

モニタリング結果報告書 (令和4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や原油価格高騰が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>引き続き新型コロナウイルス感染症の影響下であり、夏季の流行拡大によるキャンセル等の影響が大きく、原油価格高騰による光熱水費の支出増により収支状況は厳しい状況となった。利用者からの評価は高く、全体的に安定した管理運営がなされているが、浴槽水の水質検査でレジオネラ菌が検出される事案が発生した。今後は、今回策定した再発防止策を徹底するとともに、これを教訓として他の管理業務についても点検を行い、必要に応じてマニュアル等を見直すなど、管理体制の更なる改善を図ってほしい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 施設・設備の維持管理を概ね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、前年度に引き続き利用者数を回復させている。 浴槽水の水質管理について、浴槽水からレジオネラ菌が検出される事案があったが、速やかに県に報告し、県及び関係機関の指示・指導に従って再発防止策を講じている。</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72.7%であったためC評価となった。 一方で、プログラム等を工夫したり、広報の拡大に努めた結果、前年度対比では167.7%となるなど、利用者数の回復が進んでいる。</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97.9%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の影響により利用者が減少している状況にもかかわらず、原油価格高騰の影響を受けたため光熱水費等が増加したが、節電に努めたり、修繕計画を再検討するなど、運営努力により支出を抑えた結果、最終的な収支差額は518千円となり、収支比率が100.44%となったためA評価とした。</p> <p>◆事故・不祥事等 前述のとおり浴槽水からレジオネラ属菌が検出された。幸いにして健康被害は生じておらず、苦情等も寄せられていない。検出確認後速やかに県に報告し、その後も県及び関係機関の指示や指導に従い、迅速かつ誠実な対応を行っており、事後対応については評価できるが、そもそも適切な管理が徹底されていれば防ぐことができた可能性が高い事案であるため、厚木保健福祉事務所の指導のもと、再発防止策の徹底と管理体制の改善を指導した。今後、水質管理を徹底するとともに、他の管理項目についても点検を行い、管理体制の向上に努めてほしい。</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	利用者の満足度	収支状況	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：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
	(項目6参照)	(項目7参照)	(項目8参照)	
B	C	S	A	

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10回	県執行工事の現場確認・打合せ 備品の現物確認 随時モニタリングによる現地確認・指導
意見交換等の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	年2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、次年度の利用目標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・無	指導・改善勧告等の内容
	○有・無	浴槽水からレジオネラ菌が検出されたことについて、随時指導を行った。

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
【施設の維持管理】 ○樹木管理・除草 ・職員による日常的な除草作業及び定期的な植栽管理、専門業者による樹木の処理を実施する。	・樹木の健全育成及び獣害対策のためヒノキ20本を間伐した。 ・ナラ枯れ病樹木2本、枯死木7本を伐採した。 ・カシノナガキクイムシ対策を実施した。 ・村内樹木の生育調査等を実施した。	
○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。	・宿泊棟、管理棟、食堂・浴室棟の床ワックス掛けを実施した。 ・専門業者による食堂、浴室棟の窓ガラス清掃を実施した。 ・利用閑散期を利用して宿泊棟全棟の全体清掃を実施した。	
○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。	・浴槽水検査の結果レジオネラ菌が検出されたことを受け、専門業者による浴槽配管の消毒作業を実施した。 ・保健所から浴槽管理方法についてアドバイスを受け、管理方法の見直し、管理マニュアルの修正を行った。 ・感染症対策のため、施設消毒作業を継続して実施した。 ・そのほか、計画どおりに実施した。	・浴槽水からのレジオネラ菌の検出については、検査結果の速報が出た段階で直ちに県に報告があり、今後の対応について随時指導を行った。 ・結果として健康被害は報告されず、対応に対する苦情もなかったが、今後、再発防止のため、浴槽水の管理状況について継続的に状況確認を行う。

