

令和2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2年7月30日(木) 14:00~16:00
- 2 場所 : 南部合同庁舎4階 第2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6人
事務局一生涯学習振興課長、管理班長、社会教育班長、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31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
施設全体	<ul style="list-style-type: none"> ・施設稼働率を確認したい。糸満、玉城、キャンプの利用がかなり増えているが一人あたりの支出と関係があるか。宮古、の施設別利用内訳の「その他」の欄に内容はなにか。一人あたりの収支にかかってくるのか。玉城など、キャンプ場利用者の増加が一人あたりの収益に影響をあたえているのか。参加者の内容を確認したい ・コロナの影響で施設利用者数が減少したとあるが、休業期間はどのくらいか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設別利用内訳の項目の「その他」には、宿泊室や体育館以外の、広場等の項目外のものが全て入ってくる。広場利用は保育園の子どもなど、小さい子の利用が増えているが、料金が発生しない場所なので、施設の収支に直接的な影響はあまりないと考えている。 ・感染症対策のため、令和2年3月2日から3月15日まで利用者の受入を停止していた。
収支について	<ul style="list-style-type: none"> ・年度内収支で出た結果を見ると、備品や修繕へうまく活用できていないのではないのか。 備品や消耗品を購入し、施設を修繕して施設全体を整備することで、施設利用者のための環境作りに向けた対策をとらないと、活動に支障がでないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・収支状況により利用者がよりよい環境で施設を利用していただくために、施設内の備品等の購入や施設整備については、県と施設管理者で調整し、計画的に行っている。今後も、施設の運営に関する費用を利用者が活動しやすい環境作りに使っていただけるように執行を進めていく。
評価について	<ul style="list-style-type: none"> ・C評価の項目があっても総合評価が高くなるなど評価が甘くないか。評価基準が甘くないか。評価の基準を検討していただきたい。 ・かなりいい結果でない限りSはあまり出ないものではないか。基本的にほとんどAというのが評価結果じゃないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・項目ごとの評価では改善の余地がある箇所もあるが、高評価の項目がこれを上回り、総合評価がよくなっている。今後も、項目ごとの評価にも着目し、施設の改善に繋げるよう指定管理者とともに改善に向けた対応を続けていく。

【沖縄県立糸満青少年の家に係る質疑応答について】

糸満	主な質問・指摘・意見	回答等
収支について	糸満の浴室とトイレについての要望が多数上がっているが、改善の指示をしたり改善内容の提案をしたりしているのか。糸満青少年の家トイレと浴室の評価について、とても良い評価と悪い評価の両方が存在する。この回答を聞いた上で適切な対応をすることでいい評価だけに改善されるかもしれない。	糸満の浴室とトイレについての要望が多数上がっているが、改善の指示をしたり改善内容の提案をしたりしているのか。糸満青少年の家トイレと浴室の評価について、とても良い評価と悪い評価の両方が存在する。この回答を聞いた上で適切な対応をすることでいい評価だけに改善されるかもしれない。

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、沖縄県立糸満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。

県立糸満青少年の家モニタリング(H31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

維持管理業務

運營業務

2. 主催・自主事業

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

県立【糸満年の家 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〉	○		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。	所内巡視、書類等確認	適正	適切に実施されている。今後も職員による施設巡回を行い環境の美化に努めること。
〈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、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。今後も職員による施設巡回を行い環境の美化に努めること。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	○		随時、基本的かつ簡易的な保守・点検を行った。	所内巡視、書類等確認	適性	所内巡視により適切に行われている。今後も継続していくこと。
電気設備点検		○	隔月1回 (4/3,6/4,8/2,10/3,12/2,2/4)、年次点検年1回(2/4)	契約書、報告書等確認	適性	適切に実施、処理されている。今後も指摘事項等があれば所管課と調整する等、適切に対処すること。
消防設備保守点検		○	年2回 (6月4日,1月6日)	契約書、報告書等確認	適性	適切に実施、処理されている。今後も指摘事項等があれば所管課と調整する等、適切に対処すること。
簡易水道設備点検	○	○	毎月1回 (4/28,5/30,6/29,7/28,,8/30、9/30,10/27,11/31,12/26,1/28,2/27,3/28)、年次法定検査年1回(2/10)	契約書、報告書等確認	適性	適切に実施、処理されている。今後も指摘事項等があれば所管課と調整する等、適切に対処すること。
浄化槽設備点検		○	毎月2回 (4/12,4/26,5/10,5/24,6/5,6/28,7/12,7/29,8/16,8/27,9/13,9/30,10/9,10/23,11/15,11/28,12/13,12/27,1/17,1/31,2/14,2/28,3/12,3/27)、年次法定検査年1回(3/27)	契約書、報告書等確認	適性	適切に実施、処理されている。今後も指摘事項等があれば所管課と調整する等、適切に対処すること。
ボイラー設備保守点検		○	年2回(8/19, 2/17)	契約書、報告書等確認	適性	適切に実施、処理されている。今後も指摘事項等があれば所管課と調整する等、適切に対処すること。
昇降機設備保守点検		○	定期点検年6回 (4/9, 6/7, 8/22, 10/8, 12/6, 2/14)	契約書、報告書等確認	適性	適切に実施、処理されている。今後も指摘事項等があれば所管課と調整する等、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○)		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		○	毎日(17:30～翌8:30)常駐1名により保安警備実施 ただし、年末年始(12/29～1/3)は24時間常駐警備実施	契約書、日誌等確認	適性	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。(当初予算1,350千円)		○	執行金額1,497千円(宿泊室避難用ボード修繕ほか33件)	請求書等書類確認。及び現物確認	適性	適切に実施されている。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。予算等を勘案のうえ、予防保全的な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	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 290千円		○	執行金額327千円(洗濯機ほか16件)	請求書等書類確認。及び現物確認	適性	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 (5月11日、12月10日)	届出書等、書類確認	適性	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に実施方法を工夫すること。
避難訓練		○	年2回実施 (消防訓練と同時) 5月11日、12月10日	届出書等、書類確認	適性	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に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		○	H31年度徴収実績 5,647,630円 料金徴収フロー図に基づき徴収		適性	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。
実費負担等徴収		○	H31年度徴収実績 4,139,633円 料金徴収フロー図に基づき徴収(薪代、シーツランドリー、コピー料など。実施事業経費等)		適性	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。

※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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 築20年以上が経つことから修繕箇所が増えてきている。建物の長寿命化に向け、予防保全的な修繕も計画的に取り組むこと。 ・ 今後も委託業務の仕様等の見直しに取り組み、業務の質の向上及び費用の縮減に努めること。
--------------------	---

2. 運營業務

(1) 利用実績

1) 利用者数

	H30実績	事業計画 (目標値)	H31実績	整合性の検証		現状分析・課題	
				前年比	計画比		
利用者数 (人)	利用者実数	29,684	30,000	27,350	92%	91%	利用者実数、利用者延べ数ともに前年度より減少している。新型コロナウイルス感染症の影響も大きい。感染症対策を踏まえつつ、利用者促進に向けた手立てを講じる必要がある。
	利用者延べ数	52,884	54,159	45,646	86%	84%	
	(利用団体数)	813	823	728	90%	88%	
				評価 (①利用状況)	B		

2) 施設稼働率

	H30実績	事業計画 (目標値)	H31実績	整合性の検証		現状分析・課題	
				前年比	計画比		
開所日数(日)	359	359	359	100%	100%	利用者に関しては、「その他」を除く学校教育、社会教育は前年度比、計画比ともにほぼ良好である。今後は学校教育やそれ以外の「その他」区分の方も利用したくなる施設管理・運営を検討すること。	
利用日数(日)	359	359	359	100%	100%		
利用率	100%	100%	100%	100%	100%		
利用者 内訳 (人)	計(延べ数)	52,884	54,159	45,646	86%	84%	キャンプ場利用が前年比、計画比ともに上回っており、利用団体が自然体験活動の意義を理解し、事業に取り組んでいることがわかる。一方、新型コロナウイルス感染症の影響も一因と考えられるが、宿泊室利用が前年比、計画比ともに芳しくない。スポーツ団体等の日帰り利用が増えていることとも関係があると考えられる。
	学校教育	32,329	33,108	27,446	85%	83%	
	社会教育	14,543	14,894	13,967	96%	94%	
	その他	6,012	6,157	4,233	102%	70%	
施設別 利用内訳 (人)	計(延べ数)	52,884	54,159	50,919	96%	96%	
	宿泊室	22,373	22,912	17,415	78%	78%	
	研修室	11,098	11,366	9,724	88%	88%	
	体育館(プレイホール)	18,283	18,724	18,516	101%	101%	
	キャンプ場	827	847	872	105%	105%	
	その他	303	310	4,392	102%	1450%	
				評価 (①利用状況)	B		

【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	○		毎朝の職員ミーティング、週1回の全職員ミーティング、事業開催前の調整会議において情報共有	関係書類等により確認	適性	適切に取り組んでいる。情報共有を怠らず、常に利用者の立場に立ち、誠意ある対応をこころがけること

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	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	○		館内へのポスター掲示、新聞への掲載、近隣市町村の公共掲示板へのポスター掲示、公民館等へのポスター掲示、ホームページへの掲載、新聞への掲載など	関係書類等により確認	適性	適切に取り組んでいる。情報共有を怠らず、常に利用者の立場に立ち、誠意ある対応を心がけること。

