

平成29年度実施 第1回沖縄県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 : 平成29年7月28日(金) 14:00~16:45
- 2 場所 : 県立糸満青少年の家 2F 第1研修室
- 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6人  
事務局一生涯学習振興課長、管理班長、社会教育班員、管理班員
- 4 検証事項 : 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28年度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

【全県立青少年の家に係る質疑応答について】

■委員

・収支状況の考え方を伺う。①適正な損益の考え方、②支出より指定管理料が多い施設と収入から黒字にしている施設があるなかで、県が考えている負担額のバランスについて。

□事務局

・適正な損益について、基本的には収支±0となる積算である。過去の運営における収支実績から利用料金収入でまかなえない分を指定管理料として積算していたため、同様の運営であれば適正な収支は±0となる。次回更新からは、間接経費という項目を設けて、そこで指定管理者のインセンティブ部分を確保する積算となる。

■委員

・利用者コスト(一人当たりに係る費用)が(名護は利用者が大きく減ったので除いて)各施設減ってきている。そこで、インセンティブを確保していくと利用者への還元という点で矛盾してくるよう数字上見える。

□事務局

・これまで、指定管理料の内訳を(所管課が)把握できていなかったため、内訳を把握で

きるよう改善した。内訳をどこまで公表するかは検討が必要だが、内訳を把握していれば、かけるべき費用が削減されている際に、指導を行う事ができると考えている。

■委員

・主催は無料で自主は有料となると、県民からすると主催と自主が区別できないため、有料の自主事業は参加が減るのでは無いかと思う。こういった主催事業と自主事業という区別に苦勞しているのか勉強会の時に直接聞いてほしい。

□事務局

・自主事業の料金設定等も課題ではある。現指定管理者は、教育的視点で事業を行う事が多く、(参加料が原因で希望者が参加できない事態を避けたいため) 利用料金を抑えたいという意向が強い。今後のことを考えると、自主事業については利用料金を取るように差をつけても良いのではないかと考えている。また、基金等を活用した事業展開ができないか県として検討しているところである。

■委員

・主催事業をもっと絞って、それ以外は自主事業としてお金をとっていいのではないかと思う。  
・指定管理者の利益を確保してほしい。  
・県の教育施策に則った事業だけを主催とし、それ以外を自主事業にして少しでも料金をとって良いと思う。

□事務局

・今後検討していきます。

■委員

・施設間で事業の魅力にばらつきが有るように感じる。施設同士で企画力の勉強会を行っているのか。

□事務局

・年2回行っている。1回は県主催で事業紹介や分科会での情報交換などを行っている。1回は施設同士で同様の研修会を行っている。しかし、この研修の成果を上手く現場に活かしているかは今後の課題である。

■委員

・職員の研修に参加した場合の費目は何になるのか。研修には積極的に参加してほしい。

□事務局

・旅費に計上されている。実績としても全国所長会や4月の研修会等では研修費が発生している。同じような研修だけじゃなく、幅広い研修に参加してほしいという思いはある。

■委員

・施設修繕について、特に老朽化3施設について、改築・改修の具体的計画を示さないと設備投資がしづらい状況である。金額がかかる修繕等は指定管理者が二の足を踏む。そのため、残る物など施設にかかるものは県が計画的に修繕を行う等の計画を示せないか。

□事務局

・県全体の整備計画の見直しが始まっており、老朽化施設の今後の整備計画についても調整を始めているところである。劣化度や耐震度調査の結果等を踏まえて示していく。

■委員

・施設でアンケート回答のボリュームの差が大きい。名護・糸満を見本としてアンケート集計を頑張してほしい。

□事務局

・9月頃に事務調整会を設けて各指定管理者へ説明する。

■委員

・(県立青少年の家の事業として仕様書等では、主催事業、自主事業、受入事業、連携事業の)4種類の事業が説明されているが、今までモニタリングで連携事業を見た事がない。趣旨が主催に合致するかどうかにかかわらず、指定管理者が他の団体(民間や学校等)と連携している事を形で示すのは悪い事ではない。主催事業だったとしても、他団体と連携しているなら連携事業として報告した方がわかりやすいし、PRにもなると思う。

□事務局

・確かに、実態として連携事業の事業も自主事業として報告されている。モニタリングの報告様式が主催・自主のみのため改善を検討する必要がある。

【各青少年の家に係る質疑応答について】

※別紙参照

- 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。

(石垣青少年の家)

