

令和元年度実施 第1回沖縄県立青少年の家に係る指定管理者制度運用委員会
(モニタリング検証結果について)

- 1 日時 : 令和元年7月19日(金) 13:00~15:00
- 2 場所 : 沖縄県庁9階 第4会議室
- 3 出席者 : 沖縄県立青少年の家指定管理者制度運用委員会委員5人
事務局一生涯学習振興副参事、管理班長、社会教育班員、管理班員
- 4 検証事項: 沖縄県立青少年の家6施設(名護、糸満、石川、玉城、宮古、石垣)の平成30年度実績モニタリング検証結果の検討について)
- 5 検証内容:
 - (1) 指定管理者及び県が実施するモニタリングは適切に行われているか
 - (2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか
 - (3) 利用者アンケートや苦言に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか
- 6 検証方法: 事務局(生涯学習振興課)によるモニタリング報告の後、質疑応答を行いながら各項目について検証を進めた

【沖縄県立青少年の家全施設に係る質疑応答について】

施設全体	主な質問・指摘・意見	回答等
収支について	<p>・財務の状況、以前はプラスマイナス0円というところがあった。26年27年、29年度に石川、玉城がプラスマイナス0円。これは本来の収支が報告されていないんじゃないかと以前話したところ、今回は全事業所、プラスマイナス0とかでなく、名護だけが赤字で後は黒字、健全化してきたなと思う。</p> <p>・管理料負担額、指定管理料を下回る支出イコール管理料から利益を積み上げていることについて。以前は26年度には宮古、石垣が管理料よりも支出が下回っていて、石垣は258万円管理料から儲かっていたが、宮古と石垣も去年、今年と管理料から利益を貰うということは無くなっている。健全性とプラスマイナスの帳尻合わせ、管理料からの利益の積み上げは、だいぶ改善してきたなと感じている。財務の透明性がだいぶ見えてきた。</p>	-
収支について	<p>・一人当たりの支出額、収入額について、宮古は一人当たりの収入がぐっと減っている。特に利用者数が4千名増えているということもあり、一人当たりの収入は減っている。しかし一人当たりの支出の方が多く減っているの、出ていくお金よりも入ってくるお金の減り方が少なかったというかたちで、健全になってきていると思う。</p> <p>・一人当たりの収入だけ見ると名護が一番高く、糸満が一番低い。一人あたりの支出については、名護が一人当たり1,475円支出していて、糸満は980円。約500円の差がある。支出を増やせという訳ではないし、プログラムの内容によるが、名護と糸満の開きが少し大きくなっているのは気になる。</p>	-
収支について	<p>・財務に関しては透明性が出てきている。運用についてもかなり、みなさん意識して使ってきてるなというのは印象的なものがある。5年前とくらべたら見やすくなっていると思う。</p>	-
評価について	<p>・総合評価について、評価が甘いのではないかと。4施設が総合評価でSとなっている。少し検討してほしい。</p> <p>・そういう基準があるなら良いが、例えば学校での教職員評価では、Sはあまり出ない。良いのは大体A。</p>	<p>・評価の基準は、全庁的に一定の方針が示されていて、アンケートの結果をすべて集計して、全体のうち何%が良いか悪いかということで、満足度を計っている。このため総合評価が高いのは、アンケート結果が良かったということ。特に事業関係は非常に良いに○付けた方が多かった。感覚的に評価をしているわけではなく、アンケートの集計結果を評価基準にあてはめたものが今回の総合評価となっている。</p>

施設全体	主な質問・指摘・意見	回答等
評価について	<ul style="list-style-type: none"> 重点取組事項の内容、これらは施設が判断するのか。 	<ul style="list-style-type: none"> 満足度はアンケートが基準になっている、重点取組事項に関しては、各施設が選んで、事務局が確認している。
評価について	<ul style="list-style-type: none"> アンケートについて、以前は施設毎に質問項目がバラバラで、評価が出来なかったのが、改善して来た。 アンケートを統一したことによって、各施設の欲しいアンケート項目が消えていないか。各施設からアンケートの質問事項についての要望はあるか。 アンケートの問い方、利用人数も関わってくると思うが、糸満は悪い意見が多く載っている。他の施設は少ししか無いというところから見ると、アンケートの取り方はどうなっているのか。取り方に違いがないのか。悪かった意見だけを見ても、糸満はたくさん出ていて、ほかの所は多くないというのが目に付く。数を集めれば集めるだけ悪い意見というのはたくさん出てくる。少なければ、少なくなる。本当の意味の悪い意見というのを数だけで、印象だけで見ちゃうこともあるので、偏りがある。 アンケートは事業が終わってから行うのか。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート項目は、様式の前半で当課が欲しい項目。後半で各施設が必要な項目を設定できるようにしてある。各施設が事業に応じて聞きやすいことを聞けるように改善した。 団体のアンケート項目について、削った方が良い等の意見があった。年に3回定例連絡会を開いていて、そこで次年度に向けての意見を取っている。 母数が多いから悪い意見がたくさん出るという可能性と、アンケートを取るタイミング、場所によっても左右されると思う。各施設とも、事業については事業を行った場所で、閉講式の後にアンケートをとる。それが野外であれば、利用者は早く〇を付けて帰りたいと思うのではないかと。なかなか難しいがアンケートの取り方というのは検討が必要と思う。 そうなると思う。

【沖縄県立玉城青少年の家に係る質疑応答について】

玉城	主な質問・指摘・意見	回答等
広報について	・プレゼンの時にはHP関係も得意そうだったが、現状はどうか。	・玉城青少年の家はインターネット回線がADSLだった。光回線を引く工事をして良かったか確認があったので、工事終了後は今よりも良い内容になると思う。

7 検証結果:

モニタリング検証にあたり、沖縄県立青少年の家及び、沖縄県立玉城青少年の家の指定管理運営状況について上記の評価を得た。指定管理社及び県が実施するモニタリングについて課題・検討事項を踏まえながら今後も適切に行いたい。

沖縄県立玉城青少年の家モニタリング(H30実績)

I. 履行確認

1. 維持管理業務

- (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. 運營業務

- (1) 利用実績
 - 1) 利用者数
 - 2) 施設稼働率
 - 3) 受付・接客
 - 4) 広報
 - 5) 情報管理
- (2) 主催事業
- (3) 自主事業