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	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	○		利用団体間の事前情報提供はしない シュレッターの使用徹底	関係書類等により確認	適性	適切に取り組んでいる。HPに事業の様子を掲載するなど閲覧者が内容を把握しやすい工夫が望まれる。

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220千円 業務仕様書に基づく職員研修の実施	○		決算200,730円 ①社会教育施設職員研修会(4/3~4/4開催、6人参加)、②社会教育施設職員スキルアップセミナー(1/7~1/8開催、8人参加)、③九州地区青少年教育施設協議会総会及び所長会(6/24~6/25開催、1名参加)、④九州地区青少年教育施設協議会研修会(12/12~12/13開催、2名参加)、⑤全国青少年相談教育研修会(1/16~1/17開催、1名参加)	関係書類等により確認	適性	各種の研修に職員を積極的に参加させている。今後も引き続き事業の企画運営に反映できるような研修の参加を勧めていくこと

(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
無人島アグレッシブ サバイバルキャンプ	4/30～5/3	小学校4 年生～中 学3年生	15	14	93%	ほぼ計画通りの実績である。参加児童の精神面での成長がみられる。今後も雨天時の対応や安全管理を万全にして事業に取り組んでもらいたい。
ホテルウォッチング I	5月6日	小学生以上	15	14	93%	ほぼ計画通りの実績である。観察前に事前学習を実施するなど教育的効果を意識した丁寧な事業運営を行っている。安全管理面を再検証し、安全な事業運営を行ってもらいたい。
ホテルウォッチング II	5月19日	小学生以上	15	17	113%	計画を上回る実績となった。パートIの反省を踏まえ、参加者には明るいうちに足場の悪い場所を案内したことで安全な事業運営を行っている。子どもの発達段階に応じた時間配分を検討する必要がある。
ファミリーキャンプ Part I	5/18～ 5/19	小学生の いる家族	16	16	100%	計画通りの実績である。家庭教育支援アドバイザーを活用して「親のまなびあいプログラム」を実施したことで親同士が関わる機会を設けたことは評価できる。今後の事業でも活用してもらいたい。
わくわくセカンドス クール光洋小学校	6/5～ 6/7	糸満市立 光洋小学 校5年生	97	97	100%	計画通りの実績である。キャリア教育の一環として教育効果の高い事業であり、今後も協力校の理解・協力を得られるよう細かな調整を心がけてもらいたい。参加児童の体調管理にも留意すること。
無人島アグレッシブ サバイバルキャンプ	7/23～ 7/26	小学校4 年生～中 学3年生	15	16	107%	計画を上回る実績となった。前回同様の事業の反省を生かして参加児童の体調管理やプログラムの変更にも柔軟に対応できる体制が整っていた。雨天時の対応は再度検討する必要がある。
わくわくセカンドス クール恩納村	10/9～ 10/11	恩納村立恩納小 学校、安富祖小 学校、喜瀬武原 小学校、仲泊小 学校、山田小学 校	118	118	100%	計画通りの実績である。5校合同の事業ということもあり、小学校間での連絡調整がうまく出来ていなかった。事前に各校の職員同士で共通理解を図る機会が必要である。今回の事業を通じて各校の児童のコミュニケーションが図れており、キャリア教育の一環として教育的効果の高い事業であることを実感した。
ファミリーキャンプ Part II	11/16 ～ 11/17	小学生の いる家族	16	14	88%	ほぼ計画通りの実績である。前回は引き続き家庭教育支援アドバイザーを活用するほか、「早寝早起き朝ごはん」全国協議会との連携プログラムを実施するなど家庭教育について考える機会を設定できたのは良い。
沖縄県高・大・地域 連携福祉研究会	11/28 ～ 11/29	福祉系高校生、 教職員、大学生 及び事業所	150	260	173%	計画を上回る実績となった。全国でも類をみない事業であり、今後事業の更なる発展を期待したい。
ファミリーキャンプ Part III	1/19、 1/20	小学生の いる家族	16	18	113%	計画を上回る実績となった。前回は引き続き家庭教育支援アドバイザーを活用するほか、各プログラムも参加者に好評であり、親子のふれあいに効果のある事業だと再認識した。周知を工夫する必要がある。
日米親子交流キャン プ	2/14～ 2/15	日米の小 学生親子	100	120	120%	計画を上回る実績となった。参加者の満足度は大変高かったが、募集対象を検討する必要がある。
ボランティア体験	2/15～ 2/16	中学生以上	15	6	40%	日米交流キャンプと合わせた事業だが、参加人数が少なく、事業運営の際にはボランティアに負担をかけることになった。事前告知を早め、時間をかけてボランティアを募るなど工夫が必要である。
計			588	710	121%	全体的に計画を上回る実績となった。参加者のアンケート結果等も踏まえ、今後も事業の更なる改善を心がけてもらいたい。

(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
星空観察～春編～	4月13日	親子(子どもは幼稚園児以上)	20	28	140%	計画を上回る実績となった。天候不良で星空観察が出来なかったが、雨天時対応プログラムを準備していたため参加者からは好評であった。
親子で潮干狩り体験教室	6月16日	小学生以上の子どもがいる親子	25	28	112%	計画を上回る実績となった。時間配分や当日の体験活動がイメージしやすいよう広報の仕方を工夫する必要がある。
地域を学ぶ学習講座～南部城址巡り～	7月28日	高校生以上の一般の方	25	12	48%	計画を下回る実績となった。開催日時を再度検討する必要がある。また高校へも広報すると実績が向上すると考えられる。
デジタル一眼レフカメラ教室	10月20日	高校生以上	15	5	33%	計画を下回る実績となった。対象が高校生からなので、高文連写真専門部を通して各校の写真部にも広報を行うなど告知方法を工夫する必要がある。
星空観察～冬編	12月1日	親子(子どもは幼稚園児以上)	20	16	80%	当日キャンセルが出たが、ほぼ計画通りの実績である。前回の事業の反省を生かし、参加者の満足度も高い事業内容であった。今後も更なるプログラムの開発を期待したい。
バドミントン教室	11/14～12/17	一般(初心者)	20	11	55%	計画を下回る実績となった。しかしこの事業に関しては、前年度は応募者が少なく未実施だったため、今年度参加者が集まったことは評価できる。ニーズを踏まえ、事業計画を再検討する必要がある。
ステップアップ講座	1月12日	令和3年(令和2年度実施)沖縄県公立学校教員候補者選考試験受験予定者	40	3	8%	計画を下回る実績となった。広報先の見直しや開催時期の検討が必要である。
イザリ魚体験教室	2月2日	親子(子どもは小学生以上を対象とする)	15	13	87%	ほぼ計画どおりの実績である。事前に見直しを行うなど安全対策を万全に行ったため事故もなく、参加者の満足度も高かった。体験場所の検討、興味・関心を高める教材開発が必要である。
小学生駅伝大会(駅伝競技、タイムトライアル競技)	2月22日	①駅伝競技先着20チーム②駅伝競技先着30名	130	46	35%	事前に精力的な広報活動を行ったが、計画を下回る実績となった。事前に雨天時の走行コースを確認するなど安全対策を万全にしたほか、高校生ボランティアの協力により無事に事業を終えたことは評価できる。
遊びリンピック連携事業「小学生フリースロー・3on3大会」	8月26日	小学生	288	180	63%	計画を下回る実績となった。小学生駅伝大会と時期を合わせるなど、事業運営を工夫する必要がある。
計			598	342	57%	全体的には計画を下回る実績となった。広報面の工夫が必要である。自主事業では生涯学習に関する事業が多く、進め方も最初に調べ学習を実施しており評価できる。今後もプログラムの更なる開発を期待したい。

※「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) 利用者実数、利用者延べ数ともに前年度より減少している。新型コロナウイルス感染症の影響もあるが、利用者促進に向けた手立てを講じる必要がある。今後も県民が利用しなくなる施設管理・運営を心がけること。 (2) 全体的には計画を上回る実績となった。参加者のアンケート結果等も踏まえ、今後も事業の更なる改善を心がけてもらいたい。 (3) 全体的には計画を下回る実績となった。広報面の工夫が必要である。自主事業では生涯学習に関する事業が多く、進め方も最初に調べ学習を実施しており評価できる。今後もプログラムの更なる開発を期待したい。
---	--

