

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県立藤野芸術の家		
所在地	相模原市緑区牧野4819		
サイトURL	http://fujino-art.jp/		
根拠条例	神奈川県立藤野芸術の家条例		
設置目的(設置時期)	県民が自然及び人とのふれあい並びに芸術体験を通して豊かな感性と創造性をはぐくむための施設として設置(平成7年3月14日施行)		
指定管理者名	一般社団法人かながわ青少年協会		
指定期間	平成23年4月1日～平成30年3月31日	施設所管課	青少年課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
	<p>利用状況はB評価、利用者の満足度及び収支状況はS評価となったため、3項目評価はA評価となった。</p> <p>指定管理者においては、事業実施計画どおりに事業を実施し、事故・不祥事等も発生せず、老朽化が目立つ設備等に対する適切な維持管理と、積極的な経費節減に努めた。</p> <p>一方で、利用者数の対前年度比は85%、目標達成率も87.5%と減少したことに伴い、収入も対前年度比が97%と減少したが、収支比率は105.4%で前年度並みの比率となり、利用者満足度では満足との評価が97.6%と高い割合であったことを考え合わせ、3項目評価はA評価とした。</p> <p>平成29年度は指定管理の最終年度となるため、これまでのノウハウを踏まえ、適切な施設維持管理と積極的な事業展開・集客拡大に努めてもらいたい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 事業実施計画に基づき体験・学習事業等を実施したが、台風接近による悪天候の影響や、施設周辺の熊出没による夏休み期間中の川への出入口封鎖などからテント宿泊者・工房利用者が減少し、宿泊等利用料金収入対前年度比94.1%、工房利用等その他収入は対前年度比85.6%と減少した。</p> <p>一方、施設の維持管理にあつては節減に努めるとともに、開設から20年以上経過した老朽化が目立つ設備状況の中、利用者の安全を最優先とした施設の運営及び維持管理に努めた。</p> <p>◆利用状況 県のたよりをはじめ、情報誌や新聞、ラジオなど、積極的かつ効果的な広報活動に取り組んだが、台風による悪天候や熊出没により、利用者が減少し、目標達成率は87.5%となりB評価とした。</p> <p>◆利用者の満足度 平成28年7～8月に調査を実施し、満足とする回答割合が97.6%となり、S評価とした。</p> <p>回収率は前年度よりも若干増加したが、38.2%と低かったことから、配布数の増加、配布先への電話聞き取り等に取り組むよう指導した。</p> <p>◆収支状況 収入は対前年度比97%と減少したものの、積極的かつ効果的な光熱水費等の節減に努めたことにより、収支差額は9,148千円のプラスとなり、収支比率は105.4%となったため、S評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 窓口アンケートでの苦情・要望については、利用者サービスの向上にあたり改善に努めた。またレストランの苦情・要望にあつては、毎月、レストラン事業者との打合せを実施し、サービスの改善に努めた。</p> <p>◆事故・不祥事等 適切な施設運営と維持管理により、事故・不祥事等は発生しなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はなかった。</p>
3項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう
A	