II. サービスの質の評価

1. 受入事業

- (1) 維持管理業務
- (2) 運營業務

2. 主催・自主事業

- (1) 運營業務

III. サービスの安定性評価

1. 事業収入

- (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

その他. 附表 経営状況分析

沖縄県立【玉城】青少年の家 指定管理者 モニタリングシート

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○)		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。週2～3回シルバー会員による清掃。	所視巡視、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、ゴミ回収を週3回、貯水槽清掃を年1回実施。	契約書、報告書等書類確認、及び現地確認	適正	適切に実施されている。今後とも施設の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○)		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	○		施設全体を職員とシルバー会員により点検整備を行っている。(建物内の照明設備、空調機器、草刈り、芝生・植栽整備等)	所内巡視、書類等確認	適正	所内巡視等により適切に行われている。今後とも継続すること。
電気設備点検		○	専門業者と委託契約締結 2ヶ月毎:1回 年次点検:1回(2月)	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも継続し、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(9月・3月)実施	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも継続し、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	○	○	職員により消毒用塩素補充 専門業者と委託契約締結。 年1回実施(2/26)	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも継続し、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 (4/11、4/23、5/9、5/23、6/12、6/27、7/13、7/25、8/8、8/24、9/14、9/28、10/12、10/24、11/9、11/21、12/7、12/21、1/11、1/23、2/6、2/22、3/15、3/29)	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも継続し、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(11/14、3/27)	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも継続し、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。
昇降機設備保守点検	-	-	-	-	-	-

(3) 保安・警備

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)		
保安警備	②○	①○	①警備業者と委託契約を締結し、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裏門、及びキャンプ場に監視カメラ各1台設置し、常時監視している。	契約書、日誌等確認	適正	適切に実施されている。 費用対効果向上のため実施方法を多方面から検討すること。

(4) 小規模修繕

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)		
1件50万円未満の修繕を実施。	○	○	実績計 1,245,501円 建物破損箇所、汚水圧送管破損箇所取替、乗用芝刈り機、トイレ詰まり、水道給水管破損箇所、車検整備等	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。 老朽化施設として改築・改修が検討されている施設ではあるが、今後とも所管課と連携しながら計画的な修繕に努めること。

(5) 備品購入

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)		
当初予算 100千円	○		実績計 99,565円 パソコン1台購入。	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。 所管課と連携を図りながら計画的な購入に努めること。

(6) 防犯・防災対策

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)		
消防訓練	○	○	年2回実施 9/5届出 9/20実施 1/22届出 2/19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。マンネリ化しないよう実施方法を工夫すること。
避難訓練	○	○	年2回実施 9/5届出 9/20実施 1/22届出 2/19実施	届出書等、書類確認	適正	適切に実施されている。 今後とも緊急時に備え確実に実施すること。マンネリ化しないよう実施方法を工夫すること。

(7) 料金徴収業務

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)		
施設利用料徴収	○		H30年度実績2,136,970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。 今後とも各種法規や所内ルールに基づき、慎重に処理すること。小口現金の管理を適切に行うこと。ルール確認研修等を適宜実施すること。

実費負担等徴収	○		H30年度実績1,553,466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。 今後とも各種法規や所内 ルールに基づき、慎重に 処理すること。小口現金 の管理を適切に行うこ と。ルール確認研修等を 適宜実施すること。
---------	---	--	-----------------------------------------	---------------------	----	----------------------------------------------------------------------------------------------------

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加・削除して記入して下さい。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

1. 維持管理業務 取組改善案	H31年度から指定管理者が変更となったことから、所管課と随時連絡を取り合い、維持管理業務に支障を来さないよう取り組む必要がある。
--------------------	------------------------------------------------------------------

2. 運營業務

(1) 利用実績

1) 利用者数

	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析・課題	
				前年比	計画比		
利用者数	利用者実数	21,714	22,068	23,180	107%	105%	利用者実数、利用者延べ数ともに前年比を超える実績であったが、利用者延べ数は目標値をやや下回る結果となった。
	利用者延べ数	31,758	32,276	31,950	101%	99%	
	(利用団体数)	963	979	1,094	114%	112%	
				評価 (①利用状況)	B		

2) 施設稼働率

	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析・課題	
				前年比	計画比		
開所日数	356	350	360	101%	103%	ほぼ計画通りの実績である。社会教育関係利用者は減少したが、その他利用者が増加したため計画通りの実績となった。	
利用日数	356	350	360	101%	103%		
利用率	100%	100%	100%	100%	100%		
計(延べ数)	31,758	32,276	31,950	101%	99%		
利用者 内訳	学校教育	12,297	12,498	11,260	92%	90%	ほぼ計画通りの実績である。日帰りの研修室利用が増えていると考えられる。
	社会教育	6,813	6,924	5,194	76%	75%	
	その他	12,648	12,854	15,496	123%	121%	
計(延べ数)	31,758	32,276	31,950	101%	99%		
施設別 利用内訳	宿泊室	8,572	8,712	7,430	87%	85%	
	研修室	3,593	3,652	5,439	151%	149%	
	体育館(プレイホール)	3,135	3,186	4,561	145%	143%	
	キャンプ場	1,472	1,496	1,340	91%	90%	
	その他(散策等)	14,986	15,230	13,180	88%	87%	
				評価 (①利用状況)	A		

【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

3) 受付・接客

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)		
全職員が対応可能な体制の構築	○		毎週火曜日、及び必要に応じて所内会議を実施し、情報共有を図っている。特に事業前は2度、3度会合を持ち、安全確認・進行方法の打ち合わせを行ってきた。	関係書類等により確認	適正	定期的または必要に応じて所内会議を実施し、情報共有を図るなど適切に実施されている。

4) 広報

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)		
HP、新聞、館内掲示や関係機関へのパンフレット配布物による事業等のアピールを実施	○		主催・自主事業の開催案内、参加者募集・・・HPのトピックス、新聞、新聞副読紙、ポスターを作成し、館内掲示、広報「知識の森」発刊、生涯学習センター「生涯学習情報プラザ」への掲載、事業開催時には閉講式後、次回開催事業を参加者へ案内している。	関係書類等により確認	適正	適切に実施されている。事業の内容が閲覧者に伝わるようHPを有効活用すること。

5) 情報管理

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)		
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担当職員が決定している。 2.所内会議等で絶えず注意喚起。 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。	関係書類等により確認	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。

6) 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)		
予算440,000円 業務仕様書に基づく職員研修の実施	○		実績額89,370円 青少年教育施設職員研修会(4/4~5) 青少年教育施設職員スキルアップセミナー(1/8~9)	関係書類等により確認	適正	指定研修には可能な限り多くの職員を参加させている。適宜所内研修も企画すること。

