

令和元年度実施 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 : 令和元年7月19日(金) 13:00~15:00
- 2 場所 : 沖縄県庁9階 第4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5人
事務局一生涯学習振興副参事、管理班長、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30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
収支について	<p>・財務の状況、以前はプラスマイナス0円というところがあった。26年27年、29年度に石川、玉城がプラスマイナス0円。これは本来の収支が報告されていないんじゃないかと以前話したところ、今回は全事業所、プラスマイナス0とかでなく、名護だけが赤字で後は黒字、健全化してきたなと思う。</p> <p>・管理料負担額、指定管理料を下回る支出イコール管理料から利益を積み上げていることについて。以前は26年度には宮古、石垣が管理料よりも支出が下回っていて、石垣は258万円管理料から儲かっていたが、宮古と石垣も去年、今年と管理料から利益を貰うということは無くなっている。健全性とプラスマイナスの帳尻合わせ、管理料からの利益の積み上げは、だいぶ改善してきたなと感じている。財務の透明性がだいぶ見えてきた。</p>	-
収支について	<p>・一人当たりの支出額、収入額について、宮古は一人当たりの収入がぐっと減っている。特に利用者数が4千名増えているということもあり、一人当たりの収入は減っている。しかし一人当たりの支出の方が多く減っているの、出ていくお金よりも入ってくるお金の減り方が少なかったというかたちで、健全になってきていると思う。</p> <p>・一人当たりの収入だけ見ると名護が一番高く、糸満が一番低い。一人あたりの支出については、名護が一人当たり1,475円支出していて、糸満は980円。約500円の差がある。支出を増やせという訳ではないし、プログラムの内容によるが、名護と糸満の開きが少し大きくなっているのは気になる。</p>	-
収支について	<p>・財務に関しては透明性が出てきている。運用についてもかなり、みなさん意識して使ってきてるなというのは印象的なものがある。5年前とくらべたら見やすくなっていると思う。</p>	-
評価について	<p>・総合評価について、評価が甘いのではないかと。4施設が総合評価でSとなっている。少し検討してほしい。</p> <p>・そういう基準があるなら良いが、例えば学校での教職員評価では、Sはあまり出ない。良いのは大体A。</p>	<p>・評価の基準は、全庁的に一定の方針が示されていて、アンケートの結果をすべて集計して、全体のうち何%が良いか悪いかということで、満足度を計っている。このため総合評価が高いのは、アンケート結果が良かったということ。特に事業関係は非常に良いに○付けた方が多かった。感覚的に評価をしているわけではなく、アンケートの集計結果を評価基準にあてはめたものが今回の総合評価となっている。</p>

施設全体	主な質問・指摘・意見	回答等
評価について	<ul style="list-style-type: none"> 重点取組事項の内容、これらは施設が判断するのか。 	<ul style="list-style-type: none"> 満足度はアンケートが基準になっている、重点取組事項に関しては、各施設が選んで、事務局が確認している。
評価について	<ul style="list-style-type: none"> アンケートについて、以前は施設毎に質問項目がバラバラで、評価が出来なかったのが、改善して来た。 アンケートを統一したことによって、各施設の欲しいアンケート項目が消えていないか。各施設からアンケートの質問事項についての要望はあるか。 アンケートの問い方、利用人数も関わってくると思うが、糸満は悪い意見が多く載っている。他の施設は少ししか無いというところから見ると、アンケートの取り方はどうなっているのか。取り方に違いがないのか。悪かった意見だけを見ても、糸満はたくさん出ていて、ほかの所は多くないというのが目に付く。数を集めれば集めるだけ悪い意見というのはたくさん出てくる。少なければ、少なくなる。本当の意味の悪い意見というのを数だけで、印象だけで見ちゃうこともあるので、偏りがある。 アンケートは事業が終わってから行うのか。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート項目は、様式の前半で当課が欲しい項目。後半で各施設が必要な項目を設定できるようにしてある。各施設が事業に応じて聞きやすいことを聞けるように改善した。 団体のアンケート項目について、削った方が良い等の意見があった。年に3回定例連絡会を開いていて、そこで次年度に向けての意見を取っている。 母数が多いから悪い意見がたくさん出るという可能性と、アンケートを取るタイミング、場所によっても左右されると思う。各施設とも、事業については事業を行った場所で、閉講式の後にアンケートをとる。それが野外であれば、利用者は早く〇を付けて帰りたいと思うのではないかと。なかなか難しいがアンケートの取り方というのは検討が必要と思う。 そうなると思う。

【沖縄県立名護青少年の家に係る質疑応答について】

名護	主な質問・指摘・意見	回答等
—	沖縄県立名護青少年の家に関して個別の質問・指摘・意見は特になし	—

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、沖縄県立名護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。

沖縄県立名護青少年の家モニタリング(H30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

- (1) 維持管理業務
- (2) 運營業務

2. 主催・自主事業

- (1) 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

沖縄県立【名護】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	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〉	○		全職員にて館内清掃・植栽の維持管理を行った。	所視巡視、書類等確認	適正	適切に実施されている。日常業務として所内巡視の仕組みも確立されており、適切に管理されている。
〈定期清掃〉	○		<ul style="list-style-type: none"> ・本館のワックス掛け(年1回) ・窓ガラス・サッシ拭き(月1回) ・敷地内の樹木剪定(年1回) ・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) ・チリ回収(週2回) ・空調設備清掃(年1回) 	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。今後とも施設の繁閑等を考慮の上、計画的に実施すること。

(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	適正	毎日時間を決めて施設巡視を行う等、適切に実施されている。今後とも継続すること。
電気設備点検		○	月次点検(2カ月に1回) 4/9.5/18.7/23.9/14.11/8.1/8.3/4計7回 年次点検(年1回)5/21	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、適切に対処すること。
消防設備保守点検		○	年3回実施 機器点検(8/30) 総合点検(3/11) 防火対象物定期点検(3/11)	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。指摘事項への対応について所管課と調整の上、速やかに対処すること。
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 2/20	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、適切に対処すること。
浄化槽設備点検	-	-	-	-	-	-
ボイラー設備保守点検		○	月1回実施	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、適切に対処すること。
昇降機設備保守点検		○	定期点検 年4回 6/12.9/13.12/11.3/28 巡視 年1回12/11 遠隔操作点検 年12回	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも適切に実施し、指摘事項等があれば所管課と調整の上、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 17:00～8:30 常駐1名 保安警備実施 年末年始、台風閉所時 8:30～17:30	契約書、日誌等確認	適正	有人警備により、安心安全に万全を期している。登山路等、いくつか施設への侵入経路が存在するため、今後とも注意を怠らないこと。

(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。	○		計12件(945千円) 消防設備不備箇所修繕、加圧ポンプ修繕等	請求書等書類確認。及び現物確認。	適正	適切に実施されている。築20年以上が経過し、施設の老朽化も目立ってきたことから、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。また、予算等を勘案の上、予防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 0千円	○		計1件(60千円) 新ダイワチップソーカッター購入	請求書等書類確認。及び現物確認。	適正	適切に取り組んでいる。今後も所管課との連携を図りながら、計画的な備品購入に努めること。

(6) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○)		実施内容		整合性の検証	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 通報訓練、消火訓練、避難訓練 12/3実施(11/30消防へ届出) 2/12(2/8消防へ届出)	届出書等、書類確認	適正	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。毎年の訓練であるので、マンネリ化しないよう、実施方法を工夫すること。
避難訓練	○	○	・消防訓練と合わせて実施。 ・救急法(応急担架取扱い) 講習会 実施H31.2.12	届出書等、書類確認	適正	適切に実施されている。今後とも緊急時に備え、計画的に実施すること。マンネリ化しないよう、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	○		H30年度徴収実績4,632,210円(前年度比115%増) 料金徴収フロー図に基づき徴収	領収書等、 関係書類確認	適正	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、適切に処理すること。小口現金の管理を適切に行うこと。必要に応じてルール確認研修等を適宜実施すること。
実費負担等徴収	○		H30年度徴収実績2,960,047円 (前年度比98%) 料金徴収フロー図に基づき徴収(新代、シーツ、ランドリー、工作、売店、クリーニング)	領収書等、 関係書類確認	適正	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、適切に処理すること。小口現金の管理を適切に行うこと。必要に応じてルール確認研修等を適宜実施すること。

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加・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	各種研修の受講や所内研修の実施、委託業務の仕様書・契約書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

	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析・課題	
				前年比	計画比		
利用者数	利用者実数	19,925	19,702	19,553	98%	99%	利用団体は増加しているが、利用者実数、利用者延べ人数ともに前年度実績や目標値をやや下回っており、各利用団体の参加人数の低下が影響していると考えられる。既存の社会教育関係団体だけでなくNPOや学童クラブ等と情報交換を行い、当団体の利用促進に向けた広報の仕方や施設整備を心がけること。
	利用者延べ数	33,886	33,507	32,767	97%	98%	
	(利用団体数)	1,365	1,350	1,421	104%	105%	
				評価 (①利用状況)		B	

2) 施設稼働率

	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	整合性の検証		現状分析・課題	
				前年比	計画比		
開所日数	351	313	351	100%	112%	ほぼ計画通りの実績である。社会教育関係団体の利用が目標値よりも下回っていることから、現地区だけでなく他地区の青少年健全育成に携わる社会教育関係団体にも広報活動を行い、施設利用促進を図る必要がある。	
利用日数	345	313	351	102%	112%		
利用率	98%	100%	100%	102%	100%		
計(延べ数)	33,886	33,507	32,767	97%	98%		
利用者 内訳	学校教育	16,424	16,240	14,978	91%	92%	ほぼ計画通りの実績である。キャンプ場の利用が目標値よりも下回っている。HPなどを活用し、自然体験活動の魅力を発信するなど、広報活動を工夫する必要がある。
	社会教育	3,343	3,306	2,348	70%	71%	
	その他	14,119	13,961	15,441	109%	111%	
計(延べ数)	33,886	33,507	32,767	97%	98%		
施設別 利用内訳	宿泊室	13,080	12,934	12,519	96%		97%
	研修室	4,735	4,682	6,191	131%		132%
	体育館(プレイホール)	9,485	9,379	10,928	115%		117%
	キャンプ場	881	871	695	79%		80%
	その他	5,705	5,641	2,434	43%	43%	
				評価 (①利用状況)		A	