※「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	
	H30評価	目標			H31評価
研修で利用 する施設・ 設備・用具 について	<p>アンケート提出数92件 (満足度) 78% (※1) とても良い 36% (32票) 良い 42% (37票) 普通 17% (15票) 悪い 5% (4票) とても悪い 0% (0票) ※利用無/無回答(4票)</p>	<p>(満足度) 90% (※1)</p>	<p>アンケート提出数86件 (回答数81件) (満足度) 95% (※1) とても良い 35% (28票) 良い 60% (49票) 悪い 5% (4票) とても悪い 0% (0票) ※利用無/無回答 (5%・5票)</p>	<p>A</p>	<p>昨年度から改善し、A評価となったが、とても良いの評価が少々減少しているのが気になる処である。</p> <p>1 改善された点として、 ①故障していたプロジェクトターの更新ができたこと (学振課予算にて更新) ②故障してパソコンの代替機の購入ができたこと (学振課予算にて) ③放送用アンプ及びマイクの購入ができたこと (学振課予算にて) ④かなり以前から使用していたため利用者から指摘されていた体育館のモップの取替ができたこと</p> <p>2 改善すべき点として ①CD機は令和2年度予算で更新予定である。 ②野外炊飯用の道具の整備 ③トイレの和式から洋式への変更</p> <p>改善すべき点は、学振課と連携して予算の状況も考慮しながらできる限り研修施設としての目標が達成できるよう努めていきたい。</p>
	<p>(良い意見) ・大講堂のクーラーについて快適だった。 ・体育館設備が充実している。 ・なかなか良いと思う。 ・野外炊飯場は道具が揃っていて良かった。 ・プロジェクターの性能が良く、写りが良かった。 ・鍋がきれいなので皆が懸命に洗って使っていると感じた。 ・人数と部屋のサイズが合っていた。 ・生徒が活動する場が多くあり、良かった。 ・研修室がきれい。 ・プロジェクター、マーカーが使いやすい。 ・野外炊飯場の用具等、使いやすくなっている。 ・ミーティングで使用したが、良い状況だった。 ・充実していた。</p> <p>(悪い意見) ・大講堂のカーテンがしっかり閉まるようにしてほしい。 ・大講堂の照明が切れているため暗かった。(2件) ・体育館に虫や鳥の進入を防ぐ設備がほしい。 ・4F研修室の掃除機から煙が出た。 ・野外炊飯場の鍋洗いが大変だった。トイレには蜘蛛もいて怖がる子がいた。 ・昨年度はなかったのに、今年はハエがとても多く衛生的に悪い。(2件) ・宿泊室のクーラー稼働時間を早められないか。(2件) ・野外炊飯場の清掃用具を充実させてほしい。 ・プロジェクターが使えたのは良かったが、色が悪く見えにくかった。 ・体育館フロアはいいが、倉庫が整理されていないため使いにくかった。道具も壊れていた。 ・体育館の冷水器の水廻りに緑のこけが生えていて不衛生。 ・バスケットボールのラインがあつてほしい。 ・椅子が重たい。カーペット、椅子の布が古い。衛生面が気になった。 ・部屋にシャワー・トイレがあると良い。 ・日頃の手入れが足りないのかなという感じ。隅っこのゴミなど。</p>	<p>(良い意見) ①大講堂は広く大勢でも使いやすかった。 ②体育館の用具が充実していた。 ③充実している。 ④体育館が広く、風とおしも良い感じ。 ⑤プロジェクター、PCを利用できるので研修室もよかったです。 ⑥キャンドルサービスの用具が大きくて見やすかった。 ⑦雨天時の対応や急な予定の変更などの対応がとても良かった。 ⑧3F研修室の電灯球切れなどがありましたが、快適でした。 ⑨何不自由なく過ごすことができました。 ⑩キャンドルサービスの利用ができてよかったです。 ⑪施設・設備は良かったが、プロジェクターの色が壊れていた。 ⑫集中して活動に取り組むことができた。 ⑬良かったが、扇風機が壊れていた部屋があった。 ⑭畳が新調されて最高です。</p> <p>(悪い意見) ①プロジェクターがないのは厳しかったです。 ②炊飯に使用する道具が少しだけ錆びていたりした。 ③体育館のトイレが和式で使いにくかった。 ④外用の清掃用具が少し足りないと感じた。 ⑤体育館の掃除用具入れが臭い。モップが汚れている。 ⑥テント設営は、予定していた時間内でできなかった。 ⑦改築の必要有り。 ⑧CD機がプレイできず、自分のものを使用した。</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	
	H30評価	目標	H31評価			
<p>宿泊で利用する施設・設備について</p> <p>維持管理業務</p>	<p>〈満足度〉68% (※1)</p> <p>とても良い 29% (26票)</p> <p>良い 39% (35票)</p> <p>普通 26% (23票)</p> <p>悪い 6% (6票)</p> <p>とても悪い 0% (0票)</p> <p>※利用無・無回答(2票)</p> <p>(良い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テントを使用したのが、よく掃除されていて清潔であった。 ・クーラーはありがたい。 ・トイレもきれいでとても使いやすかった。 ・部屋等含め、きれいにされていて気持ちよく利用させてもらった。 ・充実していた。 <p>(悪い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・炊飯場以外の日陰がほしい。 ・談話室、ガラス張りで外から見えず。カーテンを付けた方が良くと思う。 ・203号室、天井に小さな虫がたくさんいた。扇風機の劣化。網戸の設置。 ・野外炊飯棟のながし台足下の板木をきれいに掃除してほしい。姿勢がつかないとの声があった。 ・暑い日にはエアコンを使用した。 ・セキュリティの面で不安があったので、施設等の対策がほしい。 ・205号室のシャワーカーテンがすぐくかびている。衛生的に悪い。 ・205号室は掃除機が調子悪く、焼け臭いがした。 ・408号室、蟻が多い。また、網戸が外れやすい。 ・個室のトイレは最悪でした。 ・ベランダ側のガラス戸が動かさず、網戸も外れていた。(2件) ・電球が切れていた。 ・前泊者の忘れ物があったり、清掃不十分と思えた。 ・寝具の清潔さを感じない。ハエが多い。 ・網戸をつけてほしい。窓が開けづらい。(3件) ・ベランダの手洗い台排水パイプが外れていた。 ・電球を換えてほしい。 ・古いせいもあると思うが、講師室のトイレ風呂場は汚かった。 ・外の遊具のメンテナンスをもう少しやったら、子どもたちがもっと安心して利用できる。 ・寝具や掃除機が古い。引き戸が閉めにくい。 	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>回答数(83件)</p> <p>〈満足度〉87% (※1)</p> <p>とても良い 33% (27票)</p> <p>良い 58% (48票)</p> <p>悪い 8% (7票)</p> <p>とても悪い 1% (1票)</p> <p>※利用無・無回答(3%・3)</p> <p>(良い意見)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①野外炊飯は子どもたちも喜んで楽しめました。 ②雨が降っていたが、体育館までの移動も屋根があって濡れずにすんだのがよかった。 ③広く使いやすい。 ④体育館や会議室など便利です。 ⑤クーラーの対応をしていただきありがとうございます。 ⑥概ね良かったのですが、わかりやすい場所に時計の設置があったら良かったと思いました。 ⑦人数に対して、広々と部屋が割り当てされていてとても良かったです。 ⑧網戸が破れたりして、窓が開けられない。クーラーもつかなくて、暑さで眠れない生徒が多く出た。 <p>「でいご」の部屋に入室前に大量のアリがいたようです。</p> <p>(悪い意見)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①古い。室内、ベランダともに生物の糞が多い。 ②厚かったでクーラーの温度をもう少し低くしていただくか、窓が開けられるように網戸の破れを直していただきたい。 ③風呂場のカビ、畳部屋のカビくささ、埃は改善していただきたい。 ④全体的にかび臭く、布団のホコリ、クーラーのホコリが気になる。 ⑤古い。室内、ベランダともに生物の糞が多い。 ⑥厚かったでクーラーの温度をもう少し低くしていただくか、窓が開けられるように網戸の破れを直していただきたい。 ⑦風呂場のカビ、畳部屋のカビくささ、埃は改善していただきたい。 ⑧全体的にかび臭く、布団のホコリ、クーラーのホコリが気になる。 ⑨クーラーの使える時間を長くしてほしい。 ⑩石鹸、シャンプー等があると思っていたので、事前に伝えてほしかったです。 ⑪お部屋のカビの臭いがした。 ⑫蛍光灯が過ぎ過ぎて暗い部屋がありました。 	<p>B</p>	<p>昨年度より評価は改善できたものの改善すべき点が多く、次年度以降の課題として取組を強化していきたい。</p> <p>1 改善された点として</p> <p>①平成29年度、30年度の2ヶ年をかけて宿泊室の畳を全て新調できたこと(学振課予算にて)</p> <p>※利用者からとても喜ばれているが、梅雨時期になって青カビが発生し、畳業者や薬局の方からアドバイスをいただくなどして清掃に取り組んだが、その期間に利用した方々には不快な思いをさせてしまったかもしれない。現在は、カビの発生はない。</p> <p>②鳩が住み着いて衛生上の問題が発生したため、学振課予算にて鳩の捕獲をしていただいた。糞の清掃は新年度予算で専門業者に依頼して清掃が済んでいる。今後も定期的に清掃など注意を払って行きたい。同時に、鳩が住みつかないような対策も順次行っていく。</p> <p>③空調機は、毎年2回業者にて保守点検とフィルターの清掃を行っているが、設置後5年を経過することから不具合が生ずる傾向にある利用者には不快な思いをさせないよう注意を払って行きたい。</p> <p>④網戸は平成30年度に学振課予算で全体的な修繕をして、その後の不具合箇所についても指定管理予算で修理を行った。その後利用者による破損箇所が見受けられるが、その都度対応していきたい。</p> <p>2 改善すべき点として</p> <p>①講師室の浴室は悪い点として複数件あがっている。換気扇は空き部屋の状態にあっても常に稼働させているが、窓がない為湿気がこもりやすくカビが発生しやすい環境にある。普段の清掃ではなかなか改善できないため、令和2年～3年度にかけて改善できればと考えている。</p>	<p>今後も利用者の意見を参考にしながら、各種点検を怠らず、修繕が必要な箇所は所管課と連携を図り計画的に修繕等の対応を進めていくこと。また、利用者からの意見が出る前に修繕懸念箇所に対応できるよう、点検の際には留意すること。</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	
	H30評価	目標			H31評価
浴室・トイレの施設・設備について	<p>〈満足度〉58% (※1) とても良い 21% (19票) 良い 37% (34票) 普通 26% (24票) 悪い 13% (12票) とても悪い 0% (2票) ※利用無・無回答(1票)</p> <p>(良い意見) ・シャワー室は使いやすかった。 ・広くて水の出もよく、使いやすかった。 ・トイレ、浴室はきれいに感じた。 ・トイレもきれいで臭いもなく使いやすかった。タイルもぬるぬるしてなくて良かった。 ・今年は屋外トイレの虫が少なくなって使いやすくなった。 ・昨年は浴室の温水が出ずらかったが、改善されていた。 ・不便無く利用できた。</p> <p>(悪い意見) ・トイレの洗面台の流れが悪い。 ・405号室の浴槽がかなり汚れていた。 ・宿泊室のユニットバスが汚れていた。清掃されていないようであった。 ・カビがある。 ・少し汚れが気になる。 ・体育館にも様式のトイレがほしい。 ・講師室の浴室のカビ、特にカーテンは要改善。 ・脱衣所の棚が少ない。 ・野外炊飯場のトイレが汚いと思う。 ・2Fのシャワーを置くところが緩んでいた。 ・浴室のカビなどがひどい。 ・女子トイレは水漏れがある。 ・一部トイレの鍵が壊れかけていた。 ・前泊者の清掃がきれいにできていなかった。 ・排水の流れが悪かった。 ・トイレトペーパーの補充や掃除が不十分に感じた。 ・様式のトイレがもっとあとと良い。 ・他の利用団体が入浴時間を守らず嫌な思いをした。 ・浴室の洗面台が詰まっている箇所があった。 ・トイレが臭い。 ・シャワーのホースが切れている。 ・湯につかりたい。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>回答数 (85件) 〈満足度〉80% (※1) とても良い 24% (20票) 良い 56% (48票) 悪い 18% (15票) とても悪い 2% (2票) ※利用無/無回答(3%・3票)</p> <p>(良い意見) ①きれいで使いやすかったです。 ②トイレも施設内にあったのでよかったです。 ③入浴時間が限られているのが少し難点ですが、それ以外は特にありません。 ④子どもの中には(親も数名)和式トイレに抵抗があるのもいたが、それも経験で、洋式もあったので問題はないと思う。</p> <p>(悪い意見) ①外トイレの鍵を改善してほしい。 ②トイレ、浴室のカビ、排水の詰まり ③古い。湿気がこもるせいか、カビなど取れない汚れがある。 ④水はけが悪く、衛生的にも改善してほしい。 ⑤浴室のカビが気になる。 ⑥浴室は良かったが、シャワーカーテンがかびています。トイレの洗面台が汚いです。 ⑦野外炊飯場のトイレは子どもたちが怖がっていた。 ⑧以前に利用された方々の清掃が不十分ではないか。 ⑨トイレの臭いがすごい気になりました。 ⑩トイレは和式が多く、児童が入れないということが多かった。 ⑪トイレトペーパーが固い。 ⑫トイレのドアが閉まらない。鍵が壊れているところがある。 ⑬男子トイレの鍵が壊れている。女子トイレのペーパーホルダーが片方だけ壊れている。 ⑭4Fはトイレは臭いがどうしてもある。浴室のカーテンは換えてほしい。 ⑮大人数での利用なので、トイレの故障は早めに対応してほしい。 ⑯新しく改築してほしい。 ⑰浴室が少し汚れていたり、トイレトペーパーが無いときが多かったです。 ⑱トイレが汚い。</p>	<p>C</p> <p>①講師室の浴室は、換気扇を潰せばなしにし、毎日部屋全体の換気を行うなど気をつけているが、湿気がこもりやすい構造的な問題もあり、なかなか改善が困難である。排水の詰まりについては改善済みである。 ②2階浴室には仕切りがあり、それぞれカーテンがついているが、換気の問題もありカビが発生しやすい。こまめに換えるようにしているが、なかなか完全な形で解決は難しい。 ③トイレトペーパーや清掃用具は事務室前についても補充できるように準備はしているが、利用者に引き渡していない場合がある。入所の際にきちんと伝えられるようにしていきたい。 ④現在は洋式の便器が主流となり、和式を使用できない子どもが増加している。全体的に洋式に換えていく必要があると思われる。浴室とトイレは特に清潔な環境が求められる場所ではあるが、湿度の高い時期が長いので、よりよい環境が保てるよう努めていきたい。</p>	<p>老朽化が進んでいるため、設備面に関する意見が出ているが、所管課と連携の上、対応を検討すること。今後も利用者の意見を参考に浴室・トイレの衛生管理に積極的に努めること。</p>
