12,772	12,446		326
	11月	9,440	75	247	9,763	9,501		261
	12月	18,190	80	170	18,440	17,759		681
	1月	12,310	39	448	12,798	9,954		2,843
	2月	13,005	66	39	13,110	8,127		4,983
	3月	12,698	253	219	13,171	30,478		▲ 17,306
	下半期合計	77,753	724	1,579	80,056	88,266	0	▲ 8,209
	対収支計画比	0.0%	▲ 7.2%	#DIV/0!	① 1.9%	② 12.4%	③	▲ 10.5%
通年合計	142,451	2,348	8,017	152,817	148,731	0	4,086	
対収支計画比	0.0%	3.0%	#DIV/0!	① 5.6%	② 2.8%	③	2.8%	
参考	前年度 下半期実績合計	78,604	799	1,834	81,238	81,057		181
	対前年度 下半期実績比				▲ 1.5%	8.9%		

※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	[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）	×	○	×	下半期に、施設の修繕を行ったため、下半期の支出額が収支計画対比12%増となった
③ 収支差額のマイナス（収支計画支出額対比）	×	○	×	下半期に、施設の修繕を行ったため、下半期の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 C

(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	5,722 人	7,028 人	81.4 %
11月	5,517 人	6,367 人	86.7 %
12月	2,277 人	2,228 人	102.2 %
1月	1,177 人	968 人	121.6 %
2月	1,311 人	1,568 人	83.6 %
3月	4,946 人	5,618 人	88.0 %
合計	20,950 人	23,777 人	88.1 %

	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	20,950 人	23,777 人	23,000 人	① 91.1 %	② 88.2 %
上半期計	62,930 人	63,160 人	63,000 人	① 99.9 %	② 99.7 %
合計	83,880 人	86,937 人	86,000 人	① 97.6 %	② 96.5 %

※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	通年	期間	その他の場合の期間
基準	前年度数値	基準	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)	×	○	×	台風や大雪などの天候によりキャンセルが出たため、目標値対比で91%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)	×	○	×	台風や大雪などの天候によりキャンセルが出たため、前年同期対比で88%となった。

<参考>

施設の最大利用可能人数

	やまびこ棟	しおさい棟					合計
定員(1日あたりの延べ人数)	333	100					433
年間利用可能日数	357	357					
最大人数	118,881	35,700	0	0	0	0	154,581
半期	59,441	17,850	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	61	76	9	0	0	146	137 (94.0%)
[参考] 上半期結果	154	260	31	0	0	445	414 (94.0%)

※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 264件 回収 156件 回収率 59.1% %

※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)	156 (0)	156 (0)
[参考] 上半期結果	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	482 (0)	482 (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	施設整備改善（トイレの臭い、洋式化など）を望む	出来る範囲となりますが、改善努力をしていきたい
	障害者にはやまびこ棟は階段が多く移動が大変	事前に相談があれば、しおさい棟宿泊で対応することが可能
職員対応		
事業内容		
その他	チェックアウトの時間を遅くして欲しい	原則9:00までの退村をお願いしているが、ご家族の場合には10:00までの退村も受けることとした。

※ 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
()		
()		
()		