【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	○		業務連絡帳並びに朝礼及び月会議での情報共有	関係書類等により確認	適正	適切に管理されている。職員研修等も計画的に実施し、職員の資質向上に努めること。

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、本社広報便乗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10回、自主10回実施)かわら版への主催・自主事業を掲載、配布	関係書類等により確認	適正	事業実施後にHPを更新し実施状況を掲載する等、他施設に比べても積極的に取り組んでいる。来所動機として、より効果的な広報の方法を探索すること。

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	○		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	関係書類等により確認	適正	適切に実施されている。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・向上に努めること。

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56,000円 青少年教育施設職員研修会 主催・自主事業に係る職員のスキル アップ研修の実施	○		決算56,000円 青少年教育施設職員研修会(4/3~4、8人参加) 職員スキルアップ研修(4人参加)	関係書類等 により確認	適正	指定研修には可能な限り多くの職員を参加させている。適宜所内研修も企画すること。

(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
ノルディックウォーキング 講座①(公園散策)	4月15日	中学生以上	20	23	115%	雨天時ではあったが、計画を上回る実績である。今後は早めの告知を行うとともに、利用者の体調に配慮した運営に努めること。
親子ふれあいキャンプ① 「スプリングキャンプ」	4/21~4/22	親子 (3歳以上)	30	22	73%	ほぼ計画通りの実績である。事業内容も参加者に好評であった。今後も新規プログラム開発を心がけるとともに、万全な安全対策に努めること。
防災キャンプ	9/29~9/30	少年消防ク ラブ (募集なし)	20	台風の為中止	—	
ノルディックウォーキング 講座②(名護岳ハイキング コース)	9月30日	中学生以上	30	台風の為中止	—	
親子ふれあいキャンプ③ 「オータムキャンプ」	10/13~ 10/14	親子 (3歳以上)	30	28	93%	計画通りの実績である。今後も安全管理に努めると共に、直前のキャンセルが出ないよう事前確認をおこなうこと。
オープンデー「名護 岳登山」	10月27日	一般	30	19	63%	台風による倒木等の情報等から計画を下回る実績となった。安全確保のためコースを変更するなど今後も事前の安全対策を万全にしておくこと。
ノルディックウォーキング 講座③(名護岳ハイキング コース)	11月25日	中学生以上	20	45	225%	中止になった前回の講座②参加予定者が参加したため計画を上回る実績となった。今後は参加者のレベルに合わせたコースを検討した方がよい。
やんばるの生態を学ぼう	12月22日	20歳以上	20	11	55%	告知が遅れたため、計画を下回る実績となった。早めにプログラム内容を決め、募集開始時期を早めること。
なんぐすく桜見ウォーク	1月27日	小学生以上	50	59	118%	計画を上回る実績である。今回は事業開始前に地元の部活生も一緒になって清掃活動を実施するなど地域行事に貢献する取組がみられた。
子供と一緒に参加しよう! 「悩める新ママの子育て研 修」	2月2日	保育園児、 幼稚園児の 親子	20	25	125%	「親のまなびあいプログラム」を実施したことにより、参加した母親の満足度は高かった。今後は子ども対象のプログラムを再度検証し、年齢に応じたプログラムを検討すること。
ナゴランを育てよう	2月9日	小学生以上	20	25	125%	計画を上回る実績である。今後も地元高校との連携を図り、人材育成と沖縄の自然及び環境学習の推進に努めること。
キッズアドベンチャー	3/23~3/25	小学4年~ 中学3年	20	18	90%	ほぼ計画通りの実績である。今後も魅力ある自然体験や共同生活を通して青少年の健全育成を図るとともに、申込時には参加条件を確認すること。
計			310	275	89%	ほぼ計画通りの実績である。万全な安全対策のもと、今後も県の生涯学習の推進を目指した事業の運営・開発に努めること。

(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
GW特別企画 アクティビティ王決 定戦	4/28~5/6	一般	250	296	118%	例年の精力的な取組がリピーター増につながり、実績に繋がっている。今後も一般の利用者にとって分かりやすい広報活動を行うこと。
ホテル観察会Ⅰ	5月26日	親子 (3歳以上)	30	7	23%	ホテル観察会②と同時に告知し、直前のホテル観察会①を遠慮したため、計画を下回る実績となった。告知の仕方を工夫する必要がある。
ホテル観察会Ⅱ	6月9日	親子 (3歳以上)	30	47	157%	計画を上回る実績であり、安全対策も適切である。夜間野外での活動のため今後も運営方法や安全対策については検証を心がけること。
慰霊の日の奉仕活動	6月17日	一般	10	8	80%	ほぼ計画通りの実績である。今年度は美ら島財団関係職員やその家族が参加したが、次年度は地元の高校生などにも呼びかけるなど、事業の継承に向けた広報活動を検討すること。
美ら島自然の学び舎 ウミガメ編(普及開 発課連携)	6/23~6/24	小学4年~ 中学3年	10	10	100%	計画通りの実績である。今後も地域住民の意向も踏まえ、適切な事業運営をおこなうこと。
海洋博公園連携特別 講座 「初夏の星空講演会 +観察会」	6/30~7/1	親子 (3歳以上)	30	28	93%	ほぼ計画通りの実績である。雨天時の代替プログラムも参加者の満足度を高める内容である。今後も代替プログラムの開発に努めること。
親子ふれあいキャン プ② 「カヌーキャンプ」	7/7~7/8	親子 (3歳以上)	30	37	123%	計画を上回る実績である。例年人気のある事業であるが、安全・体調管理を優先に考え、適正な事業計画に努めること。
姉妹都市交流事業活 性化プログラム(名 護市連携)	6/25~6/26	小学生+ 事務局	30	22	73%	ほぼ計画通りの実績である。姉妹都市(北海道滝川市)との交流を充実させるため、今後も目的に即した事業開発を心がけること。

職場体験合宿 in 海洋博公園（動物研究室連携）	8/7~8/9 8/12~ 8/14	高校生	10	13	130%	計画を上回る実績である。今後も財団のノウハウを存分に発揮し。沖縄県のキャリア教育の振興に尽力してもらいたい。
スポーツコンベンション支援事業（ツール・ド・オキナワ）	11/10~11/11	一般	30	15	50%	告知はおこなったものの、計画を下回る実績となった。事業内容を検証し、事業目的に即した内容を計画すること。
親子ふれあいキャンプ④「クリスマスキャンプ」	12/8~12/9	親子（3歳以上）	30	37	123%	計画を上回る実績である。雨天のため本館宿泊となったが、利用者の満足度は高い。今後も利用者が満足出来るプログラム開発を心がけること。
体験の風をおこそうフェスティバルin名護	1月26日	一般	設定なし	45	—	火おこし体験など子どもが満足できる内容である。また名護桜祭りの初日ということもあり外国の方も多いため事業案内等を工夫すること。
親子ふれあい冬の星空観察会	2/16~2/17	親子（3歳以上）	30	64	213%	計画を大きく上回る実績である。終日曇天のため予定の星空観察はできなかったが、代替プログラムが好評で参加者の満足度も高い。今後も雨天時の代替プログラムを検討すること。
計			520	629	121%	全体的に計画を上回る実績である。万全な安全対策のもと、今後も指定管理者のノウハウを活かした事業運営・開発を心がけること。

※「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) 従来の利用団体だけでなく、NPOなどの新社会教育活動グループや学童クラブなどにも情報提供し、当団体の利用促進に向けた広報の仕方や施設整備を心がけること。 (2) ほぼ計画通りの実績である。今後も既存事業を工夫・改善するとともに、第三次沖縄県生涯学習推進計画に即した新規事業も開発して多くの県民が満足できるよう研鑽を積むこと。 (3) 計画を上回る実績である。今後も既存事業を工夫・改善するとともに、指定管理者のノウハウを活かした新規事業も開発して多くの県民が満足できるよう研鑽を積むこと。
---	--

