

モニタリング結果報告書 (令和2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番地		
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、協調性等をはぐくむための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	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	
<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B評価となり、3項目評価の結果はBとなった。</p> <p>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、それに伴い収入も減少していることから、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全般的に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、感染症対策を徹底し、利用者が自然にふれあう体験活動を実施できるよう事業を継続するとともに更なる利用者の拡大に努めてほしい。</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の影響を受けながらも主催事業を計画の半分を実施し、参加者から好評を得た。また、職員による小破修繕作業を日常的に実施し、専門業者への手配が必要な工事も迅速に実施し、応急対応も利用者への影響を考慮して行い、利用者のサービス向上につなげた。</p> <p>衛生管理においても新型コロナウイルス感染症対策として、利用者への消毒物品の貸出し、受付窓口に飛沫防止シートの設置、食堂手洗い場の増設、保健室に換気機能付きエアコンを設置、専門業者による定期消毒作業を実施するなど感染症対策に努めた。</p> <p>◆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84.2%のマイナスとなったため、C評価となった。</p> <p>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。</p> <p>◆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98.2%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、休業期間において、県の補正予算により指定管理料が追加で交付され、また、運営努力により支出を抑えた結果、収支差額が△3千円にとどまり、B評価となった。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染症の影響により利用料収入の減収が見込まれることから、消耗品費や光熱水費等の節減を行い、支出を抑えていく必要がある。</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>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
B	

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
<p>【施設の維持管理】</p> <p>○樹木管理・除草</p> <p>・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の植栽管理及び除草作業を実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ナラ枯れ病発生による、薬剤注入とビニールシート巻き措置や伐採処理を実施し、樹木医と連携して被害拡大の防止に努めた。 ・枯死樹木や登山道倒木処理、グラウンド土手草刈りを業者に依頼したほか、枝打ちや間伐処理を積極的に行い、村内の安全対策と健全な植生環境の整備を進めた。 	
<p>○清掃・美化</p> <p>・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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃、定期清掃を計画通り実施した。 ・新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言による休所期間中に、ロッジ内壁面や、かわせみ棟エントランスの清掃など、開所中にはできない箇所の清掃を実施した。 ・かわせみ棟前防火用水池の汚泥抜き取り清掃を業者に依頼し、火災時の使用に問題がない状態にすることができた。 	
<p>○保健衛生管理</p> <p>・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。</p> <p>・宿泊棟寝具については定期的に乾燥作業を実施する。</p> <p>・害虫駆除のための消毒作業を年2回実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言による休所期間中は、寝具の衛生管理の為、リース会社に引取りを依頼した。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、利用者へ消毒物品を貸出し、受付窓口に飛沫防止シートの設置、食堂手洗い場の増設、保健室に換気機能付きエアコンを設置し、感染症対策に努めた。 	
<p>○維持・修繕</p> <p>・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。</p> <p>・宿泊棟の雨漏り対策工事を実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・りんどう全棟居室に感染症対策の為の換気扇を設置した。 ・せきれい棟玄関屋根の雨漏り修繕及びロッジ全棟の玄関スペース床板の更新を実施する等、利用者満足度向上につながる軽微な修繕を積極的に実施した。 	

<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>・利用再開に併せて食堂職員及び職員で点検と清掃を行い、安全な食事を提供できるよう努めた。また、休所期間中に食堂業者が機械メンテナンスを行い、環境保持に努めた。 ・配膳方法をビュッフェ方式から配膳給食方式に変更、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う、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、感染症対策に努めた。 ・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45件のプログラム指導を行った。 ・厚木市内の小学校の依頼により学芸員と職員が出向き、理科や国語の教科と連携した自然観察プログラムを行った。 ・神奈川県青少年センターが開催する施設職員を対象とした指導者要請事業に参加し、グループワークプログラムや自然体験活動プログラムの作成の一助とするとともに施設職員同士のネットワークを構築した。 ・職員研修として、休所期間中に中止した主催事業のプログラムを実施し、登山や野外炊事の研修も適宜行い、新人職員のスキルアップと継続職員のブラッシュアップを図った。</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。</p>	<p>・ロッジ全棟の洗面所、りんどう全棟の玄関スペース、しらかば全棟のトイレ内照明をLEDに交換し、省エネ対策を進めた。</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>・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、中止とした。</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※	120,704	111,965	17,658
対前年度比		92.8%	15.8%
目標値	124,462	120,704	111,965
目標達成率	97.0%	92.8%	15.8%

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

<p>【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）</p>
<p>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8月7日まで（宿泊利用は8月25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6万人（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3万人（延べ人数）ほど利用者数が減少した。</p>
<p>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、愛川ふれあいの村で受入再開ガイドラインを作成した。それから8月7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。</p>

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98.2%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 129 / 149 = 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	95	15	1	1	112	・スタッフが親切丁寧に対応してくれた。 ・施設の老朽化がきになる。
回答率	84.8%	13.4%	0.9%	0.9%		
前年度の回答数	498	138	11	1	648	
前年度回答率	76.9%	21.3%	1.7%	0.2%		
回答率の対前年度比	110.4%	62.9%	52.6%	578.6%		

(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 感染拡大防止対策のため、お風呂について、シャワーのみの利用としていたが、寒いとの意見があり、利用者満足度の低下に影響を与えた。
②令和2年度の対応状況 シャワーのみの利用では寒いとの意見を踏まえ、11月から湯船のお湯張りを実施した。

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
B	

[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	94,243	32,000			126,243	126,243	0	
	決算	94,243	31,189			125,432	125,418	14	100.01%
前年度	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%
令和2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%

※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

緊急事態宣言を受け、令和2年4月4日から8月7日まで(宿泊利用は8月25日から再開)休村し、過去3年同月平均と比較して、休業期間中の収支増減による損失が7,391千円となった。

また、令和3年1月8日から3月21日までの休村期間においては、収支増減による損失が1,027千円となった。

なお、運営再開後に経費節減等を行ったことにより、年間収支差は△3千円となった。

②令和2年度の対応状況

令和2年4月4日から8月7日までの休業期間において、県との協議により、県の補正予算により指定管理料7,391千円が追加で交付された。

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。