(2) 主催事業

事業名	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
春の星空観察会	4月13日	親子・ 成人	50	34	68%	子供にとって難しい内容だったとの意見があったので、内容や進め方に検討を要する。
親子で楽しむ乗馬体験キャンプ	4月28日 ～29日	家族	30	53	177%	参加者の決定、通知が2日前だったので、参加者または落選者の予定を配慮すべきだった。
歴史探訪パート1 ～東御廻り&久高島 アマミキヨの旅	5月9日 ～10日	成人	25	24	96%	水分補給のポイントを増やし、参加者の健康管理に努めたい。
野外活動指導者養成講座	5月19日	学校教諭 団体指導者	20	16	80%	終了予定時間をオーバーしたので、参加者の予定も配慮して進行すべきであった。
こどもサンゴ教室	8月6日 ～7日	児童 生徒	20	9	45%	サンゴの生育状況等を講師と連絡・連携を密にして対応していく。
少年少女マリンキャンプ ～カヌー体験とシュノーケル体験～	7月23日 ～24日	小学5・6 年生	20	10	50%	夏休みに入った直後のためか、応募者が少なかった。事業の開催時期の検討を要する。
夏の星空観察会	8月12日	家族・ 成人	50	44	88%	終了予定時間をオーバーしたので、進行を講師と密に連携すべきだった。
秋の星空観察会	11月2日	家族・ 成人	50	39	78%	雨天により室内講座に切り替えたことや、大人の参加者が多かったため、内容が子供たちには難しかった。
冬のファミリーキャンプ	1月26日 ～27日	家族	30	21	70%	3つの企画「もちつき」「凧揚げ」「面づくり」を組んだため、準備に時間を要した。
冬の星空観察会	2月1日	家族・ 成人	50	14	28%	プラネタリウムの操作に時間がかかった。
楽しく学んでセカンドスクール	2月20日 ～22日	小学生 高学年	20	15	75%	インフルエンザによる学級閉鎖で8名のキャンセルが出た。
玉城青少年の家オープンデー	3月10日	児童生徒 一般県民	400	750	188%	テント設営方法や野外炊飯等の体験活動をもっとしたいとの意見もあった。
計			765	1029	135%	全体的に計画を下回る実績となった。安全面も考慮しながら、定員より多めに受け入れるなどの工夫が必要である。

(3) 自主事業

事業名	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
さつま芋植え付け体験	6月中旬	保育園児 学童	200	209	105%	ほぼ計画通りの実績である。今後も保育園等と連絡を取り合い、円滑な体験ができるよう留意する。
野草観察と料理体験	6月4日	親子・ 成人	50	33	66%	計画を下回る実績となった。事業内容を踏まえ事業計画が適切であるか検討する必要がある。
ヒータマラサー漁・ 魚料理体験活動	7月21日	小学3年～ 中学3年	20	34	170%	計画を上回る実績であるが、職員が対応できる参加人数が否か再度検討を要する。
夏休みだよ！ 子ども工作教室	8月1日	小学生	20	17	85%	ほぼ計画通りの実績である。時宜に叶った事業内容であり、実施期日も適切である。
森の中の夕涼み コンサート	10月1日	フリー	500	550	110%	多くの観客を集めることができた。今後も同様の運営を心がける。
秋のファミリーキャンプ	10月14日 ～15日	家族	30	7	23%	台風接近のため計画通りの実績にならなかった。また、広報の仕方でも検討する必要がある。
さつま芋収穫祭	10月下旬	保育園児 学童	200	227	114%	ほぼ計画通りの実績である。今後も保育園等と連絡を取り合い、円滑な体験ができるよう留意する。
ジャガイモ植え付け体験	11月上旬	保育園児 学童	200	187	94%	ほぼ計画通りの実績である。今後も保育園等と連絡を取り合い、円滑な体験ができるよう留意する。
健康ウォークで スーヅグラー巡り	11月19日	親子・成人	25	28	112%	計画を上回る実績である。安全面に注意し、今後も同様の運営を心がける。
石窯De Let'クッキング	12月3日	親子	30	23	77%	子ども会など関係団体へ周知を図るなど広報の仕方を工夫する。
親子凧作り、凧揚げ体験	12月17日	親子	20	17	85%	インフルエンザで参加できない家族があり、計画を下回る実績となった。定員より多めに受け入れるか広報の仕方も工夫する。

歴史探訪パート2 ～東御廻り&久高島 アマミキヨの旅～	1月17日 ～18日	成人	25	25	100%	計画通りの実績である。車両を使用する事業のため、安全運転に留意し、円滑な運営を心がける。
ウーじしぼりと黒糖 づくり	2月10日	親子・成人	30	34	113%	計画を上回る実績である。火気使用の事業に関しては、当日の服装など事前連絡に注意を払い、安全対策に万全を期す。
歴史探訪 ～古代遺跡巡りと歴史 散歩～	3月1日	成人	25	25	100%	計画通りの実績である。車両を使用する事業のため、安全運転に留意し、円滑な運営を心がける。
ジャガイモ収穫祭	3月下旬	保育園児 学童	200	197	99%	ほぼ計画通りの実績である。今後も保育園等と連絡を取り合い、円滑な体験ができるよう留意する。
計			1575	1613	102%	全体的に計画を上回る実績である。事前連絡を丁寧に行うなど安全面には注意を払い、今後も円滑な運営に心がける。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 運営業務 (1) 利用実績 (2) 主催事業 (3) 自主事業	(1) 全体として、利用団体数、及び利用人数とも前年度より伸びて順調に推移している。引き続き利用者増に向けて施設の広報、及び新しいプログラムの開発・導入に努めたい。また、快適な研修・活動環境の維持向上を図るため、環境美化と保全に努めたい。 (2) (3) 主催・自主事業とも利用者から「また参加したい」「子の成長が見られた」等、内容運営に満足度の高い評価を得ている。今後とも事業計画・運営、また、講師との連携を密にして充実内容になるよう努めたい。なお、事業時期については年末年始、年度末、インフルエンザの流行時期等を考慮したいが、事業が集中すると利用団体の受け入れに影響があるので、年間を通して計画することが求められる。
---------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※「2. 運営業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H31年度)の主な取組改善案を記入してください。

