

# モニタリング結果報告書 (令和3年度)

## 1. 施設概要

施設名	愛川ふれあいの村		
所在地	愛甲郡愛川町半原3390		
サイトURL	http://fureai-aikawa.com/		
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、協調性等を育むふれあい活動を促進すること(平成5年4月)		
指定管理者名	東急コミュニティー・国際自然大学校グループ		
指定期間	R3.4.1 ~ R8.3.31 (2021年) (2026年)	施設所管課 (事務所)	子ども教育支援課

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>「利用状況」がC評価、「利用者満足度」がS評価、「収支状況」がA評価となり、3項目評価の結果はBとした。</p> <p>3項目評価はBとなったが、課題となった利用者の大幅減は新型コロナウイルス感染症による活動自粛に伴うキャンセルや、施設利用者数の制限等によるものであり、管理運営等の状況、労働環境の確保に係る取組状況等に特段の問題はなく、総じて良好な管理運営がなされている。</p> <p>今後も施設の機能を活かし、引き続き感染症対策を徹底し、利用者が安心して自然にふれあう体験活動を実施できるような事業を継続するとともに、コロナ前の水準への利用者数の回復に努めてほしい。</p>
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <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、新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら主催事業のほとんどを実施することができ、前年度に比べ大幅に利用者数を回復させている。 また、利用者の利便性向上のため積極的に施設の修繕を実施しており、利用者からも好評を得ている。 衛生管理についても新型コロナウイルス感染症対策の更なる徹底を進めており、手指消毒機器の増設、アクリル遮蔽版の設置など設備の充実を進めた。</p> <p>◆利用状況 新型コロナウイルス感染症の影響により目標対比で43.4%にとどまったためC評価となった。 一方で、新型コロナウイルス感染症対策を徹底するとともに、プログラム等を工夫し、前年度対比では274.9%となるなど、着実に利用者数を回復させている。</p> <p>◆利用者の満足度 利用者が施設を利用する都度アンケート調査を実施したところ、上位2段階の回答割合が99.3%であったためS評価とした。</p> <p>◆収支状況 新型コロナウイルス感染症拡大防止による休業や、感染防止対策の一環としての利用人数制限、利用者の活動自粛によるキャンセル等の影響により引き続き利用料金収入は減少しているが、感染予防対策の徹底により利用者数が回復したこと、運営努力による支出の節減により、収支差額は1,225千円となったためA評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 職員間の連絡・連携不足による苦情が寄せられたが、直ちに利用者には謝罪するとともに、全職員に事例を共有・指導を行い再発防止を徹底した。また、手洗い場等、どこまで室内履きで進入してよいかわからないとの意見を踏まえ、すぐに範囲をわかりやすく掲示するなど対策を講じ、利用者の利便性向上につなげた。</p> <p>◆事故・不祥事等 指定管理者に帰責する事故・不祥事はない。</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> <p>◆その他 今後は、感染状況等を注視しつつ、新型コロナウイルス感染症対策の徹底と利用者からの要望を両立したイベントの実施や、広報活動への積極的な取組を強化し、更なる利用拡大に努めてもらいたい。</p>

## 3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。
B	C	S	A	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

#### 4. 定期・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	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	年4回	施設不具合箇所の確認・打合せを行った。 県が執行した修繕工事の完成検査を行った。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	年1回	県と指定管理者との間で連絡協議会を開催し、施設の諸問題について情報共有するとともに、キャッシュレスの導入等について協議した。
随時モニタリングにおける 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

