

# 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県立玉城青少年の家	対象年度	令和4年度
------	-------------	------	-------

## 【目次】

### I. 履行確認

1. 維持管理業務	.....	1
(1) 清掃		
(2) 保守・点検		
(3) 保安・警備		
(4) 小規模修繕		
(5) 備品購入		
(6) 防犯・防災対策		
(7) 料金徴収業務		
2. 運営業務	.....	4
(1) 利用実績		
1) 利用者数等		
2) 施設稼働率		
(2) 受付・接客		
(3) 広報		
(4) 情報管理		
(5) 職員研修の実施		
3. 主催事業	.....	6
4. 自主事業	.....	7

### II. サービスの質の評価

1. 受入事業
2. 主催・自主事業

### III. サービスの安定性評価(財務状況)

1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		

### IV. 総合評価

1. 目標
2. 評価結果

附表 経営状況分析シート	.....	19
--------------	-------	----

## 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県立玉城青少年の家	対象年度	令和4年度
指定管理者	一般社団法人 沖縄じんぶん考房 指定期間:平成31年4月～令和6年3月	所管課	教育庁 生涯学習振興課

## I. 履行確認

## 1. 維持管理業務

## (1) 清掃

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
〈日常清掃〉	○		利用の都度、利用団体による清掃。 職員による日常清掃。	所内巡視簿 書類等確認	適正	適切に実施されている。今後とも、職員による施設巡回・チェックを行い、環境美化に努めること。
〈定期清掃〉	○		担当職員が分担ごとに点検、清掃を実施。委託業者により、ごみ回収を週3回、貯水槽清掃を年1回実施。利用者退所後、宿泊室の消毒を実施(次亜塩素酸水噴霧及び手拭き)。	報告書等書類確認 現地確認	適正	適切に実施されている。今後とも、利用状況等を勘案の上、計画的な実施に努めること。

## (2) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
施設職員による点検	○		1日と15日に施設管理係を中心に施設全体の定期安全点検を行っている(建物内の照明設備、空調機器、草刈り等)。	所内巡視簿 書類等確認	適正	所内巡視等により適切に行われている。今後とも継続し、良好な研修環境の維持に努めること。
電気設備点検		○	専門業者と委託契約締結 2ヶ月毎:1回実施。 (4/11、6/15、8/10、10/3、12/6、R5/2/10) 年次点検:1回 (10/3)	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、適切に対処すること。
消防設備保守点検		○	専門業者と委託契約締結 年2回実施。 機器点検:9/20 総合点検: R5/2/13	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、適切に対処すること。

簡易水道設備点検	○	○	職員により容量を確認し、消毒用塩素を補充(不定期)。 専門業者と委託契約締結。 年1回 (R5/3/31)	契約書、報告書等 確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、適切に対処すること。
浄化槽設備点検		○	専門業者と委託契約締結。 月2回実施。 (4/5、4/20、 5/2、5/18、6/2、 6/15、7/1、 7/25、8/10、 8/23、9/6、 9/27、10/6、 10/19、11/14、 11/29、12/12、 12/21、R5/1/7、 1/26、2/8、 2/20、3/2、3/20)	契約書、報告書等 確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、適切に対処すること。
ボイラー設備保守点検		○	専門業者と委託契約締結。 年2回実施。 (8/24、R5/1/18)	契約書、報告書等 確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、適切に対処すること。
衛生保守管理業務 (害虫防除業務)		○	専門業者と委託契約締結。 ゴキブリ等の小型害虫駆除 年2回実施。 (8/1、R5/3/20)	契約書、報告書等 確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、適切に対処すること。
貯水槽清掃		○	専門業者と委託契約 年1回実施。 (R5/2/8)	契約書、報告書等 確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、適切に対処すること。

## (3) 保安・警備

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
保安警備	②○	①○	①警備業者と委託契約締結。 夜間は毎日17:15～8:30、土曜日・日曜日・年末年始・慰霊の日・旧盆・台風時は8:30～17:15警備員1名の常駐警備。 ②本館正面にいいこの広場側へ監視カメラを移設し、常時監視している。	契約書、日誌等確認	適正	工事中のB炊飯棟周辺の巡回は、施工業者と調整し、適切に実施している。 今後とも継続し、指摘事項等があれば所管課と調整のうえ、適切に対処すること。

## (4) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
1件50万円未満の修繕を実施	○	○	実績計 1,160 千円 建物付属設備、空調機器、車両、乗用草刈り機、厨房設備、浄化槽機材、ボイラー配管、消防設備、監視カメラ移設	請求書等、書類確認。及び現物確認	適正	適切に実施されている。老朽化に伴い改築が控えている施設であるが、今後とも所管課と連携しながら計画的な修繕に努めていくこと。

## (5) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
当初予算 0円	○		実績計 152 千円 ウェブ配信機材(研修室利用者貸出用PC購入)	請求書等、書類確認。及び現物確認	適正	適切に予算運用されている。今後とも利用者の活動を重視した備品購入を行い、利便性の向上に努めていくこと。

## (6) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
消防訓練	○		年2回実施 10/12届出 10/29実施 R5/3/6届出 R5/3/10実施	届出書等、書類確認	適正	適切に実施されている。今後とも法令に基づく訓練を確実に実施すること。
避難訓練	○		年2回実施 10/12届出 10/29 実施 R5/3/6届出 R5/3/10実施	届出書等、書類確認	適正	適切に実施されている。今後とも法令に基づく訓練を確実に実施すること。

## (7) 料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
施設利用料徴収	○		徴収実績 470千円 料金徴収フロー図に基づき徴収	領収書等、関係書類確認	適正	適切に実施されている。今後とも所内ルールに基づき、現金管理の厳正に努めること。
実費負担等徴収	○		徴収実績 662千円 料金徴収フロー図に基づき徴収	領収書等、関係書類確認	適正	適切に実施されている。今後とも所内ルールに基づき、現金管理の厳正に努めること。

1. 維持管理業務 取組改善案	(1)~(7)全ての項目で概ね適切に維持管理が行われている。 新館開所までの間、巡回等による施設の状況把握及び異常箇所への早期対応に努め、維持管理を適切に行うこと。
--------------------	---

## 2. 運営業務

## (1) 利用実績

## 1) 利用者数等

	令和3年度 実績	事業計画 (目標値)	令和4年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
利用者延べ数	<b>9,356人</b>	<b>34,435人</b>	<b>13,834人</b>	148%	40%	<p>上半期はコロナ禍による利用のキャンセルが相次いだが、下半期にかけ、利用者が徐々に増え始めた。</p> <p>しかし、本館改築工事に伴う野外炊飯活動等の施設利用に制限があり、利用者の本格的な回復には至らなかった。</p> <p>また、次年度は新館への移転に伴う休所期間(9月～11月)があるため、今年度と同様に利用者数の低迷が予想されるが、新館移転後の閑散期(1月～3月)を対象とした利用促進策を打ち出せるかが課題となる。</p>
(利用者内訳)						
学校教育	3,321人	-	3,894人	117%	-	
社会教育	924人	-	2,208人	239%	-	
その他	5,111人	-	7,732人	151%	-	
(参考1)施設ごとの内訳	17,018人	-	20,817人	122%	-	
宿泊室	1,816人	-	1,416人	78%	-	
研修室	2,746人	-	4,005人	146%	-	
体育館(プレイホール)	4,040人	-	4,763人	118%	-	
キャンプ場	17人	-	0人	0%	-	
その他	8,399人	-	10,633人	127%	-	
(参考2)利用者実数	8,100人	-	12,250人	151%	-	
(参考3)利用団体数	797	-	1,071	134%	-	
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>【評価基準 (①利用状況)】            目標値に対する達成率            S : 110%以上            A : 100%以上、110%未満            B : 80%以上、100%未満            C : 80%未満</p> </div>				評価(①利用状況)	C	

## 2) 施設稼働率

	令和3年度 実績	事業計画 (目標値)	令和4年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
開所日数	237日	313日	354日	149%	113%	<p>上半期は、新型コロナの影響による利用のキャンセルが相次いだが、下半期からは利用団体が増加して、利用者数・利用日数とも前年度を大幅に上回った。</p>
利用日数	232日	313日	328日	141%	105%	
利用率	98%	100%	93%	95%	93%	

## (2) 受付・接客

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
全職員が対応可能な体制の構築	○		業務日誌、不定期の所内会議を実施し、情報共有を行っている。毎日の朝礼では、執務心得の唱和を欠かさず、各自の業務予定や担当業務の進捗を発表している。	関係書類等による確認	適正	必要に応じて、所内会議を実施し、情報共有を図る等、適切に実施されている。

## (3) 広報

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
HP、新聞、館内掲示や配布物による事業等のアピールを実施	○		SNS、ホームページ、NHKテレビ、ラジオ沖縄、新聞、新聞副読紙への投稿、作成ポスターの館内掲示、関係機関への広報依頼、生涯学習センター「おきなわ県民カレッジ学習メニューブック」への掲載、事業開催時の閉会式での案内を実施。	関係書類等による確認	適正	適切に実施されているが、周知が行き届きにくい学校向けや専門分野の事業については、広報手段や時期の工夫が必要である。