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)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	H29評価	目標	H30評価			
維持管理業務	<p>研修で利用する施設・設備・用具について</p> <p>〈満足度〉93% (※1) とても良い 67%(170票) 良い 26%(66票) 普通 6%(15票) 悪い 1%(2票) ※無回答 1票</p> <p>(良い意見) ・必要な物が全部そろっていた</p> <p>(悪い意見) ・洋式のトイレが少ない。 ・床の水漏れが激しかった。 ・清掃用具がもう少しあると良い。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉91% (※1) とても良い 65%(190票) 良い 26%(74票) 普通 9%(26票) 悪い 0%(1票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・調理器具がきれいに管理されていた。 ・とてもきれいにされていて、使いやすかった。 ・十分な設備でした。 ・ビザ金が良かった。 ・写真などがあり、わかりやすかった。</p> <p>(悪い意見) ・植物の名前の表示があるとレクでもっと楽しめたと思う。 ・アスレチックを修理してほしい。</p>	A	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると91% ・調理器具の衛生面に関しては、使用後の片付け方、ゴミの処理方法等、引率者と事前に打ち合わせをしたり、当日はオリエンテーションで参加者に伝えるようにしている。 ・植物の名前のプレートは代表的な樹木の表示を取り付けた。レクで使用する場合は、参加者で調べる課題もあるので、最小限にとどめている。 ・アスレチックはボーイスカウト県連盟に依頼して補修を行い、安心して遊べるようになった。</p>	<p>・オリエンテーションでの丁寧な説明、最終日の清掃点検など施設の衛生面に関しては、全職員注意を払っている。今後も各種点検をおこなうことで危険箇所・修繕箇所を早期に見出し、緊急性なども勘案して計画的な修繕・備品補充をおこなうこと。</p>
	<p>宿泊で利用する施設・設備について</p> <p>〈満足度〉78% (※1) とても良い 44%(78票) 良い 34%(60票) 普通 20%(35票) 悪い 2%(4票)</p> <p>(良い意見) ・寝具が新しくなって使いやすかった。</p> <p>(悪い意見) ・テントの破れやチャックの壊れている物があつた。 ・クローラーの効が悪い。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉81% (※1) とても良い 45%(77票) 良い 36%(62票) 普通 18%(31票) 悪い 1%(2票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・設備は古いのがきれいに手入れされていて良かった。 ・広くて良かった。 ・寝具も空調もよく、子供たちの寝付きも良かった。 ・年数はたっているが清潔に管理されている。</p> <p>(悪い意見) ・壁紙がはがれて危険な場所があつたが、すぐに応急対応してくれた。 ・時間を見て行動させたいので、各所に時計を設置してほしい。</p>	A	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると81% ・時間前行動を奨励しているため、施設としても対応を急いだ。故障している時計は新しい物と交換をした。研修室等にはすべて時計は設置している。</p>	<p>・衛生面に対する利用者の意識を高くする仕組みを整えているため、施設衛生面に対する利用者の評価は良好である。今後も修繕・補修箇所があれば緊急性も含めて適切な対応をおこなうこと。</p>
	<p>浴室・トイレの施設・設備について</p> <p>〈満足度〉76% (※1) とても良い 50%(119票) 良い 26%(62票) 普通 21%(50票) 悪い 3%(9票)</p> <p>(良い意見) ・浴室はきれいでありやすかった。</p> <p>(悪い意見) ・トイレが少し臭かった。 ・着替えの様子が外から見えます。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉78% (※1) とても良い 48%(123票) 良い 30%(78票) 普通 17%(44票) 悪い 5%(14票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・とても清潔感があつた。 ・古いけど普通に使えて不満はない。</p> <p>(悪い意見) ・和式のトイレが多く、特に子供たちは慣れていないので困っていた。 ・老朽化が進んでいる。 ・身障者用トイレが狭い。 ・古くてシャワーの水圧が弱い。</p>	B	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると78%。 ・設備の不備に関しては利用者のアンケートを必ず点検して、問題点があれば専門職員で対応している。技術的に困難の箇所は専門業者に改修を依頼している。しかし、築年数が古く、利用者にとって不便を来す場合が多々ある。</p>	<p>・建物の老朽化に伴う不備は否めないが、職員のこまめな点検と修理・交換により利用団体に不備さを感じさせない施設管理がおこなわれている。今後も利用者が気持ちよく利用できるよう環境美化に努めること。</p>
	<p>食堂の施設・設備について</p> <p>〈満足度〉88% (※1) とても良い 54%(78票) 良い 34%(50票) 普通 12%(18票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・キレイにされていた。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉86% (※1) とても良い 56%(78票) 良い 30%(42票) 普通 13%(18票) 悪い 1%(1票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・なし</p> <p>(悪い意見) ・子供用の椅子がほしい</p>	A	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると86%。 ・食堂の施設・設備については概ね良い評価を受けている。食堂運営者の衛生管理や利用団体のルールを守った使用、こまめな清掃活動のおかげである。</p>	<p>・今後も食堂運営者や利用団体に対して衛生管理維持に向けたルール遵守、こまめな清掃活動をよびかけること。</p>