※「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
	H29評価	目標	H30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〉86% (※1) とても良い 50% (59票) 良い 36% (42票) 普通 13% (16票) 悪い 1% (1票)</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉79% (※1) とても良い 32% (31票) 良い 47% (45票) 普通 20% (19票) 悪い 1% (1票)</p>	B	<p>・環境整備に関しては概ね良好である。今後も各種点検をおこない、安全管理に努めること。 ・施設修繕に関しては、所管課と連携を図りながら計画的な修繕・備品補充に努めること。 ・既存の体制で清掃面が行き届かないときは、臨時職員を雇用するなど環境美化の維持に努めること。</p>
	<p>(良い意見) ・マイクも新しくなって使い易かった。 ・空調の効いたキレイな部屋でとてもやり易かった。スクリーンも大きく良かった。 ・広さ設備、多種に対応できて大変良かった。 ・研修室の設備、また景色(特に夕焼け)が最高でした。 ・こちら側の要望に合わせて利用できるよう配慮してくださり、感謝です。 ・講堂では急な対応(プロジェクター利用)にもかるく準備してくれて(大変満足)ありがとうございました。 ・全く不便は感じませんでした。 ・ナイトワークはキャンセルになりましたが、DVD上映でサッカーの学習をする事が出来満足です。 ・施設がキレイだけでなく、用具の場所などわかりやすかったです。 ・研修室か講堂等、計画している研修を行うのに適した施設で満足しています。 ・山登りでは、ガイドの新垣さんが植物などを、丁寧に教えて下さったのでとても良かったです。 ・野外炊飯では、カマドから作り、子ども達もとても良い経験になった。 ・講堂の暗幕、スクリーンが自動なので助かりました。</p> <p>(悪い意見) ・各部屋に掃除機があるとのことでしたが、202号室の掃除機は故障していました。 部屋にないところが2部屋、2台あるところが1部屋あり、指示が通りにくかったです。 ・掃除用の道具が古くなっていたり十分ではなく、清掃もあまり行き届かなかった。 ・野外炊飯(キャンプ場)のトイレ女子用の汚物入れが、使用前からいっばいで(片づけられてなかった)除去の時、大変だった。気分が悪くなった。</p>	<p>(良い意見) ・アウトドア料理に使う備品が充実していて、良かったです。 ・とてもキレイで使いやすかったです。 ・カレー用の皿があったら良いと思います。 ・研修室や宿泊施設はキレイで過ごしやすかったです。 ・声が聞きやすい広さで良かったです。 ・野外炊飯がとても美味しく行った。 ・施設がきれいで、気持ちよく使用できました。 ・今回は研修室や講堂が他団体の利用であまり使用出来なかったため、次回早めに確認調整が出来たら助かります。 ・今回、B B Qのみでしたが、雨もしのげて良かったです。 ・古さはあるが不便は感じない。 ・お風呂が広く、洗面所もあり利用しやすかったです。 ・まな板の中には、かなり古いものもあり、形がゆがんでいるものは気になりました。 ・研修室に無料で設置されているプロジェクターやスクリーンのおかげで大変有意義な研修ができました。 ・3F研修室にて、まち針が落ちていたので気を付けて下さい。 ・野外炊飯場が充実していました。 ・きれいに清潔感が保たれている。 ・みなさんが丁寧にきちんと使い掃除なさっているのが分かる綺麗さでした。 ・用具等しっかりそろっていたので、とても使いやすかったです。 ・講堂、清潔で電動カーテン設備など使い勝手良い。 ・設備が整っていたので、持込みがなく利用できた。 ・天体観測用の設備が良かった。 ・広さ、音響がよく、机、イスもそろっていて良かった。天井の電気、蛍光灯が切れている所が多かった。(真ん中の列は殆ど切れていた)</p> <p>(悪い意見) ・講堂のマイク設備が、2本同時にONにすると使えなくなる。</p>	<p>・全体の79%の利用者が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サポートを行った。 ・野外活動等や清掃等で不足した資材は随時購入・補充しサービス低下とならないよう徹底した。 ・施設利用者による清掃箇所で追いつかない部分やそれ以外で不十分な箇所については、職員による清掃を行い、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た。 ・マイク等の音響機器については、不具合が生じた時点でチェックを行い、有線マイクで対応するなどし不具合解消に努めた。</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
	H29評価	目標	H30評価		
維持管理業務 宿泊で利用 する施設・ 設備につい て	<p>〈満足度〉81% (※1) とても良い 42% (52票) 良い 39% (48票) 普通 19% (24票) 悪い 0% (0票)</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉79% (※1) とても良い 28% (28票) 良い 51% (51票) 普通 19% (19票) 悪い 2% (2票)</p>	B	<p>・全体の79%の利用者が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。 ・入所時に部屋の利用方法の説明を徹底し、トラブルなく快適に利用できるよう丁寧な指導を心がけた。 ・利用者による清掃が追いついていない場合は、職員による清掃を行い環境美化の維持に努めた。 ・経年劣化による破損した清掃用具等は、都度交換を行った。 ・クーラー等の利用時間等の要望に対しては許容範囲内で柔軟に対応し、機器の不具合が発生した場合は早急且つ適切に対応するよう心がけた。</p>
	<p>(良い意見) ・毛布が暖かくして気持ち良かった。 ・こちら側の都合で、プレイホール利用をキャンセルしましたが、かるく対応してくれました。 ・こちら側の要望に合わせて利用できるように配慮してくださり、感謝です。 ・全く不便は感じませんでした。 ・清潔で明るく、快適に過ごせました。 ・部屋の広さも十分、設備もきれいだっただ。 ・大部屋を使用することができ、大人数の子供達でもゆとりを持って過ごすことが出来ました。 ・しっかりと準備されていたので快適でした。 ・畳が新品でうれしかった。 ・団体活動として使いやすかったです。 ・清潔にされていました。 ・快適に過ごさせて頂きました。 ・いじゅの入口周辺にありがた行列を作っていました。 ・新しいテントはとても快適でした。 ・広々としている点や使いやすく、また分りやすく整頓されている点良かった。ただ園児には大きい器具もあった。 ・大部屋があり、男児がほぼ全員共に寝れた。 ・昨年と比べて、洋室のベッドがきれいになっていて快適でした。大浴場(女)のタイル張り替えがあればうれしいです。</p> <p>(普通の意見) ・毛布や敷布団のクリーニングもあった方がよいと思います。(髪の毛と臭いが気になりました) ・換気口?のふたが外れて落ちていた部屋があった。 ・階段のホコリが多く気になりました。 ・クーラーが弱くて、暑かったです。 ・ベッドが古い。 ・3階の畳が新しくなっていて良かった。2階の部屋の障子が破れていた。 ・施設の中(宿泊室)がホコリっぽく、毛布のたたみ方が違ってた(サイドがずれていた)。 ・毛布(掛け)にもシーツがあった方がよい。 ・キャンプ場にもシャワー室があると良い。トイレにせっけん、鏡がほしい。</p>	<p>(良い意見) ・とても清潔でした。 ・とてもキレイで使いやすかったです。 ・畳のおいが気持ちよかったです。広いので伸び伸びできました。 ・施設がきれいで、気持ちよく使用できました。 ・大部屋が多くあり、布団もきっちりしていて、良かった。 ・キャンプサイト、いつもキレイで気持ちよく使わせて頂いています。 ・シーツ等、奇麗でした良かったです。 ・広々として利用しやすかったです。 ・きれいに清潔感が保たれている。 ・シンプルで整っていて、使いやすかったです。 ・清潔で広々として快適でした。 ・不便なく過ごすことができ、周りの環境も良かった。 ・部屋が広くて、そうじ道具もそろって良かった。 ・自分達で清掃したり、シーツをかえたりも楽しかった。 ふとん、シーツが充分にそろっていた。 ・料金のわりにはよいと思います。畳、ふとんが新しくなり感謝です。</p> <p>(悪い意見) ・大広間(215)を20定員に30名入れたためか、クーラーの効が悪く夜途中26℃に下げて暑く寝苦しかった。 ・クーラーのきかなかった部屋があり困っていた部屋がありました。 ・きれいで広さも快適に過ごせたが、少し虫(蚊や蟻)が多い(キーパーの水に蟻がいっぱい入った)洗濯機の数も少なく、運動部には不便。 ・窓の網戸が壊れていたため、夜虫が入ってきてしまう。 ・クーラーの効が悪い部屋があった。(適切に対応してもらえた) ・施設・設備はよいが、野外炊飯後の片づけの時、電気が消され、作業がすすみにくかった。 ・クーラーが効きすぎて、夜寒かったので温度調整が出来ると良いと思いました。</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
	H29評価	目標	H30評価		
維持管理業務 浴室・トイレの施設・設備について	<p>〈満足度〉67% (※1) とても良い 37% (47票) 良い 30% (38票) 普通 23% (29票) 悪い 10% (12票)</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉71% (※1) とても良い 26% (27票) 良い 44% (45票) 普通 23% (23票) 悪い 7% (7票)</p>	B	<p>・大浴場の維持管理には費用と労力がかかるが、利用者の活動の目的達成には必須のため、継続したい。 ・大浴場の排水詰まりについては応急で処置を施すも根本的な解決に至っておらず、200名以上が利用すると水がはけきらず衛生的にも、苔等により滑って転倒する危険があるなど安全確保の観点からも早急に改善が必要であると感じる(県と修繕を相談中)。 ・トイレドア・照明の修繕は随時対応するようにし、引き続き巡回時の確認を徹底したい。 ・トイレ・水栓は設備が特殊のため修繕に時間と費用がかかる。汎用性のあるものと順次交換を県と相談する。</p>
	<p>〈良い意見〉 ・使う前からきれいで気持ちよく使えた。 ・浴室は大きくきれいで一度に15~20名入れて良かった。 ・浴室脱衣所に1つトイレがあると良い。 ・大きな浴槽があったので入浴が楽しかったようです。 ・全く不便は感じませんでした。 ・大浴場がとてもよかった。また時間など柔軟に対応して下さったので助かった。 ・特に入浴場については快適に使用させていただきました。 ・3F浴室使用、広々としていて、解放感もあり使いやすかったです。 ・古いのが清潔で良かったです。 ・使用不可(男子大浴場)と聞いてましたが、使用できて良かった。 ・浴槽が広く気持ちよかったです。 ・キレイに清掃されていて気持ち良かったです。 ・新しくはないが、広々と開放感ある浴室は人気だった。</p> <p>〈悪い意見〉 ・手洗い石鹸が水で薄められていて、洗いづらかったです。 ・洗い場の排水が詰まり流なかった。 ・浴室の床が少しぬるぬるしてました。 ・3F西トイレ(女)の蛍光灯が1本切れていました。 ・浴室、排水溝のつまりで清掃がきちんとできなかつた。 ・浴室の排水をして下さい。(水の流れが悪い) ・浴室(男子2F) 排水溝が詰まり、水が溜まり、もが発生していた。 ・男子の浴槽が使用不可であった。 ・3階洗濯室の清掃用ホースがなかった。3階西トイレ(男)清掃用ホースが短くて奥まで届かず、清掃しづらかった。 ・トイレ排水臭があった。風呂排水悪い。</p>	<p>〈良い意見〉 ・大きく、清潔で使いやすい。 ・大浴場が特によかったです。 ・洗面所等もあり、団体での利用がしやすかったです。 ・浴室やトイレもキレイで気持ちよく使用することができました。 ・施設がきれいで、気持ちよく使用できました。 ・とにかく広くて、子ども達も喜んでいました。 ・広々として利用しやすかったです。 ・きれいに清潔感が保たれている。 ・広く清潔で使いやすかったです。ドライヤーがないことを知らなかったので、次回は持参します。 ・浴室は湯船があり、とても疲れをとることが出来たという意見が多かったです。 ・身障者用トイレが広く使いやすかったです。 ・大浴場、広くてよかったです。 ・湯船が大きくて子ども達は大喜びです。登山後の風呂タイムを作って下さり、本当にありがとうございます。 ・大浴場でお風呂の時間短縮になった。</p> <p>〈悪い意見〉 ・男大浴場の排水が悪いとのことでした。 ・男子トイレ(2F) のにおいがきになった。シャワーカーテンの破損。 ・女子の浴室はタイルがぬるぬるしていたし、排水溝も詰まっていた。翌日の清掃でタイルをこすると緑色のコケ?が出てきた。 ・さくらの部屋の浴室のカーテンや床、ベッドの汚れがひどかった。 ・トイレの詰まりがあった。浴室にカビあり。 ・水はけが悪く滑りやすい。 ・トイレは鍵が閉まらない所があった。(3F男子) ・浴室の排水が気になった。 ・お湯が一定の温度で出なかつたので不便でした。 ・トイレは以前よりかなりきれいになっていて、有難かった。浴室は昨年工事してくださったのに排水が非常に悪く(男女共) 残念!!</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	
	H29評価	目標	H30評価			