## (4) 情報管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
個人情報等の適切な管理を実施する	○		1.個人情報管理取扱いは規則に則り対応している。 2.朝礼等で、不定期に注意喚起を図っている。 3.個人情報に係る廃棄書類のシュレッダーによる破碎の徹底を図っている。	関係書類等による確認	適正	適切に実施されている。今後も、所内ルールの徹底や研修の実施等により全職員の意識の持続、向上に努めること。

## (5)職員研修の実施

事業計画	実施主体 (該当者に○)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
業務仕様書に基づく職員研修の実施		○	実績447,970円 プロジェクトアドベンチャー指導者養成講座(6月、10月)、伐木業務特教育チェーン(11月)、社会教育士研修(2月)、沖縄地区青少年教育施設連絡協議会(3月)	関係書類等による確認	適正	施設の入入れプログラムの質向上を目指し、精力的に研修を実施している。また、社会教育の振興へ寄与するため社会教育主事資格についても、取得を進めている。

## 3. 主催事業

事業計画	実施主体		実施期日	対象	事業計画 (定員)	実績 (参加人数)	整合性の検証 (計画達成率)	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者						
春のファミリーキャンプ	○		4月23日	家族等の小グループ	25	21	84%	新型コロナにより宿泊事業から日帰りの事業へ変更になり、規模縮小により応募数が減少したと考える。
青少年の家プログラムサポート実習 入門編&実践編	○		入門編:5月20日 実践編:5月21日	施設利用団体引率者 教員志望者、学校職員等	60	17	28%	施設の活用方法を伝える場だが、利用希望者へ案内が届いていない現状がある。掘り起こしを模索する必要がある。
学びつながる地域づくりを考え ～オンライン事例発表セミナー①第1回②第2回③第3回④第4回	○		①6月4日 ②9月3日 ③12月10日 ④3月11日	関心のある方	100	107	107%	会場とオンラインのハイブリッド配信。機材操作も職員が対応して実施。今後も職員研修など行い、サービス向上に努めること。
初心者陶芸教室 ～親子で土に触れて作品をつくろう	○		6月18日	5歳以上の家族	30	34	113%	新規事業だったが、定員の3倍の応募があった。ニーズは高いが、講師1名で対応できる人数が決まっている為、抽選となった。多人数でも対応できる工夫を検討すること。
親のまなび合い×子ども炊飯教室	○		新型コロナにより中止	ひとり親世帯	-	中止	-	この事業は那覇市母子寡婦福祉会と連携しているが、県内コロナ感染状況を鑑み中止となった。
土曜日は玉城で運動遊び ～ストリートワークアウト沖縄に学ぶ身体づくり	○		10月15日 変更 10月1日 延期 1月28日	学童クラブ(団体)	4	4	100%	連携団体はボランティアベースの団体であり、実施可能な人数の会員を集めることに難がある為、少人数で実施できる体制に変更が必要。
星空の魅力発見 ～玉城で星空観察	○		天候不良の為中止	小中学生とその保護者	-	中止	-	泊まりで星空観察をする事業な為、星が見れない天候では中止になってしまう。他事業との兼ね合いで振替日を設定できるように調整の検討が必要。

介護レクリエーションサポーター研修会	○		中止	高齢者に関わる方	-	中止	-	本事業は県レクリエーション協会と連携しているが、県内コロナ感染状況を鑑み中止となった。
歴史散歩パート1 尚巴志即位600年記念事業～ゆかりの地を巡る パート2系数集落～①区民編②県民編	○		パート1:12月11日 パート2:①2月5日 ②2月12日	小学生以上、一般	60	71	118%	生涯学習としてご高齢の方の応募が多く、定員の3倍以上の応募がある日程もある。開催日を増やすなど柔軟な事業運営ができるかが課題である。
ファミリーデイキャンプ ～広大な敷地で宝探しゲーム	○		2月19日	小中学生とその保護者	20	18	90%	直前の参加者キャンセルが発生し、繰り上げ当選の参加依頼の対応を行った。今後も参加者との連絡を密にして対応すること。
グスクロード健康ウォーク ～家族や仲間とクイズラリー	○		3月18日 →天候不良 3月19日	一般	100	30	30%	分散開催としたが、1日目は天候不良の為、実施できず。地図を持って各自で歩く為、道に迷う参加者もいた。効果的なルート表示を工夫すること。
学校で活かせるレクリエーション技法～学校レクリエーションサポーター研修	○		3月25日	教育実習を控えている学生等	30	15	50%	レクリエーションは、教員を目指す方にとっては重要なスキルであると考えられる。収支がマイナスであるが参加者のニーズを再確認し、事業内容、広報手段等を工夫し参加者増に取り組むこと。
子ども若者自立共育フォローアップ事業～野外体験で未来を育む	○		通年	自立支援施設に通所している方	385	385	100%	自立支援施設と連携し、自然の中でのびのび活動してもらえた。施設の活用方法を広げ、より効果的な支援ができるように連携すること。
出張！体験プログラム ～たまぐすから体験の輪を広げよう	○		通年	沖縄本島内の児童館	-	-	-	出張システムの構築はできたが、児童館のニーズ調査や広報に時間がかかり、利用希望につなげられなかった。必要度の高い事業であることから、問題点を改善し事業実施に向けて取り組むこと。
計					814	702	86%	実施10事業、中止3事業

## 4. 自主事業

事業計画	実施主体		実施期日	対象	事業計画 (定員)	実績 (参加人数)	整合性の検証 (計画達成率)	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者						
子どもあそび祭り in 玉城～障がいがある人もない人も一緒に楽しめる 子どもの遊びまつり	○		5月5日	一般、子ども連れの家族	150	638	425%	県レクリエーション協会と連携し、多くのブース体験を展開できた。大きなイベントをするには誘導員の確保など安全管理を徹底すること。
スターウォッチング入門 ①②③④⑤⑥	○		①5月13日②7月15日③9月10日 ④11月18日⑤1月20日⑥3月10日	小中学生とその保護者	90	71	79%	天候不良でも楽しめる星空入門にするため、スマートフォンアプリの紹介やPCフリーソフトの紹介、望遠鏡操作体験などパッケージ化したことで、安定して高評価を頂いている。

子ども若者自立支援者交流会①第1回②第2回③第3回	○		①5月16日 ②10月17日 ③2月27日	自立支援施設に関わる支援者	60	20	33%	送迎車両がない自立支援施設があるため、送迎サービスなどがあると利便性が向上するとの意見がある。意見を受けて改善に向けた検討が必要である。
こどもの遊びつくり隊 ～グループプレクリエーションサポーター研修	○		6月28日	学童クラブ指導員	30	30	100%	グループプレクリエーション研修は学童の先生に需要があり定員が埋まりやすい。OJTが多い職種な為、先生のスキルアップの一助となっている。
キャンプという名の防災訓練～キミは48時間を生き抜くことができるか	○		7月29日～31日 →延期 9月23日～25日	小学4年生～中学3年生	25	18	72%	防災について、実体験を伴う内容や講師の防災士と連携するなどして、参加者の理解が深められるよう工夫を行っている。
暗闇でフィールドゲーム マジムナイト①②	○		①8月13日 →新型コロナにより中止 ②9月17日	5歳以上の子どもがいる家族	20	22	110%	本事業は、夜の施設を家族や仲間と協力して課題を解き、その中で沖縄の伝説や魔除けについても学べる事業となっている。
仲村渠の稲作を学ぶ① ～稲作発祥の地で田植え体験	○		新型コロナ影響により中止	稲作体験に興味がある家族	-	中止	-	本事業は仲村渠稲作会と連携したものであったが、コロナ感染防止非常事態宣言発令に伴い、協議の結果中止となった。
初心者アウトドア体験 ～野外調理とマジックアワーウォーク	○		9月25日 →延期 1月22日	小中学生とその保護者	20	18	90%	本事業は定員の3倍の応募がある人気事業である。野外調理時には、火を扱う箇所での安全管理や参加者支援など、人員配置の工夫改善が必要である。
子どもが主役の海遊び ～シーカヤック体験とビーチコーミング	○		10月9日	小学生を含む家族	30	32	107%	本事業は3つの協力団体と連携した事業であり、それぞれのノウハウが活かされていたが、連携団体が多い為、調整業務の円滑化が課題である。
出張！ミツバチ教室&はちみつ収穫体験	○		10月29日	5歳以上の子どもがいる家族	20	22	110%	本事業は2年目の継続事業であるが、定員の3倍の申込があった。自然保護の観点に沿った内容で、なおかつリーズナブルな価格が好評を得ている。
アクティビティで体感するチームビルディング①②	○		①11月12日 ②2月25日	学校、学童クラブの職員、教師を目指す方、子どもに関わる活動等に携わる方	40	18	45%	広報の周知に時間がかかる為、早めの広報活動が必要である。また、内容が伝わりづらい事業の為、プロモーション方法を再考する必要がある。
仲村渠の稲作を学ぶ② ～稲作発祥の地で収穫体験	○		11月13日	稲作体験に興味がある家族	20	23	115%	本事業は仲村渠稲作会と連携しており、雨天時の判断を事前に決めていたが、当日は判断の難しい天候(雨のち曇り)であった。実施か中止の判断以外の検討が必要であった。

