

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 石川 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 運営業務	3
	(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	4
	4 自主事業	5
II	サービスの質の評価	6
	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）	11
	1 事業収支		
	(1) 収入		
	(2) 支出		
	2 経営分析指標		
IV	総合評価	13
	1 目標		
	2 評価結果		
附表	経営状況分析シート	15

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 石川青少年の家	対象年度	令和5年度
指定管理者	(公社)うるま市シルバー人材センター 指定期間:令和5年4月～令和6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〉	○	○	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	・所内巡視簿 ・清掃チェック表 ・現地確認	適正	適切に実施されている。今後とも、職員による施設巡回・チェックを行い、環境美化に努めていただきたい。
〈定期清掃〉	○	○	貯水槽掃除 チリ回収(週2回)	・報告書	適正	適切に実施されていると思われる。今後とも利用状況等を勘案の上、計画的な実施に努めていただきたい。

(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	○		館内・施設内・登山道・下山道	・所内巡視簿 ・聞き取り	適正	プログラムで利用する登山道の確認も含め、適切に実施している為、今後も継続願いたい。
電気設備点検		○	月次点検:2月毎1回 4/5、6/6、8/7、 10/13、12/22、2/2 年次点検:年1回 8/7	・委託契約書 ・月次点検報告書	適正	適切に実施、処理されている。今後も適切に実施し、指摘事項等がある場合、所管課と調整の上、適切に対処いただきたい。
消防設備保守点検		○	定期点検:年2回 7/25、1/15	・委託契約書 ・消防用設備点検結果	適正	適切に実施、処理されている。今後も適切に実施し、指摘事項等がある場合、所管課と調整の上、適切に対処いただきたい。
簡易水道設備点検		○	定期点検:年1回 5/25	・委託契約書 ・検査結果書	適正	適切に実施、処理されている。今後も適切に実施し、指摘事項等がある場合、所管課と調整の上、適切に対処いただきたい。
浄化槽設備点検	-	-	-	-	-	公共下水道接続の為、浄化槽設備なし
ボイラー設備保守点検		○	定期点検:年2回 5/16、10/31	・委託契約書 ・点検結果報告書	適正	適切に実施、処理されている。今後も適切に実施し、指摘事項等がある場合、所管課と調整の上、適切に対処いただきたい。
昇降機設備保守点検		○	月次点検:3月毎1回 4/14、7/20、10/19、 1/29	・委託契約書 (POG) ・点検報告書	適正	適切に実施、処理されている。今後も適切に実施し、指摘事項等がある場合、所管課と調整の上、適切に対処いただきたい。
衛生保守管理業務 (害虫防除業務)	-	-	-	-	-	-
貯水槽清掃		○	定期点検:年1回 3/11	・清掃報告書	適正	適切に実施、処理されている。今後も適切に実施し、指摘事項等がある場合、所管課と調整の上、適切に対処いただきたい。

(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		○	休所日以外17:00~8:30 常駐1名 保安警備実施 休所日終日 常駐1名 保安警備実施	・委託契約書 ・警備日誌	適正	適切に実施されているが、委託費用が増加傾向にあることから、安心安全に配慮しつつ、実施方法を多方面から検討いただきたい。

(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	○	○	計6件(893,767円) セルモーター交換、 室外機基板・ファンモーター交換、 キャリバー交換、チェンジレバーブッシュ取替、 発電機始動用蓄電池取替工事、 ドア駆動ユニット基盤交換 リレー交換 電灯リレー取替え、Vベルト交換	・支出関係書類等	適正	小規模な修繕については、シルバー会員自身が行う等しており、日々の施設・設備管理は適切に実施されていると思われる。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100,000円購入なし	-	-	-	・聞き取り	適正	改築時の購入備品がある為、緊急時に備えた予算計画となっており、当該年度は執行がなかった。今後、必要な備品が出た場合、所管課とも連携を図りながら、整備いただきたい。

(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	○		年2回実施 5/17実施(5/17消防へ報告) 1/10実施(1/10消防へ報告)	・自営消防訓練届 ・報告書類等	適正	総合訓練として年2回が適切に実施されている。毎年実施する訓練である為、マンネリ化しないよう、実施方法を工夫いただきたい。
避難訓練	○		年2回実施 5/17実施(5/17消防へ報告) 1/10実施(1/10消防へ報告)	・自営消防訓練届 ・報告書類等	適正	

