

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。

【玉城青少年の家に係る質疑応答対応について】

■委員

・シルバーの人件費が安いので、委託料でシルバーを使うのであれば、（その委託料分で）非常勤職員等で雇用し人件費にまわしても良いのでは。

□事務局

・（シルバー会員の活用は）指定管理者のインセンティブとも取れるので難しい所。人件費は、年金等の事も考慮されるため安くなる。指定管理者のノウハウを活かしているとも取れるのでどの程度踏み込んで指導するかは今後の課題である。

■委員

・母体に委託するのは仕組み上問題無いのか。

□事務局

・仕組み上、禁止する規程はない。契約時に相見積もりを取るよう指導しているが、単発での修繕など細かいところまでは徹底できない。今後は（指定管理料における）人件費等の積算内訳を事務局として把握するので、それに基づいて適正に指導をできると考えている。

■委員

・シルバーに委託するのは団体の強みであると思う。各団体の強みがあるので単純に数値比較できないのではないかと。

□事務局

・現状として問題となる水準ではない認識なので、問題となる場合は指導するが現段階では、委員の言うように団体のノウハウであると考えている。

県立玉城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【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	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	所内巡回確認 書類確認	適正	現地確認により適切に実施されていた。清掃点検も記録簿で適切に管理されている。
〈定期清掃〉		○	廃棄物処理業者と委託契約を締結し、週3回(月曜日、水曜日、金曜日)のごみ回収を実施	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	○		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)	所内巡回確認 書類確認	適切	所内巡視等により適切に実施されている。
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	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		○	専門業者と委託契約締結 年2回(8月・2月)実施	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		○	専門業者と委託契約締結 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。
浄化槽設備点検		○	専門業者と委託契約締結 月2回実施	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。
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	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)		
①保安警備 ②監視カメラによる警備	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、及びキャンプ場に各1台設置し、常時監視している。	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。	○	○	建物付属設備、空調機器、水道設備、車両、草刈り機、厨房設備、照明器具等の修繕費1,654千円	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 100千円	-	-	-	-	-	所管課と連携を図りながら、計画的な備品整備に努める。

(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 10/18実施(10/11消防へ届出) 2/14実施(1/24消防へ届出)	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 10/18実施(10/11消防へ届出) 2/14実施(1/24消防へ届出)	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2,563,250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1,898,178円 各種法規、現金取扱所内規程に基づき徴収(事業参加料、薪代、シート)	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	24,341	101%	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	36,000	36,425	101%	

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		313	326	104%	ほぼ計画通りの実績である。
利用日数		313	265	85%	
利用率		100%	81%	81%	
利用延べ人数		36,000	36,425	101%	
	学校教育	16,000	16,375	102%	ほぼ計画通りの実績である。
	社会教育	8,000	8,162	102%	
	その他	10,000	11,888	119%	
施設別利用		12,700	12,274	97%	ほぼ計画通りの実績である。
	宿泊室	10,000	9,529	95%	
	研修室	100	106	106%	
	体育館（プレイホール）	100	84	84%	
	キャンプ場	2,500	2,555	102%	
	その他	0	0	-	

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	○		毎週火曜日・臨時(必要に応じて)に所内会議を実施し、情報共有を図っている。	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)		
ホームページ、新聞、館内掲示や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。	実施報告書等により確認	適正	HPだけでなく広報誌も発行し、事業内容を閲覧者にわかりやすく伝える工夫がなされている。