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
	該当なし	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	随時	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・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	実施状況に関するコメント
体験事業（陶芸体験、木工体験、自由工房でのガラス工芸体験等、音楽体験、自然体験）《常設及び季節による期間限定プログラム》 初心者をはじめあらゆる人々が、気軽に陶芸・木工・ガラス工芸・音楽等の芸術体験や自然体験に親しむことができる常設の事業を実施	<ul style="list-style-type: none"> ・常設及び季節による期間限定プログラム体験者数 <ul style="list-style-type: none"> ・陶芸体験 7,124名 ・木工体験 9,457名 ・ガラス工芸体験 25,139名 合計 41,720名 ・夏休み!親子で楽しむ!3つの楽器のコンサート 8/21 96名 ・春休み!親子で楽しむ!3つの楽器のコンサート 3/25 115名 	
学習事業（地域作家教室、美術基礎講座、音楽基礎講座、音楽芸術講座、アートテクニカルスクール） 各分野の専門家を講師に迎え、工芸・音楽等の教室を開催し、技術の修得や知識の向上を図ることができる事業を実施	<ul style="list-style-type: none"> ・地域作家教室 7/13・14 40名 ・美術基礎講座 3/23・24 30名 ・音楽基礎講座 5/15・29 46名 ・音楽芸術講座10/22・23 32名 ・アートテクニカルスクール 3/5・11・12 92名 ・ワンマンライブ 3/12 94名 	
創造事業 専門的な芸術活動、創作活動のための講習会や優れた芸術家の作品を鑑賞できる事業を実施	<ul style="list-style-type: none"> ・東京吹奏楽団35人の演奏と指揮者小林恵子氏のお話による特別公演 12/18 159名 	
活動支援事業（地域との連携事業、学校等連携事業等） 青少年をはじめ、あらゆる人々が、人とのふれあいを通して、芸術や自然に親しむ機会をつくり、様々な体験活動を支援する事業を実施	<ul style="list-style-type: none"> ・地域連携事業～第6回藤野芸術の家音フェス 10/16 212名 ・地域連携事業～第25回藤野村歌舞伎公演 11/19・20 399名 ・その他（地域情報コーナー、ホームページ情報発信等） 	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
青少年芸術体験活動支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・陶芸ワークショップ 親子電動ろくろ体験 30組 ・木工ワークショップ 木の机作り 10名 ・自由工房ワークショップ Tシャツとエコバックの藍染体験 27名 あったかマフラー作り 17名 など
青少年自然体験活動支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・手軽にキャンプ体験 13組 ・デーキャンプ等 5,307名 など
その他事業（地域連携サポート事業）	<ul style="list-style-type: none"> ・藤野駅観光案内所ふじのねミニギャラリー リー出展と販売 ・藤野ぐるっと陶器市インフォメーション 設置 623名 ・藤野ぐるっと陶器市作品展示と販売 908 名 など
その他事業（専門知識・技能等提供事業等）	<ul style="list-style-type: none"> ・舞台技術ワークショップ 33名 など

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。
B	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	93,095	102,902	87,497
対前年度比		110.5%	85.0%
目標値	100,000	100,000	100,000
目標達成率	93.1%	102.9%	87.5%

目標値の設定根拠： 提案時に設定

利用者数の算出方法（対象）： 利用申込書の人数合計（主催者・来場者）

[参考：最大利用可能人数／年]

	宿泊室	クリエーションホール	音楽スタジオA	音楽スタジオB	音楽スタジオC	会議室A	会議室B	合計
定員	100	300	60	15	15	30	20	
年間利用可能日数	255	314	314	314	314	314	314	
最大人数※	25,500	94,200	18,840	4,710	4,710	9,420	6,280	163,660
稼働率	53.6%	59.5%	42.7%	44.9%	46.3%	19.9%	18.2%	

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

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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	年1回、7～8月に実施	協定に定めた年1回、7～8月に実施した。結果として満足の割合が97.6%と高い割合であった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 藤野芸術の家を利用しての全体的な印象をお聞かせ下さい。

実施した調査の配布方法 郵送 回収数/配布数 42 / 110 = 38.2%

配布(サンプル)対象 家族利用者、団体利用者、工房利用者

	満足	どちらか といえば 満足	普通	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
サービス内容の総合的評価の回答数	20	21		1	0	42	主に低廉な料金と、キャンプや工房等の体験設備が評価された。一方でレストランのメニュー等の改善希望が見られた。
回答率	47.6%	50.0%		2.4%			
前年度の回答数	14	21	0	5	0	40	
前年度回答率	35.0%	52.5%		12.5%			
回答率の対前年度比	136.1%	95.2%		19.0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 職員対応の印象をお聞かせ下さい。

実施した調査の配布方法 郵送 回収数／配布数 40 / 110 = 36.4%

配布(サンプル)対象 家族利用者、団体利用者、工房利用者

	満足	どちらか といえば 満足	普通	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
職員の対応状況の 回答数	14	25		1	0	40	電話や窓口対応など丁寧な職員対応が評価された。一方で工房スタッフの増員希望が見られた。
回答率	35.0%	62.5%		2.5%			
前年度の 回答数	11	18	10	0	0	39	
前年度回答率	28.2%	46.2%	25.6%				
回答率の 対前年度比	124.1%	135.4%					