	<p>〈満足度〉83% (※1) とても良い 38% (33票) 良い 45% (39票) 普通 15% (13票) 悪い 2% (2票) とても悪い 0% (0票) ※利用なし・無回答(7票)</p> <p>(良い意見) ・広くて食事しやすい環境。 ・残す子が少ないと誉めていただき嬉しかった。 ・冷蔵庫など貸してもらい感謝している。 ・クレーンも効いていて清潔感があった。 ・水や水を使わせもらい大変助かった。 ・アルコール消毒や食道用スリッパなど、衛生面の配慮をしていた良かった。 ・食堂はきれい。 ・食道内全体が清潔感があり、気持ちよく食事ができた。 ・とても充実していた。</p> <p>(悪い意見) ・スリッパが汚れている。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>回答数 (76件) 〈満足度〉99% (※1) とても良い 40% (30票) 良い 59% (45票) 悪い 0% (0票) とても悪い 1% (1票) ※利用無/無回答 (12%・10票)</p> <p>(良い意見) ①広く使いやすかった。 ②きれいで清潔感があった。 ③クレーンも効いて快適。 ④広くて良い。 ⑤きれいで、過ごしやすかった。 ⑥朝早くから朝食の準備ありがとうございました。子どもたちのお水も助かりました。</p> <p>(悪い意見) ①食堂担当者の都合を優先した指示が多く、二日目には夕食を食べられない生徒がいた。</p>	<p>A</p> <p>食堂内部の施設や設備について特に問題はなく、概ね良い評価を得ていると思われる。しかし、食堂委託業者について1部改善すべき点が見受けられる。 ①貸し出ししているBBQ機材について一部苦情があった。食堂委託業者に連絡して改善済みである。 ②米虫がご飯に入っていて利用者に迷惑を掛けたことがある。食堂の職員も充分気を付けているということではあったが、米の納品業者や、米の保管方法などについて聞き取りを行った。保管方法に問題はなく、その後同様な問題の発生はない。 ③食堂の一部職員に利用者への対応のまずさが見られることがあり、その都度委託業者に連絡をして注意を促している。</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	
	H30評価	目標	H31評価			
食堂の提供するメニューについて	<p>〈満足度〉80% (※1) とても良い 31% (26票) 良い 49% (41票) 普通 17% (14票) 悪い 2% (2票) ※利用なし・無回答 9票</p> <p>(良い意見) ・メニューが豊富でボリュームがあり、とても上等。(2件) ・なかなかいいと思う。 ・カレーがとてもおいしかった。 ・おかずの種類が多く、とてもおいしかった。(4件) ・バランスがよい食事でおいしかった。 ・麦茶が良かった。 ・朝早くから食事を作ってもらいありがとうございます。 ・栄養のバランスが取れている。(4件) ・走る源になった。 ・量は多く良かった。 ・おいしかった。</p> <p>(悪い意見) ・とてもおいしかったが、せかさされている感じがした。落ち着いて食べたい。 ・味が濃い。(3件) ・子どもの年齢に差があるので、ハンバーグも大1個ではなく小2個など、子ども自身で調整しやすいようにしてほしい。 ・幼児には少し食べにくいメニュー。 ・子どもたちにはきんぴらが辛かったようである。 ・きれいで安価。ちょうど良い品数とバランスである。 ・量はたくさん食べられたようだが、種類が申し越しであると嬉しい。 ・もう少し量がほしい。タンパク質を増やしてほしい。部活で利用しているので食べさせたい。 ・おいしくない。 ・量を増やしたい。</p>	<p>〈満足度〉 90% (※1)</p>	<p>回答数 (75件) 〈満足度〉98% (※1) とても良い 44% (33票) 良い 54% (40票) 悪い 3% (2票) とても悪い 0% (0票) ※利用無/無回答</p> <p>(良い意見) ①量が各自で調節できるので食べ残しもすくなくて良かった。 ②おいしいご飯ありがとうございます。 ③おかわりがほしい。 ④とてもおいしく量も良かった。 ⑤子どもたちも食べやすいメニューなので助かりました。 ⑥おいしかったです。(3件) ⑦毎日充実したメニューありがとうございました。満足です。</p> <p>(悪い意見) ①野外炊飯の際、1グループ分鶏肉が足りなかった。 ②悪いと言うより、食堂の職員間の共有をしっかりと持ってほしい。アレルギー対応のメニューをお願いしていたのに、当日の急なメニュー変更は困ります。 ③米がやわらかい。 ④男子大学生には量が少なかった。</p>	A	<p>大方の利用者が満足であるとの意見が多かった。しかし、悪い意見としてあげられた以下の2点については、次年度以降も充分注意をしていきたい。 ①野外炊飯の際、1グループ分鶏肉が足りなかった。 ※この件は、利用者の確認ミス(受け取る際の数の確認をしていない)、炊飯の際の材料確認ミス(足りないことを気付きながら、専門職員及び引率者への声かけがなかった)が重なったことが原因と思われる。食堂を確認すると、食材は各グループの人数毎に袋に詰めて準備しているとのことであった。受け取る際に台の上から落ちたことに気付かないままで、食堂の職員が翌日気付いたとのことであったため、手渡す方法も工夫するよう申し入れを行った。 ②食堂の職員間の共有をしっかりと持ってほしい。アレルギー対応のメニューをお願いしていたのに、当日の急なメニュー変更は困る。※この件は、メニューを作成する職員と調理員の連絡調整がうまくできていないために起こった。アレルギー対応には普段から充分注意をしていたが、調理員がメニューを作成する職員からのメモを「見落としたこと」が原因であった。アレルギーはときに命にも関わる重要な事項であるため、注意を怠らないよう申し入れをした。</p>	<p>メニューに対する高評価が多いのは、指定管理者と委託業者との連携がうまくいっている結果だと考える。アレルギー対策に関しては事前調整の際に利用団体代表者や食堂の委託業者と3者で情報を共有し連携を図ること。</p>
	施設が提供する活動プログラムについて	<p>〈満足度〉80% (※1) とても良い 56% (19票) 良い 24% (8票) 普通 17% (6票) 悪い 3% (1票) ※利用なし・無回答 (58票)</p> <p>(良い意見) ・ロゲイニングが好評であった。 ・専門職員の指導がすごく良かった。 ・時間がきっちりして良かった。 ・キャンプファイヤーを実施できて良かった。 ・朝の清掃をするのもすごくいいと思う。</p> <p>(悪い意見) ・ロゲイニングで使用する地図が薄くて見えなかった。 ・放送のボリュームを調整できるようにしてほしい。 ・チャクラリーの歩道にガードレールがなくて危険。コース要検討。</p>	<p>〈満足度〉 90% (※1)</p>	<p>回答数 (33件) 〈満足度〉100% (※1) とても良い 61% (20票) 良い 39% (13票) 悪い 0% (0票) とても悪い 0% (0票) ※利用無/無回答 (62%・53票)</p> <p>(良い意見) ①野外炊飯、後片付けを徹底していただけたのはありがたかったです。 ②キャンプファイヤーではいろいろと案をだしていただき助かりました。 ③柔軟に対応していただきありがとうございます。 ④パークゴルフ、子どもたちも楽しんでいるようでした。</p> <p>(悪い意見) 無し</p>	S	<p>活動プログラムの利用者からは評価は良かった。職員が丁寧に説明できたことがよかったと思われる。ただ、プログラムがあまり活用されない傾向にあるので、利用者の意見も取り入れながらよりよいプログラムを検討していきたい。</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	
	H30評価	目標	H31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	<p>〈満足度〉88% (※1) とても良い 54%(39票) 良い 34%(24票) 普通 11%(8票) 悪い 1%(1票) ※利用なし・無回答 20票</p> <p>(良い意見) ・専門職員の指導の下、テント設営や炊事が安全にできた。 ・対応が良かった。(2件) ・初めて利用させてもらい解らないことばかりであったが、丁寧に教えてもらい助かった。 ・親切で丁寧に指導及び伝達してくれた。 ・具体的にわかりやすかった。 ・丁寧に指導してもらった。(3件) ・使用に際して数回電話で対応してもらったが、非常に気持ちよく対応してもらった。 ・予定以外の時間の行動でも素早く対応してもらった。</p> <p>(悪い意見) ・申請所を提出しているが、引き継ぎされていないのが再提出を求められた。 ・体育館の道具を使ってよいとのことであったが、使えるバドミントンラケットがなかった。道具の持ち込みが必要なら持ち込みと書いてほしい。申しでないといけな解らなかった。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>回答数 (67件) 〈満足度〉100% (※1) とても良い 61% (41票) 良い 39% (26票) 悪い 0% (0票) とても悪い 0% (0票) ※利用無/無回答 (22%・19票)</p> <p>(良い意見) ①当方の質問にも丁寧に対応していただいた。 ②親切に対応していただきました。ありがとうございます。 ③とても丁寧に対応していただいたので計画がスムーズにおこなえました。 ④細かい打ち合わせがほしい。 ⑤とても丁寧にわかりやすく助かりました。(3件) ⑥質問が多く、何度も電話をかけて対応していただいたのですが、丁寧な対応をしていただき良かったです。 ⑦対応も良く、楽しく過ごせました。テント設営、片付け、野外炊飯を担当してくれた方が、特に丁寧に良かったです。ありがとうございます。 ⑧打ち合わせはうまく言っていたと思う。雨天時のスケジュールや場所の利用、他団体との都合を開けると当日も安心して対応できそう。こちら側の問い合わせも少なく、準備不足もあって迷惑をかけてしまったが、対応してくれて助かった。 ⑨緊急対応の確認など丁寧に答えてくださった。 ⑩職員の対応は素晴らしいと思います。(動き、対応ともに)</p> <p>(悪い意見) ①電話や窓口対応、事前打ち合わせなどは良かったのですが、野外炊飯の説明をもう少し細かくしてほしい。包丁の扱い、火を扱う時の注意など。 ②職員間の情報共有が足りない感があった。野外炊飯の説明はとても良かった。</p>	S	<p>①電話や窓口対応、事前打ち合わせなどは良かったのですが、野外炊飯の説明をもう少し細かくしてほしい。包丁の扱い、火を扱う時の注意など。概ね良い評価が得られた。ただ、1件ではあるが職員間の情報共有が足りない感があったとの意見があったのは今後の参考にしたい。</p>	<p>適切な対応が行き届いてる結果、前年度より評価が上がっている。今後とも職員に対するマナー指導を行い、利用者の立場に立ち、誠意ある対応を心がけること。</p>
	施設の利用料金について	<p>〈満足度〉89% (※1) とても良い 62%(56票) 良い 27%(24票) 普通 10%(9票) 悪い 0%(0票) とても悪い 1%(1票) ※利用無し(2票)</p> <p>(良い意見) ・利用しやすい金額。(4件) ・すごく安く利用させてもらった。(2件) ・学生が利用しやすい価格で助かる。(2件) ・宿泊料金などが安く、免除もあり、すごく助かった。 ・免除してもらい感謝。 ・安く活用させてもらい。お陰で度々活動できる。</p> <p>(悪い意見) ・お漏らした子の敷布団クリーニング料が少々高いと感じた。</p> <p>(良い意見) ・利用しやすい金額。(4件) ・すごく安く利用させてもらった。(2件) ・学生が利用しやすい価格で助かる。(2件) ・宿泊料金などが安く、免除もあり、すごく助かった。 ・免除してもらい感謝。 ・安く活用させてもらい。お陰で度々活動できる。</p> <p>(悪い意見) ・お漏らした子の敷布団クリーニング料が少々高いと感じた。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉100% (※1) とても良い 65% (56票) 良い 35% (30票) 悪い 0% (0票) とても悪い 0% (0票) ※利用無/無回答(0%・0票)</p> <p>(良い意見) ①安く良いと思いました。気軽に利用できます。 ②良い。(2件) ③使用しやすい料金で助かります。(2件) ④他の宿泊施設よりも安く、限られた予算内で宿泊できました。</p> <p>(悪い意見) 無し</p>	S	<p>利用者のほとんどが適切な利用料金であると捉えている。学校の部活動や少年団体などの活動においてはとてもありがたい金額であるとの声が多く聞かれる。今後も利用しやすい料金で、多くの方に活用してもらいたい。ただ、少数意見ではあるが料金を値上げしても良いから、施設の整備に力を入れてもらいたいとの意見もある。</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
	H30評価	目標	H31評価		
食事料金について	<p>〈満足度〉84% (※1)</p> <p>とても良い 52% (43票)</p> <p>良い 32% (26票)</p> <p>普通 13% (10票)</p> <p>悪い 3% (2票)</p> <p>※利用なし・無回答(10票)</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>回答数(76件)</p> <p>〈満足度〉99% (※1)</p> <p>とても良い 55% (41票)</p> <p>良い 44% (34票)</p> <p>悪い 1% (1票)</p> <p>とても悪い 0% (0票)</p> <p>※利用無/無回答 (12%・10票)</p>	S	<p>多くの利用者が良かったという意見があったが、一部野外炊飯やBBQの内容や料金について高いという意見もあったことから、今後食堂と利用者の双方で内容の事前確認をしっかりとやるようにしていきたい。</p>
	<p>(良い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良かった。(2件) ・利用しやすい金額。(2件) ・おいしくいただきました。 ・料金の割に充実していたと思う。 ・安い。 ・安くとても良かった。 ・学生には非常にありがたく思う。 <p>(悪い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・BBQの肉が少なく残念です。 ・少し駄目。 ・少し割高な感じ。(料金に対しての質) ・メニューの割には高い。 ・BBQの肉、野菜、ウインナー、おにぎりの量のバランスが偏っているように感じる。 ・ボリュームはいいが、高い。 ・少し高い。 ・多少値上げしても、おいしくしてほしい。 		<p>(良い意見)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①良かった。 ②とてもおいしかったです。アレルギーの生徒への対応も良かったです。 ③安くて良いと思いました。気軽に利用できます。 ④良い。(2件) ⑤使用しやすい料金が助かりました。(2件) ⑥満足です。 <p>(悪い意見)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①少し駄目。 ②一人当たりの夕食(野外炊飯・カレー)代は高いと思う。 ③BBQの料理は少なすぎた。 		