(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	○		令和5年度実績1,179,950円 各種法規、現金取扱所内規程に基づき徴収	・領収証等収入関係書類	適正	適切に実施されていると思われる。今後とも、各種法規や所内ルールに基づき、適切に処理願いたい。
実費負担等徴収	○		令和5年度実績4,134,280円 各種法規、現金取扱所内規程に基づき徴収(薪、キャンプファイヤー、シート、ランドリー、教材費、皿)	・領収証等収入関係書類	適正	適切に実施されていると思われる。今後とも、各種法規や所内ルールに基づき、適切に処理願いたい。

1 維持管理業務取組改善案	前回は引き続き、(1)から(7)の全ての項目について、適正に処理が行われている。今後は、社会情勢等に合わせた運用の変更や効率化等を継続的に検討いただきたい。
---------------	--

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	39,757人	40,000人	51,435人	129%	129%	小学校の宿泊学習 や登山利用者を中心 に利用者が増え、 過去最高の利用者 数となった。今後 は、受入の調整方 法の検討等により、 効果的・効率的な運 用体制の検討を進 めていただきたい。
(利用者 内訳)						
学校教育	22,959人	-	27,975人	122%	-	
社会教育	255人	-	2,831人	1110%	-	
その他	16,543人	-	20,629人	125%	-	
(参考1)施設ごとの内訳	60,514人	-	76,583人	127%	-	
宿泊室	9,400人	-	14,635人	156%	-	
研修室	12,960人	-	16,720人	129%	-	
体育館(プレイホール)	10,965人	-	13,779人	126%	-	
キャンプ場	45人	-	96人	213%	-	
その他	27,144人	-	31,353人	116%	-	
(参考2)利用者実数	30,312人	-	36,704人	121%	-	
(参考3)利用団体数	4,367団体	-	5,684団体	130%	-	

【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)

S

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	316日	307日	300日	95%	98%	環境整備の為に、 休所日を設ける等 の運用を行い、概ね 計画どおりの開所 日数となっている。
利用日数	310日	307日	300日	97%	98%	
利用率	98%	100%	100%	102%	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	○		朝礼及び月会議での情報共有	・日誌等	適正	適切に実施されていると思われる。 今後も、定期・臨時会議や日誌等により、情報共有を密にし、利用者本位の対応をお願いしたい。

(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	○		定期的なホームページの更新、新聞・広報への掲載	・聞き取り	概ね適正	概ね適切に実施されていると思われる。今後と、わかりやすい説明や積極的な広報に努めていただきたい。

(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	○	○	個人情報書類の管理、シュレッダーの使用	・関係書類等	適正	適切に実施されていると思われる。今後も所内ルールの徹底や研修の実施等により全職員の意識の持続・向上に努めていただきたい。

(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	○		屋外整備研修「刈払機・チェーンソー・安全講習」(年間4回) 野外炊飯研修(年間5回) 登山研修会(年間6回) キャンプファイヤー指導研修(年間1回) 視聴覚機器研修(年間1回)	・関係書類等	適正	職員の資質向上につながるような研修が継続的に実施されている。今後とも全職員の技術・指導力向上に努めていただきたい。

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						
初めてのキャンプ	○		4月15日～16日	家族	20	16	80%	手厚くサポートするため、5家族(20名程度)で計画し、5家族の参加となっている。
宿泊指導者研修会前期	○		5月12日	宿泊学習指導者	30	18	60%	平日午後の実施の為、開催時期の検討が必要である。
宿泊指導者研修会中期	○		8月1日	宿泊学習指導者	30人 中止	中止	-	台風6号の接近に伴い、暴風警報が発令された為、中止となる。
宿泊指導者研修会後期	○		8月15日	宿泊学習指導者	30	85	283%	計画を上回る参加実績である。開催時期の工夫が見られる。(夏期休業中の実施)
どんぐり工作	○		8月2日	家族	30	29	97%	家族でどんぐり拾いから木の実工作を行い、自然への関心を高める事業となっている。

オータムキャンプ	○		10月9日～10日	家族	20	14	70%	手厚くサポートするため、5家族(20名程度)で計画し、5家族の参加となっている。
母子・父子家庭キャンプ	○		3月4日～5日	家族	20	12	60%	手厚くサポートするため、5家族(20名程度)で計画している。5家族の参加となっている。
石川岳自然観察	○		3月12日	家族	20	21	105%	天候に左右される事業のため安全面の配慮が必要である。
計					170	195	115%	実施7事業、中止1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						
ナイト登山	○		8月11日	成人	20人	23人	115%	天候に左右される事業のため安全面に配慮する必要がある。
カーサムービー作り	○		3月18日	成人	20人	22人	110%	火気を使用するプログラムのため、安全面に配慮する必要がある。
計					40	45	113%	実施2事業、中止0事業

