

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県立 名護 青少年の家	対象年度	令和5年度
------	---------------	------	-------

【 目 次 】

I	履行確認		
1	維持管理業務	・・・・・・・・・・・・・・・・	1
	(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	・・・・・・・・・・・・・・・・	4
	(1) 利用実績		
	1) 利用者数等		
	2) 施設稼働率		
	(2) 受付・接客		
	(3) 広報		
	(4) 情報管理		
	(5) 職員研修の実施		
3	主催事業	・・・・・・・・・・・・・・・・	7
4	自主事業	・・・・・・・・・・・・・・・・	8
II	サービスの質の評価	・・・・・・・・・・・・・・・・	10
1	受入事業		
2	主催・自主事業		
III	サービスの安定性評価（財務状況）	・・・・・・・・・・・・・・・・	18
1	事業収支		
	(1) 収入		
	(2) 支出		
2	経営分析指標		
IV	総合評価	・・・・・・・・・・・・・・・・	20
1	目標		
2	評価結果		
附表	経営状況分析シート	・・・・・・・・・・・・・・・・	22

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県立名護青少年の家	対象年度	令和5年度
指定管理者	沖縄文化スポーツインノベーション株式会社 指定期間: 令和5年4月～令和9年3月	所管課	教育庁 生涯学習振興課

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○印)		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〉	○	○	全職員にて館内の清掃及び植栽の維持管理を行った。 清掃業者による館内清掃週3日間(1日約3時間)	・現地確認	適正	職員が毎日館内の見回りを行い、確認しており、館内の細かな清掃については、清掃業者へ依頼しているとのこと。適正に実施されており、引き続き環境美化に向けて取り組んで、いただきたい。
〈定期清掃〉	○	○	・グリーストラップ(浮上油脂等清掃原則週1回、槽内沈殿物(汚泥)清掃原則月1回、利用団体に合わせ月末に実施) ・窓ガラス・サッシ拭き(月1回、毎月第1月曜日) ・敷地内の樹木剪定(随時実施) ・キャンプ場、運動広場の芝刈り(随時実施) ・貯水槽掃除(年1回・11/28) ・チリ回収(週2回) ・空調設備清掃(随時実施)	・報告書等 ・現地確認	適正	年間を通し、定期清掃業務等を計画的に実施しているとのこと。適正に実施されており、引き続き取り組んでいただきたい。

(2) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		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・点検を実施した。	・聞き取り	適正	毎日、3回(朝・昼・夕)、簡易的な見回りを実施しているとのこと。引き続き、適正な施設管理に取り組んでいただきたい。
電気設備点検		○	月次点検 (5/10.7/19.9/11.11/21.12/23.1/24.3/4 計7回 停電年次点検(年1回)5/15)	・委託契約書 ・月次点検報告書	適正	委託業者と連携を密にし、特に台風や落雷後にはこまめに連絡を取り合い、適宜対応を依頼したとのことであり、適正に管理されていた。
消防設備保守点検		○	年2回実施 機器点検 7/18 総合点検 3/19 防火対象物定期点検 3/19	・委託契約書 ・点検結果報告書	適正	消防機器、総合点検、防火対象物定期点検が適切に行われ、大きな不備はなかった。また、軽微な不備指摘箇所も修繕済みであり、適正に管理されていた。
簡易水道設備点検		○	設備点検月1回実施 簡易水道水質検査年1回 7/13	・委託契約書 ・点検表	適正	法令に従い設備、水質検査等が行われ大きな不備もなく、適正に管理されていた。
浄化槽設備点検			浄化槽設置なし(下水道接続)			
ボイラー設備保守点検		○	設備点検月1回実施	・定期保守点検業務契約書 ・点検結果報告書	適正	定期点検がなされ、不備も見られず適切に管理されている。

昇降機設備保守点検		○	【設備更新前】 定期点検 年2回6/5.9/4. 遠隔操作点検月1回 【設備更新後】 設置業者による無料点検2～3月 遠隔操作点検月1回	・エレベータ保守点検業務契約書(POG) ・点検報告書	適正	令和5年度中に大規模改修により設備更新が行われている。設置後も適正に稼働・管理されている。
貯水槽清掃		○	令和6年3月4日実施	・貯水槽清掃報告書	適正	利用状況をみながら設備定期点検を適切に行った。

(3) 保安・警備

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		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		○	【警備員】 毎日 18:00～8:00 常駐1名 保安警備実施 【機械警備】 毎日8:00～8:30、17:30～18:00 その他職員研修等による職員不在時	・警備請負契約書 ・機械警備請負契約書	適正	委託業者と連絡ノートで情報を共有し、保安警備を実施していた。また、隣接する管理施設とあわせて警備を実施することにより経費の低減が図られている等、適正に実施されていた。

(4) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		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		○	・厨房の排水管詰まり修繕(計2回) ・冷水機修繕 ・自動ドアロック修繕 ・ボイラー厨房用送風機修繕 ・消防設備不備箇所修繕 ・トイレ及び手洗い場修繕 ・炊飯棟照明器具修繕 ・炊飯棟食器乾燥機修繕 等 計11件(902千円)	・支出関係文書	適正	利用者および職員の安全確保を優先し順位をつけ適宜実施したとのこと。消防設備点検不備箇所等迅速に修繕対応がされている。引き続き、施設・設備の安全管理等に当たっていただきたい。

(5) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		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50千円		○	・プロジェクター2台購入5月 ・洗濯機1台購入8月 ・業務用掃除機6台購入3月	・支出関係文書	適正	古くなり使えなくなった備品や前指定管理者からの持ち込み備品等を買替え、前指定管理者へ既存の備品を返却したとのことで、適正に管理されていた。

(6) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		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		○	通報訓練実施9/15、3/4	・実施計画書 ・報告書等	適正	非常用放送設備等改修工事に伴う消防設備不作動時の対応に関する訓練及び設備更新後の訓練が適切に実施されていた。
避難訓練		○	避難訓練実施9/15、3/4	・実施計画書 ・報告書等	適正	非常用放送設備等改修工事に伴う消防設備不作動時の対応に関する訓練及び設備更新後の訓練が適切に実施されていた。

(7) 料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		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	○		スマレジ(料金決済サービス)の導入によりキャッシュレス決済を可能にするなど、利用者からの要望に対応した	・収入関係帳簿一式	適正	料金決済サービスの導入より、キャッシュレス決済が可能になる等、利用者サービスの向上になる他、収入の管理に係る事務の省力化にもつながっている。引き続き、適正に対応いただきたい。
実費負担等徴収	○		スマレジ(料金決済サービス)の導入によりキャッシュレス決済を可能にするなど、利用者からの要望に対応した	・収入関係帳簿一式	適正	決済サービスの導入に加えて、利用団体の研修スケジュールに則り料金を徴収する等、サービス向上に努めていた。

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記載すること。

1. 維持管理業務 取組改善案	全体的に適正に管理されていた。多くの施設の指定管理を請け負っているスケールメリットを活かして、委託業務の費用低減やキャッシュレス決済の導入等のサービス面での改善も工夫されている。令和5年度は、指定管理1年目だった為、令和6年度以降は、利用者意見等を反映し、さらなる工夫・改善等を期待したい。
--------------------	---