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	
	H30評価	目標	H31評価			
総合評価 当施設の総合的な満足度について	<p>〈満足度〉85% (※1) とても良い 41% (33票) 良い 44% (39票) 普通 16% (14票) 悪い 2% (2票) とても悪い (0票) ※利用無・記入無(4票) (良い意見・継続事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつ利用しても対応がしっかりしていて、丁寧だと感じる。 ・またよろしく願います。 ・いつもお世話になっており、ありがたい。 ・とても使いやすく良かった。 ・たくさんの方の受け入れ、感謝している。また機会があれば利用させてもらいたい。 ・古い施設だけど体育館や研修室、部屋については使い勝手がよい。 ・とても利用しやすかった。 ・全体的に清潔感があって宿泊しやすかった。 ・野外炊飯は受講生がとても喜んでいました。 ・また利用したい。(4件) <p>(悪い意見・要改善事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4Fが夜にうるさく、気になった。 ・野外炊飯場のハエがとても多いのは困った。 ・もう少し清掃面を重点的にやってもらえたら良いと思う。 ・エアコンの調節ができず夜中寒かった。日中の研修では5分前には稼働させてほしい。 ・清掃用具の劣化やメンテナンスをお願いしたい。 ・快適ではないが安いから我慢。 	<p>〈満足度〉 90% (※1)</p>	<p>回答数(81件) (満足度)98% (※1) とても良い 48% (39票) 良い 50% (40票) 悪い 1% (1票) とても悪い 1% (1票) ※利用無/無回答(5票)</p>	A	<p>利用していただいたほとんどの方がとても良いという評価をいただいた。職員への感謝の言葉も度々いただいている。普段からの専門職員の事前調整がきめ細やかになされている結果であると考え。リピーターが多い要因の一つと捉えて良いかと考える。ただ、残念なことに一部の団体対応で時間変更などがでている。専門職員と入所団体の調整担当との調整はしっかりされていたようであるが、入所団体内部の問題で調整担当の職員と引率者が別々で相手方の行き違いではあったようだ。いずれにしても、糸満青少年の家に對するイメージダウンに繋がる恐れもあるので、入所団体にも調整担当と引率者の確認を行うことも心がけていきたい。</p> <p>施設は古いが、こまめな修繕、用具の整備、清潔感のある環境をつくりだし、今後も多くの利用者がまた期待と思ってくれるような施設運営を行っていききたい。</p> <p>さらに、コロナ感染症の流行により利用者が激減しているが、利用者の安全対策にも力を入れていきたい。</p>	<p>職員の適切な対応によりまた前年度より評価が上がっている。また、利用者が気持ちよく施設を利用していただくためにも、利用者との事前調整の段階で、施設利用にあたっての利用団体内での情報共有についてお願いすることを検討すること。</p>
			<p>(良い意見)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①予定の研修内容を無理なく行うことができた。 ②清掃活動も子どもたちの意識向上になりました。また利用したいと思います。ありがとうございます。 ③機会(利用する機会?)をもっと増やしたいと思います。 ④全体的に良かったです。とても楽しく過ごせました。ありがとうございました。大雨の中での活動もいい経験になりました。 ⑤次回も利用したいと思います。(2件) ⑥食事、料金、設備など使いやすくて良かったです。食事もおいしかったです。 ⑦毎年利用させていただきありがとうございます。 ⑧総合的にも良かったです。また利用させてください。 ⑨お陰様で10月の定期演奏会に向け練習ができありがとうございます。 ⑩とてもきれいな施設で、実習や研修する場所としてふさわしい場所だと思います。 ⑪担当の職員の説明やお話もとても生徒にわかりやすく為になりました。どうもありがとうございます。 ⑫いつも利用させていただきありがとうございます。こちらの要望にもすぐ対応していただきいつも助かっています。 ⑬いろいろ対応できて良かったです。 ⑭快適に過ごせました。ありがとうございます。 ⑮今回は雨もあり、施設外利用できず、今回はぜひ参加したい。 ⑯今年もお世話になりました。気持ちよく利用できました。ありがとうございます。 ⑰いつもお世話になっております。感謝しかありません。ありがとうございます。 ⑱とても楽しかったです。ありがとうございます。 <p>(悪い意見)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①施設を利用させていただきありがとうございます。野外炊飯や風呂の時間変更は急でとても困りました。計画の見直し、作成していた資料の差し換えなどとても振り回された。 ②老朽化、スタッフは本当にお疲れ様です。 ③対応等はとても満足したが、やはり網戸やクーラーの状況が悪く、改善してほしい。 			

