

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る、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。

【沖縄県立石川青少年の家に係る質疑応答について】

石川	主な質問・指摘・意見	回答等
—	沖縄県立石川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、沖縄県立石川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。

沖縄県立石川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【石川】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〉	○	○	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	所視巡視、書類等確認	適正	現地確認により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、環境美化に努めること。
〈定期清掃〉	○	○	貯水槽掃除 チリ回収(週4回)	契約書、報告書等書類確認、及び現地確認	適正	契約書、実施報告書及び現地確認により適切に実施されていた。今後とも、利用状況等を勘案の上、計画的な実施に努めること。

(2) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
施設職員による点検	○		館内・施設内・登山道・下山道	所内巡視、書類等確認	適正	プログラムで利用する登山道の整備等、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月毎1回 4/4、6/5、8/3、 10/5、12/5、2/6 年次点検:年1回 8/6	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		○	定期点検:年2回 8/7、3/4	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		○	定期点検:年1回 8/29	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		○	定期点検:年2回 4/20、10/15	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		○	月次点検:3月毎1回 4/6、7/11、10/23、1/8	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		○	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	契約書、日誌等確認	適正	適切に実施されている。今後とも費用増加が見込まれるので、安心安全に配慮しつつ、実施方法を多方面から検討すること。

(4) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
1件50万円未満の修繕を実施。	○	○	計7件(411,353円) 草刈機修繕、非常用発電機部品交換、印刷機修理、公用車検整備、軽トラ修繕、空調機ダンパー交換、消火栓BOX取換・発信機修理	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。今後も所管課との連携を図りながら、計画的な修繕に努めること。また、まだ築浅ではあるが、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)		
購入なし	—	—	—	—	適正	適切に実施されている。建て替え時に備品の更新もあったので必要性に乏しい面もあるが、所管課と連携を図りながら、計画的な備品整備に努める。

(6) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○)		実施内容		整合性の検証	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 5/12実施(5/12消防へ報告) 11/8実施(11/8消防へ報告)	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	○		年2回実施 5/12実施(5/12消防へ報告) 11/8実施(11/8消防へ報告) ※消防訓練と併せて実施	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。

(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年度実績1,790,080円 各種法規、現金取扱所内規程に基づき徴収	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、慎重に 処理すること。小口現金 の管理を適切に行うこ と。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年度実績2,192,900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 ィヤー、シーツ、ランドリー、教材 費、皿)	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、慎重に 処理すること。小口現金 の管理を適切に行うこ と。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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 築浅で修繕を要する箇所は少ないが、建物の長寿命化に向け、予防的な修繕についても計画的に取り組むこと。 ・ 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	25,101	25,242	25,903	103%	103%	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者実数は計画を超える実績である。 ・台風の影響もあり、利用者延べ数は目標値をやや下回ったが、ほぼ計画通りの実績である。
	利用者延べ数	38,900	39,118	38,498	99%	98%	
	(利用団体数)	1,625	1,634	2,559	157%	157%	
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	331	307	320	97%	104%	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度と比べると学校教育団体・社会教育関係団体の利用が増加し、その他の利用が減少している。 	
利用日数	328	307	313	95%	102%		
利用率	99%	100%	98%	99%	98%		
利用者 内訳	計(延べ数)	38,900	39,118	38,498	99%	98%	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの学校が石川岳登山など野外活動を行っていることから、研修室やプレイホールでの利用は少なくなっていると考えられる。 ・キャンプ場の利用が減少している。(キャンプを希望する学校が減少)
	学校教育	20,845	20,962	23,094	111%	110%	
	社会教育	865	870	1,871	216%	215%	
	その他	17,190	17,286	13,533	79%	78%	
施設別 利用内訳	計(延べ数)	38,900	39,118	38,498	99%	98%	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの学校が石川岳登山など野外活動を行っていることから、研修室やプレイホールでの利用は少なくなっていると考えられる。 ・キャンプ場の利用が減少している。(キャンプを希望する学校が減少)
	宿泊室	13,306	13,381	12,344	93%	92%	
	研修室	7,687	7,730	4,952	64%	64%	
	体育館(プレイホール)	6,464	6,500	4,311	67%	66%	
	キャンプ場	493	496	251	51%	51%	
その他	10,950	11,011	16,640	152%	151%		
評価 (①利用状況)					B		

【評価基準 (①利用状況) -】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

3) 受付・接客

事業計画	実施主体(該当者に○)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
全職員が対応可能な体制の構築	○		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	適切に実施されている。今後とも、定期・臨時会議を実施し、情報共有に努めること。常に利用者の立場に立った、誠意ある対応を心がけること。

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、館内掲示や関係期間へのパンフレット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	関係書類等により確認	適正	適切に実施されている。HPの更新については施設写真等は全面的な更新が必要。より積極的な広報に努めること。

