

平成23年度指定管理運営業務評価票

施設名称：大阪府民の森ほりご園地	指定管理者：公益財団法人大阪YMCA	指定期間：平成20年4月1日～平成25年3月31日	所管課：環境農林水産部みどり・都市環境室みどり推進課
------------------	--------------------	---------------------------	----------------------------

評価項目	評価基準(内容)	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言	
			S~D		S~D		
I 提案の履行状況に関する項目	(1)施設の設置目的及び管理運営方針	1. 利用者やビジターで来園された方は、わいわい村の環境活動についての案内をしている。またホームページを活用してイベントチラシ等で環境の情報の発信もできてきた。 2. サービス向上となるように、顧客の目的に合わせ、臨機応変に対応をしている。 3. わいわい村周辺の林道の除草を定期的に行っているが、地元と協力して実施することが望まれる。環境については、チェックインの施設利用説明時にわいわい村の環境、自然についての案内を実施している。また学校関係では、パワーポイントを使用し、環境学習の時間をとり、案内をしている学校もある。	A	1. 施設の設置目的をよく理解しており、適切な運営が行われている。 2. 様々な利用者に臨機応変に対応しつつ、管理運営方針に沿った運営が行われている。 3. 法人事業としてボランティア育成事業や、企業の社会貢献支援活動を実施している。事務所におけるミスコピーの再利用など、環境に配慮した活動をしている。	B	○施設の設置目的に沿った運営と情報発信がなされている。 ○ボランティアの活用や社会貢献への取組みが認められる。	
	(2)平等な利用を図るための具体的手法・効果	1. 個人、団体に関係なく、常に電話、メールでやりとりをし、利用の目的に応じた運営をしている。 2. 園内の一般車両の進入禁止の区域であっても状況を見て進入許可を出すと共に、スタッフの介助が必要な場合は、対応をしている。(障がい者については、割引を適応)	S	1. 団体利用、一般利用に関わらず利用者に対してきめ細かな対応をしている。 2. 高齢者の利用は比較的少ない状況にある。障がい者に対しては利用者の状況に応じて臨機応変に対応している。	B	○いずれの利用者にも細かやかな対応がなされている。 ○障がい者に対して臨機応変に対応できている。 ○高齢者の利用増につながる新たな取組みを期待する。	
	(3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果	1. 年間の広報計画、ホームページ等の情報発信の取組みは効果的に行われているか	1. ホームページは、随時更新をしイベント、主催事業の情報提供をしている。また2011年10月より、ホームページでの空室状況を開設し、問い合わせが増えてきた。 2. 公民館、生涯学習センター他へのチラシ案内の設置を行っているが、隣県の和歌山市への広報活動があまりなされていない。和歌山YMCAを利用した広報に取り組んでいくことを考える。	B	1. これまでホームページの充実が課題だったが、空室状況の確認ができるようシステムを改良し、充実を図っている。 地元泉南市や阪南市においては、校長会等の場を活用してPR活動を行っている。 2. 和歌山市や紀の川市の学校の継続利用はあるが、学校以外の団体には広報できていない。和歌山YMCA(別法人)の協力による広報に期待する。	B	○HPの改善や独自のネットワークを活用した広報が認められる。 ○反面、利用実績は減少傾向であり、改善に向けた広報努力と工夫が必要である。
	(4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果	1. 利用者サービスの向上のための取組みは効果的に行われているか (自然体験プログラムの実施、食事の提供・販売を通じたサービスの状況) 2. 自主事業の提案は企画どおり取り組まれているか、その効果はあがっているか	1. 田畑の利用を拡大させるため、畑管理の専属パートタイマーを雇用し、農作業体験や収穫、また食材としての利用、採れたての野菜販売等も充実させることができてきた。 2. 年間の主催事業やイベントの案内は、12月から1月中旬に立案し、全体広報を打ち出す計画をしている。(年間を通して同じフィールドでの活動になるのでリピーターを増やしていくためには、毎年の工夫が必要となってくる)	S	1. 畑の充実により、食材への利用が進むことが期待できる。 2. キッズプログラムは6~7割がリピーター。毎年違うプログラム実施の効果が上がっていると認められる。更にリピーター率を高め、参加者が増加することを期待する。 24時間の管理運営体制や救護研修受講者を配置するなど、利用者のサービスの向上に努めている。 利用団体のニーズに応じてきめ細かなプログラム提供や、スタッフ配置をしている。	A	○農作業や収穫体験などの自然プログラム、畑の作物の充実等が評価でき、利用者の満足度も高い。
