

平成26年度 指定管理者制度モニタリング結果報告書

1. 施設概要

施設名	足柄ふれあいの村		
所在地	南足柄市広町1507番地		
サイトURL	http://www.ashigara-fureai.jp/		
根拠条例	神奈川県立のふれあいの村条例		
設置目的(設置時期)	児童、生徒、青少年等が自然の中での体験及び人との交流を通じて自立心、協調性等をはぐくむための活動を促進すること (平成2年7月)		
指定管理者名	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

2. 総合的な評価

総合評価	総合的な評価の理由と今後の対応
A	<p>◆管理運営等の状況 施設・設備の維持管理を適切に実施するとともに、主催事業・自主事業を計画どおり実施し、参加者から好評を得た。</p> <p>◆利用状況 閑散期に自主事業を実施する等利用者拡大に努めた結果、目標対比及び前年対比ともに、1.7%のプラスとなったため、A評価となった。</p> <p>◆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97.2%となったため、S評価となった。回収率は、利用者へ積極的に呼びかけた結果、94.8%と高くなった。</p> <p>◆収支状況 施設の老朽化に対応し小規模な修繕を実施する一方、その他の経費については運営努力により支出を抑えた結果、収支差額が1,516千円となったため、A評価となった。</p> <p>◆事故・不祥事等 メールアドレス流出の事故が発生したが、事故発生後の対応が適切に行われたとともに、再発防止に向けた取組状況が適切に行われていることを確認した。</p> <p>以上の管理運営状況を総合的に勘案し、総合評価をA評価とした。今後も、施設の機能を活かし、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、更なる利用者の拡大に努めてもらいたい。</p>
<p>S：極めて良好な管理運営状況</p> <p>A：良好な管理運営状況</p> <p>B：一部改善が必要な管理運営状況</p> <p>C：抜本的な改善が必要</p>	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
現場確認	実施日	特記すべき事項等があった場合はその内容
随時モニタリング 指導・改善勧告 等の有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
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	樹木管理については、職員による定期作業として、立木の剪定・枝打・間伐等を実施するとともに、職員では対応が困難な高所の剪定・枝打作業を専門業者に委託し実施した	
主催事業等の実施	年齢や対象、季節等によってプログラムに特色を持たせた事業を実施し、目的やねらいを達成することができた。主催・自主事業合わせて延4,716人の参加があった。 子ども対象事業 4事業5回実施 家族対象事業 9事業33回実施 指導者対象事業 1事業1回実施	
地域との連携について	主催事業「森の大地祭」では、近隣の施設と共催するとともに、多数の団体・グループの協力を得て実施した。 また、主催事業「足柄アート教室」では、近隣在住の陶芸家を講師に招く等、地域との連携や繋がりを深め、事業の充実を図った。	
管理運営の効率的な執行 ・ 閑散期の利用者増	閑散期の自主事業として、1月に「どんど焼き」を実施し、定員50人に対し、86人の参加があった。都会では近年忘れられつつある小正月の火祭り行事であり、参加者からも好評を得た。	
利用者へのサービス提供について ・ 利用者意見の把握と検証・評価	利用者アンケートで把握した意見・要望の実現に向け、職員で協議を行った。例年カーテンの更新についての要望が多いことから、本年度はくりのき村・むささび村コテージのカーテンを更新し、利用者のサービス向上に努めた。	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
「足柄ステップアップキャンプ 同窓会」 平成26年8月で実施した「足柄ステップアップキャンプ」参加者とボランティアが再び一堂に会し、楽しかった1週間のチャレンジをふりかえり旧交を温める。	参加者 14名 平成26年8月のキャンプの様子を編集したDVDの上映や、キャンプ中に行ったゲーム等を通じて、1週間ともに過ごした仲間との絆を深めた。
「足柄ふれあいの村 どんど焼き」 都会では近年忘れられつつある小正月の火祭り行事「どんど焼き」を実施し、気軽に参加できる機会を設けて親子ふれあいの場にする。 地域の農家さんの指導を仰ぐことで、地域との連携を密にし里山との交流を深め、子どもたちに伝統行事の良さを伝える。	参加者 86人 従来の定員制をやめ、入場無料にて当日参加をすべて受け入れたので、多くの方に参加していただいた。先着30名で行った団子作り体験は、すぐに定員に達し大変好評であった。参加者からは、どんど焼きの炎が久し振りで懐かしかった、団子の木も子ども時代を思い出して嬉しかった等、好評であった。