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

(中止した事業についても、事業名を記載し、現状分析・課題欄に中止の理由を記入してください。)

※「現状分析・課題」欄は具体的に記載すること。

2 運営業務 3 主催事業 4 自主事業 5 共催事業等 取組改善案	登山やウォークラリー等が充実しており、小学校の宿泊学習の受入が多い。そのため、主催・自主事業を縮小傾向となっている。今後は、宿泊学習の受入と他の一般団体等の受け入れが両立可能な仕組みづくり等について検討いただきたい。
--	--

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

II サービスの質の評価

アンケート実施方法	入所受付の際に配布、退所の際に受取。	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	<p>〈満足度〉 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても良い 77% (96票) ・良い 23% (28票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票) <p>(良い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ピロティやファンタジーステーションなど、多目的に利用できる。 ・清潔で安全な施設・設備用具でした。 ・きれいに整っている。 <p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・そうじ道具がたくさんあるとたすかります。そうじがしやすいです。 	<p>〈満足度〉 90%</p>	<p>〈満足度〉 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても良い 72% (104票) ・良い 28% (41票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票) <p>(良い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の隅々まで行き届いた清掃や設備用具の維持、管理が徹底されていたため不自由なく快適に過ごせることができました。 ・施設がキレイでとても気持ち良く利用させて頂きました。 ・広くて、キレイ、大変満足でした。 <p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冒険コースの施設が使用できるようになって欲しいです。 	S	<p>専門職員にて、区分された担当区域の安全点検・整備を実施している。今後も目を配り適宜対応したい。またシルバー会員にて適宜清掃・整備も実施している。</p>	<p>悪い評価は1票もなく、自由記述からも施設の整備が行き届いている様子が窺える。所管課と連携を図りながら引き続き、施設・設備・用具等の維持管理にあたっていただきたい。</p>
維持管理業務	宿泊で利用する施設・設備・用具について	<p>〈満足度〉 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても良い 75% (71票) ・良い 25% (24票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票) <p>(良い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しい施設で十分に満足している。 ・暖房もあり、よかったです。 ・清潔・整理せいとんが徹底されていて気持ちよく使わせていただいた。 <p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃用具、ほうき(外)もあるといいです。 ・個別の部屋のクーラーが早めに付いてくれたらうれしい。 ・エアコンのききがあまりよくないように感じた。児童が寝苦しさを訴えてきていたので寝つきまではもう少し低温でもいいかと思う。 	<p>〈満足度〉 90%</p>	<p>〈満足度〉 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても良い 72% (104票) ・良い 28% (41票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票) <p>(良い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リゾートホテルの様な感覚で快適に過ごすことができ感謝申し上げます。 ・クーラーを早めに入れて下さりありがとうございます。 ・児童管理がしやすい。清掃用具がそろっていて清掃がスムーズ。 <p>(悪い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋がくさい。クーラーもひどい、3号室はひえなかった。前の学校がほこり、ゴミ、歯ブラシのかたづけなどしていない。 	S	<p>専門職員にて、区分された担当区域の安全点検・整備を実施している。今後も目を配り適宜対応したい。またシルバー会員にて適宜清掃・整備も実施している。</p>	<p>悪い評価はほとんどなく、自由記述からも施設の整備は概ね行き届いている様子が窺える。利用者意見を参考として、所管課とも連携を図りながら引き続き、施設・設備・用具等の維持管理にあたっていただきたい。</p>
維持管理業務	浴室・トイレの施設・設備について	<p>〈満足度〉 98%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても良い 70% (80票) ・良い 28% (32票) ・悪い 2% (2票) ・とても悪い 0% (0票) <p>(良い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シャワーで区切られているので利用しやすい ・コロナ対策されており、案内(説明)も分かりやすい。 ・明るくて、きれいで、使用しやすいです。 	<p>〈満足度〉 90%</p>	<p>〈満足度〉 99%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても良い 66% (96票) ・良い 34% (49票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 1% (1票) <p>(良い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とてもキレイで気持ち良く使用することが出来ました。 ・新しく清掃がいき届いていきもちよい ・トイレの数が多く綺麗なのがよかったです。 	S	<p>専門職員にて、区分された担当区域の安全点検・整備を実施している。今後も目を配り適宜対応したい。水温・水圧も適宜調整を行いたい。</p>	<p>浴室・トイレの施設設備についても、概ね満足感を得られていると思われる。今後も清掃をこまめに行い、衛生面に十分注意を払い運営いただきたい。</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		
			(悪い意見) ・シャワー室の水圧が弱すぎます。これで10分以内で入るのは、難しいと感じました。 ・シャワーのお湯がほとんどでなくてこまりました。さむかったです。シャワーのカーテンが何か所か破れていました。 (要望) ・きれいに使用されていますが、便座のフタがあるといいと思います。(感染予防) ・シャワーの水圧を強くしてほしい。 ・女子更衣室?シャワーのカーテンの開け閉めのスムーズさ。(行いくい...)		
維持管理業務	食堂の施設・設備について (満足度) 100% ・とても良い 87% (79票) ・良い 13% (12票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票) (良い意見) ・とても清潔でよかった。コロナ対策もバッチリ!! ・食堂の方々がとてもいいに対応してくださり、ありがとうございました。 ・とてもきれいで使いやすかったです。 (悪い意見) ・なし	(満足度) 90%	(満足度) 99% ・とても良い 86% (120票) ・良い 13% (18票) ・悪い 1% (2票) ・とても悪い 0% (0票) (良い意見) ・特に要望はございません。エアコン故障による代替機器の設置ありがとうございました。 ・動線も良く使いやすかったです。 (悪い意見) ・クーラーがない	S	食堂職員にて、区分された担当区域の安全点検・整備を実施している。今後も目を配り適宜対応したい。 食堂の施設・設備についても、概ね満足感を得られていると思われる。今後も利用者が利用しやすい設備管理を心がけ運営いただきたい。
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 74% (68票) ・良い 26% (24票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票) (良い意見) ・アレルギーに対応して頂き、本当にありがとうございました。 ・みそ汁が好評でした。また食堂内はとても清潔感があり、楽しい雰囲気です。 ・ビーガンのメニューも用意していただけて感謝します。 (悪い意見) ・なし	(満足度) 90%	(満足度) 100% ・とても良い 79% (112票) ・良い 21% (30票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票) (良い意見) ・子ども達は何回もおかわりするほどおいしかったです。アレルギー対応食もありありがとうございました。 ・特にみそ汁が人気で何度もおかわりをする子がいた。 ・菜食対応を丁寧にしていただけた。 (悪い意見) ・なし	S	利用団体の要望に応え柔軟に対応している。 悪い評価はなく、メニューについては、満足してもらっているものと思われる。今後も利用者の意見も参考にしながら、工夫・改善等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 86% (93票) ・良い 14% (15票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票) (良い意見) ・登山Cコースは厳しいですが貴重な体験になりました。 ・カレーづくりの説明が楽しくて子ども達も喜んで聞いていました。 ・登山できない児童もドングリ工作ができて楽しかったようです。ありがとうございました。 (要望) ・頂上の広場がもう少し広いと達成感も大きくなると思う。整備できると良い。	(満足度) 90%	(満足度) 100% ・とても良い 80% (98票) ・良い 20% (25票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票) (良い意見) ・登山もキャンプファイヤーも、とても親切に対応してくれて助かりました。 ・登山が初めての子どもが多かったが、いい体験ができたと思います。「登山が趣味になった」と喜んでいました。 ・登山では達成感を味わい野外炊飯では友達と協力できる内容でよかった。 (要望) ・施設に問題はないが、できれば冒険コースを復活してほしい。	S	受入業務対応で利用団体の要望に応え柔軟に対応している。 活動プログラムについても、高い満足度で、特に説明や対応を評価する声が多い。今後も安全対策を十分に行った上で、プログラムの運営・改善に努めていただきたい。