秋のたまぐすく体験フェスタ～ガールスカウトに教わろう	○		11月27日 →中止	小・中・高校生	-	中止	-	本事業は共催先のガールスカウト沖縄県連盟の都合により、中止となった。
フォトロゲイニング～知力！体力！チーム力！で高得点を目指せ！	○		12月17日 →天候不良の為、中止	10km以上歩ける人、小学生以上の子どもがいる家族又は友人知人2～5名で1グループ	-	中止	-	本事業は参加者が各自玉城地域内を自由にコース選択する事業の為、荒天時や高温時は、安全確保のため中止の判断となった。
計					505	912	181%	実施11事業、中止3事業

## 5. 共催事業等

事業計画	実施主体		実施期日	対象	事業計画 (定員)	実績 (参加人数)	整合性の検証 (計画達成率)	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者						
沖縄の野草をみつけよう！～玉城富里周辺～		○	5月29日	小学生以上、一般	20	28	140%	南城市中央公民館との共催事業である。事業のスタイルやスタンスに考え方の相違があり、共催相手のスタイルを尊重し、事業を実施していくことが重要と感じている。
地域ぐるみで「体験の風をおこそう」運動推進事業「ミツバチから学ぼう！環境教室」	○		7月9日	5歳以上の子どもとその家族	20	24	120%	自主事業で同じ講師と連携して事業を展開した。ミツバチを題材に環境学習やSDGsの講話、ハチミツの収穫体験が楽しめる為、高評価を得ている。
「遊びリンピックin 沖縄2022」		○	10月22日	子ども	200	240	120%	本事業は「体験の風をおこそう運動推進月間」の中心的な行事として、各青少年の家や関連団体がプログラムを提供している。大人数に提供できるプログラムの工夫が必要。
計					240	292	122%	実施3事業

2. 運営業務 3. 主催事業 4. 自主事業 5. 共催事業等 取組改善案	今年度は、会場参加とオンライン参加が同時にできるハイブリッド配信の機材を導入し、コロナ禍でも学びを止めない事業運営を取り入れており、今後も、時代のニーズに見合った事業形態を推進していただきたい。 令和5年度は、新館への引越による閉所期間があるため、受入事業と主催・自主事業をバランスよく運営できるよう業務の見直しや効率化を図る必要がある。
--	--

## II. サービスの質の評価

## 1. 受入事業

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	令和3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
維持管理業務	研修で利用する施設・設備・用具について 〈満足度〉100% (※1) ・とても良い78%(84票) ・良い22%(24票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・各部屋きれいで、子ども達も広々使うことができました。 ・安全に整備されていた。 ・すべてにおいてとても良かった。 (悪い意見) ・施設が古かった。 ・プレイホールが暗く感じた。	〈満足度〉90%	〈満足度〉99% (※1) ・とても良い74%(119票) ・良い25%(41票) ・悪い1%(1票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・小さい子から大人まで楽しめるグッズがあつてよかった。 ・清潔さが保たれており、使用しやすい施設。用具が使用しやすいように置かれている。 ・プレイホールの道具が揃っていて充実した時間を過ごせた。 (悪い意見) ・定期的に仕方がないがプレイホールがすごく暑い。 ・エアコンの故障があり、施設内の暑さが気になった。 ・プレイホール内のラインをきれいに貼りなおしてほしい。	S	・毎朝、職員で施設の清掃作業を行っており、特に入所団体が利用する場所を前もって重点的にチェック、清掃して快適安全に過ごしてもらうよう努めていることが評価に繋がっていると思われ、施設は古いが清潔、整頓されているとの意見感想が数件あった。 ・プレイホールの遊具やプログラム案を充実させてきた結果、それを目的にしたリピート入所も増えてきている。 ・施設と設備の老朽化による改善困難な箇所への同じような苦情が今年度もみられた。 ・エアコンが急に故障することがあるが、他の部屋から移設するなどして対応している。	・老朽化に伴う施設の現状について、事前の打ち合わせ時に引率者へ説明と直接の確認、了承を得ている。エアコンの突然の故障と修理の部品獲得等に苦慮しており、旧館利用中は不安が残る。今後も定期巡回を行い、危険箇所や修繕箇所の早期把握に努めること。
維持管理業務	宿泊で利用する施設・設備・用具について 〈満足度〉96% (※1) ・とても良い59%(16票) ・良い37%(10票) ・悪い4%(1票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・感染症対策ができており使いやすかった。 ・各部屋に検温アルコール機器や換気扇があり安心してすごせる。 ・広くてとてもよかった。 (悪い意見) ・部屋の雨漏りがあった。 ・女性部屋のコンセントが使用できなくて不便に感じた。	〈満足度〉90%	〈満足度〉98% (※1) ・とても良い55%(23票) ・良い43%(18票) ・悪い2%(1票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・テーブル間隔がとられ、各所にアルコールが設置され、感染対策に配慮されている。 ・検温が一瞬でできて良かった。 ・建物は古いですが、清潔感が感じられた。 (悪い意見) ・一日も早く建て替えが終わることを期待したい(南部地域に宿泊施設がないので)。 ・リーダー室のクーラーが故障していた。 ・大雨のため床が滑りやすくなっているため、少しヒヤッとした場面があった。	S	・新型コロナウイルス感染拡大により、宿泊利用が少なく、回答数も少ない。 ・県の感染防止対策認証施設として、ガイドラインに沿って危機管理を徹底しつつ運営してきた結果、利用者からの信頼と安心の評価を得ることができている。 ・建て替え工事のため、やむを得ず休止しているが、野外炊飯やキャンプ活動の早期再開を望む意見も見られ、必要性の高さを感じる。新館オープンの際には、野外炊飯等の利活用を充実させたい。 ・大雨の後の床が滑りやすいことについては、利用者へ注意喚起するとともに、高圧洗浄し改善に努めた。	「良い」と評価しつつ苦情を記述している内容から見て、一部の利用者は施設の老朽化による不便を感じていると受け取れる。今後もできる限りの対策は施し、コミュニケーションや配慮、清掃などでカバーすることで利便性、快適性の向上が必要。
維持管理業務	浴室・トイレの施設・設備について 〈満足度〉94% (※1) ・とても良い64%(56票) ・良い31%(37票) ・悪い6%(4票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・子どもたちは洋式トイレが使いやすいので、しっかり完備されており使いやすかった。 ・いつもきれいで使いやすい。 (悪い意見) ・水圧が少し弱く、流すのに時間がかかる。 ・浴槽を利用したかった。 ・洋式トイレを多くしてほしい。 ・虫が怖かった。	〈満足度〉90%	〈満足度〉96% (※1) ・とても良い57%(79票) ・良い39%(54票) ・悪い4%(6票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・トイレきれいだった。 (悪い意見) ・洋式トイレが少ない。 ・子どもたちは洋式トイレに慣れているため、和式は入りづらかったようだ。 ・湯船に入りたかった。 ・水が出ないシャワーがあったり、水圧が弱かったりした。 ・身障者トイレがもっと使いやすいとよい。	S	・洋式トイレの数や、シャワーの水圧の問題に関しては、毎年改善の声がかかるが、大規模な修繕が必要になるため、やむなく現状を事前打合せで利用者へ伝えていく。 ・普段の巡回により利用者がいないときも必要に応じて清掃や修繕を行っているため、満足度が高いのは衛生活動に日々努めていることに対する評価と思われる。	・「悪い」が6票あるが、ほぼ洋式トイレ増設の要望である。旧館利用中は、利用者の理解を得られるよう、これからも丁寧な案内を続けていくこと。 ・施設の老朽化による設備不良はあるが、施設職員の日頃の点検により、管理は徹底されている。

