

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でなく、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。

【糸満青少年の家に係る質疑応答対応について】

■委員

・セカンドスクールと高大連携福祉研究大会は主催事業なのか。タイトルから連携事業のように感じるが。

□事務局

・県の施策に乗っ取っている事業を主催としている。両事業ともキャリアの観点が含まれているため主催に含んで良いと考える。

■委員

・(モニタリング) 報告の様式に連携事業の報告欄はあるのか。

□事務局

・連携事業のフォーマットはない。

■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。

県立糸満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【糸満】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〉	○		全職員により、館内及び構内全般の清掃活動及び植栽の維持管理を行った。	所内巡回確認 書類確認	概ね適正	現地確認により適切に実施されていた。日常清掃チェック表を作成する等、より一層の施設美化に取り組んでもらいたい。
〈定期清掃〉	○	○	清掃分担毎に担当者を置き、定期的な点検及び清掃を実施した。また、業者委託により水質検査(年一回)、貯水槽清掃(年一回)、チリ回収(週3回)、グリストラップ(年2回)の清掃を実施した。	契約書、実績報告書及び現地確認	適正	契約書、実施報告書及び現地確認により適切に実施されていた。

(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	○	○	各職員の担当区分の巡視、食堂委託業者による食堂点検	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		○	隔月1回、年次点検年1回	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		○	年2回 (平成28年6月27日、12月20日)	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、年次法定検査年1回	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		○	毎月1回、年次法定検査年1回	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2回	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		○	定期点検年4回、巡視点検年1回 遠隔操作点検年1回、性能検査年1回	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。

(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8:30)常駐1名により保安警備実施	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。	○	○	受水槽自動給水定水位取替修繕、乗用芝刈り機修繕、屋外炊飯場雨除け修繕、講堂内スクリーン昇降ハンドルボックス修繕、デジタル監視システム屋内外配線修繕、2階女子浴室天井水漏れ修繕、草刈機タイミングベルトほか修理、水銀灯安定器取替修繕、消防設備不具合箇所修繕、水道メーター二次側給水管漏水修繕、食堂用冷蔵庫ファンモーター取替修繕、食堂用コールドテーブルファンモーター取替修理、誘導灯取替修繕、乗用芝刈り機修繕、4階男子トイレ小便器詰まり修繕、エントランス屋根上雨漏り修繕、浴室バス亀裂、トイレ水漏れ修繕、所長室クロス張替修繕、エレベーター機械室ドアノブ修繕、女子トイレ手洗い台排水管詰まり修繕、チェンソー修繕、205号室ボールタップ取替修繕、205号室ユニットバス排水管詰まり修繕、2階感知器取替修繕、4階浴室排水管詰まり修繕、2階女子トイレ和式便器修繕、事務室内電話機修理、計27件(1,154千円)	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。

(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 454千円	○		紙バック式掃除機5台(75千円)、AED用バットカートリッジ(41千円)	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 (5月11日、3月21日実施)	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	○		年2回実施(消防訓練と同時実施) (5月11日実施、3月21日実施)	実施計画書、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7,662千円 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4,692千円 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. 運營業務

(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	32,371	35,122	108%	利用者実数、利用者延べ数ともに計画を超える実績となっている。
	利用者延べ数	54,722	59,093	108%	

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		359	359	100%	ほぼ計画通りの実績である。
利用日数		359	359	100%	
利用率		100%	100%	100%	
利用延べ人数		54,722	59,093	108%	
	学校教育	33,400	36,140	108%	ほぼ計画通りの実績である。体育館の稼働率が計画を超過していることから、スポーツ関係団体の利用が増加していることがわかる。
	社会教育	12,250	13,166	107%	
	その他	9,072	9,787	108%	
施設別利用		54,401	59,093	109%	
	宿泊室	22,041	22,923	104%	
	研修室	1,760	1,830	104%	
	体育館 (プレイホール)	1,500	2,358	157%	
	キャンプ場	1,100	1,048	95%	
	その他	28,000	30,934	110%	