維持管理業務 食堂の施設・設備について	<p>〈満足度〉87% (※1) とても良い 48%(57票) 良い 38%(46票) 普通 11%(13票) 悪い 3%(3票)</p> <p>(良い意見) ・施設がキレイだったのでおいしくご飯を食べることができた。 ・食堂のスタッフの皆さんの温かい対応が難しかったです。 ・他団体と一緒に利用しても問題なく、清潔に保たれていて良かったですと思います。 ・配慮も柔軟に対応してくださいました。助かりました。 ・使いやすかったです。 ・配膳に時間がかかった。 ・園児にとっては大きかったようですが、使えていたので良かったです。 ・団体生活で食事することに適していた。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉80% (※1) とても良い 37%(34票) 良い 43%(40票) 普通 18%(17票) 悪い 2%(2票)</p> <p>(良い意見) ・時間を早めて頂き(朝食)ありがとうございました。 ・品数が多く、おいしい。大人数の団体が入ると、帰るのに困ったので並ぶ列の流れを決めてほしい。(もしくは机の配置を考えてほしい) ・持ち込みでも食堂が使えたのが助かりました。 ・広い施設で自分たちで配膳する事は、協力しようとする意識が培われるので良いと思った。 ・冷蔵庫、氷を利用して頂き大変助かりました。 ・すごくきれいで食事もおいしかったです。 ・少し暑かったです。 ・イスの数も多く、スペースもあり良かったです。 ・キーパーの氷や冷蔵庫を使わせてもらい、助かりました。 ・清潔で使いやすかったです。子供用食器を持って行った方がよかったです。 ・種類が豊富でとてもおいしかったです。 ・車イスでも移動しやすく配慮されていました。 ・きれいで落ち着いて食べる事ができました。 ・水かお茶か選べて、後片付けしやすいところが良かったです。 ・ティッシュ、ようじ等を使わせてくれるのがありがたかったです。 ・飲み水や氷の提供ありがとうございました。</p> <p>(悪い意見) ・時間通りにいかなかった。他の団体の調整！ ・食堂内か近くに手洗い場がほしい。</p>	A	<p>・全体の80%の利用者が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。 ・利用者の活動内容や時間に合わせ食時間等を調整するなどし利用者サービスの向上を図った。 ・安全衛生徹底のため、入室前の手洗い(手洗い場の案内含む)・消毒のアナウンスを継続して行っていく。 ・食堂内および入口周辺の清掃・清潔管理を継続して行っていく。 ・低学年の児童等が使いやすいよう転落防止機能付きトング等の導入を検討している。 ・敵機的に薬剤を使わない防虫対策を実施。</p>	<p>・利用者には今後も入室の手洗いや消毒を呼びかけるなど、衛生指導に努めること。 ・随時点検業務をおこない、利用者気持ちよく利用できるような環境を整備すること。</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	
	H29評価	目標	H30評価			
運営業務 食堂の提供するメニューについて	<p>〈満足度〉87% (※1) とても良い 48% (57票) 良い 39% (46票) 普通 11% (13票) 悪い 2% (3票)</p> <p>(良い意見) ・沖縄の食材を使った料理(ゴーヤー・へちま等)が多かったので県外交流プログラムの内容とフィットしてよかった。 ・おかわりたくさんできました!ありがとうございました。おいしかったです! ・食堂のスタッフの皆さんの温かい対応有難かったです。 ・アレルギー対応をしっかりと行っていただいた。味もとても美味しく良かった。 ・除去食事への対応、カレーライスの辛さの調整など丁寧に対応してもらえました。 ・栄養バランスがよくおいしかったです。 ・生徒たちが好きなメニューを取り入れており良かったと思います。 ・料金メニューがよく、今後も継続してほしい。 ・美味しく品数も多く良かったです。ミキサー食も対応くださいました。ありがとうございました。 ・みそ汁も温かくおかわりもあり、子ども達が満足していました。 ・全体的においしかった。ドレッシングが甘すぎた。 ・子供達も満足そうに食べていた。朝のデザートがなかったのであれば良いな~と思った。 ・おかわりして食べ切る程満足していた。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉87% (※1) とても良い 38% (35票) 良い 49% (46票) 普通 12% (11票) 悪い 1% (1票)</p> <p>(良い意見) ・少食の子も、自分で量を調整できたので、完食することができ、喜んでいた。メニューも良かったです。 ・バランス良く美味しい食事頂きました。 ・野外炊飯で残ったカレーを朝温めて出していただきました。対応ありがとうございました。 ・ボリュームがあり、おいしく頂きました。成長期の子供たちが満足できました。 ・質・量共に丁度良かった。 ・味・種類ともに子ども達に大人気で良かった。 ・子ども達の好きな物、苦手なものも完食した子どもも多く良かった。 ・量的に満足 ・子ども達の食べやすいメニューで、おいしくいただきました。 ・他の青少年の家に比べてとても良い。 ・とてもおいしくいただきましたが、量が少し足りない生徒もいたため、料金アップなどで対応が可能であればお願いしたいです。 ・味も良く、子どもたちは喜んで食べていた。アレルギーの対応もきちんとして頂いた。 ・朝食とてもおいしかったです。セルフサービスのなのおかわりでできてうれしい。 ・ローストチキンをお願いしましたが、価格も安く品質も良い。 ・バランス良くて、おいしかったです。お味噌汁、最高でした! ・質・量バランスいずれも満足でした。 ・安値で非常においしく、感動ものです。言うことありません。最高!! ・とてもおいしかったです。1日目は配膳の効率が悪くご迷惑をおかけしました。2日目は改善出来たと思います。 ・ボリュームもあり、特に問題ありません。ありがとうございました。 ・バランスが良かった。 ・野菜がたくさん食べる事ができ、有難かった。 ・飲み物に関して、牛乳やジュースなどもあると嬉しい、最後の日のケーキは皆大喜びでした。 ・バランスが良くとてもおいしかったです。 ・朝食のデザートもほしい。 ・昼食のハヤシライスにサラダがあると良かった。</p> <p>(悪い意見) ・味は美味しかったのですが、品数が少ないのと初日のお昼のメインはコロッケ、2日目のお昼はそばのみでは量が足りない生徒が多かった。</p>	A	<p>・全体の87%の利用者が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。 ・アレルギー調査を基に献立して頂き内容にも満足頂いている。 ・質、量、栄養バランス等が良くメニューも好評を得ている。 ・量が不足している場合があり、その際に料金追加で量を増やして欲しい等の要望も見られた。</p>	<p>・今後も利用者の意見を大切にして、可能な範囲内で利用者が質・量ともに満足できるように工夫・改善を心がけること。</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
	H29評価	目標	H30評価		
運営業務 施設が提供する活動プログラムについて	<p>〈満足度〉87% (※1) とても良い 44%(32票) 良い 43%(31票) 普通 11%(8票) 悪い 2%(1票)</p> <p>(良い意見) ・野外炊飯(ローストチキン、バウムクーヘン)がとても良かったです。スタッフの皆さんの細やかな御指導に感謝です。 ・名護岳登山にも同行して下さり、安心して登山を楽しむことが出来ました。 ・ラジオ体操、ウォークラリー等、体験でき良かったと思います。特に他団体との交流も出来たのは良かったです。 ・登山活動では、植物や生き物の説明していただきとてもためになり、楽しかったです。 ・分りやすく丁寧な説明でした。 ・コースの時間が、保育園児にちょうど良かったです。 ・ナイトウォークが良かったです。人数が多く説明が行き届かなくなるのと天候に左右されることは課題。 ・ハイキングでの職員による説明が良かったです!!(もっとあってもOK!) ・星空観察会が雨天だったが室内で行ってもらえ、良かったです。 ・楽しめた。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉87% (※1) とても良い 35%(24票) 良い 52%(36票) 普通 13%(9票) 悪い 0%(0票)</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">A</p> <p>(良い意見) ・ナイトハイクのネイチャーガイドが良かったら(プログラムとして確立したら)見所などがわかると思うので今後に向けてお願いします。 ・大人数の児童がおり、大変でしたが、事前のプログラムがあったのでスムーズに進行することができました。 ・朝の集いで生徒に注意していただきありがとうございました。 ・どの活動も充実していました。(普段できない体験活動) ・星空観察では、子どもたちが興味のお話をたくさんしていただいた。 ・浅野さんが担当でしたが事前打ち合わせから丁寧で当日も、子ども達へ、テント設置、ローストチキン、リース作りと指導が上手だった。 ・プラネタリウム(事業星空、参加)、キレイでした!!子供が騒いでしまい申し訳なかったです。 ・朝の会で他団体と顔を合わせることができて良かった。 ・提供したプログラムが、どれかわからず朝の集いは、他の団体とできたら、良かったです。入退所式はプログラム等わかりました。 ・カレー作り、一体感が良かったです。 ・登山の案内ありがとうございました! ・ホタルウォッチングも登山も良かったです。 ・カートンドッグ、薪割、火起こし体験、カレー作り、ナイトウォークラリー、登山、どれも充実しました。 ・野外炊飯(カレー、タッチオープン)今後の引率へ向けて良い経験となりました。 ・野外炊飯を体験したかったです。 ・次は他のプログラムも参加してみたい。 ・少しの時間しか使用できなかったが、必ず消灯して寝る事ができて良かった。</p> <p>(普通の意見) ・担当する職員によって、ローストチキンのできあがり大きな差があった。生焼けに近いのもあった。 ・雨の為、登山は中止になったが、野外炊飯は、生徒は楽しく活動していた。 ・野外炊飯時の説明をしていただいたがコツを教えてもらいたかった・・・と保護者より要望がありました。火起こし方のコツ、クレンザーをたくさん塗ると終わったあとの洗いがスムーズにいく、カレーの水加減等、うまくいくコツを教えてほしかった・・・と。</p>	<p>・全体の86%の利用者が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。 ・団体の活動目的を確認のうえ、プログラムを共に考えている。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たい。 ・悪天候時のハイキングコース変更、代替プログラムを検討している。 ・利用団体の活動目的および特徴を理解し、わかりやすい指導を心がけた。 ・職員のスキルアップ研修を定期的に行い、質の高いプログラムの提供を行っていききたい。</p>	<p>・常に安全対策を万全にし、利用者が安心して活動プログラムに参加できるよう心がけること。 ・今後も職員同士でアイデアを出し合い、利用者の幅広いニーズに応えるプログラム開発に努めること。</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	
	H29評価	目標	H30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〉92% (※1) とても良い 65%(74票) 良い 27%(30票) 普通 7%(8票) 悪い 1%(1票)</p> <p>(良い意見) ・プログラムは利用していないが事前調整のスタッフの対応がとてもよかった。 ・担当の浅野さんをはじめ職員の方々の親切な対応がうれしかった。 ・変更点などすぐに対応してもらえてよかった。 ・大変丁寧な親身になって対応していただき感謝しています。高さんをはじめスタッフの方ありがとうございました！ ・申請書など不備がありご迷惑をおかけしましたが、最後まで丁寧に指導して下さい、助かりました。 ・私達に対しては、詳しく丁寧に説明してくれてとても分りやすかったです。 ・急な申込みであったが離島ということで色々配慮して頂いた。 ・細部まで分りやすく説明や調整をして頂き、計画通り研修が出来ました。 ・ナイトウォークはすべる箇所があったり危なく感じた。子どもたちにはもう少し簡単なコースでも良かったかな…。火お越し体験は貴重な体験でみんな真剣で楽しみ、お餅も食べれてとても良かったです。 ・受付の職員は対応よく気持ちよく研修が出来た。 ・直近の変更にも親切に対応して頂き、有難かったです。大変お世話になりました。 ・事前説明ではとても分りやすく、雨天の活動を考えてもらいとてもためになり、楽しかったです。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉84% (※1) とても良い 36%(33票) 良い 48%(44票) 普通 14%(13票) 悪い 2%(2票)</p> <p>(良い意見) ・相談すると、とても丁寧に对应していただき、助かりました。 ・スタッフさんも皆さんやさしく対応いただきました。 ・カレー作りの際、ずっとついて頂いたので安心感がありました。 ・担当職員の喜友名さんが打合せから当日の研修のサポートまで、親切に対応してもらいました。 ・急な問い合わせにも丁寧に对应してくださり、ありがとうございます。 ・変更が多かったにもかかわらず、丁寧に对应してくれてありがとうございます。 ・遠方の為、事務所打合せも電話で対応していただき、大変助かりました。 ・電話対応が丁寧にわかりやすかったです。こちらが何度ミスしても、気持ちよく関わってくれた。 ・喜友名さんがいつも素早く対応してくれて助かりました。 ・数字の間違いが多くて大変だったと思いましたが親切、丁寧に对应してもらいました。ありがとうございました。 ・事前打ち合わせ電話も非常に良かったです。 ・丁寧に对应して頂き、助かりました。 ・浅野さんが担当でしたが事前打ち合わせから丁寧に当日も、子ども達へ、テント設営、ローストチキン、リース作りと指導が上手だった。 ・県外だったので直接伺えませんでした。が、とてもこまめに対応してくださり、ありがたかったです。 ・書類が多く、分かりづらかった。子どもたちの様子を見て臨機応変に対応して頂き、助かった。 ・下見に行くのが少し大変。FAXでなくMAILも使えると良い。 ・丁寧に对应して頂きました。ありがとうございました。</p> <p>(普通の意見) ・個別に資料等があればもっと良い。 ・メールでの資料送信が出来ればよりスムーズになります。 ・五色つなひきがないこと(ほかの団体にかしている)等が、職員の中で把握できていなかったため、子どもの計画していたレクが1つできなくて困りました。 ・入所式や退所式の際、子どもたちが分かる話の内容ではなかったのもう少し工夫して頂きたい。昨年と対応の違い戸惑うところが多々ありました。 ・確認の為、決まったものをこちらにも見せていただけるとありがたいです。</p>	A	<p>・全体の84%の利用者が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。 ・ハイキングや登山等の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、利用者に対して細かく情報を提供、説明し、安全に利用していただいた。 ・利用者からのお問い合わせに対し、不確定要素が多い場合は期待させるような案内等は極力避けるよう職員教育を行い、利用者混乱が生じないよう徹底した。 ・説明時に漏れがないようチェックリストを用いて明確に伝わるようしているが、今後も状況を見ながら繰り返し説明するなどの対応をしていきたい。 ・利用者の機器環境に合わせ、FAXに限らずメールも活用し対応した。</p>	<p>・利用者の意見から、全般的に適切な対応は出来ている。今後も利用者の立ち場に立ち、誠意ある対応を心がけること。 ・施設利用者だけでなく登山者に対しても、危険場所を知らせるなど安全に必要な情報を提供すること。</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	
	H29評価	目標	H30評価			
運営業務 施設の利用 料金について	<p>〈満足度〉96% (※1) とても良い 70%(87票) 良い 26%(32票) 普通 4%(5票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・減免申請が通ったので実習費が安くなって助かりました。 ・前もって、料金等が変わるようでしたら連絡頂ければ助かります。 ・園児や引率職員に対しては免除もあり格安な値段で宿泊研修出来ました。 ・離島から来たので安くて、負担が減りました。 ・良心的な金額。 ・設備や食事の料金が細かく分かれていて、正しく記入できているか、心配に思うことがありましたが、職員の方細かく教えてくれたので助かりました。 ・名護市内からの利用として都合が良い設定。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉87% (※1) とても良い 44%(44票) 良い 44%(44票) 普通 12%(13票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・低料金で利用できありがたいです。 ・ちょうどいいです。 ・大変安く、団体利用しやすいです。 ・安いため、学生にはとても助かります。 ・たくさんの方での参加だったので、1人当たりの料金が低くて助かった。 ・素晴らしい施設に低価格で利用できることができた。 ・安くて活用しやすい。 ・お手頃な料金設定でした。 ・免除申請有難いです。安すぎると思います。 ・安いため、学生にはとても助かります。 ・たくさんの方での参加だったので、1人当たりの料金が低くて助かった。 ・免除していただきありがとうございます。 ・他にも同様の施設を利用したことがありますが、おおよそ同程度です。 ・とても安いと思いました。 ・良心的です。 ・免除があるのは助かります。 ・リーズナブル。シーツ代、薪代と分かれていて、合計が分かりにくい。 ・特に問題ありません。</p> <p>(普通の意見) ・宿泊料金は免除対象でもあり、ありがたいですが、布団の持ち込み禁止でおねしょがあった場合のクリーニング代がとても高いです。それであれば持ち込みかとして頂ければ嬉しかったです。</p>	A	<p>・全体の87%の利用者が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、安価によるサービス低下ならびに施設の備、不便とならないよう徹底したい。 ・利用料金説明においては利用者が納得いく説明となるよう定期的に職員間で説明内容を確認し徹底したい。</p>	<p>・利用者にとっては納得できる料金設定のようである。今後も利用しなくなる料金設定に努めるとともに、サービス低下にならないよう心がけること。</p>
	運営業務 食事料金について	<p>〈満足度〉85% (※1) とても良い 53%(60票) 良い 32%(37票) 普通 14%(16票) 悪い 1%(1票)</p> <p>(良い意見) ・このままで良い。大変満足です。 ・値段が安いけれど、ボリュームもあってとても美味しかったです。 ・前もって、料金等が変わるようでしたら連絡頂ければ助かります。 ・あの料理でこの値段は安い！子供達も大満足でした。 ・良心的な金額だと思います。 ・野外炊飯の食材は2/3くらいでも良いと思います。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉83% (※1) とても良い 41%(41票) 良い 41%(41票) 普通 18%(17票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・量もたくさんあって、おいしかったです。 ・ちょうどいいです。 ・食事の内容からすると安いと思います。 ・料金は高くなく、良かった。 ・お手頃な料金設定でした。 ・基本は満足です。そばだけの時は少し高め？とも感じました。 ・おいしくて、安くて良かった。 ・夕食の値段が500円代だととても助かります。 ・良心的な値段</p> <p>(悪い意見) ・品数やメニューを考えると高い。 ・1人前の量が分からなかった。持参不可ならもう少し料金を下げてほしい。 ・幼児と高校生の食べる量が違うので幼児料金があればもっと利用しやすいと思う。</p>	A	<p>・全体の83%の利用者が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。 ・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きたい。 ・小学校低学年以下（特に幼児）の利用者より別料金の相談が多い。県・他施設・食堂と相談したい。</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	
	H29評価	目標			H30評価
総合評価	<p>〈満足度〉90% (※1) とても良い 50% (63票) 良い 40% (50票) 普通 9% (11票) 悪い 1% (1票)</p> <p>(良い意見・継続事項) ・スタッフの対応が気遣いがありとてもよかったです。 ・ディスプレイや参加者同士の交流がたくさんあったのも(運動会)とても良かったです。 ・テントの張り方などキャンプする上で必要な技術を学ぶために参加しましたが予想以上の収穫し豊かな自然、子どもの成長、夜の寒さ、家の賑やかになりました。準備、そして当日の運営ありがとうございました。 ・急な予約や日程変更など、柔軟な対応ありがとうございました。またお願いすることがあるかと思います。その時はよろしく願います。 ・本当にありがとうございました。勉強ができ、美味しく楽しい野外炊飯ができ、クラスの大きな思い出を作ることができました。調整に多くの配慮をしてくださり、ありがとうございました。 ・大型バスが入口玄関まで入れないのが唯一の難点、それ以外は大変満足している。 ・利用する前の部屋もきれいに清掃され、気持ちよく利用させていただきました。 ・ありがとうございます。 ・今後とも引き続き利用したい。 ・飲食のスペースがせめて各階にあればと思いました。 ・高校生との利用となったが、高校生のマナーがあまり良くなかった。 ・飲食のスペースがせめて各階にあればと思いました。 ・適当だと思います。 ・有意義な研修になりました。次年度も実施したいと思います。世話になりました。 ・急な連絡でしたが、受け入れて下さりありがとうございました。 ・22:30消灯お知らせの館内放送はない方がいいのでは…小学生団体等の場合、早目の就寝が予想されるので、その放送で起こさずらることを考えられます。昨晚がそうでした。入所式等で消灯時間を伝え、22:30には消灯で館内の電気を消してしまえば、消灯時間だということとは分ると思いました。</p> <p>・全体的な対応は良かったです。(他利用者との調整もしてもらい、ありがとうございました)</p> <p>(悪い意見・要改善事項) ・食事を改善してほしい。 ・規律を守るための社会勉強を教える意味でも施設を利用させてもっています。ルールをきちんと守ることを大切に頂きながら更に良い施設になってもらうことを期待しています。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉90% (※1) とても良い 32% (31票) 良い 58% (57票) 普通 10% (10票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・設備、用具、プログラム、職員の対応、すべてすばらしかったです。1泊2日充実した研修が出来ました。ありがとうございました。 ・アウトドア活動のおもしろさを味わえる2日間でした。またお願いしたいというおもいでかえりました。ありがとうございました。 ・最後に掃除をするのは、子供たちも一緒にできて良かったです。朝の集いも楽しかった。スタッフの皆さん、喜友名さんとても温かく、親切にご対応下さり本当にありがとうございました。子供たちもとても楽しかったようで、喜んでおりました。また是非何回かせてください! ・大型バスで乗り入れが出来れば助かる。(施設側ではないと思います) ・1泊2日でしたが、生活態度も改めて指導できた事、細かく対応してくださったことに感謝します。金額の方もとても助かりました。ありがとうございました。その他ですいません。感想です。一緒に施設を使用していた大学生が夜中騒いでおりとても嫌でした。高校生とは反対側の場所だったので良かったですが、ルールを守っている側からすると食事を部屋で食べる、廊下を走る、男性が同じ階をウロウロしているなど悪気なくやっている所もどうかかなあと残念でした。 ・規則正しい生活ができた。 ・所懐の目的を十二分に果たす事ができました。 ・担当の浅野さんを中心に丁寧に対応していただきました。子どもたちも、自分の成長を様々な場面で感じられたようです。 ・料金も安いだけでなく、清掃や宿泊等の指導も協力してくれるのでOK ・良い環境で研修を行うことができ満足であった。 ・自分達一家族だけの為でも施設を利用していただき、ありがとうございました。 ・清掃がきちんとされている。 ・片づけ方など写真もあり、わかりやすく子ども達でしっかりできた。 ・料金的にも内容的にも全て大満足でした。 ・急なプログラムの時間変更にも対応して頂き、とても助かりました。3日間ありがとうございました。 ・とても丁寧に対応していただきました。宿泊施設の大きさに比べ、洗濯機の数やコート数が足りないのが残念、周囲は自然が多くてジョギングには良かったです。ありがとうございました。</p> <p>・食事の品数や料金以外は満足できた研修でした。来年度も利用したいと思いました。 ・また使用したいと思います。 ・子供達の一体感がえられ、すごく良かった。又利用します。 ・カモフラージュラリーやナイトウォークラリー(光るきのこ、秘密の扉などの案内)などの設置は施設職員がやってくると助かる。(カモフラージュラリー折り返しに立ったり、ナイトウォークラリーの補助は学校側ができる) ・日頃手を抜きがちなることをこうした施設を利用することで、掃除や後片付けをしっかりとやりたいと思いました。ありがとうございました。 ・子ども達の掃除がまだまだで、僕たちのチェックも悪かったので、次利用させて頂く際は、掃除に1時間もかけないようになりたい。(掃除チェックが思っていたより時間がかった) ・満足しております。引率の入浴時間をずらしてほしい。 ・素晴らしい自然環境の中、集団生活のルールを学びお互いを高め合うことができる最高の施設だと感じています。担当の喜友名さんを始め、スタッフの皆さん、子ども達がまた一歩前進し成長を感じる2日間でした。本当にありがとうございました。</p>	S	<p>・全体の90%の利用者が良い以上の評価をしており満足していただいている。 ・今後も、施設の老朽化に伴う排水設備の全体的な改善、宿泊室の網戸やアルミサッシ不具合箇所の改善について関係部署と連携を図るなど、改善に向けて努めて行きたい。 ・アンケートの結果を踏まえながら、より満足度のいくサービスが提供できるよう努めて行きたい。 ・複数団体の宿泊がある際は、全利用者が気持ちよく、トラブルなく宿泊学習できるように館内でのルール等、利用指導を徹底して行きたい。 ・利用者の活動目的を的確に把握し、適切な指導の下、活動目的達成に向け強力なサポートを行っていきたい。</p> <p>・全般的に利用者から好評価を得ており、適切な対応が出来ている。今後も利用者の立ち場に立った対応を心がけ、利用者が満足出来る施設運営をおこなうこと。 ・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・備品交換に努めること。</p>
	当施設の総合的な満足度について				