※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. 主催・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	
	H30評価	目標	H31評価			
運営業務(主催・自主事業)	<p>事前の広報について</p> <p>〈満足度〉85% (※1) とても良い 26%(56票) 良い 59%(129票) 悪い 6%(14票) とても悪い 0%(0票) ※無回答 20票</p> <p>(良い意見) ・特に無し。</p> <p>(悪い意見) ・インターネットでスケジュールなどが検索しにくかった。 ・スーパーなどにポスターを貼ったらもっと人が集まると思う。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉95% (※1) とても良い 31%(47票) 良い 64%(96票) 悪い 5%(8票) とても悪い 0%(0票) ※無回答 15票</p> <p>(良い意見) ・新聞に持参する物もすべて書かれていたのわかりやすかった。(ホテル①) ・見つけやすかった(バドミントン) ・学校等で告知すればいいかなと思います。(ファミリーキャンプpartⅢ) ・HPをCheckします。(星空春) ・チラシからはマイルドな海遊びを考えてました。(潮干狩り) ・HPで見たチラシにひかれて申し込みをした。(ホテル②) ・インパクトがあり興味を示した。(ファミリーキャンプⅡ) ・とても良い事業だからもっと発信したらいいのと思いました。(日米キャンプ)</p> <p>(悪い意見) ・知人から聞かなければわからなかった。(日米キャンプ) ・せっかく良い事業なのに、参加人数に達していないのは残念。(日米キャンプ) ・県外在住なので、情報を得るのに苦労しました(高大地域) ・情報詳細が分からなかった(高大地域) ・努力していると思いますがもっと告知を。(ファミリーキャンプⅠ) ・もっと周知しても良いと思いました。もっと早くから知っていたのもつたない。(ファミリーキャンプⅠ) ・宣伝が少ないかも(デジカメ①) ・HPでの広報を分かりやすくしてほしい。(ファミリーキャンプⅡ) ・たまたまネットで見つけたので検索し</p>	S	<p>満足度は95%であるが、事業についてもっと発信したほうがよいとの意見が多い。糸満青少年の家としては、館内へのポスター掲示、利用者へのビラ配布、公共掲示板を利用したポスターの掲示、新聞への掲載、公共機関へのポスター掲示等々、努力はしているものの認知が低い傾向にある。今後さらに検討していきたい。</p>	<p>利用してもらいたい対象者の情報収集先を把握する必要がある。アンケートには当事業の入手先を記載する項目があるが、他にも体験活動に関する情報をどこから入手しているかわかるよう質問項目を工夫する必要がある。またPTA等社会教育関係団体やNPOと連携して告知するなど、広報の仕方を工夫すること。</p>
	<p>電話や窓口の対応について</p> <p>〈満足度〉89% (※1) とても良い 44%(95票) 良い 45%(96票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票) ※無回答 24票</p> <p>(良い意見) ・前日に連絡があったのはgood。</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度98% (※1) とても良い 55%(78票) 良い 43%(62票) 悪い 2%(3票) とても悪い 0%(0票) ※無回答 25票</p> <p>(よい意見) ・丁寧な対応でした。(星空春) ・とても感じの良い対応でした。(ホテル②) ・懇切丁寧です。ありがとう。 ・とても丁寧でした！(ファミリーキャンプⅠ) ・ご丁寧で安心出来る ・丁寧でした。(バドミントン) ・担当者が不在の時でも、担当者に連絡を取って頂きました。(セカンド光洋) ・丁寧であった。(ファミリーキャンプⅡ)</p> <p>(悪い意見) ・キャンプ場まで案内が分かりにくかった。(ファミリーキャンプⅡ)</p>	S	<p>満足度は100%で良い意見が多いが、一部悪いという意見もあることから、悪い箇所は改善していきたい</p>	<p>全体的に利用者への対応は適切である。悪い意見の内容を真摯に向け止め、今後マナー研修を行い、常に利用者の立場に立った誠意ある対応を心がけること。</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	
	H30評価	目標	H31評価			
事業の内容 について	<p>(満足度) 97% (※1) とても良い 63%(138票) 良い 34%(74票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票) ※無回答 6票</p> <p>(良い意見) ・アクティビティからテント設営まで勉強になった。 ・とてもいいと思いました。</p> <p>(悪い意見) ・南部の城址巡りというので最低5~6箇所は巡るとおもった。</p>	<p>(満足度) 90% (※1)</p>	<p>(満足度) 100% (※1) とても良い 73%(114票) 良い 27%(43票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票) ※無回答 6票</p> <p>(良い意見) ・偶然知りましたが次回もCheckしたいです (星空春) ・大変興味のわく内容でした (星空春) ・スタッフの皆さんがとてもよくしてくれました。(潮干狩り) ・後ろの本を取って問題を解くやり方はとても面白いです。 ・とても楽しかったです。感謝。(ファミリーキャンプⅠ) ・どのプログラムもとても楽しかったです。(ファミリーキャンプⅠ) ・もう少し回数が多くても良かった。(バドミントン) ・時間が足りない(高大地域) ・とても良かったです(高大地域)</p> <p>(悪い意見) ・ちょっと思っていたよりハードだった(潮干狩り) ・1泊2日がちょうどいいです。(ファミリーキャンプⅠ) ・シーサーの土のにおいがきつかった。(ファミリーキャンプⅡ) ・進め方が良かった・事前にスケジュール(練習)があると復習になる。(バドミントン) ・履き替え用の靴をバスに準備するのを伝えてほしかった。(イザリ漁体験教室)</p>	S	<p>満足度が100%ととても高い評価である。しかし、連絡調整不足に対する意見もあるので、改善していきたい。</p>	<p>参加者の満足度は極めて高い。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、県民のニーズに即し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>(満足度) 96% (※1) とても良い 51%(110票) 良い 453%(98票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票) ※無回答 9票</p> <p>(良い意見) ・わかりやすく、ユーモアがあり、とてもよかった。 ・わかりやすかった。</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>(満足度) 90% (※1)</p>	<p>(満足度) 100% (※1) とても良い 72%(114票) 良い 28%(44票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票) ※無回答 10票</p> <p>(良い意見) ・専門的な部分をわかりやすく説明していただいた良かったです。(星空春) ・内容だけひろく、先生の進め方が良かった。(星空春) ・涼子先生の説明わかりやすくてよかったです。(潮干狩り) ・とても丁寧です。(ファミリーキャンプⅠ) ・とても良い、素晴らしい。(ファミリーキャンプⅠ) ・声が通って、すごく聞きやすかったです。(ファミリーキャンプⅠ) ・主となって進めてくれて助かりました。 (セカンド光洋) ・わかりやすかった。(ファミリーキャンプⅡ) ・熱心な指導ありがたい ・ミニゲーム等もあって非常に楽しかった (バドミントン) ・親切、丁寧な説明で理解しやすかった。 (ファミリーキャンプpartⅢ) ・とても参考になりました(高大地域) ・どの話も興味深かった(高大地域) ・わかりやすかった(バドミントン)</p> <p>(悪い意見) ・子ども達には難しかった。(星空春) ・大人にはよいけど、子どもには少し長く感じた。(ホテル②)</p>	S	<p>満足度は100%ととても高い評価である。しかし、子どもには難しいとの意見もある。全ての年代に合わせることは難しいかもしれないが、親子での参加となっている事業が多いので、その点は改善が必要と考えている。</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	
	H30評価	目標	H31評価			
参加費について	〈満足度〉89% (※1) とても良い 49%(107票) 良い 40%(88票) 悪い 1%(2票) とても悪い 0%(0票) ※無回答 21票	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉100% (※1) とても良い 72%(114票) 良い 28%(44票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票) ※無回答 10票	S	満足度は100%であるもの、一部不満足な意見もある。単価は安くても大勢で参加すると負担になる可能性もあり、また、参加人数が少ない事業は経費の面から高めに設定せざるを得ない場合もある。	
	(良い意見) ・良心的でよかった。 ・お手頃値段。 (悪い意見) ・1500円は高い。食費込みにせず食費代をひいた金額にして。	(良い意見) ・商業企画ではないので安く参加しやすい。(ホテル②) ・コスバ上等。・安く良い!! (ファミリーキャンプⅠ) ・参加しやすい金額でした。(ファミリーキャンプⅡ) ・激安!・Good! (パドミントン)・ (悪い意見) ・人数ではなく、家族単位で対応してほしい。(ホテル②) ・少し高めかも・・・(デジカメ①) ・適当(パドミントン) ・多少、参加費を取っても良いと思います(日米キャンプ)・ ・予算を少しおさえてくれると、助かる家庭も増えると思う。(セカンド光洋)				
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉92% (※1)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉98% (※1)	評価 (②満足度) S	満足度は目標を上回り、さらに昨年度より高い評価となった。今後も県民のニーズに合った事業の開催に向けて取り組んでいきたい。	全体的に適切な対応が出来ている。今後も各種目標達成に向け、サービスの向上や安全管理の徹底に努めること。