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)		
全職員が対応可能な体制の構築	○		①朝礼及び事業実施前の調整会議での情報共有 ②専門職員の内一人は極力事務所待機の上、外部からの問い合わせに対応できるように心がけている。	実施報告書等により確認	適正	今後とも、職員に対するマナー研修等を実施し、接客サービスの向上に努めること。常に利用者の立場に立ち、誠意ある対応を心がけること。

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、館内掲示や関係期間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	○		①ホームページの更新(KBC学園本部対応) ②新聞への掲載(主催11回、自主10回実施) ③各学校はじめ、関係機関へのパンフレット配布	実施報告書等により確認	適正	HPには事業の様子を撮影した写真資料を掲載するなど、閲覧者に事業内容をわかりやすく伝える工夫をするとよい。

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	○		①職員の個人情報に関する書類は全て本部管理とし、コピーの保管も行わない。 ②本部から講師を招いて所内研修の実施(9/9) ③講師や利用者に関する情報の提供はしない。 ④重要書類の廃棄は焼却処分とする。	実施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
ホテルウォッチング	5月8日	小学生以上	20	17	85%	ほぼ計画通りの実績である。
ホテル観察会	5月14日	小学生の いる親子	20	22	110%	計画を上回る実績である。
ファミリーキャンプ Part I	5/7～5/8	小学生の いる家族	8家族	3家族 (9人)	38%	広報の方法を改善する必要がある。
わくわくセカンドス クール 光洋小学校	7/4～7/6	那覇市立 光洋小学 校5年生	生徒68名 職員6名 (計74名)	74	100%	計画通りの実績である。
夏休みこども体験教室	8月16日	小学4年 生～6年 生	20	11	55%	広報の方法を改善する必要がある。
わくわくセカンドス クール 曙小学校	8/29～8/31	那覇市立 曙小学 校5年生	生徒50名 職員5名 (計55名)	55	100%	計画通りの実績である。
プロが語るアスリート の育て方	9月11日	スポーツに 携わる指導 者、保護 者、健康や スポーツに 関心のある 方	120	90	75%	ほぼ計画通りの実績である。
わくわくセカンドス クール 与那原東小学校	10/26～10/28	与那原東 小学校5 年生	生徒79名 職員6名 (計85名)	生徒79名 職員6名	100%	計画通りの実績である。
第5回沖縄県高大大連携 福祉研究大会	11/17～11/18	福祉系高 校生、教 職員、大 学生及び 事業所	延べ150名	延べ185名	123%	計画を上回る実績である。
ファミリーキャンプ Part II	11/19～11/20	小学生の いる家族	8家族	5家族 (18名)	63%	広報の方法を改善する必要がある。
ファミリーキャンプ Part III	12/3～12/4	小学生の いる家族	6家族 (22名)	6家族 (22名)	100%	計画通りの実績である。
日米子ども交流キャン プ	2/18～2/19	日米の小 学生	50	54	108%	計画通りの実績である。

(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 %)	業務改善に向けた分析
親子で潮干狩り体験教室	4月23日	小学生以上の子どものいる親子	25	19	76%	ほぼ計画通りの実績である。
教員採用試験ステップアップ講座	12/13～7/16	教員採用試験受験予定者	40	13	33%	広報の方法を改善する必要がある。
無人島アグレシッパサバイバルキャンプ	8/19～8/22	小学4年生～中学3年生	10	10	100%	計画通りの実績である。
星空観察～秋編～	10月20日	親子	20	14	70%	ほぼ計画通りの実績である。
教員採用試験ステップアップ講座	12/18～7/15	教員採用試験受験予定者	40	12	30%	広報の方法を改善する必要がある。
イザリ漁体験教室	1月21日	親子 (子は小学生以上)	20	21	105%	計画通りの実績である。
星空観察～冬編～	1月28日	星空に興味のある方	20	17	85%	ほぼ計画通りの実績である。
デジタル一眼レフカメラ教室	1月29日	デジタル一眼レフカメラを持っている高校生以上	15	7	47%	広報の方法を改善する必要がある。
あり！あり！フラパー塾	3/11～3/12	小学4年生～6年生	20	18	90%	ほぼ計画通りの実績である。
バドミントン教室	2/7～3/1	一般(初心者・中級者)	20	10	50%	広報の方法を改善する必要がある。
小学生チーム対抗駅伝大会	3月25日	小学生(保護者の許可が必要)	①駅伝競走先着20チーム(1チーム8名) ②タイムトライアル先着30名	①8チーム ②4名	36%	広報の方法を改善する必要がある。