5. 利用状況

評価	《評価の目安》目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。
A	

	〔参考〕直営/管理委託/指定管理※2	前々年度	前年度	平成26年度
利用者数※1	90,907	82,786	86,156	87,592
対前年度比			104.1%	101.7%
目標値	〔目標値設定根拠〕	84,472	82,786	86,156
目標達成率	前年度利用者数	98.0%	104.1%	101.7%

〔 参考：最大利用可能人数 〕

	宿泊定員				合計
定員	400				
年間利用可能日数	357				
最大人数※1	142,800	0	0	0	142,800
稼働率	94.10%	%	%	%	%

※1 原則は人数だが、施設の状況等により変更は可能。単位を変更した場合はその理由

※2 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

6. 利用者の満足度

評価	《評価の目安》 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満
S	

満足度調査の実施内容	協定等に定めた調査内容	実施結果と分析
	利用者が施設を利用する都度、アンケート用紙を利用者に配布し、調査する	サービスの向上に努めた結果、上位2段階の割合が97.2%と高い評価を得ている。

実施した調査の配付方法 利用者に直接配布 回収数/配付数 987 / 1041 = 94.8%

配付(サンプル)対象 利用者

	満足	どちらかといえば満足	どちらかともいえない	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
総合満足度の回答数	521	403	25	2	0	951	
回答率	54.8%	42.4%	2.6%	0.2%			
前年度の回答数	513	388	24	1	0	926	
回答率の対前年度比	98.9%	101.1%	101.4%	194.7%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超える マイナスが生じている)：85%未満
A	

[指定管理業務]

(単位:千円)

	[参考] 直営／管理委託 ／指定管理※	前々年度	前年度	平成26年度	備考
(1) 収入					
[参考] 年度計画		142,545	142,614	144,995	
指定管理料		138,722	138,703	142,565	
利用料		2,279	2,522	2,869	
その他収入		8,032	6,856	7,564	
合計	0	149,033	148,081	152,999	
対前年度比			99.4%	103.3%	
対 計画比		104.6%	103.8%	105.5%	
(2) 支出					
[参考] 年度計画		142,545	142,614	144,995	
支出額		143,522	148,448	151,483	
(内 納付金)					
対前年度比			103.4%	102.0%	
対 計画比		100.7%	104.1%	104.5%	
(3) 収支					
[参考] 年度計画		0	0	0	
収支差額	0	5,511	-367	1,516	
対前年度比			—	—	
収入合計／支出合計の比率		103.8%	99.8%	101.0%	

※ 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※ の欄は記入不要。

[参考：県が支出した修繕工事費] ※県が支出する計画修繕工事・各所管繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額)

(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： 1,000千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内 容(金額)
収 入		
支 出		
積 立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件		
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		件		
		件		

※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。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等)
			②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等)
12月1日	ボランティアとして登録していた199名に電子メールを送信した際、BCC欄ではなく、宛先欄にメールアドレスを入力して送信したため、受信した登録者が他の登録者のメールアドレスを閲覧できる状態となってしまった。	担当職員の不注意によって発生したものである。また、こうしたミスを防ぐために、送信する際の二重チェック体制や、誤送信を防止するシステム等が採られていなかった。	① <ul style="list-style-type: none"> ・当事者への謝罪（電話及び文書送付） ・本社及び施設ホームページへ謝罪文掲載 ・職員全員に対し、個人情報保護教育用テキストに基づく個人情報に関する「自己問診チェック（テスト）」を実施（12/20） ・誤送信メール防止システム「activegate-SS」を導入（1/2） ・職員に対し、情報セキュリティに関する研修を実施（1/16） ② <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者から、事故発生の報告を受けた当日に、記者発表を実施 ・指定管理者に対し、当事者への対応を適切に行うように指導 ・併せて、再発防止に向けた取組みを指示 ・指定管理者の対応状況が適切に行われたことを確認したため、改善勧告は実施しない

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。