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. 個人情報管理取扱いに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。	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
スターウォッチングパート1 ☆春の星空観察会	4月15日	親子・成人	50	27	54%	応募者数が少ない。開催時期・定員を検討する必要がある。
春のファミリーキャンプ ～乗馬体験をしよう～	4月23日 ～24日	家族	30	44	147%	計画を上回る実績だが、安全対策を万全にする必要がある。
野外活動指導者養成 キャンプ	5月7日 ～8日	学校教 諭 団体指 導者	50	20	40%	応募者数が少ない。開催時期・応募人数・広報の仕方を検討する必要がある。
歴史探訪パート1 ～東御廻り&久高島アミ キヨの旅	5月11日 ～12日	成人	25	23	92%	ほぼ計画通りの実績である。
野草観察と料理体験	6月5日	親子・成人	50	48	96%	ほぼ計画通りの実績である。
少年少女マリンキャンプ	8月6日 ～7日	小学5年 生 6年生	20	16	80%	ほぼ計画通りの実績であるが、広報の仕方を工夫する必要がある。
スターウォッチングパート2 ペルセウス流星群と四季の 星座マラソン観察会	8月12日 ～13日	6年生	50	36	72%	ほぼ計画通りの実績であるが、対象年齢や広報の仕方を検討する必要がある。
スターウォッチングパート3 オリオン座流星群と秋の星 空観察会	10月21 日 ～22日	親子・成人	50	46	92%	ほぼ計画通りの実績である。
クリスマスキャンプ	12月3日 ～4日	親子	30	23	77%	ほぼ計画通りの実績であるが、広報の仕方を工夫する必要がある。
新春ファミリーキャンプ ～島豆腐作りと自然探検～	平成29 年 1月28日 ～29日	家族	30	8	27%	応募者数が少ない。開催時期や広報の仕方を検討する必要がある。
スターウォッチングパート4 ☆冬の星空観察会	2月24日	親子・成人	50	44	88%	ほぼ計画通りの実績であるが、曇天時のプログラムを工夫する必要がある。
玉城青少年の家 オープンデー	3月12日	児童生 徒 一般県 民	500	515	103%	ほぼ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
芋栽培体験 (さつま芋植え付け)	6月中旬	保育園 児学童	200	166	83%	ほぼ計画通りの実績である。
ヒータマラサー漁 ・魚料理体験活動	7月22日	小学3年 ～中学3 年	20	37	185%	計画を上回る実績だが、安全対策や駐車 条の確保などを万全にする必要がある。
森の中の夕涼み コンサート	9月18日	児童・生徒	150	400	267%	計画を上回る実績である。
歴史探訪パート2 ～東御廻り&久高島アマミ キヨの旅～	10月5日 ～6日	成人	25	23	92%	ほぼ計画通りの実績である。講師の説明 が参加者に届く工夫をする必要がある。
秋のファミリーキャンプ ～ハーリー体験&イザリ漁 体験	10月29 日～30 日	小中学生 生 親子	30	24	80%	ほぼ計画通りの実績だが、地元の事業と 重ならないよう綿密な事前調整が必要で ある。
芋栽培体験 (さつま芋収穫祭)	12月上旬	保育園 児 学童	200	166	83%	ほぼ計画通りの実績である。
芋栽培体験 (じゃがいも植え付け)	12月中旬	保育園 児 学童	200	181	91%	ほぼ計画通りの実績である。
楽しくピザと パンづくり	11月13 日 11月20 日	児童生 徒 一般	30	71	237%	計画を上回る実績である。
親子でカーラシーサーづくり	11月27日	幼稚園 児 以上の 親子	25	18	72%	ほぼ計画通りの実績であるが、早期に広 報を行う必要がある。
しまくとぅばを学んで 鬼ムーチー作り	平成29 年 1月7日	児童生 徒 一般	30	50	167%	計画を上回る実績である。鍋も増やし、 参加者増にも適切に対応している。
ウージしぼりと クルザーターづくり	2月11日	児童生 徒 一般	30	29	97%	ほぼ計画通りの実績である。
歴史探訪パート3 ～古代遺跡廻りと歴史散歩 ～	3月1日	成人	25	25	100%	計画通りの実績である。
芋栽培体験 (じゃがいも収穫祭)	3月下旬	保育園 児 学童	200	181	91%	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	研修で利用 する施設・ 設備・用具 について	とても良い 44%(94票) 良い 42%(90票) 普通 13%(29票) 悪い 1%(3票) (良い意見) ・用具が借りられて良かった。 ・いろいろな遊び用具があり、子ども達が自由に遊んで楽しんでいた。 (悪い意見) ・テントに不備があった。 ・クーラーの温度調節を各自でしたい。	・「とても良い」「良い」を合わせると86%。おおむね満足度が高い。 ・野外炊飯の施設設備・用具が十分に活用されている。 ・野外遊具施設は日帰りでの遊具遊びでも満足度が高い。 ・ドーム型テントの生地が弱く、ファスナーもよく破損があり、その度に修理に出して対応している。 ・クーラーの温度設定は外気との関係であることを理解してもらっている。	今後も各種点検業務を行い、利用者が満足できるよう、所管課と協力して改善することが望まれる。
	宿泊で利用 する施設・ 設備につい て	とても良い 36%(67票) 良い 39%(73票) 普通 23%(42票) 悪い 2%(3票) (良い意見) ・古い施設だがきれいにしていると感じた。 (悪い意見) ・敷布団が薄く背中が痛くなった。	・「とても良い」「良い」を合わせると75%。 ・各団体とも退所前の清掃活動をしっかりしてくれるので感謝です。 ・敷布団は県からの支給があったので、改善が図れた。	今後も利用者が満足できるよう、所管課と連携して計画的な備品購入に努めること。
	浴室・トイレの施設・ 設備につい て	とても良い 31%(69票) 良い 34%(77票) 普通 29%(64票) 悪い 6%(14票) (良い意見) ※きれいで使いやすい。 (悪い意見) ・和式トイレを洋式に変えてほしい。 ・シャワーの水圧が弱い。	・「とても良い」「良い」を合わせると65%。 ・他の項目と比較して評価が低いのは和式トイレが要因だと思われる。それも年次改善の方向で進んでいる。 ・反面、「きれいで使いやすい」という評価は、やはり利用者の使い方や清掃のおかげである。	施設整備に関しては、今後も所管課と連携して計画的な修繕に努めること。
	食堂の施設・ 設備につい て	とても良い 46%(75票) 良い 38%(63票) 普通 15%(24票) 悪い 1%(1票) (良い意見) ・きれいで満足しています。 (悪い意見) ※なし	・「とても良い」「良い」を合わせると84%。おおむね満足度が高い。 ・食堂運営者の衛生管理や各団体の清掃活動のおかげです。	今後も利用者の立場に立って運営を心がけること。

