

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

資料1-8①

1. 施設概要

施設名	足柄ふれあいの村		
所在地	南足柄市広町1507番地		
サイトURL	http://www.ashigara-fureai.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2年7月)		
指定管理者名	株式会社アグサ		
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S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>依然として新型コロナウイルス感染症拡大により集客が難しい状況であるが、広報活動への積極的な取組を継続し、現状に即した利用者ニーズをさらに分析するなど、早期の利用者数の回復に努めてほしい。</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引き続き徹底し、作成した対応マニュアルにより学校や利用団体へ感染症対策の取組について説明・指導を行っているほか、感染及び疑い事例の確認時は施設の消毒や寝具の交換など、迅速に対応して感染症対策に努めた。 主催事業もそのほとんどを実施することができ、参加者から好評を得ている。</p> <p>◆利用状況 目標達成率は51.1%にとどまりC評価となった。しかしながら、まん延防止等重点措置等が解除されたことにより利用者が活動を再開したこと、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえてプログラムの内容を工夫し、利用者との綿密な事前調整を行うなどの対策に努めたことにより、利用者数は前年度比で373.2%に増加しており、利用者数は回復しつつある。</p> <p>◆利用者の満足度 施設利用の都度アンケート調査を実施しており、回収率は93.4%である。施設、スタッフ対応等項目ごとに細かく設問しているが総じて高評価であり、総合評価である「この施設をまた利用したいと思いますか」についても上位2段階の回答割合が99.5%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 新型コロナウイルス感染症拡大による休業や利用人数制限、利用者の自粛等によるキャンセルに伴い収入が減少しているが、感染防止対策の徹底により利用者数が回復したこと、運営努力により支出を抑えた結果、収支差額は9,762千円となり、収支比率が109.31%となったためS評価とした。</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、引き続き感染予防対策を徹底しつつ、広報活動への積極的な取組を継続し、コロナ禍での利用者ニーズをさらに分析するなど、より一層利用者数の拡大に努めてほしい。</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	S	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3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
【施設の維持管理】 ○樹木管理・除草 ・植え込み（低木・灌木）の刈込（冬季） ・林地の樹木の枝打ち、間伐 ・景観保全のための定期的な除草作業	・草刈り、剪定、枝打ち等を概ね計画通り実施した。	
○清掃・美化 ・清掃業務職員による日常清掃 ・定期清掃 年2回	・日常清掃、定期清掃を計画通り実施した。 ・落ち葉清掃、側溝清掃、雨水桝清掃、雨樋清掃等についても計画通り実施した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、適宜村内消毒を行った。	
○保健衛生管理 ・安全衛生管理のマニュアル、チェック表により管理	・職員による日常安全点検を実施し、リスクの抽出・改善計画を作成、実施した。 ・設備関係は、法令基準を遵守し、徹底した管理に努めた。	
○維持・修繕 ・利用者の安全、満足度を維持・向上させることを優先した維持修繕を行う。	・委託業者、職員により概ね計画通り実施した。 ・利用者の安全に配慮し、職員が随時施設内の誘導灯交換や設備・備品の補修等を行った。	
○食堂設備・食品衛生の安全管理 ・委託業者との連携を密にし、食品衛生法に則った安全管理体制をとり、実施する。	・食堂担当責任者を選任し、委託業者と連携した安全管理体制を実施した。 ・食堂厨房衛生管理点検を毎日実施した。 ・その他、簡易水質検査などを行った。	