2 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

	令和4年度 実績	事業計画 (目標値)	令和5年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
利用者延べ数	18,610人	25,000人	20,577人	111%	82%	令和5年度は、大規模改修工事に伴う臨時休所(約2ヶ月間)があった為、目標値を達成することができなかったが、キャンプ場や研修室を中心に前年度を大きく上回る利用が見られた。 改修工事等により、宿泊室の居住性を中心とした施設の利便性が高まっている為、適宜、広報等を行い、更なる利用増につなげていただきたい。
(利用者内訳)						
学校教育	7,442人	-	7,063人	95%	-	
社会教育	950人	-	2,013人	212%	-	
その他	10,218人	-	11,750人	115%	-	
(参考1)施設ごとの内訳		-		-	-	
宿泊室	4,420人	-	6,115人	138%	-	
研修室	1,707人	-	2,587人	152%	-	
体育館(プレイホール)	9,106人	-	9,837人	108%	-	
キャンプ場	248人	-	559人	225%	-	
その他	3,129人	-	4,869人	156%	-	
(参考2)利用者実数	14,418人	-	14,152人	98%	-	
(参考3)利用団体数	1,300団体	-	1,192団体	92%	-	

【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

評価(①利用状況)

B

2) 施設稼働率

	令和4年度 実績	事業計画 (目標値)	令和5年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
開所日数	298日	366日	294日	99%	80%	毎週月曜日は原則宿泊利用の受け入れを行わないこととしているが、利用者の研修スケジュール等の都合で要望があれば積極的に受け入れを行ったとのこと。事業計画の値については、実現性が乏しい為、再検討を要する。
利用日数	298日	366日	294日	99%	80%	
利用率	100%	100%	100%	100%	100%	

(2) 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	○		業務連絡帳並びに朝礼及び月会議での情報共有	・連絡ノート	適正	毎日、朝礼および連絡ノートで職員間の情報共有を行う他、本部への報告事項等については、会議で情報を共有する等の対応がされており適正に行われた。

(3) 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	○		ホームページの更新・随時(空き室状況含む) 新聞への掲載(主催5回、自主13回、共催1回実施)	・聞き取り	適正	随時、本部と連携しホームページ上の情報を更新している。また、主催・自主事業等の参加者募集案内については、新聞等への掲載に加え、同社が管理する別の施設へもチラシを配布するなど、スケールメリットを活かした広報活動が行われていた。また、各事業への申込フォームをホームページに掲載する等、ITを活用し、営業時間外対応を可能にする等の取組がされていた。引き続き、工夫した広報の取組を期待したい。

(4) 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	○		個人情報管理担当職員の決定 月例職員会議で所内周知 個人情報書類の管理・適正廃棄 シュレッダーの使用徹底	・聞き取り	適正	個人情報管理者を所長とし、参加受付名簿等の個人情報を含む文書については、事業終了時点でシュレッダーを使用し処分する等の取組をしているとのことで、適正に管理されている。

(5) 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)		
業務仕様書に基づく職員研修の実施	○		<ul style="list-style-type: none"> ・4/5-4/6青少年教育施設職員研修参加(石川青少年の家) ・6/29-6/30九州地区青少年教育施設協議会参加(鹿児島研修センター) ・12/13-12/14石川青少年の家見学 ・1/6-1/8自然体験活動指導者(NEAL)リーダー養成事業参加(国立沖縄青少年交流の家) ・1/11-1/12玉城青少年の家見学 ・1/26沖縄県社会教育研究大会参加 	・聞き取り	適正	職員のスキルアップのための研修や他の青少年の家の視察等を実施し、施設・プログラムの充実に努めている。

3 主催事業

事業計画	実施主体 (該当者に○)		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
	指定管理者	委託業者						
環境学習 葉っぱスタン プエコバッグ 作り	○		中止	どなたでも	30	0	0%	公益財団法人沖縄こどもの国と連携し、環境学習をテーマにした3R等に関する講座と新規プログラムを企画している。 参加者1家族(3名)を予定するが子どもの体調不良により中止となる。
慰霊の日奉仕 活動	○		6月23日	一般	設定なし	47	—	北部地域の高校(2校)に参加を呼びかけ実施している。平和学習の側面があり、今後も北部地域の学校等へ広く周知し、本事業を継続する必要がある。
ノルディック ウォーキング 教室①	○		中止	中学生以上	30	0	0%	講師の高齢化により事業の実施が困難と判断。令和6年度より本事業の廃止が決定している。 新事業の検討が必要である。
ノルディック ウォーキング 教室②	○		中止	中学生以上	30	0	0%	講師の高齢化により事業の実施が困難と判断。令和6年度より本事業の廃止が決定している。 新事業の検討が必要である。
日米国際交流 キャンプ	○		中止	日米の親子 (小学5～中学3 年生)	80	0	0%	連携先の予算上の都合により、中止。
防災キャンプ	○		中止	少年消防クラブ (名護消防によ り募集)	20	0	0%	講師との調整がつかず中止。
なんぐすく桜 見ウォーク	○		中止	一般	30	0	0%	施設の大規模改修工事と期間が重なり、中止。
ナゴランを育てよう	○		2月4日	小学生以上	30	20	67%	近隣の高等学校の協力を得て、希少植物についてのプログラムを取り入れている。広く参加者が増えるよう広報の工夫が必要である。
親のまなびあいプログラム	○		2月17日	小学生以上	30	40	0%	名護市教育委員会と連携した事業である。親同士がまなびあいをしている間、子どもが自然体験を行う等、プログラムが工夫されている。参加希望者も多く、参加者からの評判も良いとのことなので、今後も継続・拡充を期待したい。
計					280	107	38%	実施3事業、中止6事業

4 自主事業

事業計画	実施主体 (該当者に○)		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
	指定管理者	委託業者						
GW特別企画 アクティビ ティ王決定戦	○		4/29-5/5	どなたでも	設定な し	140	—	GW期間中に既存のアクティビティを有効活用し、ふれあいの場を提供している。施設の認知度向上ならびに誘客促進に寄与する事業と思われる。
親子ふれあい キャンプ① 「スプリング キャンプ」	○		5/13-5/14	親子(3歳以上)	30	12	40%	野外活動を通して、親子でふれあう場の提供と名護岳周辺の自然に親しむプログラムとなっている。参加者が定員を大きく下回っている為、要因を分析し、以降の改善につなげていただきたい。
ホテル観察会 ①	○		5月27日	親子(3歳以上)	30	29	97%	名護岳に生息する沖縄固有のホテル観察を通して生息環境を知ること、環境保全につながる事業である。
ホテル観察会 ②	○		中止	親子(3歳以上)	30	0	0%	台風2号により中止となる。
親子ふれあい キャンプ② 「カヌーキャン プ」	○		7/8-7/9	親子(3歳以上)	30	32	107%	自然観察及びカヌー体験を通して、親子でふれあう場と北部の自然の豊かさを学ぶ事業となっている。
夏の星空観察 会	○		7月15日	親子(3歳以上)	30	32	107%	夏の代表的な星座観察を通して春から初夏にかけての天体に関心を持たせる事業となっている。
夏鳥を観察し よう	○		7/22-7/23	小学5年生以上	20	14	70%	野鳥や関連する生き物の観察を通して、自然環境に関心を持たせる事業となっている。
ピザ作り体験	○		9月10日	親子(3歳以上)	30	32	107%	ピザ釜作りから生地作り、焼きと全工程を親子で体験できる事業となっている。
渡り鳥を観察し よう	○		9/23-9/24	小学5年生以上	20	10	50%	渡り鳥の特徴・習性を学び、関心を持たせる事業となっている。
親子ふれあい キャンプ③オー タムキャンプ	○		10月14日	親子(3歳以上)	30	32	107%	地域の施設(ネオパークオキナワ)と連携してプログラムの工夫を図り、参加者増に努めている。
秋の星空観察 会	○		10月21日	親子(3歳以上)	30	33	110%	秋の代表的な星空の観察を通じて、夏から秋にかけての天体に関心を持たせる事業となっている。
遊びリンピック in沖縄	○		10月28日	一般	設定な し	100	—	国立沖縄青少年交流の家等と連携した事業で、体験活動の推進につながっている。
やんばる自然 教室	○		10月29日	一般	30	6	20%	名護岳の地形・歴史・植物・昆虫について学べる事業となっている。計画を下回る実績のため。広報の仕方や参加者増加を図る工夫が必要である。