	(5)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	1. 施設維持管理は効率的に行われているか 2. 景観保全、美化運営活動は適切に行われているか 3. 施設の点検管理は適切に行われているか	1. 園内や林道との隣接の竹垣の補修は、パートタイマーの協力で行われている。また宿泊棟は煤払い、窓拭き等の大掃除を定期的に行っている。 2. 田畑他園内の除草作業は、日常の年間作業として実施。田畑については、年間を通じて緑を保ち、どの季節でも収穫できる植え付けを計画している。 3. 日常の定時の巡回(7時、17時、22時)。機械関係については、委託業者により、定期点検を行っている。	A	1. 園内の清掃は丁寧に行われており、美観が保たれている。 2. 畑管理専属パートタイマー雇用による畑の充実により、里山としての風景が充実してきた。また、生ゴミは完全堆肥化を実施している。 3. 定時の巡回により設備チェックを実施。施設設立当時は不審者の侵入もあったようだが、現在は全くない。	B	○施設管理、景観保全、美化清掃等は行き届いている。
	(6)府施策との整合	1. 行政の福祉化、就職困難者への雇用・就労支援が実施されているか 2. 府事業、その他の公益事業への協力が実施されているか 3. ボランティア・NPO等との協働事業が実施されているか 4. 施設運営への府民参加機会の確保 5. 環境問題への取組み状況	1. 2011年10月より、わいわい村採用として、障がい者を雇用している。 2. 泉南市、商工会等の町づくり・地域活性化のための会議、分科会に委員として関係を保っている。 3. 園内のハーブ園や中庭の花壇は近隣のボランティア、NPO団体の方により、管理していただいている。今後は外部に Outreach、団体他と協働作業を計画したい。 4. 4月・11月の800名規模のイベントでは、地元地域他団体と協力し、府民参加のイベントを実施している。 5. 園内で発生した生ゴミや落ち葉については、コンポストにて堆肥にし、畑の肥料として再利用している。また田畑の除草後の草なども一箇所にとり、腐敗させ、堆肥として利用している。	A	1. 今年度、就職困難者の雇用が実施できた。また、山地美化キャンペーンの協力や、大阪府広報等のプレゼントに無料宿泊券を提供してもらうなど、府の事業に協力的である。 2. 委員としての参画は、地元との連携・情報交換の場として評価できる。 3. 近隣のボランティアやNPOと連携した景観づくりを実施している。園地スタッフには山や花、虫に詳しい方も多いため、スタッフが園地以外で活動するのはよいPRの機会になると考えるので、スタッフのシフトを工夫し、できるだけ他団体との協働を進めてほしい。 4. 4月の春祭りや11月の収穫祭においては、地元ボランティア団体に駐車場警備などのスタッフに加わってもらったり、屋台出店や地元農産物の販売などに協力してもらっている。 5. 生ゴミ等の堆肥化や、電力消費の制限(宿泊棟の明るすぎない照明)を実施。また、事務所においてもミスコピーの再利用など、環境問題へ取り組んでいる。	B	○府事業や地域自治体事業への参画、地元ボランティアとの協働が実践されている。 ○生ゴミのリサイクルや省エネに取り組んでいる。 ○就職困難者の雇用に取り組んだ。
I 総括			A		B		

II さらなる 向上に 関する 事業 事項	(1)利用者満足度調査等	1. 利用者満足度調査の結果のフィードバックが行われているか	1. 田畑の作物は、収穫が中心であったが、ファミリー対象のクッキング教室も充実して来た。 12月～2月の利用の少ない閑散期での集客力のあるイベントを計画し、利用に繋げたい。	B	1. 利用者の満足度は非常に高い結果となっている。 ・アンケート実施時期を変えて、利用者満足度の再検証が必要。	B	○利用者満足度が高く、閑散期の冬の魅力作りにも取り組まれない。