評価項目	第三者(利用者)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	H29評価	目標	H30評価			
運営業務	食堂の提供するメニューについて 〈満足度〉74% (※1) とても良い 42% (70票) 良い 32% (53票) 普通 25% (42票) 悪い 1% (3票) (良い意見) ・ボリュームもあり、成長期の子供たちがとても満足できた。 ・栄養のバランスが前年度より良くなっていると感じた。 (悪い意見) ・中学生以上だと量が少ないと思う。 ・野外炊飯の食材が傷んでいた。 ・味が濃ゆかった。	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉89% (※1) とても良い 59% (82票) 良い 30% (42票) 普通 10% (13票) 悪い 1% (2票) とても悪い 0% (0票) (良い意見) ・栄養バランス、量ともによかった。 ・朝食のメニューも美味しく、アレルギー対応にも感謝します。 (悪い意見) ・なし	A	・「とてもよい」「よい」を合わせると89%。 ・アレルギー対策として事前に団体にアレルギー表を提出してもらい、食堂業者がそれを元に対応している。食事のトレイに対象者の氏名を添付して、最初に配膳できるように配慮している。	・今後も利用者一人ひとりの立場に立った丁寧な対応を心がけること。また利用者の意見を大切にしてい、可能な範囲で利用者が質・量ともに満足できるよう食堂業者と連携を図ること。
	施設が提供する活動プログラムについて 〈満足度〉96% (※1) とても良い 65% (69票) 良い 31% (33票) 普通 4% (4票) 悪い 0% (0票) (良い意見) ・親身で丁寧な対応だった。 ・写真などを使用して説明していたので、分かりやすかった。 (悪い意見) ・なし	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉96% (※1) とても良い 65% (69票) 良い 31% (33票) 普通 4% (4票) 悪い 0% (0票) とても悪い 0% (0票) (良い意見) ・ウォークラリーの下見の案内があったので楽しめた。 ・カヌー体験は子供たちの印象に強く残りました。 ・5年生の子供たちにとって、ちょうど良い内容であった。 (悪い意見) ・なし	S	・「とても良い」「良い」を合わせると96%。 ・プログラム実施に当たっては、事前打ち合わせや入所時に打ち合わせを行って、スムーズな進行ができるようにしている。 ・職員研修を通して新たなプログラムの開発に努めている。	・これまでに多くの活動プログラムを開発してきているが、今後も職員同士でアイデアを出し合い、利用者の幅広いニーズに応えるプログラム開発を心がけること。
	電話や窓口での対応、プログラムの指導について 〈満足度〉99% (※1) とても良い 82% (217票) 良い 17% (46票) 普通 1% (3票) 悪い 0% (0票) (良い意見) ・親身で丁寧な対応だった。 ・写真などを使用して説明していたので、分かりやすかった。 (悪い意見) ・なし	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉97% (※1) とても良い 77% (215票) 良い 20% (56票) 普通 3% (9票) 悪い 0% (1票) とても悪い 0% (0票) (良い意見) ・子供たちにもきちんと説明してくれたので分かりやすかった。 ・事前打ち合わせ、生徒への説明などがとても良かったです。 ・カレー炊飯の仕方の説明が丁寧で、スムーズに活動できた。 ・引率の目の届きにくい場所や子供たちのことなど、一生懸命に教えていただき最高です。 ・緊急時の対応など私たちの不足の部分をご教示いただいた。 ・どの職員も親切で相談しやすい雰囲気でした。 (悪い意見) ・なし	S	・「とても良い」「良い」を合わせると97% ・野外活動等については利用者の方に満足のいく活動ができるように職員同士の共通理解を図り、支援を行っている。 ・複数の団体が重なる場合は、使用時間・使用場所が重複しないように事前打ち合わせをしっかりと行っている。	・利用者の満足度は高い。今後も常に利用者の立場に立ち、誠意ある対応を心がけること。
	施設の利用料金について 〈満足度〉92% (※1) とても良い 70% (148票) 良い 22% (47票) 普通 8% (17票) 悪い 0% (0票) (良い意見) ・体験もでき、料金も良かった。 ・団体料金で良かった。 (悪い意見) ・なし	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉95% (※1) とても良い 70% (153票) 良い 25% (55票) 普通 5% (11票) 悪い 0% (0票) とても悪い 0% (0票) (良い意見) ・適当だと思います。 (悪い意見) ・なし	S	・「とても良い」「良い」を合わせると95% ・利用団体からは概ね良いと評価を得ている。	・利用者にとっては納得できる料金設定のようである。今後も利用したくなる料金設定に努めるとともに、サービス低下にならないよう留意すること。

評価項目	第三者(利用者)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題
	H29評価	目標	H30評価		
食事料金について	〈満足度〉86% (※1) とても良い 54% (82票) 良い 32% (49票) 普通 14% (22票) 悪い 0% (0票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉91% (※1) とても良い 59% (86票) 良い 32% (47票) 普通 8% (12票) 悪い 1% (2票) とても悪い 0% (0票)	S	・「とても良い」「良い」を合わせると91%。 ・利用者の意見も参考にして、今後も適切な料金設定を心がけること。
	(良い意見) ・体験もでき、料金も良かった。 ・団体料金で良かった。 (悪い意見) ・なし		(良い意見) ・バランスのとれた食事をあの価格で提供してくれるのはありがたい。 (悪い意見) ・朝食料金が高い。		
総合評価	〈満足度〉96% (※1) とても良い 65% (135票) 良い 31% (66票) 普通 4% (9票) 悪い 0% (0票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉98% (※1) とても良い 71% (203票) 良い 27% (78票) 普通 2% (6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98%。 ・築年数の古い施設にも拘わらず高い評価を得ていることは、自然に恵まれていることと、「来たときよりも美しく」の目標に向かって各団体とも努めているおかげであると思う。 ・全体的に利用者からの満足度は高く、適切な対応・施設管理が出来ていると考えられる。 ・施設老朽化に伴う設備不具合に関しては、改築工事を控えていることから、緊急性を見極める必要があるため、所管課と連携を図ること。
	(良い意見) ・とても丁寧で良かった。 (悪い意見) ・照明が少し暗いと感じた。		(良い意見) ・自然に恵まれた素晴らしい施設。 ・急な変更にも丁寧な対応に感謝。 ・他団体の施設利用の時間帯をうまく調整いただいたのでやりやすかった。 (悪い意見) ・なし		

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定して下さい。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

※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段階の割合、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

