

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

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、協調性等をはぐくむための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・関東学院グループ		
指定期間	H28.4.1 ~ R3.3.31 (2016年) (2021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	
※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。	
「利用状況」がC評価、「利用者の満足度」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となった。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用者数が激減していることから、3項目評価はBとなったが、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、一般的に良好な管理運営がなされている。 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、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。	
<各項目の詳細説明>	
◆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拡大防止のため、消毒作業を適宜実施するなど感染症対策に努めた。	
◆利用状況 ホームページや広報誌等の広報活動に積極的に取り組んでいるが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、目標対比で86.3%マイナスとなったため、C評価となった。 利用者の減少については、新型コロナウイルス感染症拡大により学校や各種利用団体が利用を控えているため、施設の感染症対策を徹底し、対応マニュアルを作成すること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を行っている。	
◆利用者の満足度 利用者が施設を利用する都度、調査を実施したところ、上位2段階の回答割合が98.7%となったため、S評価となった。	
◆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利用キャンセルに伴い、収入が激減したが、その他の経費については運営努力により支出を抑えた結果、収支差額が6,047千円であり、収支比率が105.92%となったためS評価となった。	
◆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。	
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
B	※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

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
	なし	なし
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
	年1回	
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作り、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、クラフト、キャンプファイヤー、キャンドルファイヤー、収穫体験等のプログラム) ・キャンプや自然体験活動に興味・関心のある者を対象に行う、ふれあい指導者研修は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止とした。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、46事業中31事業は中止となった。 	
<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、34事業中21事業は中止となり、きんたろうキャンプ8回、ふれあいキャンプ3回、教育支援センター支援事業2回を実施した。) 	
<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。 ・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鹼洗剤使用の啓発・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。

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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	73,775	69,562	9,521
対前年度比		94.3%	13.7%
目標値	81,114	73,775	69,562
目標達成率	91.0%	94.3%	13.7%

目標値の設定根拠： 前年度利用者数

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

【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

緊急事態宣言を受け、令和2年4月4日から7月31日まで（宿泊利用は9月1日から再開）、また、令和3年1月8日から3月21日まで休村したため、例年と比較して約4万人（延べ人数）ほど利用者数が減少した。

さらに、密を避けるため、校外活動等を控える傾向があり、例年と比較して約2万人（延べ人数）ほど利用者数が減少した。

②令和2年度の対応状況

令和2年5月25日に緊急事態宣言が解除され、利用者を受入れるにあたってのガイドラインを作成する必要があるとあり、子ども教育支援課が6月末に「県立ふれあいの村の再開等に関するガイドライン」を作成し、それに基づき、足柄ふれあいの村で受入再開ガイドラインを作成した。また、8月1日の運営再開に向け、感染症対策に係る備品の購入等を行った。

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
	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98.7%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 利用者に直接配布 回収数/配布数 161 / 186 = 86.6%

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	104	45	1	1	151	・スタッフの対応が丁寧・適切だった。 ・アンケートが多すぎる。
回答率	68.9%	29.8%	0.7%	0.7%		
前年度の回答数	434	271	5	0	710	
前年度回答率	61.1%	38.2%	0.7%			
回答率の対前年度比	112.7%	78.1%	94.0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【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 —
②令和2年度の対応状況 —

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
S	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況				収入合計	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			支出	収支差額
前々年度	当初予算	104,670	25,110			129,780	129,780	0	
	決算	104,670	19,717			124,387	120,780	3,607	102.99%
前年度	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%
令和2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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和2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

—

②令和2年度の対応状況

—

8. 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。

9. 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。

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。