

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

1. 施設概要

施設名	秦野戸川公園・山岳スポーツセンター	
各施設の概要	秦野戸川公園	神奈川県立山岳スポーツセンター
所在地	秦野市堀山下・戸川・横野	秦野市戸川1392番地
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/hadanotokawa/	http://www.kanagawa-park.or.jp/sangaku-sc/
根拠条例	神奈川県都市公園条例	神奈川県立山岳スポーツセンター条例
設置目的(設置時期)	公共の福祉の増進(平成9年7月)	県民に登山に関する知識の習得、技能の向上及びレクリエーションの場を提供し、もって県民のスポーツの振興に寄与するため(平成9年7月)
指定管理者名	公益財団法人 神奈川県公園協会	
指定期間	H27.4.1～H32.3.31	
施設所管課	都市公園課 (平塚土木事務所)	スポーツ課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>(一体としてのコメント) 秦野戸川公園と山岳スポーツセンターについて、提案に基づき、管理スタッフを兼務させるなど一体的な管理を実施していた。 今後も秦野戸川公園と山岳スポーツセンターの更なる連携に期待する。</p> <p>■秦野戸川公園について</p> <p>利用状況の評価がS評価、利用者の満足度の評価がS評価、収支状況の評価がA評価となったことから、平成28年度の3項目評価はS評価となった。 事業計画に基づいた業務が概ね実施されていたが、職員事故等が発生したことから、安全管理に対する取組の強化が望まれる。</p> <p>■山岳スポーツセンターについて</p> <p>提案に基づいた指定管理業務を着実に実施し、簡易な修繕を行うとともに、物販等の自主事業等を組みあわせて、利用者サービスの向上に努めた結果、利用状況の評価がA評価、利用者の満足度の評価がA評価、収支状況の評価がA評価となったことから、平成28年度の3項目評価はA評価となった。利用状況の評価がA評価となったが、東京五輪を契機とした一時の盛り上がりとせず、今後も引き続き、初心者向けのクライミング体験等の企画の更なる充実や各種学校・団体等への広報活動を工夫することにより、利用者の裾野の拡大とともに継続して利用してもらうための取組に努めてもらいたい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>■秦野戸川公園について</p> <p>◆管理運営等の状況 「丹沢の自然に楽しむアウトドアレクリエーションパーク」を総合的な管理運営方針として事業を実施した。丹沢山ろくの素晴らしい景観のもと、一年を通じて花が楽しめる公園づくりや、地域と連携しながら「秦野戸川公園まつり」等を継続して開催し、公園の魅力発信を行うとともに、地域の活性化にも貢献していた。 また、事業計画書に記載の体験プログラムや住民と共同の防災訓練を実施していなかったことから、速やかに実施することが望まれる。</p> <p>◆利用状況 利用者数が目標達成率117.3%となったためS評価となった。前年度対比では、天候不順や近隣の競合公園のリニューアルオープンが影響し、5.8%のマイナスとなっている。</p> <p>◆利用者の満足度 県が年間5回調査を実施し、上位2段階の回答割合が98.4%となったためS評価となった。</p> <p>◆収支状況 光熱水費の節減を理由とした支出の減があり、収支比率は0.7%のプラスとなったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 指定管理者の提案として実施する小水力発電について関係者に無断で設置したことや、ライトアップのメンテナンス不足に対する苦情については、説明を行って理解を得たが、今後は苦情が出ないように取り組むことが望まれる。</p> <p>◆事故・不祥事等 木製複合遊具の定期点検で使用不可判定が出ていたが、そのまま使用可能にしていたため、遊具の使用中止措置など迅速に対応するよう指導を行った。 職員の作業中の事故が発生したことから、再発防止に向けた取組を行った。</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>

■山岳スポーツセンターについて

◆管理運営等の状況 提案に基づいて指定管理業務を着実に実施するとともに、物販等の自主事業等を組みあわせて、利用者サービスの向上に努めた。また、指定管理者により、クライミングボード施設の高圧洗浄や食堂前デッキの滑り止め対策等を行い、快適性や安全性の向上に努めた。昨年度から秦野戸川公園との一体的な管理となり、合同イベントの実施による利用促進、植物管理等、各種業務を相互に兼務することによる効率的・効果的な施設運営に努めているところであり、より一体管理の強みを活かし、利便性の向上に努めてほしい。