※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	実績報告書や利用者のアンケート結果を踏まえると、全体的に利用者のニーズに即した適切な対応が出来ている。今年度の主な取組改善案は以下の通りである。 (1) 利用者の満足度は概ね高かったが、職員間や食堂業者間での情報共有が十分でないことがあった。事前連絡や調整をこまめにおこなうこと。 (2) 施設の老朽化や湿気がこもりやすいという地域特性に伴う設備不具合や修繕懸念箇所については、早急に所管課に報告するとともに、緊急性・工程等を踏まえた年次計画書を作成して計画的な修繕・備品補充に努めること。
-----------------------	---

※「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		H30実績	事業計画	H31実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
計		7,504	7,513	5,647	75%	75%	
利用料金 収入	宿泊室	6,483	6,482	4,691	72%	72%	
	キャンプ場	84	85	90	107%	106%	
	研修室及び訓練室	290	290	253	87%	87%	
	プレイホール（体育館）	647	656	613	95%	93%	
指定管理料		43,681	44,085	44,085	101%	100%	
計		4,343	4,150	4,111	95%	99%	
事業収入	主催事業収入	1,463	1,400	1,366	93%	98%	
	自主事業収入	181	150	244	135%	163%	
	事業収入その他（薪代・シーツ代等）	2,699	2,600	2,501	93%	96%	
その他収入（自販機電気料等）		231	230	233	101%	101%	
合計（A）		55,759	55,978	54,076	97%	97%	

（現状分析・課題）

新型コロナウイルス対策による閉所期間が宿泊料者の多い期間に重なったこともあり、宿泊による収入減となっている。事業収入についても同様の理由でイベントの中止が相次いだため、前年度より収入減となった。

(2) 支出

(単位：千円)

支出項目		H30実績	事業計画	H31実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	備考
人件費		23,253	27,634	24,658	106%	89%	
賃金		0	0	0	—	—	
報償費		191	200	230	120%	115%	
旅費		249	220	201	81%	91%	
計		15,156	12,279	14,182	94%	115%	
需用費	消耗品費	5,990	4,951	5,788	97%	117%	
	燃料費	350	260	474	135%	182%	
	印刷製本費	8	18	8	100%	44%	
	光熱水費	7,031	5,700	6,415	91%	113%	
	修繕料	1,777	1,350	1,497	84%	111%	
	その他				—	—	
計		816	801	796	98%	99%	
役務費	通信運搬費	485	477	469	97%	98%	
	手数料	28	29	28	100%	97%	
	損害賠償保険料	127	147	147	116%	100%	
	火災保険料	111	111	111	100%	100%	
	自動車保険料	65	37	41	63%	111%	
その他				—	—		
委託料		6,315	6,216	6,330	100%	102%	
使用料及び賃借料		764	780	835	109%	107%	
備品購入費（減価償却費込み）		348	290	370	106%	128%	
負担金		18	18	18	100%	100%	
間接経費		2,340	2,717	2,445	104%	90%	
計		2,381	2,438	2,565	108%	105%	
公課費	消費税相当額分	2,331	2,433	2,556	110%	105%	
	その他公課費	50	5	9	18%	180%	
合計（B）		51,831	53,593	52,630	102%	98%	

（現状分析・課題）

課題：経費節減に努めてはいるものの、委託料関係は最低賃金の上昇に伴い契約金額が年々増加傾向にある。また、需用費（主に光熱水費・消耗品費）は目標額を達成できなかったものの、前年より6%の節減ができた。今後も有効活用を努めたい。

2. 経営分析指標

評価指標	H30実績	事業計画	H31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)	3,928	2,385	1,446	37%	61%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	7%	4%	3%	38%	63%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	13%	13%	10%	78%	78%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	45%	52%	47%	104%	91%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	12%	12%	12%	99%	104%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)(単位:円)	0.98	0.99	1.15	118%	117%	
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)	0.83	0.81	0.97	117%	119%	

(現状分析・課題)

宿泊料収入や事業収入の見込める期間に新型コロナウイルス対策による閉所期間があったため、宿泊のキャンセル、イベントの中止が相次ぎ、収支が赤字になることはなかったが、事業収支及び収益率が大幅に減ってしまった。今後は、所管課と連携しながら、感染症による自粛期間時の施設運営についても検討をすすめていきたい。