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

--

7. 収支状況

評価	<<評価の目安>> 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
S	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	123,670	42,247	24,423	備考のとおり	190,340	190,340	0	100.00%
	決算	123,670	37,213	19,498	備考のとおり	180,381	177,659	2,722	101.53%
前年度	当初予算	123,670	42,247	24,883	備考のとおり	190,800	190,800	0	100.00%
	決算	123,670	37,800	21,624	備考のとおり	183,094	174,928	8,166	104.67%
28年度	当初予算	123,670	42,247	21,804	備考のとおり	187,721	187,721	0	100.00%
	決算	123,670	35,573	18,504	備考のとおり	177,747	168,600	9,147	105.43%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28年度 /

前年度 /

前々年度 /

<備考>

(その他収入の内訳 単位:千円)

26年度提案時：負担金19,496、協賛金30、その他収入1,451
26年度当初時：負担金19,893、協賛金30、その他収入4,500
26年度決算時：負担金19,389、協賛金30、その他収入 79
27年度提案時：負担金19,824、協賛金30、その他収入1,568
27年度当初時：負担金20,233、協賛金30、その他収入4,620
27年度決算時：負担金21,564、協賛金30、その他収入 30
28年度提案時：負担金 -、協賛金 -、その他収入 -
28年度当初時：負担金20,233、協賛金30、その他収入1,541
28年度決算時：負担金18,413、協賛金30、その他収入 60

(平成28年度の提案時について)

提案時の指定期間から2年間指定期間を延長したため、28年度提案時の記載がない。

(平成28年度の当初予算と決算の支出額について)

○事業費 (5,332千円減)

当初予算：22,843千円、決算：17,511千円

工房各担当者の相互協力による職務範囲の拡大と利用者予想数に合わせた人員配置の見直しによるアルバイト賃金等の削減。工作材料の外注加工を減らし、自社加工を増やしたことによる材料費の削減。在庫管理による材料の余分な購入を減らしたことによる支出の削減。

○維持管理費 (14,192千円減)

当初予算：93,359千円、決算：78,167千円

平成25年度以降の諸物価の上昇や光熱水費の高騰に対応する予算を計上したが最大限の節減努力と原油価格下落により光熱費を削減。リース機器等を自己資金で購入したことによるリース料の削減。日々のメンテナンスによる故障等の未然防止による修繕費の削減。在庫管理による宿泊等消耗品の余分な購入を減らしたことによる支出の削減。

[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・各所管修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(千円))
	5,902	厨房機器設置工事等(4,329)、ホール等扉修繕工事(601)、浄化槽設備修繕工事(972)

(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： 500千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
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	窓ロア ン ゲート	4件 (1)常備灯がなく、心配だった。 (2)冷暖房が使用できなかった。説明も無かった。 (3)各部屋にフリーwifiを設置してほしい。 (4)ドアの開閉時に軋む音がした。	(1)非常用懐中電灯設置済み (2)空調切替時であったため、周知するよう改善。 (3)エントランスにフリーwifi設置済み (4)ドア修繕済み
		件	
職員対応	窓ロア ン ゲート	1件 (1)工房での作り方の説明が丁寧ではなかった。	(1)丁寧な説明や材料提供などサービス向上に努めた。
		件	
事業内容	窓ロア ン ゲート	1件 (1)小さな子どもも楽しめて、値段も手軽なメニューを増やしてほしい。	(1)ワークショップや季節ごとの限定メニューの提供など多数のメニューを実施した。
		件	
その他	窓ロア ン ゲート	4件 【レストランについて】 (1)食事が美味しくなく、ボリュームが少ない。 (2)配膳等、手順・準備が良くない、時間がかかる。 (3)テーブルに調味料が無い。 (4)朝食・ランチの子供メニュー、肉・魚の料理がほしい。	(1)～(4)毎月レストラン事業者を打ち合わせを実施し、メニュー・量など、できる限りの利用者サービスの改善を実施した。
		件	

※指定管理者に起因するものを記載。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	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
該当なし	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。