◆利用状況 利用者ニーズを反映させた施設運営と事業計画に基づいたサービスの向上策に取り組んだ結果、利用者数が目標達成率109.9%となり、A評価となった。前年度対比では、利用者数が20.6%のプラスとなった。これは夏期における野球・サッカー等の団体宿泊利用者の増加、クライミング施設は東京五輪の追加種目になり、注目され始めたところ、HP等を活用し、PRできたことが主な要因である。引き続き、神奈川県山岳連盟と連携し、登山・クライミング教室や親子体験クライミング等を充実させるなど利用者の裾野の拡大を目指すとともに継続して利用してもらうための取組に努めてもらいたい。

◆利用者の満足度 9月と翌年3月に実施し、上位2段階の回答割合が99.3%となったため、S評価となった。昨年度より、回収率は下がったものの、利用者の声を幅広く求めるため、配付数を増やし、回答数は16.8%増加した。

◆収支状況 利用料金収入は、団体宿泊者やクライミングボード施設の利用者の増加により当初予算額に比べ9.2%増となった。利用者の増加に伴う支出の増加はあったものの、公園管理者との一体管理による効率的・効果的な施設運営による支出の削減に努めた結果、収支差額は721千円のプラスとなったため、A評価となった。

◆苦情・要望等 施設の経年劣化に伴う破損など指定管理者に起因しない要望が寄せられたが、職員による定期的な点検を踏まえた修繕を施すなど、適切な対応に努めた。

◆事故・不祥事等 日頃から職員による施設の日常点検や、専門業者への委託による施設機器、クライミングウォール等の保全に努めた結果、施設の管理不備が原因となる事故や怪我は発生していない。

◆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。

◆その他 なお、平成28年度の3項目評価はA評価となった。利用状況の評価がA評価となったが、今後も引き続き、初心者向けのクライミング体験等の企画の更なる充実や各種学校・団体等への広報活動を工夫することにより、東京五輪を契機とした一時の盛り上がりとせず、利用者の裾野の拡大とともに継続して利用してもらうための取組に努めてもらいたい。

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
S	<参考> 秦野戸川公園	<参考> 山岳スポーツセンター	
	S	A	

【秦野戸川公園について】

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	特記すべき事項があった場合はその内容
	2週に1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
		平成27年度の定期点検において、使用不可の判定後も遊具を開放していたことについて、平成28年4月に判明したことから、平成28年度に指導を行った。(H27モニタリング報告書にも記載) 実施できていない事業計画内容について、速やかに実施に向けて検討するよう口頭指導を行った。

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
効率的・効果的な管理運営	山岳スポーツセンターとの一体的管理に伴い、管理スタッフの兼務による一元的管理を行った。 山岳スポーツセンター及び秦野ビジターセンターとの3館合同イベントについては実施したが、バーベキュー、野点、川遊び、サッカー等山岳スポーツセンターでの宿泊とセットにした公園内での新たな体験プログラムについては実施していない。	三館合同イベントについては募集人数30名で年1回となっていることから、今後、利用促進に繋がる取り組みとして、さらなる工夫が望まれる。 新たな体験プログラムについては、実施出来ないことから、速やかに実施に向けて検討することが望まれる。
都市近郊のアウトドア空間の魅力向上と健康・スポーツの振興	地域を代表する花修景地として、季節の花々の維持管理を行い、魅力向上を図った。 地域と連携し、マラソン大会や駅伝等の健康促進の場の提供及び運営の協力を努めた。	—
広域利用の拡大も視野に入れた地域振興の核になる公園づくり	市や観光協会、自治会、ボランティア団体等で構成された公園利用運営会議を開催し、連携して収穫体験など地域色豊かなイベントを実施した。 ボランティアの活動の場として、植物の育成や森林管理を実施した。	—
防災と安全を強化した運営管理	防災設備の点検を行った。 大雨・強風等の気象条件により、水無川の利用禁止や看板等の固定、パトロールを行い安全の確保に努めた。	住民との共同防災訓練について、実施していなかったことから、実施することが望まれる。