※「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	2020(R2)	2021(R3)	2022(R4)	2023(R5)	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	55,410人	56,690人	57,999人	58,747人	
	②満足度	満足度	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	
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	H30実績	事業計画 (目標値)	H31実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	R2 目標値		
				前年比	計画比						
成果指標	①利用状況	利用者数	52,884	54,159	45,646	86%	84%	利用者実数、利用者延べ数ともに前年度より減少している。新型コロナウイルス感染症の影響もあるが、利用者促進に向けた手立てを講じる必要がある。	B	施設や体験活動の教育的効果に関する情報を多くの県民に伝えるよう工夫すること。	55,410人
	②満足度	受入事業満足度	79%	70%	88%	1.11	1.26	職員の対応や衛生管理を丁寧に行うことにより、前年度の満足度を上回っている。	A	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	98%	70%	98%	1.00	1.40	全体的に適切な対応が出来ている。今後も各種目標達成に向け、サービスの向上や安全管理の徹底に努めること。	S	参加対象者や依頼先を明確にして事業の広報を行う必要がある。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	7%	0%以上	3%	43%	—	計画を達成してはいるが、新型コロナウイルスによる影響が出ている。	A	新型コロナウイルス感染対策による閉所期間があったため、その影響はあるが、その点を除いては概ね良好である。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	利用促進	52,393人	54,159人	45,587人	87%	84%	昨年度より利用者の増加、事業の取組にも力を入れていたが、コロナ感染症の影響が大きく、利用者の大幅な減、事業の中止などにより目標に及ばない結果となった。今後も影響は避けられないと思われるが、対策を講じながら利用促進に取り組んでいきたい。	B	新型コロナウイルスの感染予防対策のため、利用者の受入を停止する期間もあったが、年間を通して全体的に利用者の増に繋がるような	55,410

総合評価	A
------	---

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。

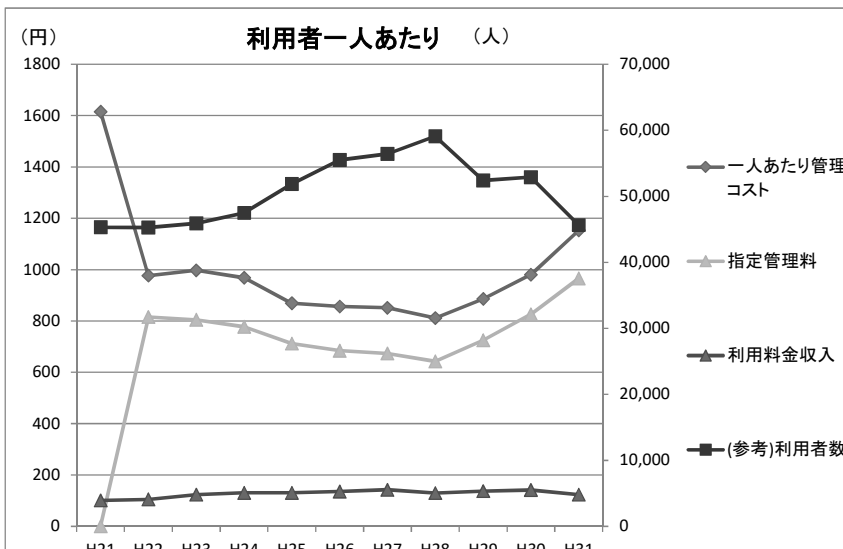
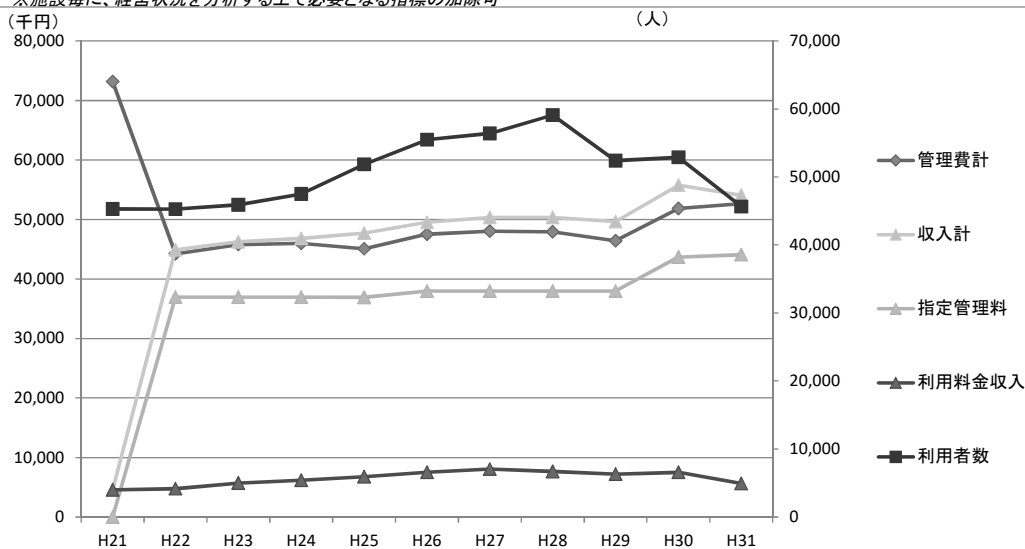
※「H30目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

<p>【評価基準】</p> <p>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> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>【総合評価基準】</p> <table border="1" style="margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>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> <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>		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		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 (合計点数)																																			
S	35点以上																																			
A	20点以上																																			
B	10点以上																																			
C	9点以下																																			
	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																																

施設名称: 沖縄県立糸満青少年の家

指標			直営								指定管理													
			単位	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3		
成果指標	利用者数	目標	人	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52,936	54,159	55,410	56,690		
		実績	人	-	-	-	-	-	-	-	45,292	45,269	45,914	47,493	51,867	55,489	56,407	59,093	52,393	52,884	45,646	-	-	
		目標比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		H21比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	101%	105%	115%	123%	125%	130%	116%	99.9%	84.3%	-	-	
財務指標	指定管理料	千円	-	-	-	-	-	-	-	0	36,942	36,942	36,942	36,934	37,989	37,989	37,989	37,989	43,681	44,085	-	-		
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%	-	-	-	-	-	-	-	0.0%	83.5%	80.7%	80.3%	82.0%	79.9%	79.1%	79.2%	81.8%	84.3%	83.8%	-	-		
	利用料金収入	千円	-	-	-	-	-	-	-	4,571	4,774	5,697	6,182	6,765	7,535	8,047	7,662	7,203	7,504	5,647	-	-		
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%	-	-	-	-	-	-	-	100.0%	10.6%	12.3%	13.2%	14.2%	15.2%	16.0%	15.2%	14.5%	13.5%	10.4%	-	-		
	事業収入	千円	-	-	-	-	-	-	-	0	2,887	371	381	3,314	3,768	4,094	4,505	3,820	4,343	4,111	-	-		
	その他収入	千円	-	-	-	-	-	-	-	0	321	3,227	3,334	695	242	198	187	630	231	233	-	-		
	収入計	千円	-	-	-	-	-	-	-	4,571	44,924	46,237	46,839	47,708	49,534	50,328	50,343	49,642	55,759	54,076	-	-		
	管理費計	千円	-	-	-	-	-	-	-	73,176	44,231	45,773	46,006	45,059	47,539	48,037	47,938	46,433	51,831	52,630	-	-		
	収支	千円	-	-	-	-	-	-	-	-68,605	693	464	833	2,649	1,995	2,291	2,405	3,209	3,928	1,446	-	-		
	収益率(収支/収入計)	%	-	-	-	-	-	-	-	-1500.9%	1.5%	1.0%	1.8%	5.6%	4.0%	4.6%	4.8%	6.5%	7.0%	2.7%	-	-		
/単位	一人あたり管理コスト	円	-	-	-	-	-	-	-	1616	977	997	969	869	857	852	811	886	980	1153	-	-		
	一人あたり指定管理料	円	-	-	-	-	-	-	-	0	816	805	778	712	685	673	643	725	826	966	-	-		
	一人あたり利用料金収入	円	-	-	-	-	-	-	-	101	105	124	130	130	136	143	130	137	142	124	-	-		

※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	管理費の増については、人件費の増による増。
H29年度	利用者数の減については、学校教育関係利用者(主に高等学校)の減による減。
H28年度	利用者数の増については、社会教育関係利用者(主に少年団体)の増による増。
H27年度	利用者数の増については、その他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を記載

H30年度	過去8年の糸満青少年の家平均利用者延べ数に同期間における平均増減率を乗じた人数を目標値とする
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

施設名称	沖縄県立糸満青少年の家	対象年度	平成30年度
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○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>	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
	①	2	3	4	5	6
	（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。

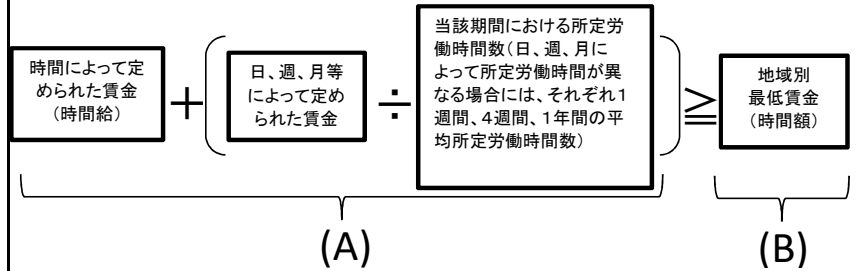
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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	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っ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	8	0	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っ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。