2. 主権・自主事業

評価項目	第三者(利用者)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題		
	H29評価	目標	H30評価				
運 営 業 務 (主 権・自 主事 業)	事前の広報 について	〈満足度〉93% (※1) とても良い 50% (150票) 良い 43% (129票) 普通 6% (19票) 悪い 1% (5票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉98% (※1) とても良い 39% (112票) 良い 59% (168票) 普通 0% (0票) 悪い 2% (6票) とても悪い 0% (1票)	S	・「とてもよい」「よい」をあわせると98%。 ・事業の広報告知は早め、早めを心がけてきた成果が見られる。抽選で参加者を決定するため、参加者も結果によって早めにスケジュールを立てたいはずなので、受付締切日や参加者決定通知日と開催日を7~10日開けてあげような事業計画が必要。 ・ホームページでの発信が少し弱く感じている。	・HPは各事業の内容を写真付きで紹介できるなど、広報面で有効な伝達手段の一つである。体験活動に対する県民の興味・関心を高める手立てとして活用を検討してもらいたい。
	電話や窓口 の対応につ いて	〈満足度〉96% (※1) とても良い 61% (188票) 良い 35% (107票) 普通 4% (2票) 悪い 0% (0票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1) とても良い 55% (160票) 良い 44% (131票) 普通 0% (1票) 悪い 0% (1票) とても悪い 0% (0票)	S	・「とても良い」「良い」を合わせると99%。高い評価を受けている。 ・これからも参加者の問い合わせには丁寧、分かりやすく、親しみやすく感じるよう、職員一人一人が誠意を持って対応していきたい。	・利用者の意見から、全般的に適切な対応がなされている。今後も常に利用者の立場に立ち、誠意ある対応を心がけること。
	事業の内容 について	〈満足度〉98% (※1) とても良い 74% (220票) 良い 24% (74票) 普通 2% (6票) 悪い 0% (0票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉100% (※1) とても良い 68% (197票) 良い 32% (94票) 普通 0% (0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%。各事業とも参加者から高い評価を得られた。 ・今後とも職員の研修を深めたり、外部機関との連携を深めて事業を充実させていきたい。 ・毎年行っている事業の他に、新しい事業、企画を混ぜ込んで発信してみたが、どれも主旨に沿った体験ができ、とても好評だった。	・参加者の満足度は高い。今後とも職員同士で研鑽を積み、アイデアを出し合いながら県民のニーズに応じた事業開発を心がけること。また安全対策も万全に行うこと。
	講師の進め 方について	〈満足度〉97% (※1) とても良い 72% (182票) 良い 25% (64票) 普通 2% (6票) 悪い 1% (2票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1) とても良い 63% (191票) 良い 36% (109票) 普通 0% (0票) 悪い 1% (2票) とても悪い 0% (0票)	S	・「とても良い」「良い」を合わせると99%。 ・各講師とも参加者から高い評価を得られた。 ・今後とも講師とも連携を図り、内容の充実を図っていきたい。 ・講師の進め方等については個々の特性があるので簡単には変えられないが、打ち合わせを十分行うことで、主旨や趣旨に沿った内容にしていきたい。	・参加者の満足度は高い。今後とも参加者が満足出来、目的達成に適した講師の選定、調整を心がけること。

評価項目	第三者(利用者)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	H29評価	目標	H30評価			
参加費について	〈満足度〉98% (※1) とても良い 68% (185票) 良い 30% (80票) 普通 1% (4票) 悪い 1% (1票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1) とても良い 69% (194票) 良い 30% (87票) 普通 0% (0票) 悪い 1% (1票) とても悪い 0% (0票)	S	・「とても良い」「良い」を合わせると99%。各事業とも参加者から参加しやすい金額であると評価されている。 ・当日のキャンセルや、インフルエンザ等による人数の大きな変動や定員割れなどが原因で、多少なりとも取支に影響を受けそうになった場面があったので、要注意である。	・参加者にとっては納得できる料金設定のようである。今後も利用者が満足・納得できる参加費設定を心がけること。
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉96% (※1)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1)	評価 (②満足度) S	・「とても良い」「良い」を合わせると99.2%。各事業とも参加者から高い総合評価を得られた。 ・今後は、事業の充実のために研修に参加するなど職員のスキルアップを図りたい。 ・講師陣と共通理解・相互連携を深めて、より充実したプログラム開発の努めていきたい。 ・広報、ホームページの強化に課題が残る。	・全般的に適切な運営・対応が出来ている。今後も各種目標達成に向けて、職員一人ひとりが研鑽を積み、サービスの維持・向上を心がけること。またHPも有効活用し、事業・活動プログラムの紹介だけでなく、体験活動の教育的効果を県民に伝えること。

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定して下さい。
 ※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

※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段階の割合、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 取組改善案	・実施報告書や利用者アンケート結果を踏まえると、全体的に適切な対応ができています。 (1) 施設老朽化による設備不具合が見られるので、所管課と連携を図り、緊急性・行程等を踏まえた年次計画を作成すること。 (2) 総じて満足度は高かったといえるが、現状に甘んじず、時代の変化とニーズに合ったものを探り、少しずつ混ぜ込んでいようにすること。 (3) ホームページによる事業告知の工夫、SNSによる発信の強化を進めていくこと。 (4) 今後も、職員連携のもと安全第一で楽しく実りある事業を行うこと。 (5) 接遇関係への高い満足度を維持できるよう、今後ともサービスの改善に努めること。
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※「Ⅱ. サービスの質の評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H31年度)の主な取組改善案を記入してください。

Ⅲ. サービスの安定性評価

1. 事業収入

(1) 収入

(単位：千円)

収入項目		H29実績	事業計画	H30実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
利用料金 収入	計	2,399	2,480	2,136	89%	86%	
	宿泊室	2,060	2,140	1,816	88%	85%	
	キャンプ場	179	180	140	78%	78%	
	研修室及び訓練室	103	100	101	98%	101%	
	プレイホール（体育館）	57	60	79	139%	132%	
指定管理料	37,111	37,111	37,111	100%	100%		
事業収入	計	1,751	1,810	1,553	89%	86%	
	主催事業収入	60	0	116	193%	-	
	自主事業収入	282	260	124	44%	48%	
	事業収入その他（薪代・シーツ代等）	1,409	1,550	1,313	93%	85%	
その他収入（自販機電気料等）	135	201	224	166%	111%		
合計（A）	41,396	41,602	41,024	99%	99%		

(現状分析・課題)

H30年度の収支実績は、事業計画に対し578千円の減となっている。宿泊室等の利用収入減が主な原因であり、宿泊利用者の拡大をはかることが課題である。

(2) 支出

(単位：千円)

支出項目		H29実績	事業計画	H30実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	備考
人件費		18,321	18,114	17,034	93%	94%	
賃金		0	0	40	-	-	
報償費		126	150	204	162%	136%	
旅費		283	440	161	57%	37%	
需用費	計	8,367	8,521	8,660	104%	102%	
	消耗品費	1,575	1,500	1,716	109%	114%	
	燃料費	445	500	494	111%	99%	
	印刷製本費	145	145	81	56%	56%	
	光熱水費	5,257	5,210	5,123	97%	98%	
	修繕料	945	1,166	1,246	132%	107%	
	その他（〇〇〇〇）	-	-	-	-	-	
役務費	計	670	695	827	123%	119%	
	通信運搬費	327	330	363	111%	110%	
	手数料	88	89	195	222%	219%	
	損害賠償保険料	166	166	166	100%	100%	
	火災保険料	21	21	19	90%	90%	
	自動車保険料	68	89	84	124%	94%	
	その他（〇〇〇〇）	-	-	-	-	-	
委託料	8,314	9,170	9,000	108%	98%		
使用料及び賃借料	1,855	2,040	1,887	102%	93%		
備品購入費	180	103	100	56%	97%		
負担金	28	50	18	64%	36%		
間接経費	0	720	720	-	100%		
公課費	計	1,994	1,599	1,780	89%	111%	
	消費税相当額分	1,947	1,500	1,687	87%	112%	
	その他公課費	47	99	93	198%	94%	
合計（B）	40,138	41,602	40,431	101%	97%		