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	業務改善に向けた分析
研修で利用 する施設・ 設備・用具 について	<p>とても良い 36%(31票) 良い 42%(36票) 普通 18%(15票) 悪い 2%(2票) 無回答 2%(2票)</p> <p>(良い意見) ・全体的にきれいだった。 ・急な要望を依頼したにも関わらず、丁寧な対応をしてくれた。 ・機器トラブルの際、親切に対応してもらった。</p> <p>(悪い意見) ・研修室のボードが大きいので台がほしい。 ・用具収納庫の扉が閉まらなかった。 ・体育館がもっと広がったらよい。(狭い) ・体育館で使用するモップが小学生には重かった。 ・大講堂のマイクが電池切れであった。 ・大講堂の掃除機はコードが短いため掃除のできない箇所があった。 ・体育館の音響が聞き取りにくかった。 ・電球が切れている箇所が数カ所あった。 ・体育館の遮光カーテンがあったらよい。</p>	<p>施設の老朽化により、一部利用者からの苦情はあるものの大きな指摘はなかった。また大きな事件や事故もなく、安全な施設の提供ができたと考えている。アンケート結果でもわかるように、「とても良い」、「良い」の評価が全体の7割を占めていることから、概ね満足であったと思われる。今後も、職員による安全点検や業者点検等で安全を確保するとともに、安心して利用できる施設、また来たいと思うような施設にしていきたい。また、利用者から指摘のあった事項に関しては、関係部署と連携して、早めの改善を図っていきたい。</p>	<p>今後も各種点検業務を行い、安全管理に努めること。施設修繕に関しては、緊急性、工程等を考慮した年次計画を作成すること。</p>
維持管理業務 宿泊で利用 する施設・ 設備につい て	<p>とても良い 36%(31票) 良い 34%(29票) 普通 23%(20票) 悪い 6%(5票) 無回答 1%(1票)</p> <p>(良い意見) ・きれいだった</p> <p>(悪い意見) ・毛布が良くなかった。 ・毛布が寒かった。 ・寝具のクリーニングをしてもらいたい。 ・講師室浴槽の清掃用具がなかった。 ・講師室の掃除機が不良だった。 ・網戸が外れやすく、開閉がしづらかった。(9件) ・埃っぽい。(2件) ・共用部分の清掃が不十分。 ・空調機の稼働時間を早めてもらいたい。(3件) ・障子が破れていた。(2件) ・部屋に虫がたくさん入って大変だった。 ・扇風機が汚れていた。 ・埃や汚れが目立ってリラックスできなかった。(1件)</p>	<p>年度当初は、寝具が古く寝具から舞う埃が気になるとか、寝具のクリーニングをしてもらいたい等、ハウスタストに対する苦情が比較的多かった。しかし、学振課予算で寝具を更新したことにより苦情が無くなり、改善に繋がった。また、網戸の破損やアルミサッシの開閉がしづらいなど、比較的指摘が多かった。網戸の利用ができないため、空調機の稼働時間までの間蚊や虫などが部屋に入り込んでとても困ったとの内容が主であった。そんな中であつても、きれいで気持ちよく利用できたの声もあり、7割の利用者が良かったとの評価であることから、概ね満足のいく施設の提供ができたものと思われる。不具合箇所の整備はもちろん、利用者が気持ちよく利用できるよう努めていきたい。</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>