秋のわんわんハイキング	○		11月25日	一般	20	17	85%	管理施設を有効に活用し、県が推進する「一生うちの子プロジェクト」の一助につながっている。
親子ふれあいキャンプ④クリスマスキャンプ	○		中止	親子(3歳以上)	30	0	0%	施設の大規模改修工事と期間が重なり、中止となる。
第11回名護青少年の家まつり	○		中止	一般	設定なし	0	—	施設の大規模改修工事と期間が重なり、中止となる。
キッズアドベンチャー	○		3/26-3/28	小学4年生以上	20	17	85%	春休みを利用し、自然体験や共同生活を通して、良好な人間関係づくりを学べる事業となっている。
計					250	366	146%	実施14事業、中止3事業

5 共催事業等

事業計画	実施主体 (該当者に○)		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
	指定管理者	委託業者						
令和5年度 地域ぐるみで体験の風をおこそう運動推進事業「科学体験講座in名護青少年の家」	○	○	8月19日	一般	30	25	83%	国立沖縄青少年交流の家と連携し、科学体験をテーマにした事業となっている。
計					30	25	83%	実施1事業、中止0事業

2. 運營業務 3. 主催事業 4. 自主事業 5. 共催事業等 取組改善案	<p>名護岳や星座観察等、地域の環境を活かしたプログラムの開発に努めている。</p> <p>名護市教育委員会と連携した「親のまなびあいプログラム」は、家庭教育支援に繋がるため継続した取り組みが望まれる。</p> <p>12月から1月にかけて、大規模改修工事に伴い受け入れを停止したこと等もあり、中止となる事業が多かったが、事前調整の詳細化等を通して、中止が減るように事業を計画していただきたい。また、計画(定員)を下回る事業については、内容の工夫や広告の仕方等、事業の充実により参加者の増加が期待できる為、改善を期待したい。</p>
--	--

II サービスの質の評価

アンケート実施方法	宿泊団体代表者へアンケートの協力を依頼した。	アンケート内容	評価項目のとおり
-----------	------------------------	---------	----------

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	現状分析・課題
	令和4年度評価		R5年度 目標	令和5年度評価		
維持管理業務	研修で利用する施設・設備・用具について (満足度) 97% ・とても良い 45% (13票) ・良い 52% (15票) ・悪い 3% (1票) ・とても悪い 0% (0票)	(満足度) 90%	(満足度) 97% ・とても良い 46% (17票) ・良い 51% (19票) ・悪い 3% (1票) ・とても悪い 0% (0票)	S	・全体的に良い以上の評価をしており概ね満足していただいていると思われる。 ・利用者の活動目的達成のため徹底した維持管理を行った。 ・清掃活動が低下する事が無いよう使用する用具を随時チェックし、利用しやすい環境となるよう務めた。 ・各研修施設ごとに一覧表を作成し、優先順位の高いものから修繕、購入を行った。 ・施設の不備箇所については、事前打ち合わせの際に引率責任者に説明した。	前年度に引き続き、概ね高評価だった。wi-fiを設置してほしいという意見が多い為、設置に向けた取組を検討したい。 消耗品関係の不備についての意見も数件見られる為、適宜対応をお願いしたい。
	(良い意見) 体育館や雨天時のポイントラリーがあって良かったです。 ・ロビーで急遽セッティングして頂いたテレビなどスタッフのあたたかい対応に感謝です。		(良い意見) ・プロジェクターがあってとても助かりました。 ・良く管理されている。			
	(悪い意見) ・5色綱引きが4色しか見当たらなかった。 ・Wi-Fi問題を少しでも改善して頂けるとありがたいです。 グランドゴルフで草が茂りすぎていてやりづらかった。 ・ピーラーが使いづらい、子どもでは使えなかった。 ・大浴場がシャワーのみだったのが少し残念でした。でも他は大満足です。 ・体育館のボールの空気が結構抜けていたので、事前にお知らせ頂けたら良かったです。 ・施設は古いが掃除がされていてよい。体育館のモップが古すぎると感じました。		(悪い意見) ・wi-fi問題を少しでも改善して頂けるとありがたいです。 ・体育館の女子トイレを修理して頂けるとありがたいです。 ・空調が良くなるとうれしいです。 ・場所によって洗剤や掃除道具が無かった。 ・カレー鍋の変形やライスクッカーのフタのねじがゆるんでいた。 ・安心安全に利用できるよう、修繕箇所を早めに改善してほしい。 ・体育館で使用できるバレーボールが1球も無かった。			

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	令和4年度評価	R5年度 目標	令和5年度評価			
維持管理業務	宿泊で利用する施設・設備・用具について 〈満足度〉 92% ・とても良い 42% (11票) ・良い 50% (13票) ・悪い 8% (2票) ・とても悪い 0% (0票)	〈満足度〉 90%	〈満足度〉 92% ・とても良い 41% (15票) ・良い 51% (19票) ・悪い 8% (3票) ・とても悪い 0% (0票)	S	・全体的に良い以上の評価をしており、概ね満足していただいている。 ・利用者からの指摘事項については、当日に指摘箇所を確認し対応した。使用する各部屋および共用部について随時チェック、整理整頓し、快適な研修環境となるように努めた。 ・これまで、宿泊室の冷房使用時間を21時からとしていたが、利用者から使用時間を早めて欲しいという要望が多かった為、18時から使用可能とした。そのほか、体調不良者が出た場合は必要に応じて冷房、暖房の時間外使用を許可するなど、臨機応変に対応した。 ・利用者による清掃では不十分な箇所については職員が対応し、必要に応じて清掃業者へ清掃を依頼した。今後も環境整備を徹底し、施設の衛生美化維持を保つように心がけ、施設を快適に利用できるよう努めたい。	前年度に引き続き、概ね高評価である。宿泊室内の汚れや設備不良に関する指摘があったことから、入室前の点検を強化し、使用する宿泊室に不備箇所が見つかった場合は速やかに引率責任者へ知らせるなどしてトラブル防止に努める対応が取られていた。引き続き、利用者意見を反映した運営改善に取り組んでいただきたい。
	(良い意見) ・夜間のクーラーが特にありがたかったです。 ・他の青少年の家と比べるとキレイでとても良かったです。 ・部屋が少しホコリっぽいところもあったが、おおむね良好です。 ・団体生活として色々融通してくれたので利用しやすかったです。 ・整備が行き届いていました。		(良い意見) ・クーラーがとても効いていてよかったです。 ・きれいに掃除されていた。 ・整備が行き届いていた。 ・昼間の大部屋があり、クラス全員で一つの部屋に泊まることができよかったです。 ・幼児期のことも達ですので、大部屋の宿泊は目が行き届き良かったです。 ・良く管理されている。			
	(悪い意見) ・エアコンの温度設定ができず、寒い部屋とあつい部屋がありました。 ・部屋での飲食禁止は夏の熱中症を考えると、飲み物だけはOKしてほしいです。 ・元々あったごみやほこり、髪の毛が等が気になりました。 ・西側がとても暑い。202の壁が抜けており、コンクリート破片が落ちている。 ・クーラーの温度が部屋によって違っていたし、ききが良いところ悪い所があり、調整できなかつたので、少し困りました。 ・電気のチカチカが気になった。 ・部屋の清掃が行き届いておらず、衛生面で気になった。(寝具類を含め)毛布にヤスデがいました。		(悪い意見) ・203号室の空調が一晩中音が鳴っていた。 ・エアコンの温度設定ができず、寒い部屋と部屋がありました。 ・ユニットバスのカビが気になった。			