評価項目		第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
		令和3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
維持管理業務	食堂の施設・設備について	〈満足度〉100% (※1) ・とても良い48%(11票) ・良い52%(12票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票)	〈満足度〉90%	〈満足度〉100% (※1) ・とても良い48%(15票) ・良い52%(16票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票)	S	・新型コロナウイルス感染拡大による宿泊利用減少に伴い、食堂利用も激減した一年だったが、安心・安全な環境での食事の提供を心掛けてきたことが、概ね良好な評価となっている。 ・100名を超える大人数の利用の場合には、弁当の持参を推奨したり、食堂スタッフの協力の下、2回に分けた時間差の食堂入場など、利用者とは相談しながら、施設設備のガイドラインに沿った対応をしてきたことも、安心利用へ繋がっている。 ・利用者に影響が出る前に対応できたが、設備の経年による故障や劣化が次々と発生し、修繕の対応に追われる一年だった。	・感染症対策については好評で、理解も得られている。事前打ち合わせで丁寧に説明し、理解が得られるよう調整しており、理解を得られている。 ・今後も利用者には丁寧な対応を心掛けていただきたい。
		(良い意見) ・シンプルで使いやすかった。 ・手洗い場が内部にあって助かる。 ・パーテーションで仕切られていて安心して食事ができた。  (悪い意見) ・すこし狭いところが気になる。		(良い意見) ・特になし。  (悪い意見) ・食堂は100人規模で利用する場合、少し狭い感じがした。			
運営業務	食堂の提供するメニューについて	〈満足度〉100% (※1) ・とても良い48%(16票) ・良い20%(4票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票)	〈満足度〉90%	〈満足度〉100% (※1) ・とても良い59%(17票) ・良い41%(12票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票)	S	・新型コロナウイルス感染拡大に伴い、食堂利用は減少したが、その中でも評価は概ね好評であった。 ・アレルギー対応と衛生管理面については、利用団体からのアレルギー報告書の事前提出と確認、また、調理業者との共通確認を行い、アレルギー事故の未然対応を徹底している。 ・料金の割に、ボリュームもであると毎年定評がある。新メニューの考案や開発にも取り組みたい。	・令和4年8月に食堂利用料金の値上げを行ったが、物価高の現況では、満足度の高いメニュー構成や内容量の確保など課題が残る。
		(良い意見) ・栄養満点ですばらしかった。 ・子どもたちも美味しいと食べていた。 ・毎食バランスの考えられたメニューでとても美味しく飽きることなくいただけた。  (悪い意見) ・くずもちにラップの異物混入があった。		(良い意見) ・カレーがおいしかった。  (悪い意見) ・特になし。			
運営業務	施設が提供する活動プログラムについて	〈満足度〉98% (※1) ・とても良い79%(37票) ・良い19%(9票) ・悪い2%(1票) ・とても悪い0%(0票)	〈満足度〉90%	〈満足度〉100% (※1) ・とても良い68%(39票) ・良い32%(18票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票)	S	・防災炊飯プログラムは、近年の災害対応ニーズや、子どもたちの生きる力の育成、ヒントに繋がる体験教育プログラムとして、学校や引率者から、高評価な意見が多々あった。 ・プレイホールの体験プログラムを充実させたことで、利用団体が常に悩んでいた雨天時の代案としても、解決策になっており、利用団体が相談可能な環境を提供できている。 ・子どもたちに野外炊飯をさせたいという意向を持つ回答者も多いことから、新館への期待は大きいと思われる。	・利用者へ良い体験プログラムが提供できていると思われる。令和4年度は、防災炊飯プログラムへの問い合わせも多いことから、当施設の特徴ある取り組みとして施設利用の増加につなげていただきたい。さらに、リピーターの要望に応えるために、同プログラムの発展形の開発も検討が必要である。
		(良い意見) ・わかりやすく楽しくプログラムを行えた。 ・安全に楽しむことができた。 ・工事もある中では充実した活動プログラムだと思う。  (悪い意見) ・雨で予定していたアドベンチャーウォークが中止になった。		(良い意見) ・防災カレー作りも良かった。 ・防災炊飯はとても良いプログラムだと思います。 ・ラミネートされた写真やワークシートなど、わかりやすかった。 ・プラズマカーとパイプリーゲームは初めてで参加者が大喜びしていた。  (悪い意見) ・野外炊飯の復活をお願いしたい。 ・野外炊飯が再開できると思う。 ・工事中なので仕方がなかったが手作りカレーに挑戦させたかった。			

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	令和3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
運営業務 電話や窓口での対応、プログラムの指導について	<満足度>100%(※1) ・とても良い87%(75票) ・良い13%(11票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・丁寧ですごく良かった。 ・全てにおいて職員の方の対応が丁寧。 ・何度も日程変更に対応していただいた。 (悪い意見) ・無し	<満足度>90%	<満足度>100%(※1) ・とても良い91%(121票) ・良い9%(12票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・丁寧でわかりやすかった。 ・急な利用になったが、対応いただき感謝。 ・悪天候、コロナ禍が危惧されての大会実施だったが、施設の職員の協力のおかげで、無事終えられ、感謝。 ・景色がよく見える場所や散歩コースなど、案内があり良かった。 ・シャワーのお湯が1か所でなかったが、職員がすぐに対応してくれた。 (悪い意見) 準備物を打合せ時に確認したが、準備するべきものがしっかり伝わらなかった。	S	・令和4年度も、親切、丁寧、迅速を心掛けて、良いコミュニケーションがとれたことが、高評価に繋がったと思われる。 ・利用団体と事前打合せ書を共有し、準備物も含めて確認を行っている。	高評価を頂いている。今後とも、変化するニーズに対応できるように常にスキルアップに励み、利用者目線の対応を心がけ、信頼と満足度を維持できるよう努めること。
運営業務 施設の利用料金について	<満足度>100%(※1) ・とても良い89%(68票) ・良い11%(8票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・他の施設利用料金よりもとてもリーズナブルでとてもよかった。 ・丁寧な対応等含め安く感じました。 ・利用しやすい金額で助かっている。 (悪い意見) ・無し	<満足度>90%	<満足度>100%(※1) ・とても良い80%(88票) ・良い20%(22票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・薪代の支払いだけで利用できたのは、とても助かる。 ・4泊5日をこの価格で利用できたのはよかったです。 ・テーブル、イスなど無料で利用させていただき、会員一同大変感謝している。 (悪い意見)	S	・施設の利用料金については毎年良い評価を受けている。低価格の利用料金に加え、窓口対応や施設の清掃状況、体験プログラムの充実なども高評価の一環をなしている。	物価高騰や委託費高騰を受け、利用料金の見直しについて検討する余地がある。
運営業務 食事料金について	<満足度>100%(※1) ・とても良い64%(14票) ・良い36%(8票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・ボリュームの割に安く感じた。 (悪い意見) ・朝より夕食を多くするとよい。 ・食事の時間に幅があると助かる。	<満足度>90%	<満足度>100%(※1) ・とても良い53%(17票) ・良い47%(15票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・特になし。 (悪い意見) ・以前よりも食事代がUPしていたので、もう少し安ければよいと思った。	S	・概ね良い評価となっており、利用者満足度は高い。 ・昨年度は、急な利用キャンセルで発注食材の損失もあったことが課題であった。令和4年度は、利用者の理解を得てキャンセルポリシーの遵守に努めてもらい、食材発注に関する大きな損失やトラブルは無かった。	・令和4年8月に食堂利用料金の値上げをしたが、物価高騰の影響等も踏まえ、可能な範囲で、利用者が満足できる料金設定を心がけること。

※1: 満足度とは、回答選択肢のうち中位を超える割合(5段階評価の場合上位2段階の割合、4段階評価の場合上位2段の割合、3段階評価の場合上位の割合)  
 ただし、奇数評価の場合、中央に集まる傾向があること、「普通」評価は改善に繋げる観点では価値が乏しいことから、4段階評価が望ましい。