	(2)その他創意工夫	1. 募集時提案のあった自主提案以外に、サービス向上につながる取組み、創意工夫が行われているか	1. 自炊材料の食材提供は、夕食・朝食共に1種類だけのメニューであったが、リピーターを増やしていくために、現在は夕食6種類、朝食3種類、野外での昼食10種類とメニューを増やし利用者の満足度を高めている。今後は、食堂でのビジターを含めての定食サービスの対応ができるように工夫をしてゆきたい。	S	1. メニューの選択数を大幅に増やしたことで利用者の満足度を高めたことが評価できる。	B	○メニューの選択数を大幅に増やしたことで利用者の満足度を高めたことが評価できる。 ○今後のビジターへの定食サービスの提供にも期待したい。
II 総括				B		B	
III 行適 関能を 正す 力図 なる 及る 管理 事項 財と 業務 が 務 基 盤 での 盤 き	(1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度	1. 事業収支実績状況は、収支計画に比して妥当か。 2. コスト縮減への、効果はあがっているか。 (現行の管理水準の維持、サービスの質を低下させない中での経費の縮減)	1. 予約の稼働率はオープン当初より大きな変動は無い。しかし利用者数に変動があり、減少をし、収入も計画に達成していない。平日の利用の少ない時に、学校関係の顧客獲得に繋がる営業活動体制を強化をしていく。 2. 消耗品等の支出削減に努め、予算内に収まるように努力している。サービス低下に繋がらないようスタッフの丁寧な対応でカバーをしていく。(場所貸しのための施設ではなく、スタッフも利用者とともに考え、行動をし、生活を上げる施設として運営をしているので、削減をしてサービス低下に繋がる物については、より細かなスタッフの対応で満足度を高めていくように指導をしている)	C	1. 府の委託料10%減の影響が大きいと思われる。 ・利用収入実績が計画どおりではない。 2. 人件費削減に努力いただいているのは理解している。施設の特性上、ある程度人件費の割合が高くなるのはやむをえないが、内容を精査し、コスト縮減の余地がないか再検討の必要があると考える。	B	○利用者数の減少によって収入が計画に達していない。 利用者満足度・リピーター率が高いので、広報と営業の工夫により、平日を含めた利用促進を図る必要がある。 ○事業収支が悪化している点は、府の委託費削減の影響が大きい。
	(2)安定的な運営が可能となる人的能力	1. 職員体制は十分か (専門性、技術性を有する職員の配置) 2. 職員採用、確保の方策は適切か (地域の雇用を確保する観点) 3. 職員の指導育成、研修体制は十分か (職員資質を向上させるための方策)	1. 職員体制は大阪YMCA統括本部にて、サービス低下にならない人数体制を組んでいる。しかし、全スタッフが技術、専門性を有する配置は難しい。日常業務の中でのトレーニングや以後の研修で専門性を高めている。 2. パートタイマーについては、地元対策として、また近隣地域の関係を強化していくために、地元地域の方々を雇用している。 3. 大阪YMCA全体での人権研修、安全研修、サービスマナー研修他に参加している。	A	1. 実務を通じての研修によるスキルアップを図っている。また、特定の学校には毎年利用いただいていることや個人のリピーターが多いことから、利用者が満足できる程度の専門性、技術性は確保できていると考える。 2. パートタイマーを地元から13名採用するなど、地元の雇用支援に積極的である。 3. パートタイマーにも大阪YMCA全体でのサービスマナー研修に参加させるなど、研修体制が充実している。	B	○職員体制、職員研修に問題はない。 ○地域のパートタイマーを積極的に雇用しており、評価できる。
	(3)安定的な運営が可能となる財政的基盤	1. 指定管理者の経営規模、事業規模、組織規模等は十分か 2. 運営基盤として、指定管理者の財務状況は妥当か	1. 現状の体制で、土日曜日以外の平日の業務体制を考え直し、営業活動に取り組む体制を組めば、事業規模も拡大ができる。 2. 人件費の比率が高いことにより、収支のバランスが安定しない。フルタイムスタッフを減らし、専門性を有する非常勤講師を増やして運営することも将来的な計画に組み込むことも必要になってくる。現状としては、平日利用の稼働率を上げることが、収支バランスの安定となる。	C	1. 大阪YMCAの事業規模、組織規模には問題ない。 2. 大阪YMCAの財務状況は安定している。	B	○経営規模・事業規模・組織規模、及び財政基盤に問題はない。
III 総括				C		B	