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	令和4年度評価	R5年度 目標	令和5年度評価			
維持管理業務 浴室・トイレの施設・設備について	〈満足度〉 77% ・とても良い 50% (11票) ・良い 27% (6票) ・悪い 23% (5票) ・とても悪い 0% (0票)	〈満足度〉 90%	〈満足度〉 76% ・とても良い 29% (10票) ・良い 47% (16票) ・悪い 24% (8票) ・とても悪い 0% (0票)	B	・全体的に良い以上の評価をしており概ね満足していただいている。アンケートで指摘の多かった大浴場の排水不良については、大規模改修工事で改善されている。大浴場及びトイレのフロアは特に湿気の多い時期になるとカビが発生することから、週に1度清掃業者へ清掃を依頼した。	・清掃用具やトイレ等の設備点検に細かな見落としがあることから、日頃の見回りを徹底して行うようにしたいとのことである。引き続き、利用者意見を反映した運営改善に取り組んでいただきたい。
	(良い意見) ・洗面所にも手順(清掃の)があると助かるなと思いました。		(良い意見) ・和式のトイレは子どもたちにとって使いずらそうでしたが、いい経験になった。 ・浴室が広く快適だった。 ・大浴場が改善されて大変良かった。 ・コロナ禍では中止していた湯舟にお湯が張られていた。 ・良く管理されている。			
	(悪い意見) ・このコロナ禍で、大浴場が使えなかったのが、少し残念でした。シャワーがよく出ないところがありました。 ・元々あったごみやほこり、髪の毛等が気になりました。 ・浴室の排水がとても悪く、出るときに排水を踏みながらになる。 ・トイレの時計が止まっていたので直してほしいです。水圧が強く気持ちよく風呂に入れました。 ・大浴場での入浴が早くできるようになるといいなと思っています。 ・ハンドソープ中身が入ってなかった。 ・風呂場の排水がよくなかった。 ・利用する前から汚れている(虫の死骸やカビなど)		(悪い意見) ・浴室に前の団体さんの片付けがされていなかった。 ・便器やや黒ずみがあります。 ・風呂の排水が悪くコケがたまっていた。 ・床が少し枯れてきていて気になりました。(安全面上) ・使用前から汚れやカビがあった。 ・2F女子トイレ(研修室となり)ドア蝶番がこわれていました。 ・ぬめっていて滑りやすかった。 ・洗面所がある部屋に手洗い石鹸がなかった。 ・お湯が熱すぎたり勢いが弱かったりする所があった。			
維持管理業務 食堂の施設・設備について	〈満足度〉 97% ・とても良い 58% (19票) ・良い 39% (13票) ・悪い 3% (1票) ・とても悪い 0% (0票)	〈満足度〉 90%	〈満足度〉 100% ・とても良い 51% (19票) ・良い 49% (18票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	・全体的に「良い」以上の評価をしており概ね満足していただいている。 ・利用者の入所時間の変更、活動内容や時間に合わせて食事の時間を調整するなどし、利用者サービスの向上を図った。 ・コロナ対策を含めた安全衛生徹底のため、入室前の手洗い(手洗いの案内含む)・手指消毒のアナウンスを徹底して行った。 ・利用者退所後に見回りを徹底し昆虫類の死骸除去を行った。 ・キーパーを持ち込んでいる団体については、食堂にて氷と水を無償で提供した。	満足度100%が達成された、引き続き、利用者の要望に応じた食堂運営に努めていただきたい。
	(良い意見) ・しっかりとコロナ対策をされていてよかったです。 ・夏のキャンプなら氷が自由に使えるか、販売して頂けると助かる。水を冷やさせてもらったこと氷を頂けたことが助かりました。 ・メニューが豊富でバイキング形式なのが良かったです。 ・残飯を多く出してしまい申し訳なかったです。		(良い意見) ・氷を頂けて助かりました。 ・食事の配膳、片付けの流れができていて作業がしやすかったです。 ・清潔感がありよかったです。 ・清潔にされており、調理員の方の子どもへの対応も良かったです。 ・良く管理されている。			
	(悪い意見) ・暑い時があったのでもう少し涼しくてほしかったです。 ・食堂にゴキブリや虫がいました。		(悪い意見) ・なし			

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	令和4年度評価	R5年度 目標	令和5年度評価			
運営業務 食堂の提供 するメニュー について	〈満足度〉 100% ・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)	〈満足度〉 90%	〈満足度〉 97% ・とても良い 50% (19票) ・良い 47% (18票) ・悪い 3% (1票) ・とても悪い 0% (0票)	S	・全体的に良い以上の評価をしており概ね満足していただいている。 ・団体へのアレルギー調査を基に献立表を作成し、内容にも満足頂いていた。また、質、量、栄養バランス等が良くメニューも好評を得ている。 ・食事については、健康な身体づくりの観点からメニューのバランスや必要な量、カロリーや食事を構成する栄養素などを十分に考えて作られている事等を、施設利用打合せ等で丁寧な説明を心がけた。 ・長期間宿泊する団体についても毎日メニューを変えることでサービス向上を心がけた。	1票のみ「悪い」の評価があったものの、概ね高評価を得ている。引き続き、健康・栄養に配慮した食堂運営に努めていただきたい。
運営業務 施設が提供 する活動プロ グラムについ て	〈満足度〉 100% ・とても良い 57% (13票) ・良い 43% (10票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	〈満足度〉 90%	〈満足度〉 97% ・とても良い 52% (16票) ・良い 45% (14票) ・悪い 3% (1票) ・とても悪い 0% (0票)	S	・全体的に良い以上の評価をしており概ね満足していただいている。 ・引き続き利用団体の活動目的および特徴を理解し、プログラムを共に考え分かりやすい指導を心がける。また、新規プログラムを開発し、幅広いニーズに応えられるようにし、特に利用者からの指導に関する要望については適切に対応していきたい。	悪い評価は1票のみであり、プログラムについては、概ね満足してもらっていることが窺える。特に説明について評価する声が多く、引き続き、興味を引くわかりやすい説明に努めていただきたい。
	(良い意見) ・豚丼にそば、僕たちは初めてのメニューばかりでおいしくいただきました。スープがおいしかった、朝食の卵がおいしかった、と子供たちが言っていました。 ・バランスの良い食事でした。児童がお替りするほど、人気がありました。 ・「美味しい」と子供たちも喜んで食べていました。短時間で食べられて良かったです。 (悪い意見) ・なし		(良い意見) ・すごくおいしかったです。ありがとうございます。 ・おいしく頂きました。 ・2日間、美味しい食事をありがとうございました。給食とはちがったワクワク感があり、子どもたちも大満足の様です。 ・バランスの良い食事でした。 ・短時間で食べられて良かったです。 ・アレルギー食の除去やウインナーなど、添加物は控えてほしいという要望にもきちんと対応していただいた。 ・量、味ともに十分だった。 (悪い意見) ・1日目昼食に豚肉が使われていた。(アレルギーあり1名) ・沖縄そばのおかわりがほしかった。 ・味付けが甘く残す子が多かった。			
	(良い意見) ・火起こし体験は、子供たちの心に、とても残ったようです。 ・雨で名札作りになりましたが、子どもたちのいろいろな発想が見られて良かったです。 (悪い意見) ・登山の際、出発前に動植物の説明があると良い。		(良い意見) ・生徒も楽しそうに活動しており、説明もていねいで良かったです。 ・臨機応変に対応してくれた。 ・登山の際は担当の方が様々な植物を教えてくれてとても勉強になった。 (悪い意見) ・天体望遠鏡が活用できれば更に良かった。 ・まき割りのオノは中サイズがもう1本あると使いやすいです。			