■委員

- ・石垣の事業計画は、支出が指定管理料を下回っているがこれは適正なのか。

□事務局

・石垣の認識に誤りがあった。利用収入は指定管理者の利益と考えていたようである。(7月の訪問の際に) 指定管理者に、利用収入見込みを含んだ上での管理運営費が指定管理料であるという説明を行ったため、今後改善される見込み。今までの黒字が大きかったのも、利用収入はそっくり指定管理者の利益という考え方に基づいていたためであると考えている。

■委員

- ・誤認は何年か続いていたのか。

□事務局

・そのようである。そのため、9月頃に事務調整会を設けて、予算経理についての勉強会を行う予定。

# 県立石垣青少年の家モニタリング

## 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

維持管理業務

運營業務

### 2. 主催・自主事業

運營業務

### 3. 総合評価

## 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

## 県立【石垣】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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
〈日常清掃〉	○		利用者による清掃を実施。職員・環境整備補助員にて館内・植栽・の維持管理、清掃を実施。	所内巡回確認	適正	現地確認により適切に実施されていた
〈定期清掃〉	○	○	必要に応じ職員で実施。体育館床清掃ワックスがけ(年1回)(3/9)、貯水槽清掃(年1回)(9/4)、塵芥回収(週3回)、害虫駆除(年1回)(9/30)	契約書、実績報告書及び現地確認	概ね適正	実施報告書及び現地確認により適切に実施されていた。契約書・仕様書については、業務期間や業務範囲をより具体的に明示し、契約を交わすこと。

## (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	業務改善に向けた分析
	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	○		毎月15日に実施。 (4/15.5/15.6/15.7/15.8/15.9/15.10/15.11/15.12/15.1/15.2/15.3/15)	所内巡回確認 書類確認	適切	担当職員割り当て表により適切に実施されている。
電気設備点検		○	月次点検:毎月1回 (4/12.5/12.6/8.7/6.8/5.9/7.10/5.12/5.1/10.2/6.3/7) 年次点検:年1回(11/14)に実施	契約書、実施報告書等により確認	適正	実施報告書等により、適切に処理されていた。
消防設備保守点検		○	総合点検年1回(7/14) 外観及び機能点検年1回(1/13)	契約書、実施報告書等により確認	適正	消防点検報告書等により、適切に処理されていた。
簡易水道設備点検		○	毎月1回点検 (4/14.5/18.6/10.7/5.8/8.9/5.10/14.11/7.12/24.1/30.2/22.3/23) 貯水槽清掃(9/4) 年次法定検査年1回(10/30)	契約書、実施報告書等により確認	適正	実施報告書等により、適切に処理されていた。
浄化槽設備点検		○	年48回(月4回) (4/2.4/9.4/16.4/23.4/30.5/7.5/14.5/21.5/28.6/4.6/11.6/18.6/25.7/2.7/9.7/16.7/23.7/30.8/6.8/13.8/20.8/27.9/3.9/10.9/19.9/24.10/1.10/8.10/15.10/21.10/29.11/5.11/9.11/20.11/26.12/3.12/9.12/17.12/24.12/31.1/7.1/14.1/21.1/28.2/4.2/11.2/18.2/25.3/4.3/11.3/18.3/25) 年次法定検査年1回(3/7)	契約書、実施報告書等により確認	適正	実施報告書等により、適切に処理されていた。
ボイラー設備保守点検		○	年3回実施(6/6.10/17.1/10)	契約書、実施報告書等により確認	適正	実施報告書等により、適切に処理されていた。
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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
保安警備		○	毎日17:30～翌日8:30 常駐1名保安警備委託が宿直担当者で実施。	警備日誌、契約書等により確認	適正	今後も安全管理を徹底すること。

## (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	業務改善に向けた分析
	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。	○	○	計18件(1,303千円)消防設備修繕、軽トラック修繕、体育館照明器具取替、戸車取替、厨房換気扇取替、引込柱開閉器ヒモ取替、廊下等照明取替、乗用草刈機修理他10件	修繕費一覧表、請求書等で確認	適正	今後も所管課との連携を図りながら、計画的な修繕に努めること。また、年間の予算計画の中で、予防的な視点での修繕にも取り組むこと。

## (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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
当初予算 350千円	○		計14件(585千円) ノートPC4台、デスクトップPC1台、高速切断機、シュレッダー、食器乾燥機他9件	現物、備品購入一覧表、請求書、納品書等で確認	適正	今後も所管課との連携を図りながら、計画的な備品購入に努めること。