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 90% (108票) ・良い 10% (12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 81% (110票) ・良い 19% (25票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	受入業務対応で利用団体の要望に応え柔軟に対応している。 プログラム指導についても、満足度が100%となっている。今後も、利用者の立場に立った、誠意ある対応を続けていきたい。
		(良い意見) ・子ども達やスタッフにわかりやすくていねいな説明でした。ありがとうございます。 ・電話での対応がとてもあたたかく、相談しやすかったです。ありがとうございます。 ・細かく説明してもらったのでわかりやすかったです。		(良い意見) ・職員の皆様の懇切丁寧な対応のため分かりやすく、特に大きな問題もなく、スムーズに実施することができました。 ・発熱児童の夜間の迎への対応等ありがとうございました。 ・とてもわかりやすい説明で、子どもたちも自分で考えて行動できよかった。		
		(悪い意見) ・なし		(悪い意見) ・なし		
運営業務	施設の利用料金について	(満足度) 100% ・とても良い 85% (95票) ・良い 15% (17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 84% (122票) ・良い 16% (24票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	概ね良好である。 料金に関しても満足度が100%となっているが、物価高騰の状況等も踏まえ、受益者負担の観点から、料金の再検討を要する。
		(良い意見) ・設備も新しく利用料金が安く助かりました。 ・照明込みの金額でお安くたすかります。 ・安くて助かります。ありがとうございます。		(良い意見) ・とてもリーズナブルで活動資金が厳しい部活動にとっては非常に助かりました。是非また利用させて頂きたいです。 ・とても利用しやすい料金でした。 ・免除があったので助かりました。		
		(要望) ・引率の割引が当日参加人数で決まるので困った。参加予定人数で設定してほしい。		(要望) ・キャンプファイヤーのまき代はもう少し料金が安いと嬉しい		
運営業務	食事料金について	(満足度) 100% ・とても良い 62% (61票) ・良い 38% (38票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	(満足度) 90%	(満足度) 99% ・とても良い 61% (88票) ・良い 38% (55票) ・悪い 1% (2票) ・とても悪い 0% (0票)	S	概ね良好である。 食事料金について、満足度は高く、概ね妥当な水準と判断されていると思われる。今後も、食堂事業者と連携を取りながら妥当な水準となるよう留意してほしい。
		(良い意見) ・安くて助かります。		(良い意見) ・利用しやすかった ・適切な食事料金だと思います。 ・食料費の高騰の中、適当であると思います。		
		(悪い意見) ・なし		(悪い意見) ・仕方がない事だが以前に比べて料金がかかなり上がってると感じた		