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	令和4年度評価	R5年度 目標	令和5年度評価			
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	〈満足度〉 100% ・とても良い 66% (19票) ・良い 34% (10票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	〈満足度〉 90%	〈満足度〉 95% ・とても良い 54% (21票) ・良い 41% (16票) ・悪い 5% (2票) ・とても悪い 0% (0票)	S	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に良い以上の評価をしており概ね満足いただいている。 ・荒天時が続いている時等、ハイキングや登山コースにおいて危険箇所がある場合は、職員間で情報を共有し、利用者に対しても細かく情報を提供、説明し、安全に利用していただいた。 ・事前打ち合わせの際は、指導の方針や流れを細かく説明し、研修生の年齢に合わせた丁寧な指導を心がけた。 	<p>概ね高評価となっているが、事前打ち合わせや担当引継ぎ時において、引率責任者とのコミュニケーションが不足していた点があったとのことである為、改善に取り組んでいただきたい。</p>
運営業務 施設の利用料金について	〈満足度〉 100% ・とても良い 58% (18票) ・良い 42% (13票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	〈満足度〉 90%	〈満足度〉 100% ・とても良い 75% (33票) ・良い 25% (11票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に良い以上の評価をしており概ね満足していただいている。 ・利用団体の免除の有無に係わらず、均一なサービスを提供するよう心がけた。また、今後も安価によるサービス低下ならびに施設の不備、不便とならないよう徹底したい。 ・施設や備品、用具等を破損させた場合や寝具類を汚した場合は追加費用を徴収する旨をあらかじめ説明し、金銭トラブルが生じないように務めた。 ・今後も安価で利用しやすい料金設定を心がける。 	<p>利用料金については、満足度100%となっている為、引き続き説明等に注意を払いながら運営していただきたい。</p>
運営業務 食事料金について	〈満足度〉 100% ・とても良い 52% (14票) ・良い 48% (13票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	〈満足度〉 90%	〈満足度〉 100% ・とても良い 62% (23票) ・良い 38% (14票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に良い以上の評価をしており概ね満足していただいている。 ・食事料金については食材の値上げ等に伴う料金設定である旨を丁寧に説明し理解を得られるように心がける。 ・アンケートの結果を食堂とも共有し、適時改善を図っていく。 	<p>満足度100%となっているが、物価については、引き続き上昇傾向にある為、食堂事業者と適宜調整の上、対応をお願いしたい。</p>

II サービスの質の評価

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	現状分析・課題	
	令和4年度評価		R5年度 目標	令和5年度評価			
運営業務 (主催・自主事業)	事前の広報について	(満足度) 98% ・とても良い 33% (52票) ・良い 65% (101票) ・悪い 2% (3票) ・とても悪い 0% (0票)	(満足度) 90%	(満足度) 99% ・とても良い 37% (74票) ・良い 62% (125票) ・悪い 1% (2票) ・とても悪い 0% (0票)	S	・全体的に良い以上の評価しており概ね満足いただいている。 ・名護青少年の家近隣の公共施設等へのチラシ配布や告知ポスター等の掲示及び名護市情報誌の市民の広場や弊社の管理施設へチラシの掲示を積極的に依頼した。HP以外では新聞副読誌等(レキオ・ほーむぶらさ)も活用するなど、各事業毎に掲載の申請を引き続き行っていく。	利用者の満足度は高い。積極的に広報活動に力を入れ、事業の周知に努めている。
運営業務 (主催・自主事業)	電話や窓口の対応について	(満足度) 100% ・とても良い 47% (73票) ・良い 53% (83票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	(満足度) 90%	(満足度) 100% ・とても良い 51% (76票) ・良い 49% (72票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	・全体的に満足して頂いた。 ・コロナ渦が解消されことに加え、名護青少年の家の事業に参加されたことが無い方は内容を含め雰囲気等も分からないことが多く不安もあると思われることから親切丁寧な対応を心がけ、実施1週間前に要項を送付するなどの対応も行った。	利用者の満足度は高い。初めて利用する方のことも考え、丁寧な対応に努めている。電話や窓口においては、継続して職員間で対応の仕方を共有する必要がある。
		(良い意見) ・楽しそうに思えた。 ・興味深い内容だった。 ・ネットにもう少しくわしく内容を載せてほしい。小さい控えめ。		(良い意見) ・名護市に住んでいますが、図書館や公民館にチラシがあつて良かった。			
		(悪い意見) ・HPをみてからしか、開催の情報が分からなかった。		(悪い意見) ・募集開始のタイミングが分かりにくい。			
		(良い意見) ・とても丁寧で、わかりやすく親切な対応をしていただきました。 ・色々戸惑いました。(親の学びあいプログラム) ・通知が届くまで、当選しているのか不安でした。 ・キャンプが近くなるまで連絡がなかったのが不安になった。		(良い意見) ・事前に自宅に要項が届いたおかげで準備がしやすかった。 ・キャンセル待ちで申し込みをしましたが、申し込み時と参加が決まった時にきちんと説明があつて良かった。			
		(悪い意見) ・なし		(悪い意見) ・なし			