## (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	業務改善に向けた分析
	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(1/27実施(1/31消防へ報告)3/12実施(3/20消防へ報告))	実施計画書、実施報告書、消防届出により確認	適正	今後とも法令に基づく訓練は、確実に実施すること。
避難訓練	○		石垣市民防災の日(4/24)に石垣市民とともに実施	報告書により確認	適正	今後とも緊急時に備え、計画的・積極的に実施すること。

## (7) 料金徴収業務

事業計画	実施主体(該当者に○)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	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	○		H28年度徴収実績2,225千円各種法規、現金取扱所内規程に基づき徴収	報告書、領収書により確認	適正	今後とも、各種法規や所内ルールに基づき、適切に処理すること。
実費負担等徴収	○		H28年度徴収実績735千円各種法規、現金取扱所内規程に基づき徴収(薪、シーツ、コピー、事業経費徴収など)	報告書、領収書により確認	適正	今後とも、各種法規や所内ルールに基づき、適切に処理すること。

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加して記入して下さい。



## 2. 運営業務

### (1) 利用実績

#### 1) 利用者数

		事業計画	実績	整合性の検証 (計画達成率 %)	業務改善に向けた分析
利用者数	利用者実数	24,000	24,178	101%	利用者実数、利用者延べ数ともに計画を上回る実績となっている。
	利用者延べ数	26,000	28,581	110%	

#### 2) 施設稼働率

		事業計画	実績	整合性の検証 (計画達成率 %)	業務改善に向けた分析
開所日数		360	357	99%	ほぼ計画通りの実績である。
利用日数		358	348	97%	
利用率		99%	97%	98%	
利用延べ人数		26,000	28,581	110%	
	学校教育	9,000	10,401	116%	
	社会教育	10,000	11,150	112%	
	その他	7,000	7,030	100%	
施設別利用					ほぼ計画通りの実績である。
	宿泊室	4,000	3,990	100%	
	研修室	6,000	7,927	132%	
	体育館（プレイホール）	12,000	14,146	118%	
	キャンプ場	400	413	103%	
	その他	6,000	6,331	106%	

#### 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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
専門職全員が対応可能な体制の構築 利用者の要望に迅速に対応できる体制の構築	○		週1回の受付検討報告及び、アンケートを受けての対応検討 受入れ団体検討メモの活用 打合せ引継ぎシートの活用	実績報告書等により確認	適正	常に利用者の立場に立ち、誠意ある対応を心がけること。 今後とも職員同士で対応を随時検討し、接客マナーの向上に努めること。

#### 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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
HP、新聞、Facebook、館内掲示や配布物による事業等のアピールを実施	○		事業後、事業前のHPの更新 新聞への掲載(与那国クラブ、あやばに学級向け事業を除く、全主催、自主事業)	実績報告書等により確認	適正	HPの更新を行い、閲覧者に事業内容がわかるように心がけること。

#### 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	業務改善に向けた分析
	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	○		個人情報取り扱いに関する全体確認(毎事業受付前) シュレッダーの使用徹底	実績報告書等により確認	適正	全体的に適切な管理が出来ている。