【評価基準 (②満足度)】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均

各評価項目においてはそれぞれの満足度

S : 90%以上

A : 80%以上、90%未満

B : 70%以上、80%未満

C : 70%未満

## II. サービスの質の評価

## 2. 主催・自主事業

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	令和3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
運営業務（主催・自主事業） 事前の広報について	<p>〈満足度〉97%（※1）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても良い44%（96票）</li> <li>・良い53%（117票）</li> <li>・悪い3%（6票）</li> <li>・とても悪い0%（0票）</li> </ul> <p>（良い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・周知が職場に来ていたので情報が受け取りやすくて良かったです。</li> <li>・遠方から初めての参加で不安でしたが優しくご対応いただいたので安心しました。</li> <li>・わかりやすい広報で参加したくなった。</li> </ul> <p>（悪い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・役所からのメールが4日前でたまたま休んで参加できた。</li> <li>・チラシをもらうまで聞いたことが無かった。ネットで検索しずらかった。</li> </ul>	〈満足度〉90%	<p>〈満足度〉97%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても良い45%（133票）</li> <li>・良い52%（153票）</li> <li>・悪い3%（8票）</li> <li>・とても悪い0%（0票）</li> </ul> <p>（良い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LINEでの広報が良かった。</li> <li>・HPでわかりやすく案内されていた</li> <li>・注目を浴びやすく興味を惹かれる内容が多かった。また資格も得られるということもあり、よりやってみようという気持ちが生じた。</li> </ul> <p>（悪い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分でワード検索しないと知らなかったかもしれないのでもう少し頑張してほしい</li> <li>・周りで知らない人が多いもっと広めてほしい</li> <li>・教育委員会関係の友人からの情報で参加することができたが、もっと大々的に広報すべき</li> </ul>	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「とても良い」「良い」を合わせると97%。</li> <li>・広報は前年度に引き続き、メディア媒体への掲載や教育事務所への投函、学童へのチラシ配布を行った。</li> <li>・また今年度からホームページへの掲載、SNSの活用を促進し、さらに生涯学習振興課や市町村役場へ広報協力を依頼したことで、事業の応募者数が増加した。</li> <li>・広報の工夫については成果が現れている。</li> </ul>	<p>ホームページへの掲載方法以外にも、LINEやInstagramといったSNSを使った広報や、行政等へ協力を求めたことで、ピンポイントに広報を打っている印象がある。</p> <p>しかし、専門分野の研究会や交流会については、興味ある方への広報が難しく、課題がある。広報先の新規開拓や需要先の調査が必要である。</p>
運営業務（主催・自主事業） 電話や窓口の対応について	<p>〈満足度〉100%（※1）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても良い65%（140票）</li> <li>・良い35%（76票）</li> <li>・悪い0%（0票）</li> <li>・とても悪い0%（0票）</li> </ul> <p>（良い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前日の電話、丁寧な案内ありがとうございました。</li> <li>・一つ一つ丁寧に教えてくれた。</li> <li>・持ちものなど電話で連絡してくれたのがよかった</li> </ul> <p>（悪い意見） 特になし</p>	〈満足度〉90%	<p>〈満足度〉100%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても良い64%（154票）</li> <li>・良い36%（85票）</li> <li>・悪い0%（0票）</li> <li>・とても悪い0%（0票）</li> </ul> <p>（良い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やさしく対応していただきました。</li> <li>・笑顔で穏やかな感じでした</li> <li>・初めての場所だったので早めに現地到着してしまっただけが嫌な顔せず対応してもらえた。更に少し早かったが受け入れてくれた</li> </ul> <p>（悪い意見） 特になし</p>	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「とても良い」「良い」を合わせると100%。</li> <li>・接客の心構えがよくできていると言える。事業前日に参加者へ持ち物の確認や開催場所の案内等、利用者を第一に考えた対応ができている。各種の資格取得を通じた業務理解がすすんでいる成果である。</li> </ul>	<p>コロナ感染防止対策認証店の登録を受けたため、以前より利用者にとって不便な場面が増えているが、感染不安の軽減につながる対応として理解をいただいている。</p> <p>今後も常に利用者の立場に立ち、丁寧で誠実な対応を努めること。</p>
運営業務（主催・自主事業） 事業の内容について	<p>〈満足度〉100%（※1）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても良い76%（172票）</li> <li>・良い24%（54票）</li> <li>・悪い0%（0票）</li> <li>・とても悪い0%（0票）</li> </ul> <p>（良い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・笑いがあがり緊張感がほぐれてよかった。</li> <li>・楽しくコミュニケーションができて良かったです。</li> <li>・めっちゃ楽しかったです。内容もですが講師の方やスタッフの方の雰囲気がよく参加しやすかったです。</li> </ul> <p>（悪い意見） なし</p>	〈満足度〉90%	<p>〈満足度〉99%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても良い48%（187票）</li> <li>・良い51%（203票）</li> <li>・悪い1%（4票）</li> <li>・とても悪い0%（0票）</li> </ul> <p>（良い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1日でしたが、ゆっくと過ごしながら楽しむことができました。</li> <li>・どれも興味のある遊びでした</li> <li>・土に触れる時間も長くてよかった</li> <li>・研修を受けるのと受けないのでは精神的にも成長できるので良いです</li> <li>・レクリエーション銘打っていたが座学中心が多い中で本格的なデモンストレーションや経験などが出来たので良いと思った。</li> </ul> <p>（悪い意見） 特になし</p>	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「とても良い」「良い」を合わせると99%。</li> <li>・各事業とも、全体的な面で参加者から高い評価を得られた。</li> <li>・今年度はwithコロナの中で、感染対策を考慮に入れた事業運営に力を入れたことで、参加者は安心して体験活動等に取り組むことができ、評価につながったと考える。</li> </ul>	<p>改築工事による制限とコロナによる制限がある中で、新たな体験プログラムを作り出し、提供できている。また、今年度はオンライン事業も取り入れ、機器の操作など新しいことにチャレンジしている。今後は取り入れたことをよりブラッシュアップし、内容改善等につなげていく必要がある。</p>
運営業務（主催・自主事業） 講師の進め方について	<p>〈満足度〉100%（※1）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても良い74%（167票）</li> <li>・良い26%（60票）</li> <li>・悪い0%（0票）</li> <li>・とても悪い0%（0票）</li> </ul> <p>（良い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・話が上手で子供達も飽きずに楽しく受講できた。</li> <li>・最初は緊張したけど講師の方も明るくて良かった。</li> <li>・分かりやすく興味深い内容でした・分かりやすかった。</li> </ul> <p>（悪い意見） 特になし</p>	〈満足度〉90%	<p>〈満足度〉100%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても良い75%（183票）</li> <li>・良い25%（62票）</li> <li>・悪い0%（0票）</li> <li>・とても悪い0%（0票）</li> </ul> <p>（良い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・元気があって良いです。</li> <li>・安全面に配慮していただき楽しく体験できました。</li> <li>・優しくわかりやすく気づきを与えてくれた。</li> </ul> <p>（悪い意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・声が聞き取りにくかった（マスクをつけているためだと思う）</li> <li>・やや早口で時々聞き逃したり周囲より理解が遅くなった</li> </ul>	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「とても良い」「良い」を合わせると100%。</li> <li>・各事業とも参加者から高い評価を得ている。外部講師だけでなく、職員が講師をする場合もあるが、事前に目的や内容、進行手順をしっかりと詰めていることから、趣旨のずれない事業展開ができている。</li> </ul>	<p>外部講師に頼る事業だけでなく、連携して運営を分担する手法も積極的に取り入れている。</p> <p>また、所員が県外派遣おん経験を生かし、所員が講師をすることもありますが、利用者の満足度は高い。</p> <p>今後も講師の資格や経験に応じた事業を展開していただきたい。</p>

運営業務 (主催・自主事業)	参加費について (満足度)100%(※1) ・とても良い66%(143票) ・良い34%(74票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票) (良い意見) ・3人の研修での500円の参加費は良心的だと思います。 ・安すぎる。 ・内容に比較して安いと思います。 (悪い意見) 特になし	(満足度)90%	(満足度)100% ・とても良い63%(151票) ・良い37%(87票) ・悪い0%(0票) ・とても悪い0%(0票)	S	・「とても良い」「良い」を合わせると100%。 ・自主・主催事業共に、リーズナブルな価格設定を行い、より多くの様々な方々が参加できるよう努めている。さらに、手厚い職員対応を心掛けることで、満足度の高い事業を提供できている。	キャンセルなどにより定員割れがあると、収支の状況が厳しくなる。県民の生涯学習への支援と、安定した事業運営とのバランスの両立など、事業設計のさらなる改善などに取り組む必要がある。
1. 受入事業 2. 主催・自主事業 総合評価 (各評価項目の平均)	1. 受入れ事業 (満足度)98.7% 2. 主催・自主事業 (満足度)99.4% 総合評価 (満足度)99%	(満足度)90%	1. 受入れ事業 (満足度)98.7% 2. 主催・自主事業 (満足度)99.2% 総合評価 (満足度)99%	評価 (②満足度) S	総合評価 99% 各事業とも参加者から高い総合評価を得られている。苦情などの意見もほぼ無かったことから、事業の趣旨、当日の流れなどがしっかりと調整できている成果である。 プログラムだけでなく広報についても、関係団体の協力により充実してきているので、今後も、つながりを大切に、工夫改善に努めていく。	受入事業、主催・自主事業ともに、利用者から好評価を得ており、適切な対応が出来ている。施設の老朽化や改築工事による利用制限がある中、今後も維持できるよう取り組む必要がある。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

**【評価基準 (②満足度)】**  
 総合評価においては各評価項目の満足度の平均  
 各評価項目においてはそれぞれの満足度  
 S : 90%以上  
 A : 80%以上、90%未満  
 B : 70%以上、80%未満  
 C : 70%未満

※1: 満足度とは、回答選択肢のうち中位を超える割合(5段階評価の場合上位2段階の割合、4段階評価の場合上位2段の割合、3段階評価の場合上位の割合)  
 ただし、奇数評価の場合、中央に集まる傾向があること、「悪い」評価は改善に繋げる観点では価値が乏しいことから、4段階評価が望ましい。

1. 受入事業 2. 主催・自主事業 II. サービスの質 の確認・評価 取組改善案	子ども向け事業だけでなく、一般向け、指導者向けの事業もバランスよく展開し、多くの県民のニーズに応えられるよう努めるとともに、多彩な利用方法を提案できるよう取り組む必要がある。 また、令和5年度内には新館の利用開始が予定されており、新規事業の実施や既存事業の充実にに向けた検討が必要である。
--	---

## III. サービスの安定性評価(財務状況)

## 1. 収支

## (1) 収入

収入項目		令和3年度実績	事業計画	令和4年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金 収入	計	390	411	470	121%	114%	
	宿泊室	306	300	281	92%	94%	
	キャンプ場	3	3	0	0%	0%	工事のため実績なし
	研修室及び訓練室	20	40	123	615%	308%	
	プレイホール(体育館)	61	68	66	108%	97%	
指定管理料	42,809	42,809	42,809	100%	100%		
自主事業 収入	計	417	956	662	159%	69%	
	主催事業収入	78	262	132	169%	50%	
	自主事業収入	132	198	234	177%	118%	
	事業収入その他(薪代・シーツ代等)	207	316	296	143%	94%	
その他収入(自販機電気料等)	739	180	75	10%	42%		
合計(A)	44,355	44,176	44,016	99%	100%		

## 〈現状分析・課題〉

全体的にコロナ禍の影響が残っており、キャンセルが続いたことから伸び悩んだ。特徴的な結果としては、研修室利用が増えているが、これは前年度から野外炊飯場の閉鎖に伴う防災炊き出しプログラムを導入したこと、事務所のLAN延長後のWi-Fi利用環境を整備した結果であることが推察される。