#### 5. 管理運営等の状況

[ 指定管理業務 ]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<b>【施設の維持管理】</b> ○樹木管理・除草 ・職員及び愛川町シルバー人材センターによる日常及び定期的植栽管理及び除草作業を実施する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員による日常的な植栽整備により、落枝他リスクを軽減した。また、カシノナガキクイムシ対策のため、クヌギ、シラカシ、コナラに薬剤処置とシート巻き処理を行い、被害拡大防止に努めた。</li> <li>強風による倒木、枯死木を伐採。</li> <li>業者によるナラ枯れ病樹木を伐採、落枝防止のため、グラウンド樹木枝打ちや、グラウンド土手に防草シート設置を行った。</li> </ul>	
○清掃・美化 ・職員は宿泊棟及び施設内全般の点検や清掃作業を行い、あわせて専門業者による日常清掃及び定期清掃を実施し、清潔な環境の維持に努める。	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用閑散期を活用してロジ全棟の清掃を実施した。</li> <li>日常的な清掃の他、集会棟外壁の洗浄を職員で実施し、施設の美化に努めた。</li> </ul>	
○保健衛生管理 ・給排水設備、浴場給湯設備を関係法令に則って適正に管理する。 ・宿泊棟寝具については定期的に乾燥作業を実施する。 ・害虫駆除のための消毒作業を年2回実施する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>感染症対策のため、施設の消毒作業を継続。</li> <li>食堂に利用者用の足踏み式消毒スタンドを設置し、テーブルにアクリル板を設置するなど対策を強化した。</li> <li>宿泊棟寝具の乾燥と交換及び害虫駆除のための消毒作業について計画り実施した。</li> </ul>	
○維持・修繕 ・職員による日常的な小破修繕や専門業者による改修工事を適切に行う。 ・宿泊棟の雨漏り対策工事を実施する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>せきれい棟と管理棟集会室の雨漏り処置を実施。</li> <li>利用者の利便性向上のため、案内看板、各種表示板等を改修。</li> <li>業者対応による衛生設備の改修、宿泊棟の破風修繕、旧ボイラー室の煙突撤去等を行った。</li> </ul>	

<p>○食堂設備・食品衛生の安全管理          ・清潔で快適な食環境のため利用者の声を参考に食堂業者との協議を行う。          ・食中毒やノロウイルス感染に対応するための職員研修を実施する。          ・衛生的な環境確保のための日常的な点検や専門検査機関による定期検査を実施する。</p>	<p>・新型コロナウイルス感染症対策のため、引き続き配膳方法をビュッフェ方式から配膳給食方式とし、配膳時利用者に使い捨て手袋、エプロン、帽子を着用してもらい、団体ごとに食事時間が重ならないように調整、換気の徹底、座席人数を半減してソーシャルディスタンスを保つ等、感染症対策の徹底に努めた。          ・利用者が入れ替わる際には、テーブル等利用者の手の触れる箇所について職員が清拭し、消毒作業を徹底した。          ・食品衛生責任者講習を受講し、職員間で内容を共有し、衛生についての理解を深めた。          ・専門業者による定期消毒作業を実施した。</p>	
<p>【主催事業等の実施】          ○職員の直接指導の拡大による活動支援の強化          ・学校や団体からの要望に応じて、職員がより積極的に活動プログラムに関わるなどの、直接的な活動支援を拡大する。          ・プログラム指導に関する外部団体の研修への職員参加、体験活動安全研修、リスクマネジメント研修に参加し、職員のスキルアップやモチベーションの向上を図る。</p>	<p>・年間32本の主催事業を開催          ・厚木市内の小学校の依頼により学芸員と職員が出向き、自然観察プログラムを行った。          ・横浜市の学校の依頼により、学芸員が出向き校内ビオトープの観察、環境調査について指導した。          ・神奈川県青少年センターからの青少年育成プログラム（アイスブレイク講習会）の指導依頼により、職員が指導を行った。          ・年間21本の研修に参加した。</p>	
<p>【環境への配慮】          ・間伐樹木の再利用、廃棄物の減量化や分別の徹底、環境配慮製品の積極的使用に取り組む。          ・利用者には入村時説明会や掲示などにより、節電節水への協力を呼びかける。          ・食堂から発生する厨芥については飼料化に努める。</p>	<p>・クラフトや野外炊事の際に使用される間伐材の利用や、廃棄物・ゴミの分別とSDGsに紐づけた説明を掲示し、施設の取組の共有と協力を促した。          ・植栽整備により伐採した樹木は、土手などの土留め用材料他、再利用を推進した。</p>	
<p>【地域との連携】          ・地域イベント「紅葉まつり」や毎月第1週目の日曜日に開催するファミリーコミュニケーションデイにより施設への親近感の醸成を図る。          ・地域連携事業の実施による施設の活性化を図り、新規利用者の開拓に努める。</p>	<p>・ファミリーコミュニケーションデーに伴う自然観察会・クラフト教室について、愛川町教育委員会の後援を得てチラシを町内小学校に配布、施設近隣の自治体、商業施設への掲示を行った。          ・11月に開催予定であった地域連携事業「紅葉まつり」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止となった。</p>	<p>・「紅葉まつり」については、連携する地元自治体が感染拡大防止のためイベントを中止していたことにより、村においても、感染拡大防止の主旨に鑑みて当該事業を中止としたもの。          ・来年度は新型コロナウイルス感染症状況を注視しつつ、実施を予定している。</p>