## (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 %)	業務改善に向けた分析
こどもまつり(昔遊び体験、創作活動等を通してこどもの健やかな成長を願い体験の場を設ける)	5月5日(木)	一般市民	1000	1720	172%	広報活動を精力的に行ったため、計画を大きく上回る実績となった。
イモうえ&カヌー体験(植える、育てる、収穫、食すの一連の過程を体験させ作る喜び生きる力を養う)	6月6日(月)	児童・生徒	4	16	400%	計画を大きく上回る実績である。定員を検討する必要がある。
親子キャンプ(名蔵ダム湖辺自然体験)	7月23日(土)~7月24日(日)	親子	20	19	95%	ほぼ計画通りの実績である。
石垣島サイクリング(石垣島の自然を感じながらサイクリングを通して逞しい体と心を養う。)	8月11日(木)	一般市民	15	8	53%	応募者数が少ない。事業内容を検討する必要がある。
瓦でシーサーづくり(手作りでシーサーを造ることにより沖縄の伝統文化に触れる機会とする)	8月28日(日)	一般市民	25	35	140%	計画を上回る実績である。
イモの草取り&自然体験(自分で植えた作物は自らで手入れする責任感と同時に自然と共に生きる力を養う)	9月29日(木)	児童・生徒	5	9	180%	計画を上回る実績である。
星空コンサート(美しい音楽を聴きながら夜空に輝く夏の星座に思いを寄せる)	9月22日(土)	一般市民	100	185	185%	計画を大きく上回る実績である。定員を検討する必要がある。
イモ掘り&イモ料理(6月に植えた芋を収穫し料理して食す事により働く事の大切さを実感する)	12月21日(日)	児童・生徒	18	18	100%	計画どおりの実績である。
門松づくり(昔から伝わる門松を自らの手で造ることにより日本の伝統文化を学ぶ機会とする)	12月27日(火)	一般市民	19	19	100%	計画通りの実績である。
登山シリーズⅡ(年の初めに沖縄一高いおもと山に挑戦し一年を乗り切る逞しい心と体を養う)	1月8日(日)	一般市民	25	26	104%	計画どおりの実績である。弁当持参など事前確認を綿密におこなう必要がある。
ムーチーづくり<<カーサーむーちーを造ることにより沖縄の伝統文化を学ぶ機会とする)	1月15日(日)	一般市民	20	17	85%	ほぼ計画通りの実績である。
青少年の家まつり&あそびリンピック(一年の総決算としての作品、各種遊び等を紹介し市民に楽しいひと時を過ごさせる)	2月12日(日)	一般市民	650	589	91%	ほぼ計画通りの実績である。他の事業となるべく重ならないよう開催日程を検討する必要がある。
3・4年宿泊体験(次の高学年へ向けてのリーダー養成として自然体験、親元を離れた生活体験で自主性を養う)	3月4日(土)~5日(日)	小学校 3・4年 児童	20	24	120%	計画を上回る実績である。対象児童の発達段階を踏まえた日程を検討する必要がある。

## (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 %)	業務改善に向けた分析
鳴き声サクセッション(夕刻から夕闇にかけての鳥の鳴き声の移り変わりを楽しむ)	4月17日(日)	一般市民	20	25	125%	計画を上回る実績であるが、他の利用団体(音楽関係)との事前調整をおこなう必要がある。
野鳥パネル展(野鳥週間に前後に野鳥の写真ビデオ等を見ることによって野鳥を大事にする心を養う。)	5月5日 (木) ～11日 (水)	一般市民	80	51	64%	参加人数がやや少ない。事業内容を検討する必要がある。
南十字星観望会(この時期にしか見れない石垣島の南十字の全体像を市民と共に楽しむ)	5月27日 (木)・ 28日 (金)	一般市民	200	300	150%	計画を大きく上回る実績である。
月、火星、土星観望会(身近にある3つの星を同時に観察することにより星空への関心を湧かしたせる。当日雨天であいにくのコンディションの為参加者にキャンセルが出た。)	6月11日(土)	一般市民	35	16	46%	応募者数が少ない。広報の仕方を工夫する必要がある。
カヌー&自然探検1(カヌーに乗りながら日頃踏み込めないマングローブ林を探検する)	6月12日(日)	一般市民	36	38	106%	計画通りの実績である。
石けんづくり(世界に1つしかない手作りの石鹸でエコの心を養う)	7月3日(日)	一般市民	30	25	83%	ほぼ計画通りの実績である。
南の島の星まつり(全国的にも星空スポットの石垣島で夏の星座、天の川等を紹介し宇宙へのロマンを誘う。会場全体は1万人余で大成功であった。本所本会コーナーへの参加は三百人近くであった。)	8月6日(土)	一般市民	80	283	354%	計画を大きく上回る実績である。
望遠鏡づくり(手作りのマイ望遠鏡で星を眺めよう)	8月14日(日)	児童・生徒	15	37	247%	計画を大きく上回る実績である。募集定員を検討する必要がある。
小物づくり(エコの紙テープを使って自分だけの小物入れを作ろう)	9月25日(日)	一般市民	20	19	95%	ほぼ計画通りの実績である。
カヌー&自然探検II(干潟に住む小動物、ヒルギ群を観察することにより自然を大切にすることを養う)	10月10日(月)	一般市民	22	27	123%	計画を上回る実績である。