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
	H29評価	目標 H30評価		
		<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場から本館までの移動で標識の分かりにくい所があり、移動に苦労しました。分かりやすい標識にしてほしいです。 ・次もまた利用したいです。テント泊もしてみたい。 ・FAXでのやり取りが少々一方通行気味であった。決まった日程等(他団体もふくむ)見せていただけると助かります。 ・子ども達にとって貴重な宿泊訓練ができました。丁寧なご指導ありがとうございました。 ・掃除機を買い替えて下さり、感謝しています。トイレも例年よりきれいになり、驚いています。自在棒(T字のほうき)の掃除もやりましたが、はく部分がダメになっているものが多く、新しいものと取替の方がよいものがたくさんありました。お風呂の排水は、どうしようもないのでしょうか?お世話になりました。有難うございました。 <p>(悪い意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年と対応が変わり、使用させてもらう側として疑問に思う点が多くあったように思います。特に使用するのが幼児でしたのもう少し融通を利かせて頂ければ嬉しかったです。 		

※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. 主権・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	
	H29評価	目標	H30評価			
運 営 業 務 (主 権 ・ 自 主 事 業)	<p>事前の広報について</p> <p>〈満足度〉99% (※1) とても良い 40% (81票) 良い 59% (120票) 普通 0% (0票) 悪い 1% (3票)</p> <p>(良い意見) ・年間の予定が早目に分るとうれし いです。 ・案内があつてよかった。(ハガ キ)</p> <p>(悪い意見) ・いつから募集開始かHPでわから なかった。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉99% (※1) とても良い 34% (71票) 良い 65% (134票) 普通 0% (0票) 悪い 1% (3票)</p> <p>(良い意見) ・レキオで知りました。(やんばるの生 態を学ぼう) ・思い出してから探したらいろいろ見 つかりました。(なんぐすく桜見ウオー ク) ・新聞などで時間も書いてほしい。(な んぐすく桜見ウオーク) ・チラシがあつてよかった。(悩める新 ママの子育て研修) ・ビクターセンターにチラシがあり興味 を持ちました。(ナゴランを育てよう) ・もっと広報できたらいいと思います。 「市民のひろば」の有料広告をおスメ します。(ナゴランを育てよう)</p> <p>(悪い意見) ・良くチェックしないと気づかない。 (オータムキャンプ) ・HP以外にももっとアピールしたら良 い。(オータムキャンプ) ・広報していることが分からなかった。 (オータムキャンプ) ・ネット ホームページ使用不可です。 (ノルディック) ・当日インタネットで知った。(なんぐ すく桜見ウオーク)</p>	S	<p>・全体的に99%とほとんどの の方が満足して頂いている。じかんの掲載等細か な情報も掲載するようにし、名護市情報誌の市民 の広場を積極的に活用して いきたい。 ・名護青少年の家近隣の 公共施設等を活用しチラ シ配布や告知ポスター等 を掲示したいただけるよ う協力依頼を行ってい く。</p>	<p>・HPの更新が迅速で、各 事業の開催要項や事業報 告書も随時掲載されてい る。今後もHPの更新を継 続するとともに、事業の募 集開始期間を予告するな ど、更なるサービス向上を 検討すること。 ・HPが閲覧できない人の ために今後も地元市の情 報市や公共施設への告知 ポスターやチラシ等の設置 に努めること。</p>
	<p>電話や窓口 の対応につ いて</p> <p>〈満足度〉100% (※1) とても良い 59% (117票) 良い 41% (80票) 普通 0% (0票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・プログラムは利用していないが事 前調整のスタッフの対応がとてもよ かった。 ・変更点などすぐに対応してもらえ てよかったです。 ・大変丁寧に親身になって対応して いただき感謝しています。高さんは じめスタッフの方ありがとうございました ！ ・申請書など不備がありご迷惑をお かけしましたが、最後まで丁寧に指 導して下さり、助かりました。 ・急な申込みであったが離島という ことで色々配慮して頂いた。 ・細部まで分りやすく説明や調整を して頂き、計画通り研修が出来まし た。 ・受付の職員は対応よく気持ちよく 研修が出来た。 ・サポート型にしていたいただき助か りました。 ・直近の変更にも親切に対応して頂 き、有難かったです。大変お世話に なりました。 ・事前説明ではとても分りやすく、 雨天の活動を考えてもらいとてもた めになり、楽しかったです。</p> <p>(悪い意見) ・キャンプではすぐに申込がいっぱ いになる。 ・17:30以降に申込ができない。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉99% (※1) とても良い 53% (105票) 良い 46% (91票) 普通 0% (0票) 悪い 1% (1票)</p> <p>(良い意見) ・親切です。(ノルディック講座③) ・スタッフの方たちは親しみやすくて良 かったです。(冬の星空観察会)</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	S	<p>・全体的に99%とほとんどの の方が満足して頂いてい る。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 ことから特に親切丁寧な 対応を心がけた。 ・17:30以降はHPのお問い 合わせを利用する方も見 られる。その他の活用方 法については模索し検討 したい。</p>	<p>・利用者の意見から、全般 的に適切な対応が出来て いる。今後も利用者の立場 に立ち、誠意ある対応を心 がけること。 ・社会人にとっては勤務時 間中の申込みは困難な状 況にあるので、17:30以降 の募集方法については今 後各施設とも情報交換を 行い、検討する必要がある。</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	
	H29評価	目標	H30評価			
運 営 業 務 (主 催 ・ 自 主 事 業)	事業の内容 について	〈満足度〉100% (※1) とても良い 78% (162票) 良い 22% (45票) 普通 0% (0票) 悪い 0% (0票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1) とても良い 65% (141票) 良い 34% (74票) 普通 0% (0票) 悪い 1% (1票)	S	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に99%とほとんどの方が満足して頂いている。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。今後も名護青少年の家ならではの体験を、安全・安心に提供していきたい。 ・全体的に参加者の満足度が高い結果となっている。安全面に留意し、今後も参加者が満足出来る名護青少年の家ならではのプログラム開発に努めること。 ・事業後のアンケート内容も踏まえて事業内容を検証し、工夫・改善を図ること。
	講師の進め 方について	〈満足度〉100% (※1) とても良い 80% (168票) 良い 20% (43票) 普通 0% (0票) 悪い 0% (0票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1) とても良い 59% (125票) 良い 40% (86票) 普通 0% (0票) 悪い 1% (2票)	S	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に99%とほとんどの方が満足して頂いている。天体観測や名護岳周辺の動植物等をテーマにした事業においては、専門性の高い内容を提供できるよう徹底して行った。特に、沖縄美島財団の専門家や外部講師を招聘した際は満足度が高いため、今後も連携を強化し満足度の高い内容を提供できるよう取り組んでいきたい。 ・指定管理者の持ち味を活かした事業や講師選定に関しては参加者の満足度は高い。 ・今後も目的達成に適した講師選定に努めること。また講師とは事前調整を綿密におこない、参加者の対象年齢や時間配分等への配慮を依頼すること。
	参加費につ いて	〈満足度〉99% (※1) とても良い 69% (145票) 良い 30% (63票) 普通 0% (0票) 悪い 1% (2票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉98% (※1) とても良い 56% (116票) 良い 42% (87票) 普通 -% (-票) 悪い 12% (5票) ※無回答14票	S	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に98%とほとんどの方が満足して頂いている。キャンプ等では参加費が高いと家族全員での参加が難しくなるため、わずかに収入が上回る程度に料金を設定している。(職員の人件費は含めていない)。 ・事業プログラムの内容をブラッシュアップし満足度を高め、参加費で苦情が出ないよう心掛ける。 ・参加者の立場に立った参加費設定に努めている。今後も参加者が納得できる参加費設定を心がけること。