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 浴室・トイレの施設・設備について	<p>とても良い 30% (25票) 良い 31% (27票) 普通 31% (27票) 悪い 8% (7票)</p> <p>(良い意見) ・熱いお湯がすぐに使用できて良かった。 ・浴室にしきりがあり、良かった。</p> <p>(悪い意見) ・トイレの手洗い台が詰まっていた、清掃に困った。(2件) ・男子トイレから悪臭がして気になった。 ・トイレの水が出なかったり浴室の排水が悪い場所があった。 ・清掃用具がもう少しほしい。 ・汚れが目立った。 ・浴室にカビが生えていた。 ・浴室の排水が悪い。 ・水廻りの黒カビがとても気になった。</p>	<p>施設の老朽化に伴い、排水設備の不具合が多く発生した。特に、トイレ手洗い台排水の不具合は指摘が多かった。また、湿度の高い時期には水廻りのカビに対する指摘もあった。浴室は天井内水道管からの水漏れが発生し、天井材に青カビが付着するなどしたために指摘がなされた。平成28年度において修繕を行い、その後の指摘は改善された。排水設備についてはその都度改善を図ったが、苦情が比較的多かったことから、排水設備の総点検と不具合箇所改善を図っていききたい。</p>	<p>今後とも各種点検業務を行い、安全管理に努めること。施設修繕に関しては、緊急性、工程等を考慮した年次計画を作成すること。</p>
運営業務 食堂の施設・設備について	<p>とても良い 34% (29票) 良い 36% (31票) 普通 21% (19票) 悪い 0% (0票) 利用無し 8% (7票)</p> <p>(良い意見) ・特になし</p> <p>(悪い意見) ・冷房が効きすぎて寒かった (2件)</p>	<p>空調機が効きすぎて寒かったとの意見があったが、食堂従業員は火気を扱うためその感覚で温度設定を行ったためと思われる。この点は利用者の立場に立って改善を図っていききたい。そのほかには特に問題は無く、利用者の7割が、「とても良い」、「良い」という評価であり、概ね満足であったと思われる。</p>	<p>今後とも利用者の立場に立った運営を心がけること。</p>
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 40% (34票) 良い 30% (26票) 普通 22% (19票) 悪い 0% (0票) 利用無し 8% (7票)</p> <p>(良い意見) ・アレルギー対応をしっかりとってもらいありがたかった。 ・野菜も多く、バランスのとれた中味と量であった。 ・アイスの提供がよかった。 ・盛りだくさんのメニューで満足した。 ・栄養バランスのとれた食事で良かった。 ・ボリュームがあり、大変満足であった。 ・子どもには適量であった。</p> <p>(悪い意見) ・果物を加えるなどメニューの工夫がほしい。 ・野菜のメニューが多い気がした ・バーベキュー材料(肉)をもっと解凍してもらいたい。</p>	<p>一部の入所者から、メニューの工夫がほしいとか保育園児の入所に際しては子どもの食べやすいメニューにしてもらいたい等の改善の要望があったものの、アレルギー対策や外国の方の宗教上の食事制限などへの対策もしっかり行っている。複数団体が同時に入所することも多々あり、個々の対応は難しい面もあるが、食堂の職員と連携を図りできる限り対応していききたい。大多数の入所者は、いい感想が聞かれ、アンケート結果にも悪い評価はなかったことから、概ね満足のいく内容であったと思われる。</p>	<p>今後とも可能な範囲で利用者のニーズに応えられるよう工夫・改善を心がけること。</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
施設が提供する活動プログラムについて	<p>とても良い 21%(18票) 良い 20%(17票) 普通 9%(8票) 悪い 0%(0票) 利用無し 50%(43票)</p> <p>(良い意見) ・キャンプファイヤーの際のキャンドルサービス、音響設備は良かった。 ・ウォークラリーはちょうどよい距離であった。</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>外での活動プログラムが雨の影響で中止になった時、職員のアドバイスにより室内でできるプログラムの提供などを行った。せっかくの機会にいやなイメージを抱いたりすることがないように、また満足していく利用に繋がるよう職員もアイデアを提供できた。</p>	<p>今後とも、職員同士で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運営を行うこと。</p>
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 39%(33票) 良い 33%(28票) 普通 10%(9票) 悪い 1%(1票) 利用無し 17%(15票)</p> <p>(良い意見) ・いろいろと指導してもらいよかった ・丁寧に対応してもらった ・他団体との調整など便宜を図ってもらった ・入所前の事前対応を親切に対応してもらった</p> <p>(悪い意見) ・確認事項の伝えていないことが多くあった ・担当者が不在の際、話を進めることができなかった</p>	<p>各入所団体との調整は、担当専門職員が対応しており、どのような調整がされているのか他の職員が把握できない部分もある。そのため、「担当者不在の際、話を進めることができなかった。」ということになったものと思われる。しかし、誤った情報を伝えることもまた苦情の対象となるため、職員間の連携を密にして問題可決にあたりたい。また、確認事項で伝わっていないことが多くあったとの意見もあるが、7割の利用者が良い評価であった。今後も気をつけるとともに、なおいっその接客マナーの向上を図り、利用者の満足度を高められるよう努めていきたい。</p>	<p>全般的に適切な対応は出来ている。しかし、確認事項は確実に伝えるよう、引き継ぎの際には留意すること。</p>
施設の利用料金について	<p>とても良い 64%(55票) 良い 24%(21票) 普通 12%(10票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・免除制度があつて助かる。 ・安価で助かった。(スポーツ少年団)</p> <p>(悪い意見) ・特になし。</p>	<p>免除制度があることにより、利用がしやすいと経済的にもありがたいとの声があった。料金についての不満の声はなく、9割近くの利用者が良い評価をしており、概ね満足していく料金設定と思われる。</p>	<p>今後とも利用しやすい料金設定を心がけること。</p>
食事料金について	<p>とても良い 42%(36票) 良い 36%(31票) 普通 12%(10票) 悪い 3%(3票) 利用無し 7%(6票)</p> <p>(良い意見) ・適当な金額である。</p> <p>(悪い意見) ・夕食料金がもう少し安いと助かる。</p>	<p>食事料金は、大人も小人も同額であることから、夕食料金の設定が高いとの声の一部聞かれたが、他には特に改善要望はなかった。約8割の入所が良い評価をしており、概ね満足であると思われる。</p>	<p>今後とも利用者が満足できる料金設定を心がけること。</p>