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 %)	業務改善に向けた分析
小物づくりIN竹富町（人気のある小物づくりを市内だけではなく竹富町にもその輪を広げる）	11月13日(日)	一般市民	15	5	33%	応募者数が少ない。広報の仕方を工夫する必要がある。
与那国クラフト（所の事業への参加が難しい与那国の小学校に出向いて昔懐かしい遊び、玩具作り等を提供する）	11月24日(木)・11月25日(金)	児童・生徒	47	60	128%	計画を上回る実績である。
初心者三線教室（詩と踊りの島、八重山に住む者として三線を始めるきっかけをつくる）	11月20日(日)・23日(水)・27日(日)	一般市民	30	34	113%	計画を上回る実績である。
バードクラフト（西年をきっかけに新年の決意を込めて紙粘土で思い思いに鳥をつくる）」	12月18日(日)	一般市民	20	14	70%	ほぼ計画通りの実績である。他の事業と重ならないよう、開催日程を検討する必要がある。
一等星マラソン（星好きマニユアを対象にこの時期この地で一晚をかけてほとんどの一等星を堪能する。）	1月27日(金)	星の会会員	20	15	75%	ほぼ計画通りの実績である。
バードウォッチング（渡りの季節に飛来する珍しい鳥たちを観察し自然の移り変わりを実感する）	2月25日(土)	一般市民	20	16	80%	ほぼ計画どおりの実績である。

## 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	業務改善に向けた分析
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>とても良い 40% (30票) 良い 42% (32票) 普通 17% (13票) 悪い 1% (1票)</p> <p>(良い意見) ・古いが丁寧に使われている。</p> <p>(悪い意見) ・体育館など、施設の老朽化が心配です。</p>	<p>体育館、研修室など老朽化を心配する意見が散見できたが、利用者の評価を総合すると「とても良い」「良い」が多く、合わせると82%となっており、概ね高い評価が得られた。これは古いながらも、修理や交換をこまめに行い、丁寧に手入れをしているためと思われる。これからもこまめな修理、交換を心がけていきたい。</p>	<p>今後も所管課との連携を図りながら計画的な修繕・備品購入に努めること。</p>
	<p>宿泊で利用する施設・設備について</p> <p>とても良い 39% (30票) 良い 33% (25票) 普通 23% (18票) 悪い 4% (4票)</p> <p>(良い意見) ・寝具が良くなっていた。</p> <p>(悪い意見) ・看板などの標示を増やして欲しい。 ・部屋に虫の死骸があった。 ・テントが破損していた。</p>	<p>寝具は新品が納入され、利用者からは、良い評判である。宿泊室の虫の侵入に関しては、網戸などの点検をこまめに行っているが、自然に囲まれている場所なので防ぎきれない所もある。利用前の部屋の点検をこれからも継続していきたい。宿泊施設の案内板などは、徐々に更新しながら、よりよいものにしていきたい。テントの破損は、新品を購入したほか、使用後の点検とメンテナンスも行っている。</p>	<p>今後も各種点検業務を行い、状況に応じて所管課との連携を図りながら計画的な修繕・備品購入に努めること。</p>
	<p>浴室・トイレの施設・設備について</p> <p>とても良い 29% (22票) 良い 36% (27票) 普通 34% (25票) 悪い 1% (1票)</p> <p>(良い意見)</p> <p>(悪い意見) ・老朽化が見える。 ・浴槽が使えるとなおよい。 ・トイレのカギがしまりづらい ・シャワーの水圧が弱い。</p>	<p>維持管理業務の項目の中で、「浴室、トイレ」に関しては「とても良い」「よい」と答えた方は比較的少ないので老朽化に加え大規模な修理に関して県と調整し対応していきたい。「浴槽を使いたい」は予算や衛生面から課題ではあるが、今後も検討をしていきたい。小さな故障や消耗品の交換などは、こまめに点検し、即対応しているが、大規模な修理や高額な物件については、職員間で検討しながら対応していきたい。</p>	<p>今後も所管課との連携を図りながら計画的な修繕・備品購入に努めること。</p>
	<p>食堂の施設・設備について</p> <p>とても良い 48% (31票) 良い 36% (23票) 普通 16% (10票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・広くて使いやすい ・清潔</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>食堂に関しては「とても良い」「良い」が合わせて84%で、概ね高評価だった。「広くて使いやすい」「清潔」などの意見があり、落ち着いて利用できる施設と思われる。今後も清潔を保ちつつ、利用しやすいよう設備を整えていきたい。</p>	<p>今後も利用者が落ち着いて利用できる運営を心がけること。</p>

