

## 指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査 (総合結果)

施設名	愛川ふれあいの村				
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				
施設所管課(事務所)	子ども教育支援課 ( )				
指定期間	R3.4.1 (2021年)	～	R8.3.31 (2026年)	評価期間	R3 年度 ～ R5 年度 (2021) (2023)

### 指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準		
<b>B</b>	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		
<b>評価理由及び今後の対応</b>			
指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。 協定等に定める業務基準や事業計画に沿って着実に取り組んでおり、施設の管理運営に求められる水準は維持されている。また利用者満足度調査でも「満足」以上が平均して98.6%となっており、利用者からも評価を得ている。 利用者数については新型コロナウイルス感染症の影響を受けて大幅に利用者が減少したが、その後回復を続けていることに加え、集客に向けて様々な取組を行っているため、令和6年度以降は利用者数の増加を見込み、前述のとおり利用者からの評価は高い。また、指定管理者の運営努力により毎年度の支出を抑えながらも、施設の老朽化に対応し、小規模な修繕を計画的に実施できていることから、指定管理者制度による管理運営は有効に機能していると判断できる。 このため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。			
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>有</b></td> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>無</b></td> </tr> </table>	<b>有</b>	<b>無</b>
<b>有</b>	<b>無</b>		

### 1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> ふれあいの村の施設及び設備の維持管理に関する業務、ふれあいの村の利用承認等に関する業務等の指定管理業務は、公共性とともにも民間事業者の能力を活かしたサービスの向上や経費の節減を理解しその趣旨を尊重する運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 施設主催事業について、地域の季節祭と合同開催するなど積極的に地域との連携を行っているほか、体験活動ボランティアを対象とした研修事業を実施している。 <input type="checkbox"/> 植栽剪定・草刈・雑役業務は地域のシルバー人材センターに委託している。

評価結果	評価区分
A	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)

## 2 施設の利用状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法 : ア	111,965 人	111,965 人	120,695 人	114,875 人
利用者数	48,545 人	81,402 人	88,065 人	72,671 人
対目標値 (数) ※下段は率	△ 63,420 人 43 %	△ 30,563 人 73 %	△ 32,630 人 73 %	対目標値 (率) 63.3 %

※目標値の設定方法  
ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分
C	利用者数と目標値を比較して (3 か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満  〔女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。〕
確認の視点	施設の利用状況についての評価
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症の影響によりR2年度を底に利用者が大幅に減少したが、R3、R4年度は感染症対策を徹底するなど対応に努めた結果、着実に利用者数を回復させている。R5年度については、学校利用の減少によりコロナ前の水準へは戻っていないものの、過去利用団体へのPRなどに努め、回復傾向は継続している。 <input type="checkbox"/> ホームページ、広報誌等を媒体とした広報活動に積極的に取り組み、地元広報誌やインターネットなど複数媒体での発信を強化している。

### 3 利用者満足度の状況

	R 3年度	R 4年度	R 5年度	3か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	99.3 % 296 人	97.9 % 418 人	98.7 % 451 人	98.6 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
S	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か  <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 受付時にアンケート用紙を配布し、退村時に利用者から回収を行っている。基本となる質問内容のほか、利用者のニーズ把握のために独自に質問項目を追加し、回答内容を運営に反映させるなど、工夫をしている。 <input type="checkbox"/> アンケートによる利用者からの要望及び意見等については、一つ一つ対応策を考え、実行し、職員間で共有をしている。また、指定管理者として実行できない内容に対しては、利用者に丁寧に説明をしている。その結果、利用者満足度は、「満足」が平均98.6%となっており、利用者満足度向上に向けた取組が適切に行われている。

### 4 苦情・要望等への対応

	年月	意見の内容	対応状況
施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	R3年10月	警備員の方が浴室に入り困惑した。	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、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もの。団体には事後謝罪と対応の説明を行い、理解を得た。緊急時以外は利用中に浴室に入らないこと、団体の利用状況を職員間で確実に共有することなどを当該職員のほか、施設職員全体に厳重注意を行い、以後同種の問題は発生していない。
確認の視点	苦情・要望等への対応についての評価		
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか  <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか  <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か	<input type="checkbox"/> 通年で詳細アンケート調査を実施し、利用者の意見の把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 把握した苦情・要望等の内容を真摯に受け止め、職員間で共有し、施設内備品等の修繕対応に努めている。 <input type="checkbox"/> 設備や建物に対する要望など指定管理者として対応することが困難な意見についても、利用者に丁寧に説明し一定の理解が得られるよう努める等、利用者の視点に立った対応がなされている。		

## 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の 概要と対応状況	発生年月日	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）
	R4年12月5日	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。 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 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 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）
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか  <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 危機管理マニュアルを作成し、職員に対する研修等を随時実施している。 <input type="checkbox"/> R4年に浴槽水からレジオネラ属菌が検出される事案があったが、検出確認後は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適切だったと評価できる。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	108,354 (129,471)			109,319 (129,094)			118,814 (131,336)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	104,356 (94,862)	3,998 (34,609)		97,555 (96,585)	11,764 (32,509)		98,827 (98,827)	19,987 (32,509)	
支出	108,357 (129,471)			108,094 (129,094)			118,296 (131,336)		
収支差額	△ 3 (0)			1,225 (0)			518 (0)		
	R5年度			累計					
収入	121,056 (131,136)			349,189 (391,566)					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	98,627 (98,627)	22,429 (32,508)		295,009 (294,039)	54,180 (97,526)	0 0			
支出	121,723 (131,136)			348,113 (391,566)					
収支差額	△ 667 (0)			1,076 (0)			収入合計／支出合計比 100.3%		

※( )内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
A	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けており、R2年度には利用料金収入が目標の11.5%まで低下しているが、利用者からの意見・要望を積極的に取り入れて運営を改善することで、利用者数の回復を進め、R5年度には目標の68.9%となっている。 <input type="checkbox"/> 大幅な収入減の中で、施設修繕の計画精査など支出抑制を行い、経費節減に努めている。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 業務ミーティングや研修を定例的に実施するとともに、外部の研修にも職員を派遣する等、人材育成が適切に行われている。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組やハラスメント対策を講じ、労働環境の確保・向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 常に職員がコンプライアンスを意識し、法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 照明のLED化を行った。また、伐採した立木を土留め用材料やクラフト材料に活用した。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用数の基準を満たしている。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 個人情報保護に関する規程を定め、適切に個人情報を取り扱っている。 <input type="checkbox"/> 個人情報を扱うパソコンは外部ネットワークに繋がらないなど、適切な情報管理の徹底をしており、指定管理業務において個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
<b>A</b>	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		