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
事前の広報 について	<p>とても良い 31% (78票) 良い 19% (40票) 普通 20% (50票) 悪い 2% (4票) 利用無し 15% (39票) 回答無し 13% (32票)</p> <p>(良い意見) ・事前にプログラムを郵送してもらい良かった</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>広報の方法については、新聞への掲載、HPへ掲載、各施設への配布、所内への掲示及びパンフレット配布等々精力的に行った。事前にプログラムを郵送するなど、事業に対する事前学習をすることでより興味関心を持って事業に参加することができたと思う。</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心がけること。</p>
電話や窓口 の対応について	<p>とても良い 54% (137票) 良い 21% (53票) 普通 12% (30票) 悪い 0% (1票) 利用無し 0% (1票) 回答無し 12% (31票)</p> <p>(良い意見) ・特になし</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>相手の立場に立って考え、対応することを日々心がけている。特に苦情もなく、75%の利用者からは良い評価であった。電話は顔が見えない分、ちょっとした言葉の行き違いで悪い印象にも繋がりかねないので、その点は留意しながら満足のいく接遇に務めたい。</p>	<p>今後とも、職員に対するマナー研修等を実施し、接客サービスの向上に努めること。常に利用者の立場に立ち、誠意ある対応を心がけること。</p>
運 営 業 務 (主 催 ・ 自 主 事 業)	<p>とても良い 54% (〇票) 良い 21% (〇票) 普通 12% (〇票) 悪い 0% (〇票) 利用無し 0% (票) 回答無し 12% (票)</p> <p>(良い意見) 1 ファミリーキャンプ (主催) ・ハンマーやペグなどの道具の使い方、テント設営やしまい方にも意味があることを教わり、とても勉強になった。 ・テント設営や食事の準備などを家族全員でできたこと ・事前にプログラムを郵送してもらったこと 2 星空観察 (自主) ・毎日見ている星座であったが、星座がわかるとおもしろいと感じた。歴史とか物語も聞けて良かった。 3 ありありワラバー塾 (主催) ・ルービックキューブも算数と知ってびっくりした。 ・交流もあって楽しかった。 ・算数にはたくさんの解き方があるとわかった。 4 日米子ども交流 (主催) ・とてもいい経験になったので、ずっと続けてほしい。 5 小学生駅伝大会 (自主) ・自分の体力が分かって良かった。 ・良い体験ができた 6 バドミントン教室 (自主) ・ぜひ次回も開催してほしい ・毎年楽しみに参加している 7 イザリ漁体験 (自主) ・夜の海は怖くて家族ではなかなか行けないが、この事業はありがたい。 (悪い意見) 1 星空観察 ・星座に関する資料がもっとほしかった。</p>	<p>事業はそれぞれ特徴もあるが、ファミリーキャンプでは、家族で作品を創ったり、食事を作ったり、テントを張ったりという共同作業は普段の生活ではなかなか経験できないことであり、それを体験することによって家族の絆が深まったという声があった。また、星空観察では、日頃なげなく眺めている星空にも物語があり歴史がありと、専門知識を持った講師の話聞いて感動し、興味が湧いたという感想も寄せられた。バドミントン教室や一眼レフカメラ教室は毎回参加しているリピータも多く、年一回の開催ではなく年何回か開催してもらいたいとの意見も寄せられている。そのほか、わくわくセカンドスクールを体験すると学校が変わったという教職員の感想が寄せられたり、無人島キャンプに参加した子どもたちは、普段何気なく過ごしている毎日が当たり前の世界ではないことを学ぶ良い機会となっていると思われ、参加者の親からはキャンプから帰ってきた我が子の変化に驚きと感動を覚えたという声が聞かれ、わざわざ所にお礼にくることもある。このように、家庭から外に出て活動することの大切さを学ぶよい機会となっている。今後も事業の中味も精査しながら県民から広く求められる事業を提供していきたい。</p>	<p>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プログラムの開発を心がけること。また、万全な安全対策に努めること。</p>
事業の内容 について			