評価項目	第三者(利用者等)評価				指定管理者 自己評価	現状分析・課題
	令和4年度評価	R5年度 目標	令和5年度評価			
運営業務 (主催・自主事業)	<p>事業の内容について</p> <p>〈満足度〉 99% ・とても良い 48% (96票) ・良い 51% (101票) ・悪い 2% (3票) ・とても悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・話す時間が足りなくなった。(親の学びあいプログラム) ・観察できることがよかった。(ホテル観察会) ・盛りだくさんでした。 ・カヌー、竹ご飯good。 ・楽しめました。(カヌーキャンプ) ・講義内容の資料をプリントアウトして頂けると勉強しやすかったです。室内を暗くするのでメモを取ることができなかった。(やんばるの生態を学ぶ) ・テント泊できなかったのが残念だった。 ・ロープワーク、炊飯とても楽しく参加できた。 ・地域を生かした取り組みでよかったと思う。 ・このボランティアで改めて慰霊の日が実感できた。(慰霊の日奉仕活動)</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	<p>〈満足度〉 90%</p>	<p>〈満足度〉 99% ・とても良い 42% (88票) ・良い 57% (119票) ・悪い 1% (2票) ・とても悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・料理づくりやテントの設営などとても楽しかったです。(カヌーキャンプ) ・ヨーグルトケーキやちんすこうを簡単に作れた。(スプリングキャンプ) ・2日間で様々な体験を家族でやれて非常に良かったです。(オータムキャンプ) ・参加前にトラブルがあり遅れて参加しましたが、必要なことを全て職員でやってくれていてびっくりしました。ありがとうございました。(オータムキャンプ) ・子どもたちが実際のホテルを見たことがなかったので本物が見られてよかった(ホテル観察会) ・この機会に、晴れた日には夜空を見上げたいと思いました。(夏の星空観察会) ・すばらしい観察会でした。ありがとうございました。(夏鳥を観察しよう) ・かまど作りから調理、焼きまで体験できてよかった(ピザ作り体験)</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	S	<p>・全体的に良い以上の評価をしており概ね満足していただいている。前年度のアンケートから参加者からの要望を洗い出し、できる範囲内で内容を取り入れるように努めた。特に、キャンプ事業についてはリピーターが多いことから極力前回と同じような内容にならないよう、新規プログラムの開発やタピックグループ独自のプログラムを活用した。 ・事業終了後に職員会議を行い、参加者ならびに職員からのアンケートを取り纏めることで更なる内容の改善を図った。</p>	<p>利用者の満足度は高い。地域の環境を活かしたプログラムを積極的に取り入れ、新たなプログラム開発に努めている。実施後の事業の見直しを継続して行っており、事業の改善に繋がっている。</p>
運営業務 (主催・自主事業)	<p>講師の進め方について</p> <p>〈満足度〉 99% ・とても良い 49% (75票) ・良い 49% (75票) ・悪い 1% (2票) ・とても悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・とても分かりやすかった。 ・スライド(写真)多くて、わかりやすかったです。 ・とても明るく、優しく教えてくださいすべて作業しやすかったです。すごくわかりやすかった、スムーズに進んでいた。 ・わかりやすい説明でした、子供にもやさしく説明してもらえました。 ・ディスカッションとてもよかったです。また参加したいです。半日で子供も参加しやす。(親の学びあいプログラム) ・スノードーム作りが楽しかった。 ・分かりやすかった。 ・声が聞き取りにくい。ちいさかった。 ・もう少し声が大きいと助かります。(クリスマスキャンプ)</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	<p>〈満足度〉 90%</p>	<p>〈満足度〉 99% ・とても良い 48% (86票) ・良い 52% (94票) ・悪い 1% (1票) ・とても悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・ギリシャ神話の話から星座の話がとても面白く聞くことができました。(秋の星空観察会) ・講師の皆さんが親切丁寧に説明していただいたおかげで分かりやすかったです。(やんばる自然教室) ・地元の高校生と交流しつつ、指導されている先生等、質問等いろいろ学ぶことができて、大変良かった。大事に育てたい(ナゴランを育てよう) ・声かけのしかたを工夫することで、子どもがどういう気持ちになるか理解できた。(親のまなびあいプログラム) ・山登りの際、事前にコースの説明があつて分かりやすかった(秋のわんわんハイキング)</p>	S	<p>・全体的に良い以上の評価をしており、概ね満足いただいている。「ナゴランを育てよう」や、「やんばる自然教室」においては、希少植物など専門性の高い内容ではあったが児童・生徒にも理解できるようかみ砕いた説明を配慮していただいた。「親の学びあいプログラム」では名護市教育委員会との内容の共有や家庭教育支援アドバイザーの意見を聴取し、より適した内容になるよう工夫した。</p>	<p>利用者の満足度は高い。継続して職員の専門性の向上と外部講師との連携に努め、丁寧な対応に努める必要がある。</p>

評価項目	第三者(利用者等)評価				指定管理者 自己評価	現状分析・課題
	令和4年度評価		R5年度 目標	令和5年度評価		
運営業務 (主催・自主事業)	参加費について	(満足度) 99%	(満足度) 90%	(満足度) 99%	S	<p>・全体的に良い意見がほとんどであり、十分に満足していただいた。キャンプ事業においては、家族全員での参加の場合、費用負担が大きくなるため、わずかに収入が上回る程度に設定した。特に費用の掛からない事業については、従来のキャンセル料とはせず、食料代の支払いのみとし、極端な費用負担のイメージとならないよう丁寧な説明と対応を心掛け準備した。</p>
		<p>・とても良い 68% (102票)</p> <p>・良い 31% (46票)</p> <p>・悪い 1% (1票)</p> <p>・とても悪い 0% (0票)</p>		<p>・とても良い 67% (93票)</p> <p>・良い 31% (43票)</p> <p>・悪い 1% (2票)</p> <p>・とても悪い 0% (0票)</p>		
<p>1. 受入事業</p> <p>2. 主催・自主事業</p> <p>総合評価(各評価項目の平均)</p>	<p>1. 受入事業</p> <p>満足度 96%</p> <p>2. 主催・自主事業</p> <p>満足度 99%</p> <p>総合評価</p> <p>満足度 97%</p>	(満足度) 90%	<p>1. 受入事業</p> <p>満足度 95%</p> <p>2. 主催・自主事業</p> <p>満足度 99%</p> <p>総合評価</p> <p>満足度 96%</p>	<p>評価</p> <p>(②満足度)</p> <p>S</p>	<p>利用者に満足していただけるサービスおよび主催・自主事業における学びの機会や質の高い体験活動等の提供に努めた。</p>	<p>全体的に利用者から高評価を得ており、適切な対応ができています。</p>

※ 満足度とは、回答選択肢のうち中位を超える割合(4段階評価の場合上位2段の割合)により算定するものとする。

※ 「現状分析・課題」欄は具体的に記載すること。

【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

II. サービスの質の確認・評価 取組改善案	全体的に利用者の満足度は高く、職員同士で情報を共有し合い丁寧な対応に努めている。継続して職員間の連携を密に行ってサービスの向上を図り、リピーターや利用者層を広げていただきたい。
---------------------------	--

Ⅲ サービスの安定性評価(財務状況)

1 収支

(1) 収入

単位:千円

収入項目	令和4年度 実績	事業計画 (当初)	事業計画 (変更後)	令和5年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項 (変更理由等)
計	1,396	3,062	3,062	1,999	143%	65%	
利用料金 収入	宿泊室	900	2,419	2,419	1,565	174%	65%
	キャンプ場	15	22	22	56	373%	255%
	研修室及び訓練室	49	133	133	59	120%	44%
	プレイホール(体育館)	432	488	488	319	74%	65%
指定管理料	40,720	42,024	42,024	42,024	103%	100%	
計	1,887	2,786	2,786	2,229	118%	80%	
事業収入	主催事業収入	28	30	30	0	0%	0%
	自主事業収入	706	800	800	608	86%	76%
	その他(薪代・シーツ代等)	1,153	1,956	1,956	1,621	141%	83%
その他収入(自販機電気料等)	69	150	150	0	0%	0%	
雑収益	1,261	0	0	0	0%	-	
合計(A)	45,333	48,022	48,022	46,252	102%	96%	

(現状分析・課題)

利用料金収入について、前年度比では、143%だが、大規模改修工事に伴う2ヶ月の受入停止の影響もあり、計画比では65%にとどまった。次年度以降は、大規模改修工事による設備等の改善を周知し、利用増につなげてもらいたい。

(2) 支出

単位:千円

支出項目	令和4年度 実績	事業計画 (当初)	事業計画 (変更後)	令和5年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項 (変更理由等)
人件費	25,876	22,668	22,668	20,352	79%	90%	
賃金	0	0	0	0	-	-	
報償費	168	100	100	0	0%	0%	
旅費	23	50	50	101	439%	202%	
計	8,458	11,280	11,280	9,740	115%	86%	
需用費	消耗品費	1,373	2,500	2,500	2,507	183%	100%
	燃料費	141	350	350	302	214%	86%
	印刷製本費	0	30	30	0	-	0%
	光熱水費	5,607	8,000	8,000	5,681	101%	71%
	修繕料	1,337	400	400	903	68%	226%
	その他(食糧費等)	0	0	0	347	-	-
計	751	575	575	637	85%	111%	
役務費	通信運搬費	349	300	300	200	57%	67%
	手数料	15	25	25	101	673%	404%
	損害賠償保険料	387	250	250	336	87%	134%
委託料	6,677	10,187	10,187	7,534	113%	74%	
使用料及び賃借料	946	450	450	852	90%	189%	
備品購入費	0	50	50	0	-	0%	
負担金	64	10	10	34	53%	340%	
原価償却費	183	0	0	0	0%	-	
間接経費	0	300	300	3,654	-	1218%	
公課費	2,421	2,200	2,200	2,528	104%	115%	
その他	229	150	150	120	1	1	会費、広告費、新聞等
合計(B)	45,796	48,020	48,020	45,552	99%	95%	