※ 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

C : 70%未満

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〉 100% ・とても良い 61% (34票) ・良い 39% (22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 54% (99票) ・良い 46% (85票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	概ね良好である。	利用者の満足度は高い。HPや情報誌を活用し、写真も掲載して事業内容を分かりやすく伝える工夫に努めている。
		(良い意見) ・うるま市広報。 ・昨年からホームページをチェックしていた。 ・自然にふれて良かった。ホームプラザ。		(良い意見) ・レキオで知り興味を持った。 ・年計がHPに載っていて予定を立てやすかった。 ・両紙に載ったのでよかった。			
		(悪い意見) ・なし		(悪い意見) ・なし			
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 82% (46票) ・良い 18% (10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 70% (125票) ・良い 30% (54票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	概ね良好である。	利用者の満足度は高い。常に利用者の立場に立ち、丁寧で誠実な対応に努めている。
		(良い意見) ・ていねいに案内してくれた。 ・丁寧な対応していただきました。 ・とても丁寧に優しく対応して頂き、うれしかったです。		(良い意見) ・丁寧でした。日程の確認等、やりやすかったです。 ・とても丁寧に優しく対応して頂き、うれしかったです。 ・いい電話の取り方しています。電話の対応が凄いいよかったです。案内がよかったです。			
		(要望) ・先着順は、改めた方がいい。		(悪い意見) ・なし			
運営業務 (主催・自主事業)	事業の内容について	〈満足度〉 100% ・とても良い 93% (54票) ・良い 7% (4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 87% (166票) ・良い 13% (25票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	概ね良好である。	利用者の満足度は高い。今後も参加者の声を参考にしながら、既存事業の改善に努める必要がある。
		(良い意見) ・沢山ドリンクを用意いただいたり、最後の写真のプレゼントもとても嬉しかったです。 ・何から何まで初体験でめっちゃたのしかったです。 ・草木や生き物などの話がよかった。		(良い意見) ・最高です。動物や植物、星の事など沢山学ぶ事ができました。 ・貴重な体験をさせていただき満足している。 ・専門的な事(タッチオープン使用など)もでき、豆知識もあり充実していた。			
		(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） 講師の進め方について	〈満足度〉 100% ・とても良い 86% (61票) ・良い 14% (10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 87% (165票) ・良い 13% (24票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	概ね良好である。	利用者の満足度は高い。今後も参加者が理解できるよう丁寧な説明に努める必要がある。
	(良い意見) ・一家族に担当が付いてくれたことで、安心でした。 ・ゆっくり丁寧にお話し下さり、とても分かりやすかったです。 ・細部にわたり親切に対応されて分かりやすかったです。		(良い意見) ・詳しく教えて頂きました。(植物、生き物) 児童に指導すべき事を分かりやすく説明してもらった。分かりやすかった。たくさん知識や学びを深められた。 ・分かりやすく、面白く、マンツーマンで教えていただき、助かりました。 ・ゆっくりだったのでペースをくずすことなく参加でき良かった。			
	(要望) ・声が聞き取りにくかったで、ピンマイクの使用などの工夫が必要。		(悪い意見) ・なし			
運営業務（主催・自主事業） 参加費について	〈満足度〉 100% ・とても良い 92% (44票) ・良い 8% (4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 80% (140票) ・良い 20% (34票) ・悪い 0% (0票) ・とても悪い 0% (0票)	S	概ね良好である。	今後も利用者が満足・納得できる参加費設定に努める必要がある。
	(良い意見) ・内容盛りだくさんで、お安くありがたいです。 ・こんなにお得な参加費で、こんなに沢山経験させて頂き本当にありがたいです。 ・価格もリーズナブルで良かった。		(良い意見) ・価格以上の体験でした！。この値段で、とても沢山楽しむ事ができました。 ・安いくらい。材料費が気になります。予算は大丈夫ですか。 ・良心的なお値段でありがたかった。			
	(悪い意見) ・なし		(悪い意見) ・なし			
1. 受入事業 2. 主催・自主事業 総合評価(各評価項目の平均)	1. 受入事業 満足度 100% 2. 主催・自主事業 満足度 100% 総合評価 満足度 100%	(満足度) 90%	1. 受入事業 満足度 100% 2. 主催・自主事業 満足度 100% 総合評価 満足度 100%	評価 (②満足度) S	利用者から高評価を受けている。今後とも高評価をいただけるよう、施設職員一同、研鑽に努める。	全体的に利用者から好評価を得ており、適切に事業が実施されている。