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	○	○	個人情報書類の管理、シュレッダーの使用	関係書類等により確認	適正	適切に実施されている。今後と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250,000円 職員スキルアップ研修の実施	○		決算64,500円 社会教育施設職員研修会(4/4・5、6人参加) スキルアップセミナー(1/8・9、7人参加) 野外料理研修会(年間5回) 登山研修会(年間2回)	関係書類等により確認	適正	適切に実施されている。今後とも所内ルールの徹底や研修の実施等により全職員の技術・指導力向上に努めること。

(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
スプリングキャンプ	4月21日 ～ 4月22日	小学生以上の 家族	20	24	120%	キャンセルを見越しての受付を行った。申込み後にキャンセルがあったが、計画を上回る実績となった。
宿泊指導者研修会前期	5月12日	本所利用予 定小学校団 体引率者	30	34	113%	計画を上回る実績となった。実施期日を変更したことで、参加しやすくなったと思われる。
ホテルウォッチング	6月2日	小学生以上の 家族	45	61	136%	計画を上回る実績である。夜間での活動プログラムのため安全対策は万全に実施している。
親子で野外料理に挑戦しよう	7月14日 ～ 7月15日	小学生以上の 家族	20	26	130%	夜間の気温が高い中での事業になるため、受付時に気温が気になる方には部屋泊での対応を行った。その結果計画を上回る実績になったと思われる。
宿泊指導者研修会後期	7月27日	本所利用予 定小学校団 体引率者	30	41	137%	計画を上回る実績となった。今後も夏期休業期間中に実施する。
カヌー体験学習	7月29日	小学生以上の 家族	20	9	45%	台風で延期になった地域の祭りと重なったりしたため、計画を下回る実績となった。
子どもアドベンチャー	8月15日 ～ 8月17日	小学 4年生～ 6年生	20	11	55%	新聞広告・各市町村への掲載依頼をしていたが、すべて掲載なしとなり、計画を下回る実績となった。公民館や立て看板での広報なども検討する必要がある。
ナイト登山	10月13日	中学生以上・一般	20	24	120%	計画を上回る実績である。夜間での活動プログラムのため安全対策は万全に実施している。
オータムキャンプ	11月17日 ～ 11月18日	小学生以上の 家族	20	15	75%	実施当日にキャンセルがあり、計画を下回る実績となった。
どんぐり工作	12月2日	小学生以上の 家族	35	34	97%	申込み後にキャンセルがあったが、ほぼ計画通りの実績となった。
母子・父子家庭キャンプ	2月23日 ～ 2月24日	小学生以上の 母子・父 子家族	10	16	160%	リピーターが増え、計画を上回る実績となった。
石川岳の自然観察	3月17日	小学生以上の 家族 ・一般	20	23	115%	天候によるキャンセルを見越しての受付を行った。実施当日にキャンセルがあったが、計画を上回る実績となった。
計			290	318	110%	キャンセルを見越しての受付を行ったことから、計画を上回る実績となった。

(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
春の石川岳登山	5月6日	一般	20	26	130%	計画を上回る実績となった。天候に左右される事業なので安全面を工夫する必要がある。
健康づくり①	8月11日	一般	20	21	105%	計画を上回る実績となった。天候に左右される事業なので安全面を工夫する必要がある。
親子で手作り工作を楽しもう	8月26日	小学生以上の 家族	20	3	15%	盆(ウークイ)の翌日で参加者が集まらなかったと思われる。実施期日を検討する必要がある。
石川岳登山を楽しもう	9月9日	小学生以上・一般	20	28	140%	計画を上回る実績となった。天候に左右される事業なので安全面を工夫する必要がある。
菓子づくり	9月23日	小学生以上の 家族	20	8	40%	事業内容(火気使用)から考えると事業計画を検討する必要がある。適切な定員を検討すること。
歌碑めぐり	10月7日	一般	20	21	105%	計画を上回る実績となった。毎回、歌碑めぐりのコースを変更し関心度を高める努力をしている。
野草料理に挑戦しよう	11月14日	小学生以上の 家族	20	10	50%	計画を下回る実績となった。「今回のメニュー」を提示し、リピーターの関心を高め、再度の参加を促すなど広報の工夫が必要である。
石川岳登山体験	11月25日	一般	20	21	105%	計画を上回る実績となった。天候に左右される事業なので安全面を工夫する必要がある。
カーサムーチャー作り	12月23日	小学生以上の 家族	20	18	90%	新聞広告・学童クラブへの広報を行った。公民館や立て看板での広報なども検討する必要がある。
星空観察会	12月15日	小学生以上の 家族	30	42	140%	キャンセルを見越しての受付を行った。申込み後にキャンセルがあったが、計画を上回る実績となった。
歴史探訪5回シリーズ	1/16、 1/30、 2/13、 2/27、3/13	一般	100	98	98%	ほぼ計画通りの実績である。キャンセルを見越しての受付を行ったが、キャンセルが多かった。