(現状分析・課題)

指定管理初年度につき、予算計画が難しいところもあったと思われるが、概ね前年度と同程度の支出額に抑えることができています。次年度以降は、本年度の実績等を踏まえた、より詳細な予算計画・執行が期待される。

2 経営分析指標

評価指標	令和4年度実績	事業計画(当初)	事業計画(変更後)	令和5年度実績	前年比(%)	計画比(%)	特記事項(変更理由等)
事業収支(C) (収入(A)－支出(B))	-463千円	2千円	2千円	700千円	-151%	35,000%	
収益率 (事業収支(C)／収入合計(A))	-1.0%	0.0%	0.0%	1.5%	-148%	36,339%	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	3.1%	6.4%	6.4%	4.3%	140%	68%	
人件費比率 (人件費／支出(B))	56.5%	47.2%	47.2%	44.7%	79%	95%	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	14.6%	21.2%	21.2%	16.5%	113%	78%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)	2,461円	1,921円	1,921円	2,214円	90%	115%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)	2,188円	1,681円	1,681円	2,042円	93%	121%	
<p>〈現状分析・課題〉</p> <p>指定管理初年度だが、前年度は事業収支がマイナスとなっていたのに対して、プラスとすることができた。また、利用者あたり管理コスト等についても、前年度と比較して改善が見られる。</p>							

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

Ⅲ サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	指定管理初年度につき、様々な事項が様子を見ながらの対応にならざるを得ないところがあったと思うが、大規模改修工事による受入停止等の影響もあり、事業収支をプラスで終えられたものと思われる。次年度以降は、今年度の経験を活かし、詳細かつメリハリのある予算計画により、活動を活性化させていただきたい。
---------------------------------	---

※各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(令和6年度)の主な取組み改善案を記載すること。

【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	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	25,000人	25,403人	25,811人	26,227人	
	②満足度	満足度	90%	90%	90%	90%	
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	令和4年度実績	事業計画(目標値)	令和5年度実績	令和5年度実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	令和6年度目標値
					前年比	計画比				
成果指標	①利用状況	利用者数	25,000	20,577	111%	82.3%	令和5年度は、大規模改修工事に伴う臨時休所(約2ヶ月間)があった為、目標値を達成することができなかったが、キャンプ場や研修室を中心に前年度を大きく上回る利用が見られた。改修工事等により、宿泊室の居住性を中心とした施設の利便性が高まっている為、適宜、広報等を行い、更なる利用増につなげていただきたい。	B (0点)	名護岳や星座観察等、地域の環境を活かしたプログラムの開発に努めている。名護市教育委員会と連携した「親のまなびあいプログラム」は、家庭教育支援に繋がるため継続した取り組みが望まれる。12月から1月にかけて、大規模改修工事に伴い受け入れを停止したこともあり、中止となる事業が多かったが、事前調整の詳細化等を通して、中止が減るように事業を計画していただきたい。また、計画(定員)を下回る事業については、内容の工夫や広告の仕方等、事業の充実により参加者の増加が期待できる為、改善を期待したい。	25,403
	②満足度	満足度	90%	95%	99%	110%	利用者の満足度は高い。積極的に広報活動に力を入れ、事業の周知に努めている。	S (20点)	全体的に利用者の満足度は高く、職員同士で情報を共有し合い丁寧な対応に努めている。継続して職員間の連携を密に行ってサービスの向上を図り、リピーターや利用者層を広げていただきたい。	90%

財務指標	③財務状況	収益率	-1.0%	0.0%	1.5%	-148%	—	指定管理初年度だが、前年度は事業収支がマイナスとなっていたのに対して、プラスとすることができた。また、利用者あたり管理コスト等についても、前年度と比較して改善が見られる。	A (5点)	指定管理初年度につき、様々な事項が様子を見ながらの対応にならざるを得ないところがあつたと思うが、大規模改修工事による受入停止等の影響もあり、事業収支をプラスで終わられたものと思われる。次年度以降は、今年度の経験を活かし、詳細かつメリハリのある予算計画により、活動を活性化させていただきたい。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	やんばる地域の特性を活かした事業の参加者数	—	200人	254人	—	127%	大規模改修工事等により中止となる事業も多かったが、計画した15事業のうち12事業と多くの事業を開催し、目標を大幅に上回った。	S (10点)	初年度で得た経験を活かし、より精緻な事業計画を立案し、事業の中止を最小限に抑えながら、引き続き、地域の特性を活かした事業展開を期待する。	200人

総合評価	<p>①の利用状況については、大規模改修工事の影響による受入停止の影響もあり、目標値に届かなかつたが、前年度からは伸びている。また、②の満足度は概ね高評価を得られていることに加え、③財務状況及び④重点取組事項ともに順調に推移している。今後は、大規模改修工事で改善された環境面等の周知等に努めながら一層の利用促進を図っていただきたい。</p>	A (35点)
------	--	------------