※ 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

II. サービスの質の確認・評価 取組改善案	小学校の宿泊学習の受入で主催・自主事業を縮小する状況ではあるが、全体的に利用者の満足度は高い。 継続して運営業務におけるサービスの向上に努める必要がある。
---------------------------	--

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	628	3,600	3,600	1,180	188%	33%	
利用料金 収入							
宿泊室	455	2,600	2,600	920	202%	35%	
キャンプ場	0	200	200	17	-	9%	
研修室及び訓練室	56	400	400	76	136%	19%	
プレイホール(体育館)	117	400	400	167	143%	42%	
指定管理料	41,143	41,143	41,143	41,143	100%	100%	
計	2,346	3,500	3,500	4,058	173%	116%	
事業収入							
主催事業収入	89	500	500	88	99%	18%	
自主事業収入	4	500	500	44	1100%	9%	
その他(薪代・シーツ代等)	2,253	2,500	2,500	3,926	174%	157%	
その他収入(自販機電気料等)	523	200	200	568	109%	284%	
合計(A)	44,640	48,443	48,443	46,949	105%	97%	

〈現状分析・課題〉

小学校の宿泊学習が縮小することなく行われるようになり、宿泊利用が増加しているが、原則、利用料が免除となる為、利用料金収入が事業計画の3分の1程度にとどまっており、今後は実態を踏まえた収入計画をたてる必要がある。

(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	24,189	24,274	24,274	24,677	102%	102%	
賃金	0	0	0	0	-	-	
報償費	92	200	200	78	85%	39%	
旅費	6	374	374	20	333%	5%	
計	5,298	7,548	7,548	6,343	120%	84%	
需用費							
消耗品費	583	1,686	1,686	893	153%	53%	
燃料費	282	150	150	315	112%	210%	
印刷製本費	111	100	100	97	87%	97%	
光熱水費	3,961	5,112	5,112	4,144	105%	81%	
修繕料	361	500	500	894	248%	179%	
その他(食糧費等)	0	0	0	0	-	-	
計	459	526	526	499	109%	95%	
役務費							
通信運搬費	242	276	276	227	94%	82%	
手数料	67	100	100	77	115%	77%	
損害賠償保険料	140	135	135	185	132%	137%	
火災保険料	0	0	0	0	-	-	
自動車保険料	10	15	15	10	100%	67%	
委託料	10,105	10,851	10,851	9,926	98%	91%	
使用料及び賃借料	1,886	2,173	2,173	2,743	145%	126%	
備品購入費	0	100	100	0	-	0%	
負担金	23	75	75	47	204%	63%	
間接経費	0	0	0	0	-	-	
公課費	2,530	2,322	2,322	2,544	101%	110%	
合計(B)	44,588	48,443	48,443	46,877	105%	97%	

〈現状分析・課題〉

修繕料等計画を上回る支出となった項目があるが、他の需用費の支出が抑えられた結果、収入の予算不足を補っている。

※「事業計画(当初)」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を「事業計画(変更後)」に記載すること。