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 42% (70票) 良い 31% (53票) 普通 25% (42票) 悪い 2% (3票)</p> <p>(良い意見) ・おいしかった。子どもの好みにあっていた。 ・外国人が日本食を食べて食文化の違いを経験する機会になった。 (悪い意見) ・中学校の部活用に値上げても質・量があるメニューがほしい。 ・できればもう少し温かいものがほしい。</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると73%。 ・中学校以上や部活の利用者からたまに量が少ないとの指摘もあるが、ごはん、味噌汁はおかわりを準備している。団体によっては多めに注文して対応している。 ・保温機スープジャーを設置した。</p>	<p>今後も可能な範囲で利用者のニーズに応えられるよう工夫・改善を図ること。</p>
	施設が提供する活動プログラムについて	<p>とても良い 43% (38票) 良い 41% (36票) 普通 16% (14票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・ウォークラリーをととても楽しんでいた。 (悪い意見) ※なし</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると84%。おおむね満足度が高い。 ・ウォークラリーや山道散策コースは起伏に富んだ3コースあり、幼児から大人まで楽しめる。安全面の管理をしっかりして、今後も活用を図っていききたい。</p>	<p>今後も安全面も留意しながら、利用者のニーズに応えられるような運営を心がけること。</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 70% (164票) 良い 23% (55票) 普通 6% (13票) 悪い 1% (3票)</p> <p>(良い意見) ・丁寧な説明、対応がとても良かったです。 ・急な変更にも快く引き受けてくれて良かったです。 (悪い意見) ・部屋の調整ミスがあった。</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると93%。おおむね満足度が高い。 ・特に複数の団体利用の場合、使用場所を気を付けて、今後も丁寧な対応を心がけたい。</p>	<p>全般的に適切な対応は出来ている。常に利用者の立場にたち、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>とても良い 68% (147票) 良い 25% (54票) 普通 7% (16票) 悪い 0% (1票)</p> <p>(良い意見) ・格安で利用しやすい。 ・免除があり助かった。 (悪い意見) ※なし</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると92%。 ・施設使用料も安く、学校・幼稚園・保育園等の教育課程内の活動、また障害者施設は使用料免除があり利便性が図られている。</p>	<p>今後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 52% (91票) 良い 28% (49票) 普通 18% (31票) 悪い 2% (3票)</p> <p>(良い意見) ・千円以内でおさまるので助かります。 (悪い意見) ※野外炊飯の食材代が高いので米を無くして安くできないか。</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると80%。おおむね満足度が高い。</p>	<p>今後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	
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 43% (134票) 良い 33% (105票) 普通 22% (68票) 悪い 2% (6票)</p> <p>(良い意見) (悪い意見) ・内容や必要な持ち物について事前に詳しく知りたかった。 ・良い企画だからもっと広報すべき。</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると76%。 ・持ち物については、事業内容を十分に把握して情報発信に努めたい。 ・マスコミへの広報依頼は各社に行っているが、掲載されない場合もある。</p>	<p>今後も広報の仕方を工夫・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、スタッフの 対応について	<p>とても良い 72% (230票) 良い 24% (78票) 普通 4% (13票) 悪い 0% (1票)</p> <p>(良い意見) ・応募時の対応が親切でした。 ・きめ細かい対応で落ち着いてゆっくり過ごせました スタッフが優しく楽しめました。 (悪い意見) ※なし</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると96%。高い評価を受けている。 ・これからも、参加者が安心して楽しく体験活動ができるように努めたい。</p>	<p>今後も、常に利用者の立場に立ち、親切丁寧な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 63% (203票) 良い 31% (98票) 普通 6% (17票) 悪い 1% (2票)</p> <p>(良い意見) ・琉球の歴史への理解が深まった ・わからないことを親切に声かけしてもらえた。 ・わくわくする内容だった ・子供の新たな一面が見れて嬉しかった。 (悪い意見) ※なし</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると94%。各事業とも参加者から高い評価を得られた。</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 65% (203票) 良い 29% (90票) 普通 5% (17票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・すごく良い。ユーモアがある。 ・最初にお手本をレクチャーしたのが良かった。 ・講師陣が充実していた。 (悪い意見) ※なし</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると94%。各講師とも参加者から高い評価を得られた。 ・今後とも講師との連携を図り、内容の充実を図っていききたい。</p>	<p>今度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>