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 ）	講師の進め方について	<p>とても良い 49% (123票) 良い 20% (51票) 普通 17% (42票) 悪い 1% (2票) 利用無し 1% (2票) 回答無し 13% (32票)</p> <p>(良い意見) ・特になし</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	講師はそれぞれの専門分野に詳しい方たちなので、みんな興味津々講師の話に耳を傾けている。今まで分からなかったことが分かるようになり、もっと話が聞きたいとかもっと知りたいと思う方が大多数のようである。話の進め方は、ベテランなので特に問題もなかったし、意見もなかった。	今後とも、県民のニーズに応じた事業プログラムの開発を心がけ、目的達成に適した講師の選定に努めること。
	参加費について	<p>とても良い 35% (89票) 良い 19% (47票) 普通 17% (43票) 悪い 3% (7票) 回答無し 26% (66票)</p> <p>(良い意見) ・特になし</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	事業によっても参加料は変わるが、大人では、高いか安いの問題ではないという参加者もいた。一方、子どもは親が出したのでわからないとか、よくわからなという意見が多かった。回答のない利用者数が26%と高いことにも現れている。	今後とも、利用者が満足・納得できる参加料設定に努めること。
	事業の時間配分について	<p>とても良い 46% (116票) 良い 23% (57票) 普通 17% (44票) 悪い 1% (3票) 利用無し 0% (0票) 回答無し 13% (32票)</p> <p>(良い意見) ・特になし</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	事業の進め方として、まず開講式で講師紹介や所注意のあと、講話を聞いてから体験や実地確認となる。その後にアンケートや感想をまとめるが、時間配分については特に問題になったことはない。	今後とも、適切な時間配分を心がけること。