## (2) 支出

支出項目		令和3年度実績	事業計画	令和4年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
人件費		22,585	23,655	22,769	101%	96%	
賃金		0	0	0	0%	0%	
報償費		67	288	214	319%	74%	
旅費		293	380	448	153%	118%	
需用費	計	7,137	6,300	6,409	90%	102%	
	消耗品費	1,480	757	803	54%	106%	
	燃料費	216	350	191	88%	55%	
	印刷製本費	324	100	150	46%	150%	配布用マップ補充
	光熱水費	3,794	4,280	4,100	108%	96%	
	修繕料	1,319	800	1,160	88%	145%	食堂機材の故障増加
	その他(食糧費等)	4	13	5	125%	38%	
役務費	計	1,137	1,083	997	88%	92%	
	通信運搬費	385	427	385	100%	90%	
	手数料	535	360	384	72%	107%	
	損害賠償保険料	129	180	159	123%	88%	
	火災保険料	17	18	0	0%	0%	対象物建替えのため
自動車保険料	71	98	69	97%	70%		
委託料	6,029	6,502	6,552	109%	101%		
使用料及び賃借料	614	880	678	110%	77%		
備品購入費	352	0	152	43%	-		
負担金	12	18	18	150%	100%		
間接経費	2,455	2,270	2,490	101%	110%		
公課費	2,218	2,800	2,166	98%	77%		
合計(B)	42,899	44,176	42,893	100%	97%		

## 〈現状分析・課題〉

電気代の高騰に備え抑制的に予算を調整してきたが、利用者が増加すると同時に修繕が増え、発電機のバッテリー寿命、研修室エアコンの故障、食堂機材の故障が続き、予定額を超える支出となった。新館移転まであと半年を残すところまできているが、利用者が利用しやすい施設の維持管理を引き続きしっかり行う必要がある。次年度は、新館移転に伴う閉館や新施設の固定費上昇、警備料の上昇、電気代高騰が課題となっており、経費削減では対応しきれない可能性のある外的要因が顕在化しており、所管課と連携して対応する必要がある。

2. 経営分析指標

評価指標	令和3年度実績	事業計画	令和4年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))	1,456	0	1,123	77%	-	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	3.3%	0.0%	2.6%	78%	-	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	0.9%	0.9%	1.1%	121%	115%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	52.6%	53.5%	53.1%	101%	99%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	14.1%	14.7%	15.3%	109%	104%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	4,585円	1,283円	3,101円	68%	242%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	4,576円	1,243円	3,094円	68%	249%	
(現状分析・課題) 管理コストや負担コストが前年度から改善したものの、コロナ禍の影響と新館建設による野外炊飯活動ができず、宿泊利用者の減少が続いているため、計画値よりも高くなっている。						

評価(③財務状況) A

【評価基準(③財務状況)】  
 収益率(事業収支/収入合計)  
 A: 0%以上  
 B: -5%以上、0%未満  
 C: -5%未満

III. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	事業収入に繋がりにくい日帰り利用が多く、事業収入の急激な回復は厳しい状況である。新館利用開始までは、限られた既存施設を有効活用して、収入増に向けて取り組む必要がある。
------------------------------------	---

【経営分析指標の評価の考え方】

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入-支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支/収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
利用料金比率	利用料金収入/収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。 ※過年度実績に対し増減がある場合には、利用料金そのものの増減によるものか、自主事業等その他収入の増減によるものかなど、その要因を整理すること。
人件費比率	人件費/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※変動がある場合には、人件費そのものの増減によるものか、その他支出項目の増減によるものか、その要因を整理すること。 ※人件費の減少がある場合には、それにより効率が低下していないかを確認する。また、人件費の増加がある場合には、求められる管理水準に対し必要な措置が確認すること。
外部委託費比率	外部委託費合計/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※増減がある場合には、外部委託の範囲が仕様書等に定める適切な範囲内となっているか、外部委託の活用が業務の効率化に繋がっているか確認する。
利用者あたり管理コスト	支出/利用者数	利用者1人に対する管理コストについて、過年度実績や類似施設と比較することにより、当該施設の効率性を確認する。(コストが抑えられていても利用者が減少していないか、あるいは利用者は増加しているがコストがかかり過ぎていないかなど) ※変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※過年度実績に対し上昇している場合、現状の利用者数に対して支出が過大になっていないか確認する。また、過年度に対し減少している場合、現状の利用者数に対し、必要な変動費が十分に充てられているか確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料/利用者数	利用者1人に対する県の財政負担を確認する。 過年度実績や類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

## IV. 総合評価

## 1. 目標

評価項目	評価指標	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
成果指標	①利用状況	利用者数	34,435	34,997	35,568	36,148
	②満足度	満足度	90%	90%	90%	90%
財務指標	③財務状況	収益率	0%以上	0%以上	0%以上	0%以上

## 2. 評価結果

評価項目	評価指標	令和3年度実績	事業計画(目標値)	令和4年度実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	令和5年度目標値
				前年比	計画比				
成果指標	①利用状況	利用者数	34,435	13,834	148%	40.2%	C (-10点)	今年度は、会場参加とオンライン参加が同時にできるハイブリッド配信の機材を導入し、コロナ禍でも学びを止めない事業運営でも学びを止めない事業運営でも学びを止めない事業形態を推進していただきたい。 令和5年度は、新館への引越による閉所期間があるため、受入事業と主催・自主事業をバランスよく運営できるような業務の見直しや効率化を図る必要がある。	34,997
	②満足度	満足度	90%	99%	100%	111%			S (20点)
財務指標	③財務状況	収益率	3.1	2.6%	163%	52%	A (5点)	事業収入につながりにくい日帰り利用が多く、事業収入の急激な回復は厳しい状況である。 新館利用開始までは、限られた既存施設を有効活用して、収入増に向けて取り組む必要がある。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	施設が提供する活動プログラムの充実(満足度)	90%	100%	102%	111%	S (10点)	新館の建設で野外炊飯ができないことから、代替として防災炊飯プログラムを開発し提供してきた成果が、高評価につながった。 次年度の下半期から、野外炊飯が再開することから、これまでの成果を反映させた炊飯活動のプログラム開発に努めていく。 そこに社会的ニーズの高い防災の要素を加えていく方針で臨みたい。	90%
総合評価		概ね適正に維持管理、運営できている。						A (25点)	

※「現状分析・課題」、「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。

※「目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

**【評価基準】**

## ①利用状況

目標値に対する達成率

S：110%以上

A：100%以上、110%未満

B：80%以上、100%未満

C：80%未満

## ②満足度

総合評価における満足度（各評価項目の平均値）

S：90%以上

A：80%以上、90%未満

B：70%以上、80%未満

C：70%未満

## ③財務状況

収益率（事業収支／収入合計）

A：0%以上

B：-5%以上、0%未満

C：-5%未満

## ④重点取組事項

目標に対する評価

S：目標を大きく上回る

A：目標を概ね達成

B：目標を下回る

C：目標を大きく下回る

**【各評価項目点数】**

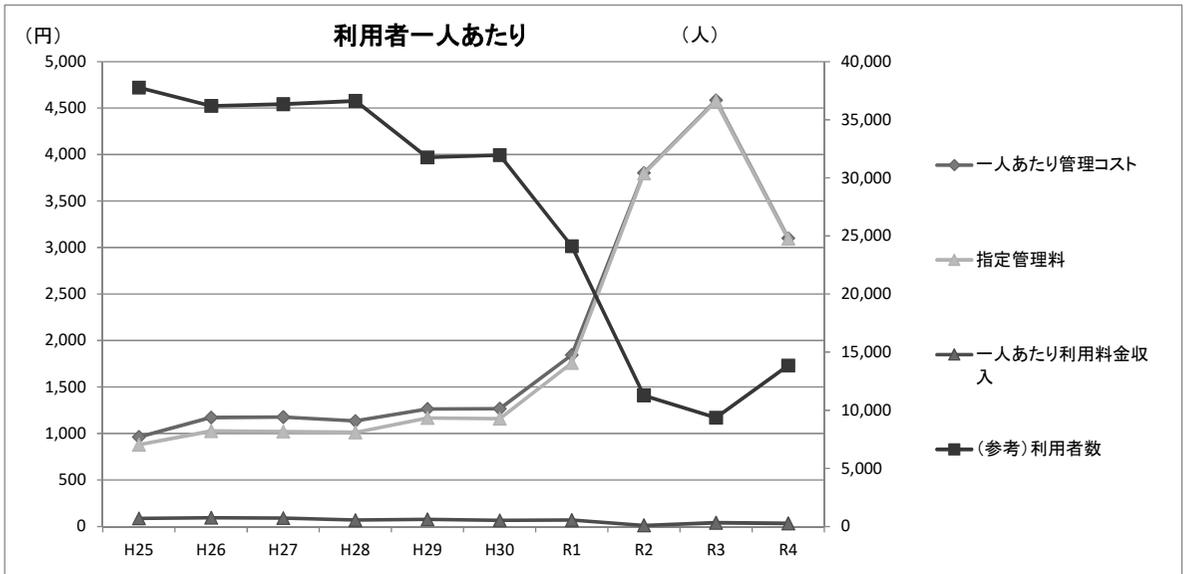
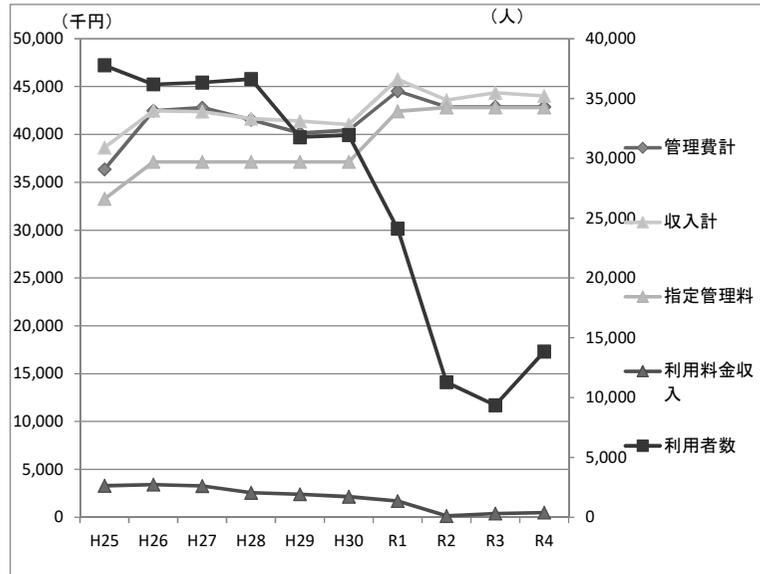
	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	—	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