<p>○維持・修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・施設各所の不具合箇所について優先順位をつけて対応を行った。 ・凍結による水道管破裂など緊急的な修繕を実施した。 ・集会棟エントランスのスロープをバリアフリー対応に改修した。 	
<p>○食堂設備・食品衛生の安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性を向上させるため、新型コロナウイルス感染症の感染状況に合わせて、感染防止対策を徹底しつつ、随時、運用を見直して対応した。 ・感染症対策のため提供を中止していた一部野外炊事メニューについて、対策を講じたうえですべてのメニューの提供を再開した。 	
<p>【主催事業等の実施】</p> <p>○職員の直接指導の拡大による活動支援の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・近隣施設や地元団体と連携した自然体験等のプログラムを提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対し、野外炊事168件、キャンプファイヤー196件、クラフト129件、レクリエーション26件の直接指導を行った。 ・県内の小学校等に対し、5回の出張指導を行った。 ・愛川町繊維会館、中津川漁協との連携プログラムを利用者に提供した。 ・主催事業1件について、参加者から新型コロナウイルス感染症陽性反応が出たため途中で中止したほかは、概ね計画どおりに実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・あいかわチャレンジキャンプについて、参加者が途中で発熱し、検査の結果陽性だったため途中で中止となったもの。対応マニュアルに沿って、隔離や職員の濃厚接触者の追跡等、感染拡大防止対策について円滑に対応できた。
<p>【環境への配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・高樹齢木の更新を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・植栽整備により伐採した樹木を土留め用丸太等として再利用した。 ・宿泊棟内トイレ等の照明をLED化した。 	
<p>【地域との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・愛川町や県央地域県政総合センターとの連携を進める。 ・近隣開催の環境系イベント等に出席し、新規顧客の開拓に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主催事業の一部について愛川町教育委員会の後援を取得した。 ・自治会と連携し、掲示板や回覧板を活用して、地元住民への事業周知を進めた。 ・近隣施設のイベントに参加し、愛川ふれあいの村のPRを行った。 	

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「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等の影響がある場合、対応状況を含めて、「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4年度
利用者数※	17,658	48,545	81,402
対前年度比		274.9%	167.7%
目標値	111,965	111,965	111,965
目標達成率	15.8%	43.4%	72.7%

目標値の設定根拠： 前年度目標（令和元年度利用者数）

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等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該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等が利用状況に与えた影響

前年度に引き続き、依然として新型コロナウイルス感染症の影響を受けており、コロナ前の水準である令和元年度との比較で72.7%にとどまっている。

利用者の回復は進んでいるものの、令和4年度は、最も多くの利用が見込める夏季に感染者数が拡大し、主催事業参加者からも陽性者が出るなど、7月8月利用者が伸び悩んだ影響が大きい。

②令和4年度の対応状況

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たり、感染状況に応じてこまめに対策を見直すなど、昨年度に引き続き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167.7%に増加した。

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97.9%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 469 / 868 = 54.0%
 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	214	204	8	1	427	・対応が丁寧だった ・アンケートが細かい
回答率	50.1%	47.8%	1.9%	0.2%		
前年度の回答数	207	89	2	0	298	
前年度回答率	69.4%	29.9%	0.7%			
回答率の対前年度比	72%	160%	279%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>
 宿泊利用者だけの回収率は79.2% (430/543団体)

【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※当該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等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等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
②令和4年度の対応状況 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「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が0円の施設≫ 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	94,862	34,609			129,471	129,471	0	
	決算	104,356	3,998			108,354	108,357	-3	100.00%
前年度	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%
令和4年度	当初予算	98,827	32,509			131,336	131,336	0	
	決算	98,827	19,987			118,814	118,296	518	100.44%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該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等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等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

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	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）
12月5日	<p>①浴槽水の水質管理のための自主検査により、11月25日に採水した浴槽水からレジオネラ属菌が検出された。</p> <p>②12月5日 子ども教育支援課担当者に①の内容が報告され状況を電話で聴取 同日 子ども教育支援課担当者から、厚木保健福祉事務所に連絡 12月6日 指定管理者から子ども教育支援課担当者に対応状況の報告 以後12月17日まで毎日対応状況の報告を受ける 12月7日 子ども教育支援課担当者及び厚木保健福祉事務所担当者が現場立入りによる確認を行う</p> <p>③本件に起因すると考えられる体調不良者の報告はない 【検出後の対応経過】 12月5日から12月16日まで自主的に浴室の利用を中止 12月6日から順次、指定管理者から菌が検出された浴槽水を使用した全利用者に対し状況の説明と謝罪を行う 12月7日県担当者と厚木保健福祉事務所が現地確認 12月8日に厚木保健福祉事務所の教示に従って配管の洗浄・消毒を行う 12月17日から塩素濃度管理体制を見直したうえで浴室利用を再開 【再発防止策】 浴槽・配管の洗浄・消毒 清掃業務マニュアルの見直し、定期的な配管洗浄の実施、塩素濃度管理体制の見直し等</p> <p>④謝罪連絡時に一部利用者より苦言があったほかは、クレーム等はない ⑤大人数の団体利用が連続したことにより、塩素の自動注入量を超えて浴槽水の残留塩素濃度が低下し、その状態が継続してしまったためと考えられる。 ⑥無（菌が検出された期間の浴室利用者が特定可能だったため）</p>
	<p>① ② ③ ④ ⑤ ⑥</p>

※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。