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）	参加費について	<p>とても良い 70% (215票) 良い 27% (83票) 普通 3% (9票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・すごく良心的な値段で、非常にありがたいです。満足です。 ・おみやげもあり、いろいろな体験ができお得 安い！ この金額で参加させてくれてありがたい (悪い意見) ※なし</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると97%。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。</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% (178票) 良い 31% (97票) 普通 11% (36票) 悪い 1% (4票)</p> <p>(良い意見) ・子ども達のペースにあった。 (悪い意見) ・進行が速くてついていけない。</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると88%。 ・プログラムの運営には、複数のスタッフで参加者の様子をしっかり把握して進行する必要がある。</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 60% (180票) 良い 34% (102票) 普通 6% (19票) 悪い 0% (1票)</p> <p>(良い意見・継続事項) ・自然環境がすばらしく気持ち良かったです 大変満足です。 ・大人も楽しめる内容だった。大満足です。 ・職員の対応・プログラムすべてがよい。 (悪い意見・要改善事項) 施設が老朽化している。改装が必要。</p>	<p>・「とても良い」「良い」を合わせると94%。各事業とも参加者から高い総合評価を得られた。 ・今後とも職員の共通理解・相互連携を深めて、より充実したプログラム開発に努めていきたい。</p>	<p>全般的に適切な対応ができています。今後も各種目標の達成に向けて、各職員が研鑽を積み、サービスの維持・向上に努めること。</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	3,000	2,561	85%	
	宿泊室	3,000	2,177	73%	
	キャンプ場	—	199	—	
	研修室及び訓練室	—	105	—	
	プレイホール	—	80	—	
指定管理料		37,111	37,111	100%	
主催事業収入（実費負担分）		—	59	—	
自主事業収入		100	181	181%	
事業収入その他（薪代・シート代等）		1,999	1,660	83%	
その他収入（自販機電気料等）		1	75	7500%	
合計（A）		42,211	41,647	99%	
〈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。利用料金収入については、利用者数は増えているものの、宿泊利用者数が減少しているため、前年度より約700千円の減少となっている。質の高いサービスの提供により、新規利用者をリピーター化し、利用収入増を図る必要がある。					