「計画比」は、「事業計画(当初)」と比較すること。「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

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))	52千円	0千円	0千円	72千円	138%	-	
収益率 (事業収支(C)／収入合計(A))	0.1%	0.0%	0.0%	0.2%	132%	-	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	1.4%	7.4%	7.4%	2.5%	179%	34%	
人件費比率 (人件費／支出(B))	54.3%	50.1%	50.1%	52.6%	97%	105%	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	22.7%	22.4%	22.4%	21.2%	93%	95%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)	1,122円	1,211円	1,211円	911円	81%	75%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)	1,035円	1,029円	1,029円	800円	77%	78%	
〈現状分析・課題〉 収入は計画比で、約150万円のマイナスとなったものの、消耗品費や光熱水費等の支出を抑えた結果、事業収支は、プラス7万2千円と、ほぼ均衡している。							

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

Ⅲ サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	財務状況としては、健全な運営ができているが、支出を抑えて均衡させている状況である為、収入の確保に向けた受入体制等を確立する必要がある。
---------------------------------	---

【経営分析指標の評価の考え方】

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入－支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。 ※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か確認すること。
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	40,000人	40,449人	40,676人	40,903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	令和4年度実績	事業計画(目標値)	令和5年度実績	計画比		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	39,757	40,000	51,435	129%	128.6%	小学校の宿泊学習や登山利用者を中心に利用者が増え、過去最高の利用者数となった。今後は、受入の調整方法の検討等により、効果的・効率的な運用体制の検討を進めていただきたい。	S (20点)	登山やウォークラリー等が充実しており、小学校の宿泊学習の受入が多い。そのため、主催・自主事業を縮小傾向となっている。今後は、宿泊学習の受入と他の一般団体等の受け入れが両立可能な仕組みづくり等について検討いただきたい。	40,000
	②満足度	満足度	100%	90%	100%	100%	111%	全体的に利用者から好評価を得ており、適切に事業が実施されている。	S (20点)	小学校の宿泊学習の受入で主催・自主事業を縮小する状況ではあるが、全体的に利用者の満足度は高い。継続して運営業務におけるサービスの向上に努める必要がある。	90%以上
財務指標	③財務状況	収益率	0.1%	0	0.2%	132%	-	収入は計画比で、約150万円のマイナスとなったものの、消耗品費や光熱水費等の支出を抑えた結果、事業収支は、プラス7万2千円と、ほぼ均衡している。	A (5点)	財務状況としては、健全な運営ができてはいるが、支出を抑えて均衡させている状況である為、収入の確保に向けた受入体制等を確立する必要がある。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	登山道点検(10回) キャンプ場点検(10回) ナイトウォークコース点検(10回)	登山道点検(16回) キャンプ場点検(24回) ナイトウォークコース点検(14回)	登山道点検(10回) キャンプ場点検(10回) ナイトウォークコース点検(10回)	登山道点検(24回) キャンプ場点検(15回) ナイトウォークコース点検(17回)	-	-	月に1回は点検が実施されている。安全確保の為、登山道やナイトウォークコースの点検は引き続き、しっかりと行っていただきたい。	S (10点)	登山利用者が増えてきているので点検を徹底していきたい。	登山道点検(10回) キャンプ場点検(10回) ナイトウォークコース点検(10回)
総合評価	他地区も含め、小学校の宿泊学習を多く受け入れ、かつ、満足度も高く、本県児童の集団宿泊活動の充実に大きく貢献している他、登山利用者等にも多く利用される等、社会教育施設としての役割を十分に果たしていると言える。引き続き、多くの利用者に満足度の高いサービスを提供できるよう努めていただきたい。 ※一般団体の受入については、昨年度も要検討事項となっていた為、所管課とも協議の上、対応の検討を進めていただきたい。							S (55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】