<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用学校等の「おもい」や「ねらい」を聞き取り、効果的に自然体験活動を支援する。 ・ふれあいの村周辺での自然体験、農業体験などを地域住民等と協力し実施、支援する。 ・自然体験活動の企画経験や指導経験の豊富な職員をプログラム企画立案スタッフとして養成し、学校や団体の野外活動の支援にあたる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・学校等からの要望に応じて、職員が積極的に活動プログラムに関わるなどして、直接的に利用者の活動支援を行った。 (具体的には、野外炊事、クラブ、キャンプファイヤー、キャンプドルファイヤー、収穫体験等のプログラム) ・主催事業について概ね計画通りに実施したが、キャンプ・ラボ～野外活動大研究～、あしがら7デイズチャレンジの2事業について新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一部事業中止の理由は、新型コロナウイルス感染症の拡大による活動自粛であった。 ・今後も感染状況を注視しながら、感染症予防対策を徹底し、プログラムの内容を変更するなど、事業が実施できるよう引き続き工夫を続けてほしい。
<p>【不登校対策自然体験活動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県が取り組んできた不登校対策事業の理念や手法を継承し、(株)アグサが事業展開してきた野外教育事業の「心の教育」のノウハウや、関東学院大学の専門的で広範な人材の活用により一人でも多くの不登校児童・生徒が自立できるようキャンプを実施し、その後のサポートにおいても、学校や関係団体と連携し支援する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不登校児童生徒を対象に、日常を離れ、豊かな自然環境の中で児童・生徒とふれあい、体験活動を行うことにより、自分自身と向き合い、自らが学校生活の再開や社会的自立等、現状の改善に向けた次の一歩を踏み出せるようサポートを行った。 (新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、46事業中8事業は中止となり、きんたろうキャンプ23回、ふれあいキャンプ6回、教育支援センター支援事9回を実施した。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・一部事業中止の理由は、新型コロナウイルス感染症の拡大による活動自粛であった。 ・来年度は感染状況を注視しながら、感染症予防対策を徹底し、プログラムの内容を変更するなど、事業が実施できるよう引き続き工夫を続けてほしい。
<p>【環境への配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全体で、リサイクルや地球温暖化対策など環境へ配慮した運営を行う。 ・職員や食堂業者に対し、施設の光熱費の節減や廃棄物の削減など様々な場面で環境への意識向上を図る。 ・利用者へは自然環境プログラムの提供を通じて、自然環境配慮の啓発・指導を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂業者に対し、ゴミの削減を行うよう周知に努めた。 ・生ごみ処理機「キエーロ」を職員が積極的に活用し、排出される生ごみの削減に努めた。 ・入浴時の水や燃料の削減及び効率化を図るため、入浴準備の見直しを行った。 ・利用者に対し、ゴミの分別や持ち帰り等に協力いただき、野外炊事の際には、自然環境に配慮した石鹸洗剤使用の啓発・指導に努めた。 <p>以上、概ね計画通りに実施し、環境への配慮に努めた。</p>	
<p>【地域との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元での活動実績をベースに、地元自治会、農家、施設、行政、団体、企業等と連携し、施設運営を行う。 	<p>近隣自治会主催の事業等への参加、近隣農家との提携、周辺地域との意見交換等概ね計画通りに実施し、地域との連携を深めた。</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※	69,562	9,521	35,532
対前年度比		13.7%	373.2%
目標値	73,775	69,562	69,562
目標達成率	94.3%	13.7%	51.1%

目標値の設定根拠： 前年度目標値（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51.1%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373.2%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99.5%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 442 / 473 = 93.4%

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	267	153	2	0	422	・柔軟に対応してくれてよかった。
回答率	63.2%	36.3%	0.5%	0.0%		
前年度の回答数	104	45	1	1	151	
前年度回答率	68.9%	29.8%	0.7%	0.7%		
回答率の対前年度比	91.8%	121.7%	71.6%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

<p>【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)</p> <p>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 コロナ禍の中でも対応がよかった、という意見が複数ある一方、食堂の利用制限やドライヤーの使用中止など、感染予防対策による利便性低下に対する不満も散見された。</p> <p>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「新型コロナウイルス感染防止に対応した受入マニュアル」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した。 利便性低下に対する不満も一部見受けられたが、利用者の満足度は高水準にあり、今後も感染対策の徹底を図りながら、利用者からの要望を踏まえた施設管理を実施し、更なる利用促進や利用サービスの向上に努めていく。</p>
--

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
S	

[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	105,474	26,083			131,557	131,557	0	
	決算	105,474	18,315			123,789	117,787	6,002	105.10%
前年度	当初予算	105,823	27,500			133,323	133,323	0	
	決算	105,823	2,425			108,248	102,201	6,047	105.92%
令和3年度	当初予算	106,019	21,693			127,712	127,712	0	
	決算	106,239	8,355			114,594	104,832	9,762	109.31%

※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>

【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】

(※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

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

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）
	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。