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
駐車場の管理運営	臨時駐車場を開設し、県道を含めた渋滞の緩和に寄与した。
自動販売機の設置	利用者へのサービス向上や熱中症予防の目的で利用者の多いエリアを中心に自動販売機を設置していた。
茶室の管理運営	茶室「おおすみ山居」には茶道の資格を持つスタッフを配置し、抹茶等の提供を行い、利用促進に努めていた。
バーベキュー場の管理運営	鉄板、焼き網、火ばさみの貸し出し等の利用者サービスを行っていた。

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。
S	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	664,530	575,920	542,310
対前年度比		86.7%	94.2%
目標値	405,000	453,268	462,155
目標達成率	164.1%	127.1%	117.3%

目標値の設定根拠： 前々年度：平成18～20年度実績平均の95%
前年度、平成28年度：提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： パークセンサーによるカウント数より推計
+ 茶室、バーベキュー等利用者数

[参考：最大利用可能人数／年]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 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
	県により休日3回、平日2回の計5回調査	指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に利用者から高い満足度を得ている。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的に見るといかがでしたか？

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数／配布数 128 / 128 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

	満足	どちらかといえば満足	どちらかでもない	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
サービス内容の総合的評価の回答数	83	43	2	0	0	128	樹木、草花等、手入れがよい
回答率	64.8%	33.6%	1.6%				
前年度の回答数	125	55	3	3	1	187	
前年度回答率	66.8%	29.4%	1.6%	1.6%	0.5%		
回答率の対前年度比	97.0%	114.2%	97.4%	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 公園スタッフの対応はいかがでしたか？

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 67 / 67 = 100.0%

配布(サンプル)対象 公園利用者

	満足	どちらかといえ ば満足	どちら でもない	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
職員の対応状況の 回答数	48	14	5	0	0	67	あいさつしてくれる
回答率	71.6%	20.9%	7.5%				
前年度の 回答数	72	22	2	1	0	97	
前年度回答率	74.2%	22.7%	2.1%	1.0%			
回答率の 対前年度比	96.5%	92.1%	361.9%	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]

—

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				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	86,511	519	12,525	駐車場12,525	99,555	99,555	0	100.00%
	決算	86,511	801	13,371	駐車場13,371	100,683	96,865	3,818	103.94%
前年 度	当初 予算	93,461	750	17,703	駐車場15,908 自販機1,795	111,914	111,914	0	100.00%
	決算	93,461	834	17,428	駐車場15,347 自販機2,080	111,723	110,138	1,585	101.44%
28 年度	当初 予算	93,461	750	25,289	駐車場23,481 自販機1,808	119,500	119,500	0	100.00%
	決算	93,461	846	23,539	駐車場22,053 自販機1,486	117,846	116,976	870	100.74%

※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))
28年8月-10月	1,000	遊具修繕
29年1月-3月	1,647	自動ドア修繕、門扉修繕

(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： 300千円以上)

[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	電話	5 件	複合遊具はいつから使えるようになるのか。(5-8月)	少し時間がかかることを説明した。
	対面	2 件		
職員対応	電話	1 件	従前からの水路利用者等に説明しないで、無断で水路に小水力発電機を設置した。(4月)	謝罪するとともに、機器を撤去した。
		件		
事業内容	電話	1 件	風の吊り橋ライトアップについて、広報誌や公園の案内画像では大変きれいな写真で紹介されているのに、実際はうっすら青く光っているのみで、遠方から来たのがっかりした。(12月)	謝罪するとともに、ライトのメンテナンスをしっかり行って、ライトアップを行うということで説明し、納得いただいた。
		件		
その他		件	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	<ul style="list-style-type: none"> 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）
平成28年 3月18日 遊具定期点検 結果報告 (H27モニタリング 報告書にも記 載)	<ul style="list-style-type: none"> ①遊具の定期点検の結果、使用不可判定が出ていたが、そのまま使用可能にしていた。（事故の発生はなし） ②来園者の安全確保を第一とし、迅速に対応を行うよう指導した。（口頭指導及び文書指導） ③4/18、ロープ等により応急的な使用中止措置を実施。4/23、県からの指導により、バリケードにより使用中止措置を実施。 ④無し ⑤一部部材の老朽化、一部規格不適合。使用中止措置は指定管理者直営による。修繕は県負担による。 ⑥無し
12月18日	<ul style="list-style-type: none"> ①フワフワジャンプ（遊具）の霜よけ用に最近導入したブルーシートの取り外し作業中に職員が転倒し、腰椎を圧迫骨折した。 ②事故等報告書により確認を行った。また、12/20には現地確認を行った。 ③ブルーシートを分割して軽くするとともに、斜面以外の場所での作業を行うなど、再発防止に努めた。 ④無し ⑤慣れない作業で、かつ広場周辺の斜面地で作業を行ったことによる。 ⑥無し