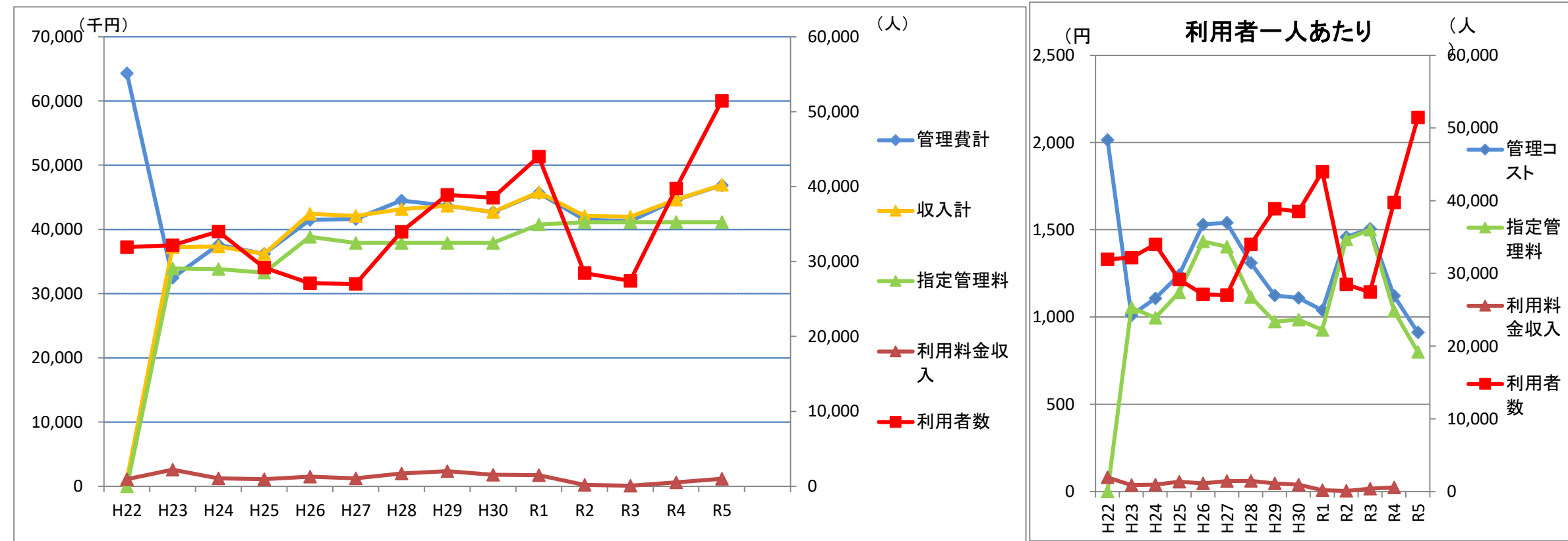
	総合評価基準
S	40点以上 <small>かつ各評価項目において C評価がないこと</small>
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

経営状況分析シート【施設名称:石川青少年の家】

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		
			H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	
成果指標	利用者数	目標	人	-	-	-	-	-	-	-	-	39,118	39,337	39,557	39,779	40,000	40,224	35,568
		実績	人	31,916	32,165	33,991	29,177	27,115	27,014	33,974	38,900	38,498	44,000	28,468	27,416	39,757	51,435	-
		目標比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	98.4%	111.9%	72.0%	68.9%	99.4%	127.9%	-
		H22比	%	-	101%	107%	91%	85%	85%	106%	122%	121%	138%	89%	86%	125%	161%	-
財務指標	指定管理料	千円	0	33,937	33,817	33,272	38,851	37,887	37,887	37,887	37,887	40,769	41,143	41,143	41,143	41,143	-	
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%	0	104.5%	90.0%	91.9%	93.7%	91.0%	85.2%	86.7%	88.7%	89.2%	99.1%	99.7%	92.3%	87.8%	-	
	利用料金収入	千円	1,117	2,603	1,254	1,125	1,505	1,240	2,008	2,362	1,790	1,740	221	106	628	1,180	-	
	利用料金比率(利用料金収入/収入計)	%	100%	7.0%	3.4%	3.1%	3.5%	2.9%	4.7%	5.4%	4.2%	3.8%	0.5%	0.3%	1.4%	2.5%	-	
	収入計	千円	1,117	37,204	37,325	36,187	42,442	42,093	43,153	43,686	42,712	45,814	42,089	41,953	44,640	46,949	-	
	管理費計	千円	64,308	32,466	37,594	36,187	41,464	41,618	44,482	43,686	42,697	45,690	41,517	41,265	44,588	46,877	-	
	収支	千円	-	4,738	-269	0	978	475	-1,329	0	15	124	572	688	52	72	-	
	収益率(収支/収入計)	%	-	12.7%	-0.7%	0.0%	2.3%	1.1%	-3.1%	0.0%	0.0%	0.3%	1.4%	1.6%	0.1%	0.2%	-	
/単位	一人あたり管理コスト	円	2,015	1,009	1,106	1,240	1,529	1,541	1,309	1,123	1,109	1,038	1,458	1,505	1,122	911	-	
	一人あたり指定管理料	円	0	1,055	995	1,140	1,433	1,402	1,115	974	984	927	1,445	1,501	1,035	800	-	
	一人あたり利用料金収入	円	35	81	37	39	56	46	59	61	46	40	8	4	16	23	-	

※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