評価項目	第三者（利用者等）評価	指定管理者 自己評価	業務改善に向けた分析	
運 営 業 務	食堂の提供するメニューについて	<p>とても良い 45% (25票) 良い 34% (19票) 普通 21% (12票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・年々おいしくなっている。 ・食べ盛りの子供達におかわりが出来たことはありがたい。 ・バランスが良く、量も多かった。 ・調理員さんの対応が明るかった。</p> <p>(悪い意見) ・中学生には朝、牛乳があると良い。</p>	2016年11月より食堂業者が変わったため、主に11月以前の業者への満足度として評価した。「とても良い」「良い」が79%と概ね高い評価だった。「おいしい」「バランスがよい」などメニューについての良い意見が聞かれた。職員と食堂業者で月に一回は食堂連絡会議を設け、メニューや利用者への対応について話し合いをし、よりよい食の提供を心がけた。	業者変更後も、利用者が満足できるメニューを提供できるよう工夫・改善を心がけること。
	施設が提供する活動プログラムについて	<p>とても良い 42% (18票) 良い 44% (19票) 普通 14% (6票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・バードコールは、鳴るまで児童が協力し合うことが出来て良かった。 ・雨天のカヌー体験。これも楽しい思い出になりました。</p> <p>(悪い意見)</p>	カヌーやクラフト指導、自然観察など施設が提供するプログラムに関して、概ね高い評価が得られた。今後も職員間で研鑽を積み、安全でよりよい指導や案内が出来るよう努力していきたい。	今後も職員同士で研鑽を積み、アイデアを出し合いながら利用者のニーズに応えられるような運営を行うこと。
	電話や窓口での対応、プログラムの指導について	<p>とても良い 59% (40票) 良い 32% (22票) 普通 9% (6票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・テント設営をていねいに指導していただき、子供達も喜んでいました。 ・急な変更にもすぐに対応してくれた。</p> <p>(悪い意見)</p>	「電話や窓口での対応、プログラム指導」に関して「とても良い」「良い」が合わせて91%で、運営業務の項目の中では最も高い評価が得られた。利用者への明るく、丁寧な対応は基本姿勢として今後も継続し、プログラムの開発や指導も力を入れていきたい。	今の心がけを忘れず、常に利用者の立場に立ち、丁寧に誠実のある対応を心がけること。
	施設の利用料金について	<p>とても良い 58% (42票) 良い 30% (22票) 普通 12% (9票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・本島からの宿舎で安いと助かります。 ・良心的だと思います。</p> <p>(悪い意見)</p>	低料金での提供に関しては、「利用しやすい」「良心的」との満足度の高い意見が多く寄せられた。今後も低料金で使いやすい施設をめざし、設備を整えていきたい。	今後も利用者にやさしい料金設定を行うこと。
	食事料金について	<p>とても良い 40% (22票) 良い 31% (17票) 普通 27% (15票) 悪い 2% (1票)</p> <p>(良い意見)</p> <p>(悪い意見) ・中学生が利用するには少し高いと思います。</p>	食事料金に関しては、総合的には「とても良い」「良い」が71%だったが、中には、少し高いと言う意見も聞かれた。特に朝食を利用する団体に高いと言う意見が多いようだった。月に一回、食堂連絡会議を設け、話し合いを続けている。業者の経営の圧迫にならない程度で改善ができないか、今後も検討していきたい。	今後も可能な限り、利用者が満足できる料金設定を心がけること。