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 50% (990票) 良い 29% (570票) 普通 19% (382票) 悪い 1% (35票)</p> <p>(良い意見・継続事項) (悪い意見・要改善事項)</p>	全体的には概ね良い評価であったが、今後、施設の老朽化に伴う排水設備の全体的な改善、宿泊室の網戸やアルミサッシ不具合箇所の改善について関係部署と連携を図るなど、改善に向けて努めていきたい。今年度アンケートの結果を踏まえながら、より満足のいくサービスが提供できるよう努めていきたい。	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、サービスの向上に努めること。また、施設の修繕に関しては所管課を通し、計画の作成を早急に行うこと。

※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。

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	7,150	7,662	107%	
	宿泊室	6,200	6,447	104%	
	キャンプ場	150	144	96%	
	研修室及び訓練室	300	311	104%	
	プレイホール	500	760	152%	
指定管理料		37,989	37,989	100%	
主催事業収入（実費負担分）		1,200	1,163	97%	
自主事業収入		300	285	95%	
事業収入その他（薪代・シーツ代等）		2,500	3,057	122%	
その他収入（自販機電気料等）		118	187	158%	
合計（A）		49,257	50,343	102%	
〈業務改善に向けた分析〉					
概ね計画通りの実績となっている。施設利用者は増加したが、収入増加には結びついていない。自主事業等で収入が確保できるような工夫が必要である。					

(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		23,619	25,312	107%	
報償費		514	252	49%	
旅費		422	158	37%	
需用費		14,758	14,920	101%	
	消耗品費	6,049	6,438	106%	
	燃料費	410	461	112%	
	印刷製本費	19	0	0%	
	光熱水費	6,764	6,867	102%	
	修繕料	1,516	1,154	76%	
役員費		849	791	93%	
	通信運搬費	536	494	92%	
	手数料	24	29	121%	
	損害賠償保険料	150	127	85%	
	火災保険料	92	111	121%	
	自動車保険料	47	30	64%	
委託料		5,335	5,758	108%	
使用料及び賃借料		104	347	334%	
備品購入費（原価償却費込み）		418	201	48%	
負担金		19	17	89%	
公課費	（消費税相当額込み）	29	182	628%	
合計（B）		46,067	47,938	104%	
〈業務改善に向けた分析〉					
支出合計の対計画比が104%となった主要因は、職員待遇向上のための人件費の増によるものである。修繕や備品購入については、計画的・予防的な視点も取り入れた執行に努める必要がある。					

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)	3,190	2,405	75%	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	15%	15%	105%	
人件費比率 (人件費／支出(B))	51%	53%	103%	
人件費比率 (人件費／収入(A))	48%	50%	105%	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	12%	12%	104%	
外部委託費比率 (外部委託費合計／収入(A))	11%	11%	106%	
利用者あたり管理コスト(※) (支出(B)／利用者数)(単位:円)	842	811	96%	
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)	694	643	93%	
〈業務改善に向けた分析〉				
利用者延べ数、収入、支出ともに計画値を超えており、指定管理者運営により施設機能を効果的に発揮できた。過去7年間、2期にわたる同一指定管理者による施設管理運営ノウハウの蓄積により、安定的な経営が実施され、本年度も200万円を超える黒字を計上した。今後は、自主事業等での収入増加を図り、施設管理運営のより一層の充実に努めさせる。				

※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／支出	支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	沖縄県立糸満青少年の家
指定管理者名	学校法人 KBC学園

※ 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					
	①	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		
		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>	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)						

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	

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	雇用保険法による加入要件を満たしている職員は全員加入している。

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	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	8			

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	私学共済制度の要件を満たしている職員は全員加入している。

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	未加入者無し

※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。