

# モニタリング結果報告書 (平成28年度)

## 1. 施設概要

施設名	21世紀の森		
所在地	南足柄市内山2870-5		
サイトURL	http://k-mask.jp/21/		
根拠条例	神奈川県立21世紀の森条例		
設置目的(設置時期)	森林及び林業に関する知識の普及及び工場並びに林業の振興を図り、併せて県民の保護及び休養に資する(昭和58年から設置)		
指定管理者名	株式会社足柄グリーンサービス		
指定期間	H28. 4. 1～H33. 3. 31	施設所管課	森林再生課

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>項目評価(利用状況、利用者の満足度、収支状況)がC S Aとなったため、3項目評価はBとした。指定管理維持管理業務実施について、年間を通して円滑に運営することができた。交通便に恵まれないことや、広場や散策路等の野外の敷地を多くもつことから、利用状況は天候に左右されやすいが、施設のパンフレット配架場所の新規開拓やチラシの配布など広報に努めた。引き続き施設の宣伝や紹介を行い、集客に努めたい。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて、維持管理業務を実施した。管理業務の集団樹木や林道等における日常的な維持管理業務では、枝打ちや浮石除去や倒木等の処理により安全確保に努め、積極的に施設の安全管理・点検を実施、当該施設の魅力向上に努めた。また、施設のパンフレット配架の新規開拓など、利用拡大に向けての取組を実施した。</p> <p>◆利用状況 施設のパンフレット配架場所の新規開拓やチラシの配布やHPの更新等の広報活動に積極的に取り組んだが、利用者数が目標達成率80.3%となり、C評価となった。前年度対比でも、利用者数が4.6%のマイナスとなっている。(利用者数の減は天候不良や平成28年度から導入した利用料金の影響も考えられる。なお、利用者数が目標に大きく達していないが分析を行い対策を検討するよう指導していく。)</p> <p>◆利用者の満足度 11月～3月に実施し、上位2段階の回答割合が99.4%となったためS評価となった。アンケートの実施にあたっての回収率は、呼びかけ等に努めた結果、79.8%と高くなった。指定管理者は様々な工夫をしているが、アンケート配架施設に立ち寄らないと手に取って貰えず、配布数の少なさが課題となっている。</p> <p>◆収支状況:事業計画に沿った運営を行っており、指定管理料の範囲内で概ね良好に執行されており、収支比率が100.16%のため、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等:苦情・要望はなかった。</p> <p>◆事故・不祥事等:指定管理業務内における、事故・不祥事はなかった。</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い。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
B	

### 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
	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
	年20回程度	
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	実施状況に関わるコメント
広い面積と、様々な自然環境を有しているため、維持管理業務は季節の移り変わりや、利用者の利用状況などを勘案して年間計画を立案して行う。	日常点検及び清掃を毎日実施し、清潔できれいな環境の保持に努め、備品等においても定期点検を行ったり、不具合箇所の早期発見・修繕を行なった。	
安心して利用できるように利便性と安全性を確保し、散策や野外活動を安心して行えるように活動場所周辺の危険生物（マムシ、スズメバチなど）の生息場所となる草むらや茂みをなくすような維持管理を行う。	管理地内の見回りを重ね、利用者に影響のある散策路等のハチの巣の早期発見・駆除を行なった。	
台風、強風などの突発的被害は、適時に対応修復作業を実施していきます。	強風や降雪による、折れ枝や枯れ枝は利用者への安全確保のため、速やかな撤去を行い、倒木による通行不能となった道も順次開通させた。	
利用促進に向けて、チラシやパンフレット、情報誌の作成配布などによる広報の実施。	既存施設に加え、新たな施設へのパンフレットの配架を行うなど、積極的に広報に努めた。	

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の提案内容	実施状況等
自然観察会、森林・林業の知識の向上、林業の振興につながる事業、保健休養に資する事業等、年間を通じて20回以上の定期的な自主事業を実施する	自然観察会（年6回/69人）、森林・林業の知識向上林業の振興につながる事業（年7回/60人）、保健休養に資する事業（年4回/33人）、他（年13回/252人）
森林や県産材の理解を深め、親しみを感じてもらおうオープンイベントの実施	2日間実施したが、近隣でのイベントと重なり集客は振るわなかった。
公共の交通機関を利用して来場するには利便性が悪く、利用者に対して必要に応じ、送迎を実施する。	年12回送迎を行い、32人の利用があった。

## 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。
C	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	49,979	42,094	40,140
対前年度比		84.2%	95.4%
目標値	41,086	51,478	50,000
目標達成率	121.6%	81.8%	80.3%

目標値の設定根拠： 事業計画書（提案書）

利用者数の算出方法（対象）： 10時13時15時の駐車台数に、普通自動車1台に対して4名等、一定の人数をかけて算出

[ 参考：最大利用可能人数／年 ]

	森林館	木材工芸センター				合計
定員	70	25				
年間利用可能日数	321	321				
最大人数※	22,470	8,025	0	0	0	30,495
稼働率	59.93%	25.16%	%	%	%	

※ 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
	簡易アンケート：随時 詳細アンケート：年1回以上	詳細アンケートを11月～3月に実施した。上位二段階の評価は前年と同様に高水準を維持しており、引き続き適正な運営が行われているものと見られる。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 施設管理に対する満足度について 総合について

実施した調査の配布方法 利用者に配布・施設に配架 回収数/配布数 162 / 203 = 79.8%

配布(サンプル)対象 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	102	54		1	0	157	
回答率	65.0%	34.4%		0.6%			
前年度の回答数	59	47	8	0	0	114	
前年度回答率	51.8%	41.2%	7.0%	0.0%	0.0%		
回答率の 対前年度比	125.5%	83.4%		0.0%	0.0%		

(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 施設管理に対する満足度について 接客対応について

実施した調査の配布方法 利用者に配布・施設に配架 回収数/配布数 162 / 203 = 79.8%

配布(サンプル)対象 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	118	39		1	1	159	丁寧や親切など評価が高かった。
回答率	74.2%	24.5%		0.6%	0.6%		
前年度の回答数	81	38	5	0	0	124	
前年度回答率	65.3%	30.6%	4.0%	0.0%	0.0%		
回答率の 対前年度比	113.6%	80.0%		0.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：その他 ]

満足度の高さが伺えたが、改善して欲しい点では、暖房設備や洋式トイレへの要望があがっていた。

## 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
A	

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

		収入の状況				収入合計	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			支出	収支差額
前々年度	当初予算	29,285	0	0	0	29,285	29,285	0	100.00%
	決算	29,285	0	0	0	29,285	29,078	207	100.71%
前年度	当初予算	29,285	0	0	0	29,285	29,285	0	100.00%
	決算	29,285	0	0	0	29,285	28,726	559	101.95%
28年度	当初予算	28,534	480	0	0	29,014	29,014	0	100.00%
	決算	28,534	190	0	0	28,724	28,679	45	100.16%

※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>

[ 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・各所営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))
平成28年8月	1,598	球果乾燥舎近く斜面崩壊部分・斜面侵食防止の鉄製土留柵設置工事
平成29年3月	2,160	木材工芸C・屋根葺き材表面の経年劣化防止対策工事

(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： 50千円以上)

[ 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	件	該当なし	
	件		
職員対応	件	該当なし	
	件		
事業内容	件	該当なし	
	件		
その他	件	該当なし	
	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。