## 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	業務改善に向けた分析	
運 営 業 務 （ 主 催 ・ 自 主 事 業 ）	事前の広報について	<p>とても良い 49% (104票) 良い 30% (64票) 普通 20% (41票) 悪い 1% (2票)</p> <p>(良い意見) ・あまり広報すると参加できなくなるので心配。</p> <p>(悪い意見) ・もう少し早く知りたい。 ・広報が少ない。</p>	<p>主催事業、自主事業は多くの項目で評価が高く、「とても良い」「良い」が合わせると90%近くになっているが、「事前の広報」のみが79%と低めの評価となっていた。「広報が遅い、広報が少ない」が主な理由で、職員間で反省し、よりよい方法を検討をしていきたい。告知方法として、新聞掲載、ポスター掲示、SNS等を中心としているが、ラジオ、雑誌、公用車にポスターを貼り宣伝する方法なども試作している。</p>	<p>今後とも。広報の方法を工夫・改善しながら、県民の興味関心を高め、体験活動の重要性を周知するよう努めること。</p>
	電話や窓口の対応について	<p>とても良い 71% (145票) 良い 22% (45票) 普通 6% (13票) 悪い 1% (1票)</p> <p>(良い意見) ・問い合わせの段階から、丁寧に対応していただいた。</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>「とても良い」「良い」合わせると93%となっており、高評価だった。参加者への丁寧な対応は、職員の基本姿勢なので今後も更に努力をしていきたい。</p>	<p>今の心がけを忘れず、常に利用者の立場に立ち、丁寧に誠実のある対応を心がけること。</p>
	事業の内容について	<p>とても良い 66% (138票) 良い 27% (57票) 普通 7% (15票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・地元の方のお話を聞くことが出来た。 ・親子の時間がつくれた。 ・雨で残念だったが、星の映像と解説が良かった。</p> <p>(悪い意見) ・もっといろいろなアレンジ方法を教えて欲しい。 ・大人だけの事業もあるとよい。</p>	<p>事業の内容については、94%が「とても良い」か「良い」としており、概ね満足していただいたと思われる。一年間無事故で終了し、天候による事業中止、内容短縮の他、屋内講義などに変更した事例は数件あったが、「悪天候にも関わらず、スタッフが一生懸命だった。」「雨で残念だったが室内講義がよかった」等の感想も聞かれ、評価の低下にはつながらなかった。今後も満足度はそのままに、更に良い内容になるよう職員間で研鑽していきたい。</p>	<p>今後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プログラムの開発を心がけること。また、安全対策も万全に行うこと。</p>
	講師の進め方について	<p>とても良い 67% (147票) 良い 26% (57票) 普通 7% (16票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・リアルタイムで鳥やカエルの鳴き声を教えてもらった。 ・基本をわかりやすく教えてもらった。</p> <p>(悪い意見) ・カヌー操作が難しい。もう少し詳しく教えて欲しい。</p>	<p>講師の進め方についても「とても良い」「良い」が94%となっており、高い評価が得られた。職員が講師を勤める場合、職員間で意見を出し合いながら、楽しくわかりやすい解説を心がけたい。外部から講師を招く場合、講師の意向に沿いながら、打合せを行い、当日は講師が活躍できるような時間配分や進行を心がけていきたい。</p>	<p>今後も利用者が満足でき、目的達成に適した講師の選定に努めること。</p>
	参加費について	<p>とても良い 76% (155票) 良い 20% (40票) 普通 4% (9票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・もう少し高くてもいい。 ・安い！</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>主催事業、自主事業の中で最も評価が高かった項目が、参加費に関してだった。「安いけれど内容は濃い」事業を目指して努力していきたい。</p>	<p>今後も利用者が満足・納得できる参加費設定に努めること。</p>
	事業の時間配分について	<p>とても良い 57% (107票) 良い 32% (61票) 普通 11% (20票) 悪い 0% (1票)</p> <p>(良い意見) ・材料の下準備がきちんとしていて、能率が良かった。</p> <p>(悪い意見) ・もう少しのんびりできたら。</p>	<p>事業の時間配分については、打ち合わせ、下準備、本番を想定したリハーサルを行い、当日スムーズに進行できるよう心がけている。また終了後には反省会を行い、問題点などを記録し、次回に役立つようにしている。プログラムの詰め込み過ぎによるゆとりのなさを指摘する意見もあるため、その点には注意していきたい。</p>	<p>今後も適切な時間配分を心がけること。</p>

## 3. 総合評価

評価項目	第三者（利用者等）評価	指定管理者 自己評価	業務改善に向けた分析
総合評価	<p>全アンケート集計            とても良い 43% (33票)            良い 44% (34票)            普通 13% (10票)            悪い 0% (0票)</p> <p>（良い意見・継続事項）            とても満足しています。低料金と            スタッフの親切さが助かりまし            た。</p> <p>（悪い意見・要改善事項）            規則が多い、融通を利かせて欲し            い。・・・社会教育施設である            ことを利用者に理解してもらいな            がら、対応できるところは柔軟に            対応する。</p>	<p>総合評価でも利用者から概ね良いという回答が得            られた。無事故で一年を終える事が出来たのは、            普段からの安全意識心がけの成果と思われる。今            後も安全面には注意しながら、社会教育施設とし            て利用者に満足いただける様対応していきたい。</p>	<p>全般的に適切な対応が出来て            いる。今後も各種目標の達成に            向けて、職員同士で研鑽を積み、            サービスの維持・向上に努めるこ            と。</p> <p>また施設の修繕に関しては、状            況に応じて所管課と連携し、計画            的な修繕・備品購入に努めるこ            と。</p>