※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	無し	
職員の配置体制	無し	
労働時間	無し	
職場環境	無し	

※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。

【山岳スポーツセンターについて】

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	特記すべき事項があった場合はその内容
	平成28年5月26日 平成28年12月15日 平成29年1月6日	
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
指定管理業務実施にあたっての考 え方、運営方針等について	施設の設置目的及び山岳スポーツの 拠点施設であることを十分に理解し て施設運営を行った。	
秦野戸川公園との一体的な管理運営 について	<ul style="list-style-type: none"> ・秦野戸川公園内にある3施設（秦野戸川公園パークセンター、秦野ビジターセンター、山岳スポーツセンター）で利用促進、課題の改善に向け連携を図った。 ・三館共同による利用促進共同イベント「みんなで作る（秦野戸川公園）、登る（山岳スポーツセンター）、遊ぶ（秦野ビジターセンター）」を実施した。 ※山岳スポーツセンターにおいて親子体験クライミング教室を実施（講師7名、参加者10組27名）	利用促進に係る共同イベントについては、昨年度、今年度に開催した経験を踏まえた、より充実した企画となるように期待したい。
利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針について	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から「公平」、「透明性」、「厳正」に対応した。 ・利用者満足度アンケートを実施し利用者ニーズの把握に努めた。 ・ゼロエミッション等環境に配慮した施設の維持管理に努めた。 	
スポーツ・競技振興について	<ul style="list-style-type: none"> ・登山愛好者やクライミングウォール愛好者はもとより、全ての利用者に対してもきめ細かく対応し、スポーツの振興に努めた。 ・神奈川県山岳連盟と連携を図り、クライミング教室（11回：受講者282名、講師74名）、登山教室（13回：受講者128名、講師66名）を実施した。また、同連盟の協力を得て底辺拡大のイベントを実施した。 ①親子体験クライミング（4月17日：参加者65名）…秦野丹沢祭り（山開きの中）で実施 ②視覚障害者体験クライミング（5月14日：参加者11名） ③親子シャワークライミング（7月30～31日：参加者29名）…沢登り、星空観測、テント泊 ④親子体験クライミング（10月10日及び15日：参加者54名及び47名）…県民スポーツ週間及び秦野戸川公園まつりの中で実施した。	障害者にスポーツ活動の場を提供するため、昨年度はなかった視覚障害者体験クライミングを行ったことは評価できる。今後も利用者の裾野を広げる取組に努めてほしい。