(現状分析・課題)

無駄を省き、効率的な予算執行に努めたが、H30年度実績では前年度に比べ293千円の増、事業計画との比較では1,171千円の減となっている。施設の老朽化等もかなり進んでおり、突発的な施設設備の故障等トラブルが懸念される。

2. 経営分析指標

評価指標	H29実績	事業計画	H30実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)－支出(B))(単位:千円)	1,258	0	593	47%	-	
収益率 (事業収支(C)／収入合計(A))	3%	0%	1%	48%	-	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	6%	6%	5%	90%	87%	
人件費比率 (人件費／支出(B))	46%	44%	42%	92%	97%	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	21%	22%	22%	107%	101%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)(単位:円)	1,264	1,289	1,265	100%	98%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)(単位:円)	1,169	1,150	1,162	99%	101%	
(現状分析・課題)						
<ul style="list-style-type: none"> ・収支は593千円の黒字となり収益率0%以上を達成出来ている。今後とも収益率がマイナスにならないよう、費用対効果の向上を心がけること。 ・築39年の老朽施設であることから、経年劣化による修繕費の増加が懸念される。 ・利用者拡大のための取り組み強化による収益の確保等が課題とされる。 						

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

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

【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のかを確認する。 ※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か確認すること。
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	2019(R1)	2020(R2)	2021(R3)	2022(R4)	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	32,803人	33,338人	33,882人	34,435人	R4年までに、過去7年(H23-H29、指定管理期間)の玉城青少年の家平均利用者数(34,435人)を目標とする。
	②満足度	満足度	90%	90%	90%	90%	満足度90%以上を目標とする。
財務指標	③財務状況	収益率	0%以上	0%以上	0%以上	0%以上	黒字経営(=収益率0%以上)を目標とする。

2. 評価結果

評価項目	評価指標	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	H30実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	R1 目標値	
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	利用者数	31,758	32,276	31,950	101%	99%	・利用者実数、利用者延べ数ともに前年比、計画比を超える実績となっている。「その他」の利用団体数が増えたことが遠因であると考えられる。	B	・事業の推進や広報活動を通して施設の教育的効果を県民に伝えることを心がけること。	32,803人
	②満足度	受入事業満足度	96%	90%	98%	102%	109%	・全体的に利用者からの満足度は高く、適切な対応・施設管理が出来ていると考えられる。	S	・施設老朽化に伴う設備不具合に関しては、所管課と連携を図り、計画的な修繕に努めること。	90%
		自主・主催事業満足度	96%	90%	99%	103%	110%	・全般的に適切な運営・対応が出来ている。今後も職員一人ひとりが研鑽を積み、サービスの維持・向上を心がけること。		・HPも有効活用し、事業・活動プログラムの紹介だけでなく、体験活動の教育的効果を県民に伝えること。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	3%	0%	1%	48%	-	・収益率0%以上を達成出来ている。今後とも収益率がマイナスにならないよう、費用対効果の向上を心がけること。	A	・R元年度から指定管理料も増額するため、職員待遇の向上、老朽化に伴う修繕の対応等に適宜取り組むつつ、引き続き安定的な収益となる運営に努めること。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	接遇の向上	98%	90%	98%	100%	109%	・接遇関係はアンケート結果からも利用者評価が高いことが分かる。リピーター確保にも繋がるので継続していくこと。	S	・接遇関係への高い満足度を維持できるよう、今後ともサービスの改善に努めること。	95%
総合評価								S			

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。

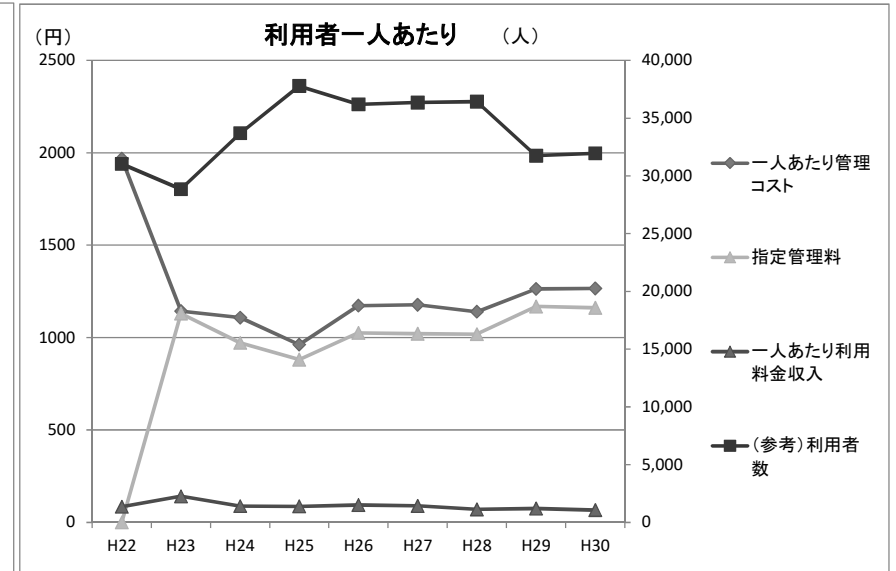
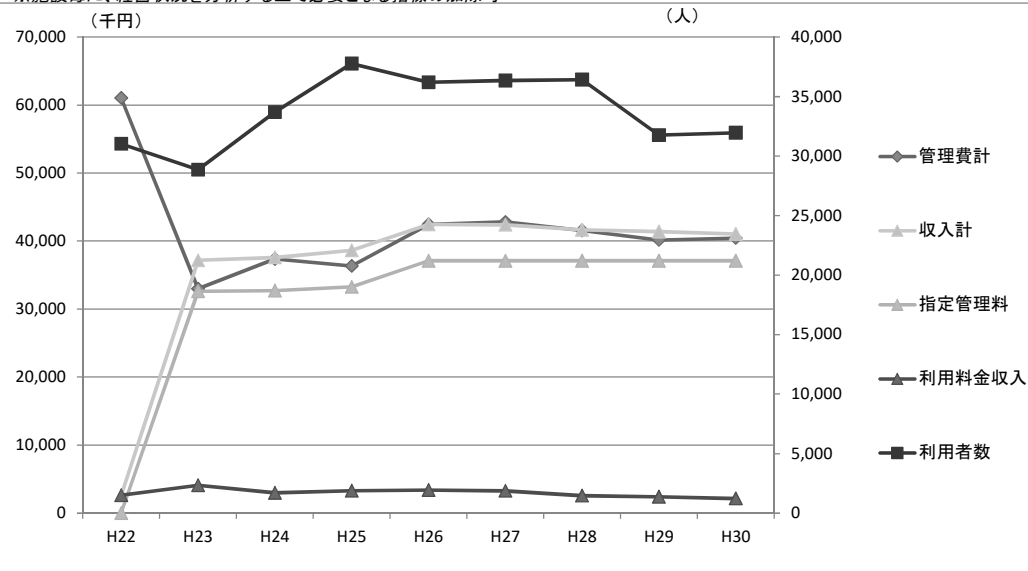
※「R1目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【評価基準】		【総合評価基準】																										
<p>①利用状況</p> <p>目標値に対する達成率</p> <p>S : 110%以上</p> <p>A : 100%以上、110%未満</p> <p>B : 80%以上、100%未満</p> <p>C : 80%未満</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">総合評価 (合計点数)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S</td> <td>35点以上</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>20点以上</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>10点以上</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>9点以下</td> </tr> </tbody> </table>		総合評価 (合計点数)		S	35点以上	A	20点以上	B	10点以上	C	9点以下															
総合評価 (合計点数)																												
S	35点以上																											
A	20点以上																											
B	10点以上																											
C	9点以下																											
<p>②満足度</p> <p>総合評価における満足度(各評価項目の平均値)</p> <p>S : 90%以上</p> <p>A : 80%以上、90%未満</p> <p>B : 70%以上、80%未満</p> <p>C : 70%未満</p>		<p><各評価項目点数></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>① 利用状況</th> <th>② 満足度</th> <th>③ 財務状況</th> <th>④ 重点 取組事項</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>-</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>-10</td> <td>-10</td> <td>-5</td> <td>-5</td> </tr> </tbody> </table>			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
	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																								
<p>③財務状況</p> <p>収益率(事業収支/収入合計)</p> <p>A : 0%以上</p> <p>B : -5%以上、0%未満</p> <p>C : -5%未満</p>																												
<p>④重点取組事項</p> <p>目標に対する評価</p> <p>S : 目標を大きく上回る</p> <p>A : 目標を概ね達成</p>																												