※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。



### 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		事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
利用料金収入	計	1,600	2,225	139%	
	宿泊室	1,000	1,281	128%	
	キャンプ場	50	25	50%	
	研修室及び訓練室	250	320	128%	
	プレイホール	300	599	200%	
指定管理料		34,819	34,819	100%	
主催事業収入（実費負担分）		120	121	101%	
自主事業収入		20	94	470%	
事業収入その他（薪代・シート代等）		480	520	108%	シート、薪、カヌー、BBQコンロ等
その他収入（自販機電気料等）		120	88	73%	自販機電気代、コピー代等
合計（A）		37,159	37,867	102%	
〈業務改善に向けた分析〉					
施設利用者が前年度比10%増加し、それに伴い収入も微増となった。しかし、利用者数の伸びほどの収入増とはなっておらず、自主事業等での収入増を図っていくよう努める必要がある。					

(2) 支出

(単位：千円)

支出項目		事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
人件費		19,800	20,714	105%	
報償費		60	18	30%	
旅費		450	310	69%	
需用費		7,077	6,070	86%	
	消耗品費	2,157	1,788	83%	リネン・食糧費・新聞図書
	燃料費	520	253	49%	
	印刷製本費	0	0	0%	
	光熱水費	3,400	2,726	80%	
	修繕料	1,000	1,303	130%	
役員費		940	904	96%	
	通信運搬費	250	183	73%	
	手数料	300	314	105%	
	損害賠償保険料	270	281	104%	
	火災保険料	50	33	66%	
	自動車保険料	70	93	133%	
委託料		3,500	4,097	117%	
使用料及び賃借料		200	161	81%	
備品購入費		350	585	167%	
負担金		20	18	90%	
公課費		2,346	1,458	62%	
	消費税相当額分	2,286	1,402	61%	
	その他公課費	60	56	93%	
合計（B）		34,743	34,335	99%	
〈業務改善に向けた分析〉					
支出合計の対計画比は99%である。全体的に経費節減に努めており、概ね適切に執行されている。引き続き、計画的な修繕や備品整備の執行に取り組み、利用者サービスの向上につなげる必要がある。					

## 2. 経営分析指標

評価指標	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A)-支出(B))(単位:千円)	2,416	3,532	146%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	4%	6%	136%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	57%	60%	106%	
人件費比率 (人件費/収入(A))	53%	55%	103%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	10%	12%	118%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/収入(A))	9%	11%	115%	
利用者あたり管理コスト(※) (支出(B)/利用者数)(単位:円)	1,336	1,201	90%	
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)	1,339	1,218	91%	
〈業務改善に向けた分析〉				
事業収支は+3,532千円で前年度の+2,993千円より増加した。本施設の指定管理は同一法人による2期目を迎えており、安定的に黒字額を計上している。今後、所管課との連携のうえ、計画的な修繕や備品整備、職員給与の見直しへの取り組みをより一層推進し、利用者サービスの向上に努めさせる。				

※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。
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。
人件費比率	人件費/支出	支出の中で人件費が減らされすぎていないか、それにより効率が低下していないかを確認する。
人件費比率	人件費/収入	収入の中に占める人件費がどの程度かを確認する。
外部委託費比率	外部委託費合計/支出	外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。
外部委託費比率	外部委託費合計/収入	外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。
利用者あたり管理コスト	支出/利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけのコストが費やされているか。コストが少なくても利用者が少ない、あるいは利用者は多いがコストがかかっているなど、前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料/利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけの県による財政負担がなされているか。前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

## 労働条件等自主点検表

施設名	石垣青少年の家
指定管理者名	特定非営利活動法人 八重山星の会

※ 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					
		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、監督署に届け出していない	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><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。

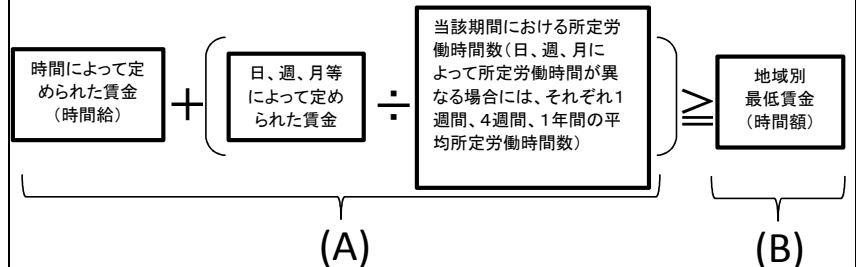
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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。)

※時間外労働、休日労働が発生した場合は、振替休日で対応している。

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	9人	9人	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	職員採用と同時に雇用保険の加入を行っている。

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	

※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	9人	9人	0	9人	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	職員採用と同時に健康保険・厚生年金保険への加入を行っている。

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	

※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。