**【総合評価基準】**

	総合評価基準
S	40点以上 <small>かつ各評価項目において C評価がないこと</small>
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

経営状況分析シート【施設名称:玉城青少年の家】

指標	単位	直営						指定管理①			指定管理②				指定管理③					R6	R7			
		H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5						
成果指標	利用者数	目標	人	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32,276	32,803	33,338	33,882	34,435	34,997	38,568			
		実績	人	-	-	-	31,032	28,851	33,699	37,774	36,193	36,344	36,625	31,758	31,950	24,121	11,278	9,356	13,834	-	-	-		
		目標比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	73.5%	33.8%	68.9%	40.2%	-	-	-		
		H22比	%	-	-	-	-	93%	109%	122%	117%	117%	118%	102%	103%	78%	36%	30%	45%	-	-	-		
財務指標	指定管理料	千円	-	-	-	0	32,617	32,726	33,272	37,111	37,111	37,111	37,111	37,111	42,420	42,809	42,809	42,809	-	-	-			
	負担割合(指定管理料/管理費計)	%	-	-	-	0.0%	98.9%	87.6%	91.6%	87.4%	86.7%	89.3%	92.5%	91.8%	95.2%	99.8%	99.7%	99.8%	-	-	-			
	利用料金収入	千円	-	-	-	2,634	4,088	2,990	3,294	3,395	3,256	2,561	2,399	2,136	1,685	133	390	470	-	-	-			
	利用率(利用料金/収入計)	%	-	-	-	100.0%	11.0%	8.0%	8.5%	8.0%	7.7%	6.1%	5.8%	5.2%	3.7%	0	0	0	-	-	-			
	事業収入	千円	-	-	-	-	73	89	74	142	1,932	1,900	1,751	1,553	1,511	468	417	662	-	-	-			
	その他収入	千円	-	-	-	-	405	1,784	1,996	1,814	83	75	135	224	152	191	739	75	-	-	-			
	収入計	千円	-	-	-	2,634	37,183	37,589	38,636	42,462	42,382	41,647	41,396	41,024	45,768	43,601	44,355	44,016	-	-	-			
	管理費計	千円	-	-	-	61,058	32,979	37,364	36,340	42,462	42,801	41,538	40,138	40,431	44,540	42,889	42,889	42,893	-	-	-			
	収支	千円	-	-	-	-58,424	4,204	225	2,296	0	-419	109	1,258	593	1,228	712	1,466	1,123	-	-	-			
	収益率(収支/収入計)	%	-	-	-	-2218.1%	11.3%	0.6%	5.9%	0.0%	-1.0%	0.3%	3.0%	1.4%	2.7%	1.6%	3.3%	2.6%	-	-	-			
	/単位	一人あたり管理コスト	円	-	-	-	1,968	1,143	1,109	962	1,173	1,178	1,134	1,264	1,265	1,847	3,803	4,584	3,101	-	-	-		
一人あたり指定管理料		円	-	-	-	0	1,131	971	881	1,025	1,021	1,013	1,169	1,162	1,759	3,796	4,576	3,094	-	-	-			
一人あたり利用料金収入		円	-	-	-	85	142	89	87	94	90	70	76	67	70	12	42	34	-	-	-			

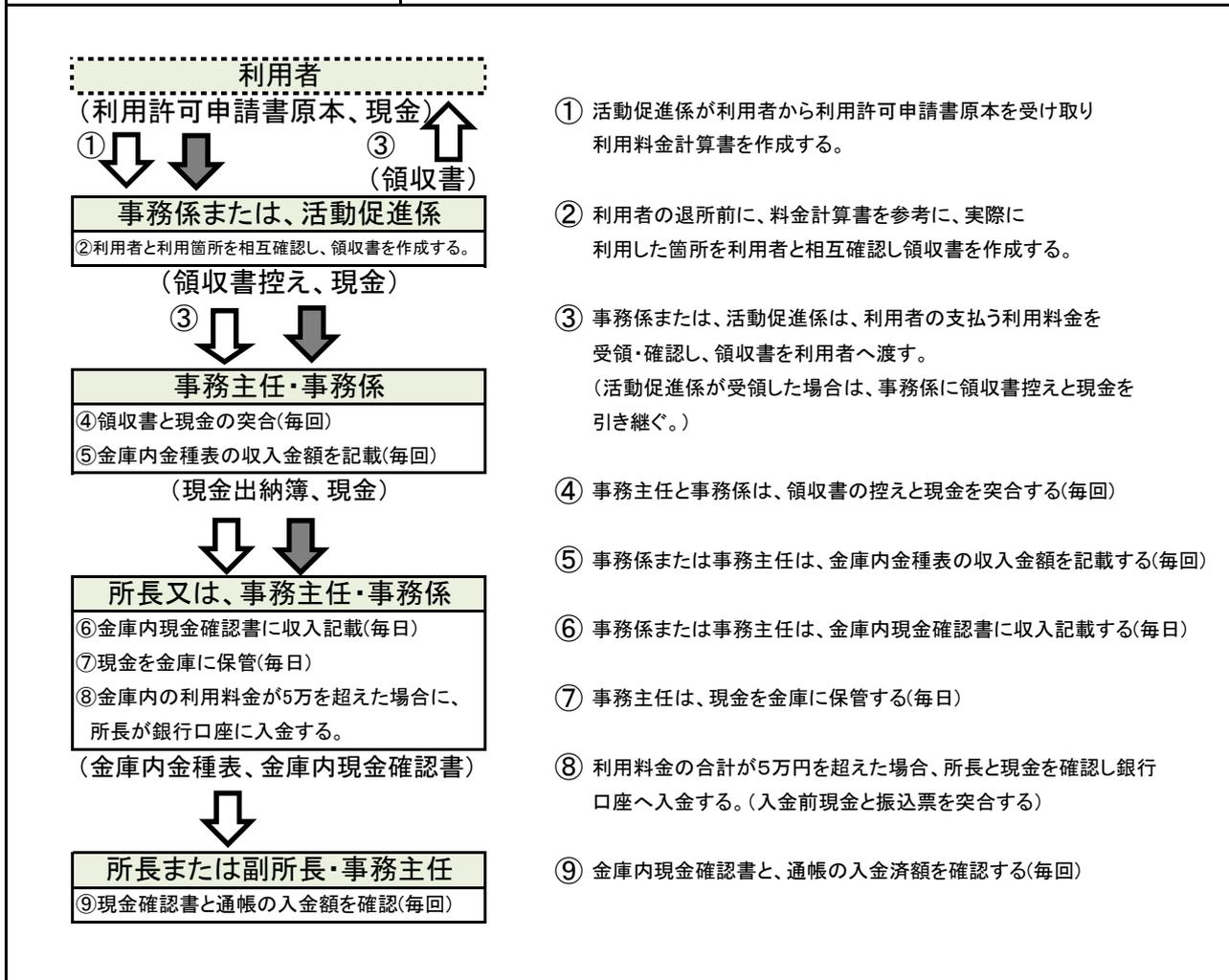


実績変動の要因分析

R4年度	
R3年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため、利用者数及び利用料金収入の減
R2年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため、利用者数及び利用料金収入の減
R1年度	