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
	H29評価	目標	H30評価		
総合評価 (各評価項目の 平均)	〈満足度〉97% (※1)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1)	評価 (②満足度) S	・全般的に適切な対応 が出来ている。今後も 各種目標の達成に向け て、職員同士で研鑽を 積み、気づいたことを 教えながらサービスの 維持・向上に努めるこ 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	<p>・実施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。現年度の主な取組改善案は以下の2点</p> <p>(1) 小学校低学年以下の利用者の食事料金設定に関しては、他施設や他県の状況も踏まえ検討すること。</p> <p>(2) 勤務時間内での事業申込が困難な方のためにHPでの申込方法も検討すること。</p>
---------------------------	---

※「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	H29実績	事業計画	H30実績	前年比	対計画比	特記事項	
				(%)	(%)		
計	4,030	4,030	4,632	115%	115%		
利用料金 収入	宿泊室	3,252	3,252	3,760	116%	116%	
	キャンプ場	58	58	136	234%	234%	
	研修室及び訓練室	165	165	169	102%	102%	
	プレイホール（体育館）	555	555	567	102%	102%	
指定管理料	36,051	39,980	39,980	111%	100%		
計	2,975	2,974	2,909	98%	98%		
事業収入	主催事業収入	285	285	368	129%	129%	
	自主事業収入	446	446	378	85%	85%	
	事業収入その他（薪代・シーツ代等）	2,244	2,243	2,163	96%	96%	
その他収入（自販機電気料等）	51	51	51	100%	100%		
合計（A）	43,107	47,035	47,572	110%	101%		

〈現状分析・課題〉

H30年度の利用団体数は増加したが、構成員の小規模化や台風等によるキャンセルの影響を受け、目標値の33,507人に対し延べ利用者数は32,767人で達成率は97.8%であった。利用料金収入は全施設で前年比で増となり、収入全体では対前年比10%増となった。

(2) 支出

(単位：千円)

支出項目	H29実績	事業計画	H30実績	前年比	対計画比	備考	
				(%)	(%)		
人件費	24,676	26,252	25,255	102%	96%		
賃金	0	0	0	-	-		
報償費	82	60	140	171%	233%		
旅費	176	147	114	65%	78%		
計	13,777	10,089	12,647	92%	125%		
需用費	消耗品費	4,094	914	2,804	68%	307%	
	燃料費	271	237	180	66%	76%	
	印刷製本費	0	40	0	-	0%	
	光熱水費	8,323	7,748	8,645	104%	112%	
	修繕料	1,089	1,150	1,018	93%	89%	
	その他	0	0	0	-	-	
計	1,014	1,484	1,254	124%	85%		
役務費	通信運搬費	472	450	442	94%	98%	
	手数料	0	0	0	-	-	
	損害賠償保険料	120	151	130	108%	86%	
	火災保険料	160	160	160	100%	100%	
	自動車保険料	28	13	0	0%	0%	
	その他	234	710	522	223%	74%	
委託料	5,737	6,250	6,408	112%	103%		
使用料及び賃借料	360	450	377	105%	84%		
備品購入費	97	0	60	62%	-		
負担金	29	287	116	400%	40%		
間接経費	0	0	0	-	-		
計	1,652	2,016	1,954	118%	97%		
公課費	消費税相当額分	1,632	2,016	1,926	118%	96%	
	その他公課費	20	0	28	140%	-	
合計（B）	47,600	47,035	48,325	102%	103%		

〈現状分析・課題〉

H30年度は、職員スキルアップ講習等の実施により、報償費が前年比171%となった。夏季電気料金の値上がり等による需用費（光熱水費）の増加もあり、全体としては前年比102%の支出となった。計画と実績がかけ離れている費目もあるため、予算計画の精度向上による支出管理が課題である。

2. 経営分析指標

評価指標	H29実績	事業計画	H30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)	-4,493	0	-753	17%	-	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	-10%	0%	-2%	15%	-	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	9%	9%	10%	104%	114%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	52%	56%	52%	101%	94%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	12%	13%	13%	110%	100%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)(単位:円)	1,405	1,404	1,475	105%	105%	
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) (現状分析・課題)	1,064	1,193	1,220	115%	102%	