施設の維持管理について	<ul style="list-style-type: none"> ・秦野戸川公園との一体的な管理運営となり、清掃管理は委託することにより、常に清潔で快適な環境の維持に努めた。また、植物管理等については業務を相互に兼務するなど、効率的な維持管理に努めた。 ・館内電気点検、害虫消毒等高度な技術や専門的な資格を要する業務については専門業者に委託し、適正な維持管理に努めた。 	
利用促進を図るために行う広報、PR活動、登山・山岳競技等の振興に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「山岳スポーツセンター条例」及び「利用等に関する規則」を遵守し利用者の確保に努めた。 ・ホームページによる情報や施設案内を掲示することによって、施設の利用が円滑に行われるよう努めた。また、大倉バス待合所、戸川公園パークセンター及び山岳スポーツセンター付近の案内掲示を更新する等して利用者の拡大を図った。 ・神奈川県山岳連盟との連携を図り、クライミング教室、登山教室等円滑な事業の実施に取り組んだ。 	
利用促進を図るためのサービス（接客、ニーズ、苦情の把握処理）の向上に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査を実施し、要望可能な事項については対応した。 ・利用者の声に耳を傾けつつホームページ、パンフレット、施設利用案内チラシで公正に説明し、利用者のご理解を頂きながら利用承認事務を行った。また、施設予約状況を小まめに更新し利用者の利便を図った。 ・夏場の屋外クライミング施設への日除け設置、宿泊棟食堂（吹き抜け構造）天井部へロールスクリーンを設置し空調改善を図った。 	
事故防止等安全管理	<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止、火災防止や犯罪発生防止のため、職員不在の夜間、休館日の機械警備委託を行い安全の確保に努めた。 ・「事故防止点検マニュアル」に基づく日常点検を実施して事故防止に努めるとともに、利用者への利用開始前の事故防止の周知を行った。 ・事故や災害発生時等の緊急時の体制及び初動対応に従い、適切な備えを行った。警報発表時には必ず施設のパトロールを実施した。 ・年2回の消防訓練の実施。上級及び普通救命講習受講者を配置し、急病人等の発生に備えた。 	
地域と連携した魅力ある施設づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・登山者遭難救助連絡会で得た情報を登山愛好者や登山教室で伝え、安全な登山の一助に努めた。 ・地域に精通している地域企業への優先発注のほか、地元非営利団体等への業務委託を行った。 ・地元中学校の職場体験の受け入れなど地域との連携に努めた。 	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
利用者サービス向上のための物販等	自炊施設であるため、食事機能の補完として、バーベキューセットの貸出等を行った。 また、食事機能の補完としては地元仕出し屋の幹旋及びカップ麺の販売などを行い好評を得た。 《実績》 カップ麺 85件 バーベキューセットの貸出 16件

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	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	10,930	10,481	12,635
対前年度比		95.9%	120.6%
目標値	9,200	11,400	11,500
目標達成率	118.8%	91.9%	109.9%

目標値の設定根拠： 平成24年度実績(11千人)から約5%増

利用者数の算出方法（対象）： 宿泊利用、宿泊を伴わない休憩利用、研修室利用、屋外クライミングウォールの利用者をカウント

[参考：最大利用可能人数/年]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 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
	年間2回を9月と翌年3月に調査	利用者の声を反映させた施設の維持管理が評価されたため、上位2項目の割合が合計99.3%と高く評価された。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設の管理に対する満足度について該当する印象に○を付けてください(サービス内容の総合的評価)。

実施した調査の配布方法 窓口で配架、利用者等に直接配布 回収数/配布数 295 / 369 = 79.9%

配布(サンプル)対象 施設の利用者

	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	175	115		2	0	292	・施設が清潔ですごしやすい。 ・風呂を設置してほしい。
回答率	59.9%	39.4%		0.7%			
前年度の回答数	124	86	36	4	0	250	
前年度回答率	49.6%	34.4%	14.4%	1.6%			
回答率の対前年度比	120.8%	114.5%		42.8%	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 施設の管理に対する満足度について該当する印象に○を付けてください（接客対応）。

実施した調査の配布方法 窓口で配架、利用者等に直接配布 回収数/配布数 295 / 369 = 79.9%

配布(サンプル)対象 施設の利用者

	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	207	84		1	0	292	・職員施設の対応に好感が持てた。
回答率	70.9%	28.8%		0.3%			
前年度の回答数	123	72	50	3	0	248	
前年度回答率	49.6%	29.0%	20.2%	1.2%			
回答率の対前年度比	142.9%	99.1%		28.3%	0.0%		

(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
A	

[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	16,834	5,355			22,189	22,189	0	100.00%
	決算	16,834	6,390			23,224	20,754	2,470	111.90%
前年度	当初予算	9,339	5,979			15,318	15,318	0	100.00%
	決算	9,339	6,014			15,353	15,115	238	101.57%
28年度	当初予算	9,339	5,979			15,318	15,318	0	100.00%
	決算	9,339	6,530			15,869	15,148	721	104.76%

※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))
平成29年1月	364	漏電防止用配線ブレーカー交換工事(363.9)

(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： 300千円以上)

[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	要望 11 件	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ(3件)、シャワー室(6件)の清掃状況改善希望 ・スリッパが滑る(3件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・週2回、宿泊後の清掃を実施しているが、その他こまめな清掃を心掛ける。 ・スリッパは年度末に全部交換実施
	件		
職員対応	件		
事業内容	件		
その他	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	<ul style="list-style-type: none"> 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)
なし	①②③④⑤⑥

※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。