施設名称: 沖縄県立玉城青少年の家

指標			単位	直営								指定管理												
				H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3		
成果指標	利用者数	目標	人	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32,276	32,803	33,338	33,882	
		実績	人	-	-	-	-	-	-	-	-	31,032	28,851	33,699	37,774	36,193	36,344	36,425	31,758	31,950	-	-	-	
		目標比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	99.0%	-	-	-
		H22比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	93%	109%	122%	117%	117%	117%	102%	103%	-	-	-	
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	-	-	-		
	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%	-	-	-		
	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	-	-	-		
	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%	-	-	-		
	事業収入	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	73	89	74	142	1,932	1,900	1,751	1,553	-	-	-		
	その他収入	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	405	1,784	1,996	1,814	83	75	135	224	-	-	-		
	収入計	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	2,634	37,183	37,589	38,636	42,462	42,382	41,647	41,396	41,024	-	-	-		
	管理費計	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	61,058	32,979	37,364	36,340	42,462	42,801	41,538	40,138	40,431	-	-	-		
	収支	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	-58,424	4,204	225	2,296	0	-419	109	1,258	593	-	-	-		
	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%	-	-	-		
/単位	一人あたり管理コスト	円	-	-	-	-	-	-	-	-	1968	1143	1109	962	1173	1178	1140	1264	1265	-	-	-		
	一人あたり指定管理料	円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1131	971	881	1025	1021	1019	1169	1162	-	-	-		
	一人あたり利用料金収入	円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	142	89	87	94	90	70	76	67	-	-	-		
		円	-	-	-	-	-	-	-	-	85	142	89	87	94	90	70	76	67	-	-	-		

※施設毎に、経営状況を分析する上で必要となる指標の加除可



特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載

H30年度	利用料金の減については、宿泊者数の減による減。
H29年度	利用者数の減については、学校教育関係利用者(主に小学校)の減による減。
H28年度	利用料金の減については、宿泊者数の減による減。
H27年度	利用者数の増については、社会教育関係利用者の増による増。

目標設定の考え方 ※目標設定の根拠や考え方などを記載

H30年度	R4年までに、過去7年(H23-H29、指定管理期間)の玉城青少年の家平均利用者数(34,435人)を目標とする。
R1年度	同上
R2年度	同上
R3年度	同上

労働条件等自主点検表

施設名	沖縄県立玉城青少年の家
指定管理者名	公益社団法人南城市シルバー人材センター

※ 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は○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>1 労働条件の明示 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>2 就業規則 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																									
		作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている	作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない	作成してあるが、監督署に届け出ていない	作成していない																						
	①	2	3	4	5																						
	(3～5については、改善が必要です)																										
<p>3 所定休日 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>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">週休2日制</th> <th colspan="2">週休1日制</th> <th>その他</th> </tr> <tr> <th>完全(毎週)</th> <th>月3回</th> <th>隔週</th> <th>月1～2回</th> <th>週1日</th> <th>4週4日</th> <th>4週3日以下</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </tbody> </table>						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
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。

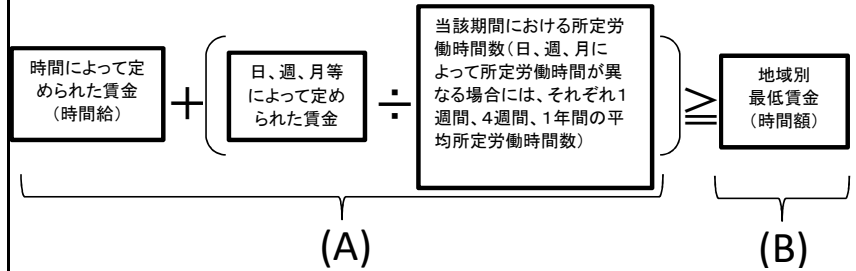
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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。)

・時間外労働・深夜労働をさせた場合は、振替え休で対応。

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名	8名	

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	

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	未加入者なし

※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つぱら従事する従業員(平成31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名	7名	1名	7名	1名

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	法令遵守

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	未加入者1名は、後期高齢者保険対象者となった。

※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つぱら従事する従業員(平成31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。