収支は753千円の赤字であったが、指定管理料がH30年度より増額したことにより、赤字額は前年より3,740千円改善した。光熱水費等の節減や、適切な予算計画に基づく支出管理を行うことが課題である。

※「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)

B

【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	2019(R1)	2020(R2)	2021(R3)	2022(R4)	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	34,046人	34,595人	35,151人	35,717人	過去10年の名護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。
	②満足度	満足度	90%	90%	90%	90%	満足度90%以上を目標とする。
財務指標	③財務状況	収益率	0%以上	0%以上	0%以上	0%以上	黒字経営(=収益率0%以上)を目標とする。

2. 評価結果

評価項目	評価指標	H29実績	事業計画 (目標値)	H30実績	現状分析・課題		評価	取組改善案	R1 目標値		
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	利用者数	33,886	33,507	32,767	97%	98%	利用団体は増加しているが、利用者延数は前年度実績や目標値をやや下回った。	B	各利用団体の参加人数低下が数値に反映していると考えられる。NPOや学童クラブなど新規利用団体の確保に向け、広報の仕方を工夫すること。	34,046人
	②満足度	受入事業満足度	90%	90%	90%	100%	100%	・一般的に利用者から好評価を得ており、適切な対応が来ている。また施設老朽化に伴う設備不具合も随時報告を受けている。	S	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・備品交換に努めること。	90%
		自主・主催事業満足度	97%	90%	99%	102%	110%	・指定管理者のノウハウを活かした事業運営をおこない、全般的に適切な対応が来ている。		各種目標の達成に向けて、職員同士で研鑽を積み、気づいたことを教えながらサービスの維持・向上に努めること。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	-10%	0%	-1%	10%	-	収支は753千円の赤字となった。適切な予算計画に基づく支出管理を行うことが今後課題である。	B	適切な予算計画に基づく支出管理を行うこと。委託費用が増加傾向にあることについて、今後の対策を多方面から検討すること。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	利用促進	93%	90%	87%	94%	97%	・全体的に利用者の満足度は高く、適切な施設運営・事業運営が来ている。	A	・更なる利用促進に向け、利用する可能性の高い団体等へ周知をおこなうなど、広報活動を工夫すること。	90%

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。

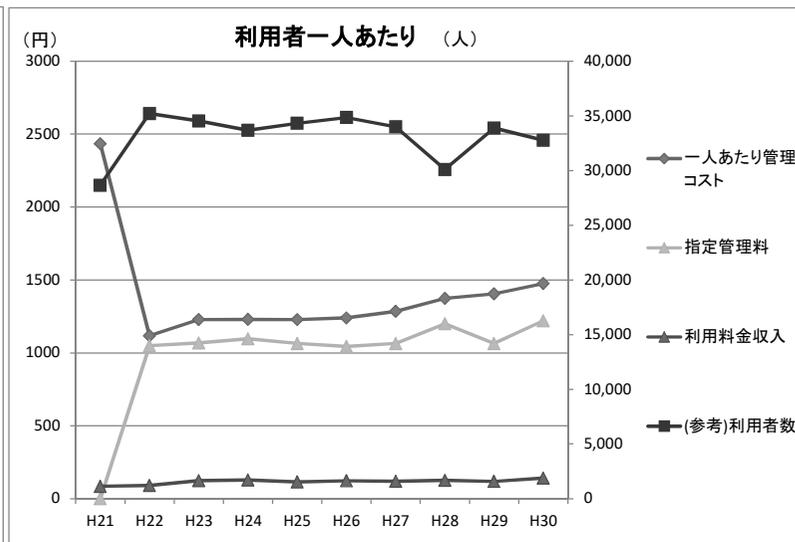
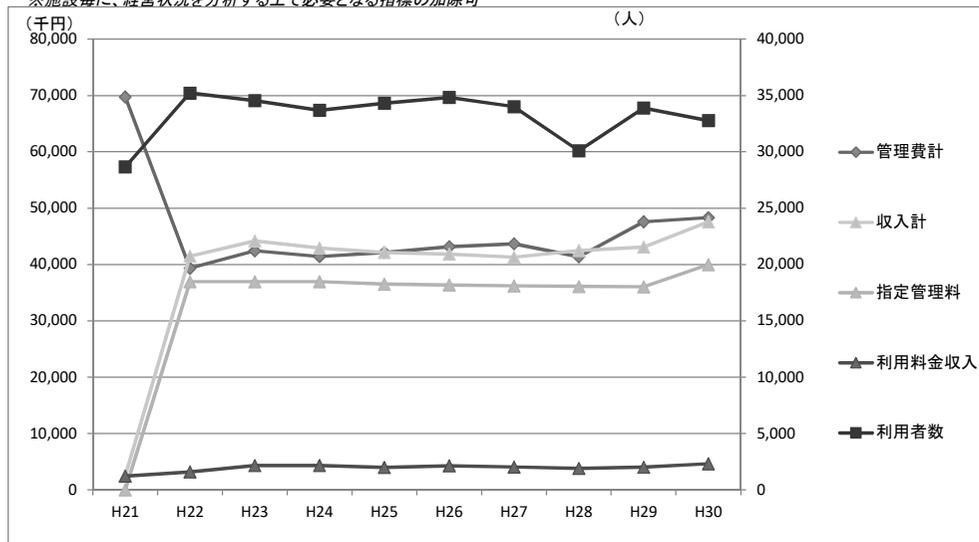
※「R1目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【評価基準】	【総合評価基準】																																	
<p>①利用状況</p> <p>目標値に対する達成率</p> <p>S : 110%以上</p> <p>A : 100%以上、110%未満</p> <p>B : 80%以上、100%未満</p> <p>C : 80%未満</p> <p>②満足度</p> <p>総合評価における満足度(各評価項目の平均値)</p> <p>S : 90%以上</p> <p>A : 80%以上、90%未満</p> <p>B : 70%以上、80%未満</p> <p>C : 70%未満</p> <p>③財務状況</p> <p>収益率(事業収支/収入合計)</p> <p>A : 0%以上</p> <p>B : -5%以上、0%未満</p> <p>C : -5%未満</p> <p>④重点取組事項</p> <p>目標に対する評価</p> <p>S : 目標を大きく上回る</p> <p>A : 目標を概ね達成</p> <p>B : 目標を下回る</p>	<p>総合評価(合計点数)</p> <table border="1"> <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> </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>	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
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: 沖縄県立名護青少年の家

指標	単位	直営									指定管理											
		H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3		
成果指標	利用者数	目標	人	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33,507	34,046	34,595	35,151	
		実績	人	-	-	-	-	-	-	28,659	35,216	34,546	33,677	34,316	34,837	34,003	30,099	33,886	32,767	-	-	-
		目標比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	97.8%	-	-	-
		H21比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	123%	121%	118%	120%	122%	119%	105%	118%	114%	-	-
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	-	-	-	
	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%	-	-	-	
	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	-	-	-	
	利用率(利用料金/収入計)	%	-	-	-	-	-	-	100.0%	7.7%	9.8%	10.0%	9.4%	10.2%	9.8%	8.9%	9.3%	9.7%	-	-	-	
	事業収入	千円	-	-	-	-	-	-	0	592	692	664	649	326	1,050	2,497	2,901	2,909	-	-	-	
	その他収入	千円	-	-	-	-	-	-	0	741	2,231	975	979	897	0	90	125	51	-	-	-	
	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	-	-	-	
	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	-	-	-	
	収支	千円	-	-	-	-	-	-	-67,318	2,131	1,725	1,478	0	-1,325	-2,358	1,116	-4,493	-753	-	-	-	
	収益率(収支/収入計)	%	-	-	-	-	-	-	-2766.9%	5.1%	3.9%	3.4%	0.0%	-3.2%	-5.7%	2.6%	-10.4%	-1.6%	-	-	-	
/単位	一人あたり管理コスト	円	-	-	-	-	-	-	2434	1117	1229	1230	1228	1239	1284	1374	1405	1475	-	-	-	
	一人あたり指定管理料	円	-	-	-	-	-	-	0	1049	1069	1097	1064	1043	1065	1199	1064	1220	-	-	-	
	一人あたり利用料金収入	円	-	-	-	-	-	-	85	91	125	128	116	123	119	126	119	141	-	-	-	

※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	利用者数の減については、学校教育関係利用者(主に中学校)の減による減。
H29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。 管理費の増については、需用費(主に消耗品、光熱水費)の増による増。
H28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。
H27年度	利用者数の減については、社会教育関係利用者(主に少年団体)の減による減。

目標設定の考え方 ※目標設定の根拠や考え方などを記載

H30年度	過去10年の名護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。
H31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	沖縄県立名護青少年の家	対象年度	平成30年度
指定管理者名	一般財団法人沖縄美ら島財団		

※ 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>	<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>	常時使用する労働者が10人以上である					
	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	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か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。

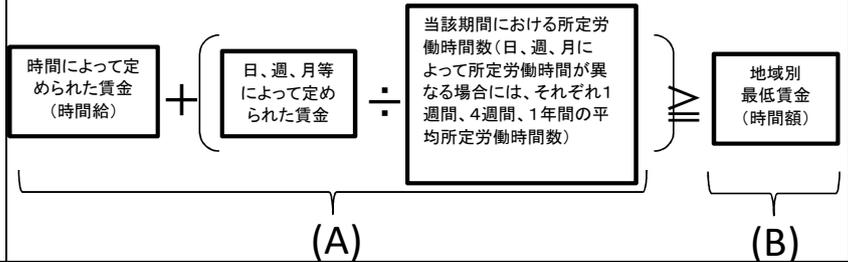
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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	加入条件を満たしている従業員は全て加入している。

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	加入要件を満たしていないため。

※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ばらに従事する従業員(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	加入条件を満たしている従業員は全て加入している。

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	

※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ばらに従事する従業員(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。