※重点取組事項の「評価指標」には、具体的な取組内容を記載すること。

※「総合評価」欄には、モニタリングの実施結果に基づき、施設の管理運営が適切に行われているか所見を記載すること。

※「現状分析・課題」、「取組改善案」は6-I～Ⅲから転記する。

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

【評価基準】

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

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

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

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
B：目標を下回る
C：目標を大きく下回る

【各評価項目点数】

	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

【総合評価基準】

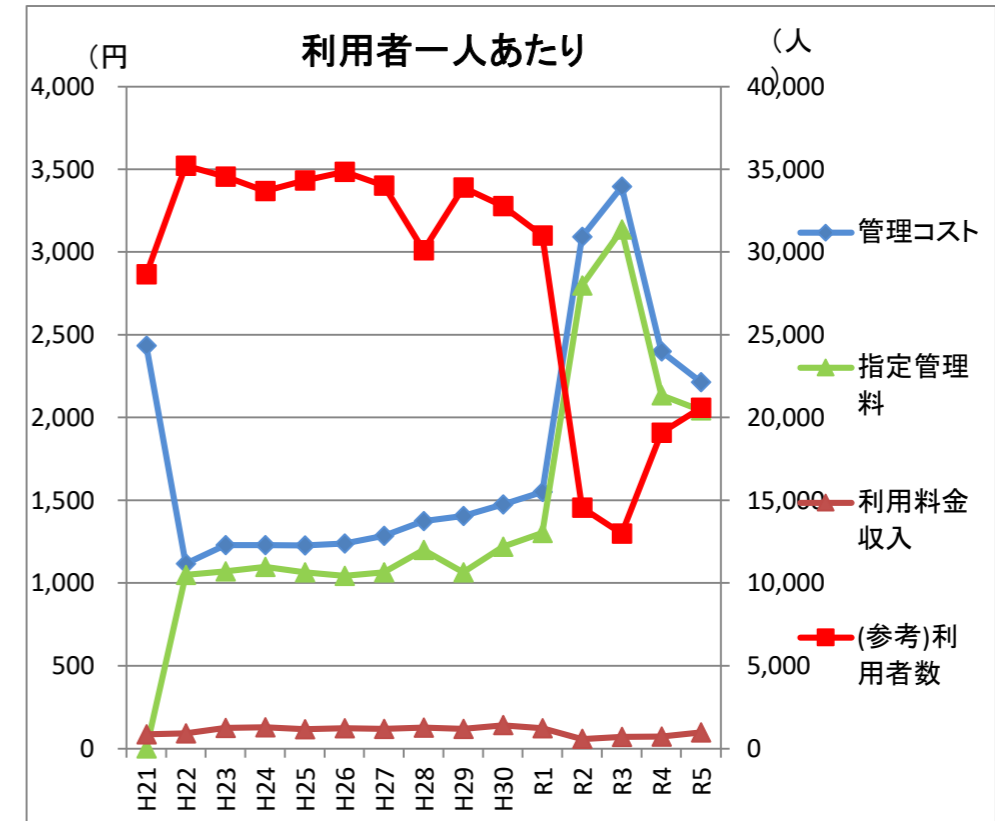
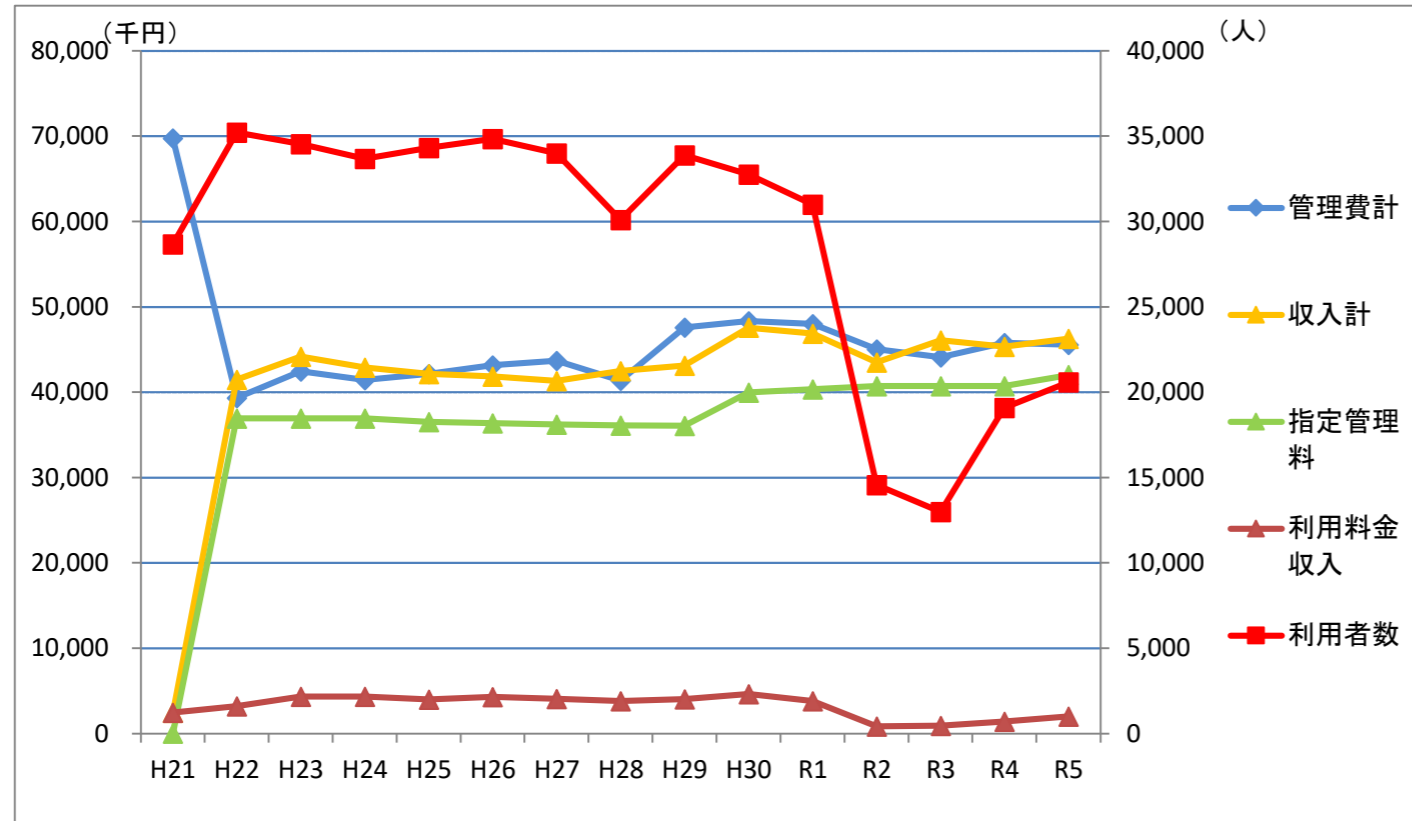
	総合評価基準
S	40点以上 かつ各評価項目においてC評価がないこと
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

経営状況分析シート【施設名称:名護青少年の家】

指標		単位	直営	指定管理①				指定管理②				指定管理③				指定管理④			
			H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5		
成果指標	利用者数	目標	人	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		実績	人	28,659	35,216	34,546	33,677	34,316	34,837	34,003	30,099	33,886	32,767	30,989	14,560	12,986	19,086	20,577	
		目標比	%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	97.8%	91.0%	42.1%	36.9%	53.4%	82.3%	
		H21比	%	100%	123%	121%	118%	120%	122%	119%	105%	118%	114%	108%	51%	45%	67%	72%	
財務指標	指定管理料	千円	0	36,942	36,942	36,942	36,529	36,350	36,206	36,103	36,051	39,980	40,350	40,720	40,720	40,720	42,024		
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%	0.0%	93.9%	87.0%	89.2%	86.7%	84.2%	82.9%	87.3%	75.7%	82.7%	84.1%	90.4%	92.4%	88.9%	92.3%		
	利用料金収入	千円	2,433	3,198	4,307	4,310	3,973	4,274	4,052	3,787	4,030	4,632	3,797	849	920	1,396	1,999		
	利用料金比率(利用料金収入/収入計)	%	100.0%	7.7%	9.8%	10.0%	9.4%	10.2%	9.8%	8.9%	9.3%	9.7%	8.1%	2.0%	2.0%	3.1%	4.3%		
	収入計	千円	2,433	41,473	44,172	42,891	42,130	41,847	41,308	42,477	43,107	47,572	46,855	43,510	46,069	45,333	46,252		
	管理費計	千円	69,751	39,342	42,447	41,413	42,130	43,172	43,666	41,361	47,600	48,325	48,003	45,021	44,085	45,796	45,544		
	収支	千円	-67,318	2,131	1,725	1,478	0	-1,325	-2,358	1,116	-4,493	-753	-1,148	-1,511	1,984	-463	708		
	収益率(収支/収入計)	%	—	5.1%	3.9%	3.4%	0.0%	-3.2%	-5.7%	2.6%	-10.4%	-1.6%	-2.5%	-3.5%	4.3%	-1.0%	1.5%		
/単位	一人あたり管理コスト	円	2,434	1,117	1,229	1,230	1,228	1,239	1,284	1,374	1,405	1,475	1,549	3,092	3,395	2,399	2,213		
	一人あたり指定管理料	円	0	1,049	1,069	1,097	1,064	1,043	1,065	1,199	1,064	1,220	1,302	2,797	3,136	2,134	2,042		
	一人あたり利用料金収入	円	85	91	125	128	116	123	119	126	119	141	123	58	71	73	97		

※施設の特性に応じて、経営状況の分析に適した指標の追加・削除や、表示方法の修正を行うこと。

※グラフは直近10年間の実績で作成すること。指定管理者制度導入前に直営の期間がある施設については、指定管理者制度導入直前1年間のデータも含めて作成すること。



実績変動の要因分析

R5年度	
R4年度	
R3年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため、利用者数及び利用料金収入の減
R2年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため、利用者数及び利用料金収入の減