(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		18,616	17,637	95%	
報償費		200	174	87%	
旅費		448	423	94%	
需用費		9,377	10,187	109%	
	消耗品費	2,101	2,352	112%	
	燃料費	556	441	79%	
	印刷製本費	150	148	99%	
	光熱水費	5,070	5,592	110%	
	修繕料	1,500	1,654	110%	
役務費		705	690	98%	
	通信運搬費	324	340	105%	
	手数料	121	102	84%	
	損害賠償保険料	180	192	107%	
	火災保険料	0	0	—	
	自動車保険料	80	56	70%	
委託料		9,057	8,995	99%	
使用料及び賃借料		2,218	2,001	90%	
備品購入費		100	0	0%	
負担金		50	31	62%	
公課費		1,440	1,400	97%	
	消費税相当額分	1,330	1,311	99%	
	その他公課費	110	89	81%	
合計（B）		42,211	41,538	98%	
〈業務改善に向けた分析〉					
概ね計画通りの実績となっており、適正に執行されている。施設の老朽化が進んでいるため、今後の修繕については所管課と調整を行いながら、取り組む必要がある。					

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)	0	109	—	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	7%	6%	87%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	44%	42%	96%	
人件費比率 (人件費/収入(A))	44%	42%	96%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	21%	22%	101%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/収入(A))	21%	22%	101%	
利用者あたり管理コスト(※) (支出(B)/利用者数)(単位:円)	1,173	1,140	97%	
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)	1,031	1,019	99%	
〈業務改善に向けた分析〉				
事業収支額は109千円の黒字となっており、昨年度が419千円の赤字から改善がなされた。しかし、収入については昨年度比で735千円の減少となっており、いかにして収入を確保していくかに課題が残る。宿泊利用者の増や自主事業等により増収が図っていけるよう、指定管理者と連携し方策を検討していきたい。				

※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	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>	<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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>労働契約締結時には明示していない</p>																						
	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>	<p>常時使用する労働者は10人未満である。</p>	<p>常時使用する労働者が10人以上である</p>																									
	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。

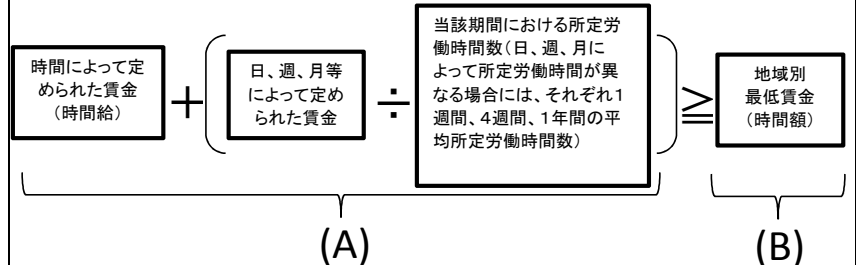
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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)。

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。

※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。

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、これまで加入していた共済組合保険に1年間継続加入しているため。

※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にも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。