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

## 6. 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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	111,965	17,658	48,545
対前年度比		15.8%	274.9%
目標値	120,704	111,965	111,965
目標達成率	92.8%	15.8%	43.4%

目標値の設定根拠： 前年度目標（前々年度利用者数）

利用者数の算出方法（対象）： 利用申込書に記載された人数の合計（利用者）  
 ※延べ人数

※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

<備考>

**【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】**  
 （※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

前年度に引き続き、緊急事態宣言に伴う臨時休村、まん延防止等重点措置に伴う当日利用の中止等の利用制限に加え、利用者における外出、イベントの自粛等によるキャンセルが生じており、依然としてコロナ前の水準である令和元年度との比較で43.4%と利用者が半減している。

②令和3年度の対応状況

昨年度策定した「県立ふれあいの村の再開等に関するガイドライン」に基づく村独自の感染防止マニュアル等に基づき、施設利用者数の制限も含めた感染予防対策を徹底するとともに、コロナ対策を踏まえてプログラムの内容を工夫し、利用者と綿密な事前調整を行うなど、利用者数の回復に努めたことにより、利用者数は前年度比で274.9%増加した。

## 7. 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
	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99.3%と高い評価を得ている。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容

この施設をまた利用したいと思いますか

実施した調査の配布方法 利用者に直接配付 回収数/配布数 650 / 759 = 85.6%

配布(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	207	89	2	0	298	・スタッフの対応がよかった。
回答率	69.4%	29.9%	0.7%	0.0%		
前年度の回答数	95	15	1	1	112	
前年度回答率	84.8%	13.4%	0.9%	0.9%		
回答率の対前年度比	81.8%	223.0%	75.2%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

**【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】**  
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響  
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況  
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 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	その他収入の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	94,655	32,408			127,063	127,063	0	
	決算	94,655	29,239			123,894	120,583	3,311	102.75%
前年度	当初予算	94,862	34,609			129,471	129,471	0	
	決算	104,356	3,998			108,354	108,357	-3	99.99%
令和3年度	当初予算	96,585	32,509			129,094	129,094	0	
	決算	97,555	11,764			109,319	108,094	1,225	101.13%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
令和3年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>

<p><b>【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】</b>                  (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)</p> <p>①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響                  新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照</p> <p>②令和3年度の対応状況                  新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照</p>
---

9. 苦情・要望等  該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件		
		件		
職員対応	苦情	1 件	浴場を貸切使用していた団体が、密を避けるため、女子風呂と併せて男子風呂も女子に使用させていたところ、指定管理者側の連絡不足により男性職員が湯温測定等のため男子風呂脱衣場に入室した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・団体へ謝罪</li> <li>・職員に対し、浴室利用時間中の作業を避けるよう指導</li> <li>・情報共有不足について職員に厳重注意</li> </ul>
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		件		
		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。

10. 事故・不祥事等  該当なし

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）
	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・不祥事につい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。

11. 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。