料金徴収フロー図(例示)			
利用料金の名称	沖縄県立玉城青少年の家 施設利用料金	施設の名称	沖縄県立玉城青少年の家

フロー図	利用料金の種類と金額														
<p> <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px; margin-right: 5px;"></span> …… 職員等  <span style="border: 1px dashed black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px; margin-right: 5px;"></span> …… 職員以外  <span style="font-size: 2em;">➡</span> …… 書類等の流れ  <span style="font-size: 2em;">➡</span> …… 現金の流れ                 </p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">区分</th> <th style="width: 40%;">利用料金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">宿泊室</td> <td>児童及び生徒 1人1泊につき320円</td> </tr> <tr> <td>一般及び学生 1人1泊につき630円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">キャンプ場</td> <td>児童及び生徒 1人1泊につき150円</td> </tr> <tr> <td>一般及び学生 1人1泊につき260円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">研修室及び訓練室</td> <td>児童及び生徒 1室1時間につき150円</td> </tr> <tr> <td>一般及び学生 1室1時間につき370円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">プレイホール</td> <td>児童及び生徒 1時間につき370円</td> </tr> <tr> <td>一般及び学生 1時間につき730円</td> </tr> </tbody> </table> <p>(備考)</p> <p>1 「児童及び生徒」とは、就学前の幼児及び小学校の児童並びに中学校及び高等学校の生徒その他これらに準ずる者をいい、「一般及び学生」とは、「児童及び生徒」に該当しない者をいう。</p> <p>2 研修室及び訓練室並びにプレイホールに係る基準額は、これらの施設を利用する団体(利用者が個人である場合にあっては、当該個人)を単位とする。</p> <p>※利用料金の減免については、「沖縄県立青少年の家の設置及び管理に関する条例」に定めるところによる。</p>	区分	利用料金額	宿泊室	児童及び生徒 1人1泊につき320円	一般及び学生 1人1泊につき630円	キャンプ場	児童及び生徒 1人1泊につき150円	一般及び学生 1人1泊につき260円	研修室及び訓練室	児童及び生徒 1室1時間につき150円	一般及び学生 1室1時間につき370円	プレイホール	児童及び生徒 1時間につき370円	一般及び学生 1時間につき730円
区分	利用料金額														
宿泊室	児童及び生徒 1人1泊につき320円														
	一般及び学生 1人1泊につき630円														
キャンプ場	児童及び生徒 1人1泊につき150円														
	一般及び学生 1人1泊につき260円														
研修室及び訓練室	児童及び生徒 1室1時間につき150円														
	一般及び学生 1室1時間につき370円														
プレイホール	児童及び生徒 1時間につき370円														
	一般及び学生 1時間につき730円														



### 労働条件等自主点検表

施設名称	沖縄県立玉城青少年の家	対象年度	令和4年度
指定管理者名	一般社団法人沖縄じんぶん考房		

※ 以下の確認事項に従い、指定管理者による確認結果欄の該当する箇所に○を付け、記入が必要な箇所については記入願います。

確認事項	指定管理者による確認結果						
<p><b>1 労働条件の明示</b> 労働契約を締結するに当たり、労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む。）、安全衛生等の労働条件を労働者に対し明示していますか。この場合において、労働時間、賃金等に関する事項について書面を交付していますか。</p> <p>労働契約の締結時には、パートタイム労働者を含むすべての労働者に対し労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む。）、安全衛生等の労働条件を明示しなければなりません。特に、労働契約期間、有期労働契約を更新する場合の基準、始業・終業の時刻、所定時間外労働の有無等、約定賃金の決定、計算、支払の方法及び賃金の締切り、支払の時期等、退職（解雇の事由を含む。）については、書面を交付しなければなりません〔労働基準法（以下「法」といいます。）第15条〕</p>	就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している	労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している	労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない	労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している	労働契約締結時には明示していない		
	1	2	3	4	5		
（3～5については、改善が必要です）							
<p><b>2 就業規則</b> 就業規則（労働時間、休日、休憩、休暇、賃金の定め方及び支払方法、退職（解雇の事由を含む。）等、労働条件の具体的細目を定めた規則）を作成していますか。また就業規則の内容が実際の勤務の状況に合っていますか。</p> <p>常時10人以上の労働者（パートタイム労働者を含む。）を使用する事業場では、就業規則を作成し、所轄労働基準監督署長へ届け出なければなりません（法第89条） また、常時各作業場の見やすい場所への掲示、備付け、書面の交付又は電子機器の設置等により労働者に周知させなければなりません（法第106条）</p>	常時使用する労働者は10人未満である。	常時使用する労働者が10人以上である					
	1	2	3	4	5		
（3～5については、改善が必要です）							
<p><b>3 所定休日</b> 所定休日をどのように定めていますか。</p> <p>休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません（法第35条）</p>	週休2日制			週休1日制		その他	
	完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下
	1	2	3	4	5	6	7
（7については、改善が必要です）							

4 年次有給休暇  
年次有給休暇についてはどのように取り扱っていますか。

年次有給休暇は、6ヶ月間継続勤務し、全労働日の8割以上を出勤した労働者については10労働日、以降1年ごとに付与日数を増加しなければなりません(法第39条)

法定どおりの年次有給休暇を与えている	年次有給休暇を与えているが、付与日数が法定を下回っている	年次有給休暇を与えていない
①	2	3

(2、3については改善が必要です)

※年次有給休暇の法定の付与日数表(週所定労働日数が5日以上、又は、週所定労働時間が30時間以上の労働者の場合。)

勤続年数	0.5	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5	6.5以上
付与日数	10	11	12	14	16	18	20

※なお、月30時間未満の労働者は比例付与することとされています。

5 健康診断  
定期健康診断を実施していますか。

常時使用する労働者については、年1回定期的に健康診断を行わなければなりません(労働安全衛生法第66条)。  
なお、深夜業を含む業務等に常時従事する労働者に対しては6月以内ごとに1回定期的に健康診断を行わなければなりません(労働安全衛生規則第45条)

毎年1回以上定期的に行っている	年によって行ったり行わなかったり一定しない	行ったことがない
①	2	3

(2、3については、改善が必要です)

6 最低賃金  
地域別最低賃金以上の賃金を支払っていますか。

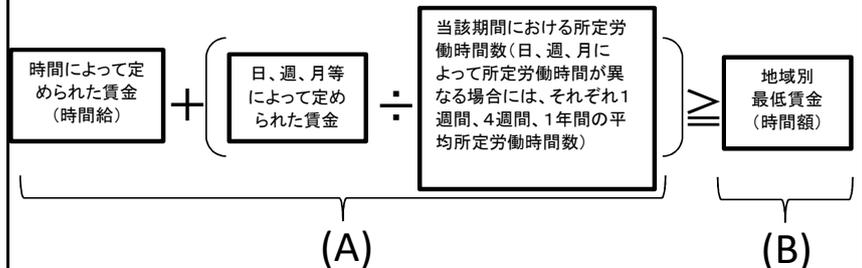
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- ① 臨時に支払われる賃金(結婚手当等)
- ② 1月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与等)
- ③ 所定外・休日・深夜の労働に対して支払われる割増賃金
- ④ 精皆勤手当、通勤手当、家族手当

支払っている	支払っていない
①	2

(2については、改善が必要です。)

【支払う賃金(A)と地域別最低賃金(B)の比較方法】



7 割増賃金  
時間外労働・休日労働又は深夜労働を行わせた場合に、その時間に対する割増賃金は、どのように支払っていますか。

法定労働時間を超える時間外労働については、2割5分以上、法定休日における休日労働については3割5分以上、深夜労働(午後10時から翌日午前5時の間の労働をいいます。)については2割5分以上の割増賃金を支払わなければなりません(法第37条)。

※割増賃金の基礎となる賃金には、家族手当、通勤手当、別居手当、子女教育手当、住宅手当、臨時に支払われた賃金、一箇月を超える期間ごとに支払われる賃金は算入しません。

時間外労働・深夜労働について

2割5分以上の割増率にしている	2割5分未満の割増率にしている	時間外労働又は深夜労働をさせているが、支払っていない
①	2	3

(2、3については改善が必要です。)

休日労働について

3割5分以上の割増率にしている	3割5分未満の割増率にしている	休日労働をさせているが、支払っていない
①	2	3

(2、3については改善が必要です。)

8 雇用保険の加入について

確認事項	従業員数	うち雇用保険加入従業員数	うち雇用保険未加入従業員数
当該指定管理施設で勤務する従業員の雇用保険加入状況	8	8	0

確認事項	指定管理者による具体的な取組内容
従業員の雇用保険加入に関する取組	社会保険労務士と顧問契約を締結し、法令順守に努めている

確認事項	未加入とする理由
従業員に雇用保険未加入者がいる場合の未加入理由	経営者にあたる指定管理団体の理事のため加入ができない

※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にもっぱら従事する従業員(平成〇年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。

9 健康保険・厚生年金保険の加入について

確認事項	従業員数	うち健康保険加入従業員数	うち健康保険未加入従業員数	うち厚生年金保険加入従業員数	うち厚生年金保険未加入従業員数
当該指定管理施設で勤務する従業員の健康保険・厚生年金保険加入状況	8	7	1	7	0

確認事項	指定管理者による具体的な取組内容
従業員の健康保険・厚生年金保険加入に関する取組	社会保険労務士と顧問契約を締結し、法令順守に努めている

確認事項	未加入とする理由
従業員に健康保険・厚生年金保険未加入者がいる場合の未加入理由	勤務時間による加入要件を満たしていないため

※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にもっぱら従事する従業員(令和4年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。