ふれあいグラウンド ゴルフ大会	1月20日	シニア (60歳以上)	60	34	57%	地域のイベントと日程が重なっていたため、計画を下回る実績となった。日程検討のさい、他の行事との重なりを留意する必要がある。
フリスビー体験	2月10日	小学生以上の 家族	20	19	95%	学童クラブの参加もあり、ほぼ計画通りの実績となった。
災害対応プログラム	3月2日	小学生以上の 家族	20	22	110%	災害対策への関心が高まってきていることもあり、計画を上回る実績になった。
石川岳写真会	3月3日	一般	20	5	25%	計画を下回る実績となった。参加者の確保が難しいため、次年度以降廃止となっている。
わんぱく登山隊	3月9日	幼稚園児～ 小学3年生	20	26	130%	計画を上回る実績となった。低学年対象の事業なのでコース選定を行う必要がある。
ニンジン収穫体験学習	—	小学生以上の 家族	—	—	—	事業を実施するにあたり、ニンジンを提供してくださる農家が年々減少していることから、ニンジンの確保ができず中止となった。農作物の確保が難しいため、次年度以降廃止となっている。
計			450	402	89%	キャンセルを見越しての受付を行ったことから、ほぼ計画通りの実績となった。広報に工夫の必要がある。

※「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) 宿泊での団体利用を促すよう、広報の仕方を工夫する必要がある。 (2) 事業に支障がないように定員を多めに受け入れたり、他のイベント日を考慮して実施期日を選定するなどの工夫が必要である。今後も職員同士でアイデアを出し合い、事業の開発に取り組む。 (3) 当日キャンセルや他のイベントとの重複などの関係で計画を下回る実績が続いている。定員より多めに受け入れたり、他のイベント日程を考慮して実施期日の選定や広報などの工夫が必要である。
---	--

※「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 〈満足度〉98% (※1) とても良い 80% (171票) 良い 18% (38票) 普通 1% (3票) 悪い 1% (1票) (良い意見) ・きれいにしており清掃もしやすく、子ども達にも伝えやすかった。 ・プロジェクト、音響機器など充実している助かりました。また野外炊飯では食器も備えており、手ぶらで参加できてよかったです。クーラーもあり、快適に過ごすことができました。 ・空気清浄機があっけよかったです。 (悪い意見) ・ファンタジーステーションのベンチが汚れていたり、虫に食われていた。 ・バスケットリングが一般用に固定されているため、小学生のシュート練習には向いていませんでした。	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉95% (※1) 良い 95% (165票) 普通 4% (7票) 悪い 1% (1票) (良い意見) ・職員さんがとても親切で設備も非常に良い ・大研修室の設備が充実しており使いやすかった。 ・各トイレ、施設に1つ1つ用具が準備されていて掃除もしやすかったです。プロジェクトに使用するコードについて、すぐに購入して準備していただき大変感謝しております。 (悪い意見) ・なし	S	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。	安全点検をこまめに行い、修繕箇所が見つかり次第、所管課と連携を図りながら計画的な修繕・備品購入を行うこと。
	宿泊で利用する施設・設備について 〈満足度〉97% (※1) とても良い 79% (135票) 良い 18% (31票) 普通 3% (5票) 悪い 0% (0票) (良い意見) ・きれいに整理整頓されていて使いやすい。すみずみまでわかりやすく表示されている。 ・トイレ等自動で電源がつくので子ども達の消し忘れの心配がなくて良かった。 ・寝具が充実していてよかった。 ・各部屋とてもキレイで、ベッドのマットもしっかりしていて畳があるのは良かったです。トイレ、洗面が多いのも助かりました。 (悪い意見) ・クーラーをつける時刻をもう少し早められないか、暑すぎた。 ・全部屋にミホウキがほしい。 ・シャワーの数がもう少し多いと入浴時間が短縮できる。	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉89% (※1) 良い 89% (123票) 普通 10% (14票) 悪い 1% (1票) (良い意見) ・「ドームテント」とても良かったです。事前に凹で場所をしてくださったので良かったです。 ・どの部屋も明るく清潔感があつた。炊飯場も使い勝手良い。 ・部屋の入口が一面で確認しやすい。先生方の見回りにはとても良い。 (悪い意見) ・クーラーの時間が短い(20時~希望) 扇風機を1台ずつ置いてほしい。	A	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。	安全点検をこまめに行い、今後も利用者が宿泊しやすい環境づくりを心がけること。また所管課と連携を図り、計画的な修繕・備品購入に努めること。
	浴室・トイレの施設・設備について 〈満足度〉98% (※1) とても良い 79% (163票) 良い 19% (40票) 普通 2% (4票) 悪い 0% (0票) (良い意見) ・とてもキレイに保たれているので、これからも継続してほしい。 ・15ルームあつて、スムーズにシャワーでできました。 ・浴室の足ふきマットがあつて良かったです。 (悪い意見) ・シャワー室は全員が会話しながら入れた昔のものが良かったと思います。 ・シャワーカーテンの破損が多く見られた。 ・シャワーが11時までというのをどうにかできないか、引率できて、子どもを休ませてからと思つたら入れなかった。	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉94% (※1) 良い 94% (154票) 普通 5% (9票) 悪い 1% (2票) (良い意見) ・清潔に保たれており非常に使いやすかったです。個別のシャワーが特に良いです。 ・センサーライトで夜も安心してトイレに行くことができました。 ・浴室もしきりがありスムーズに入れた。 (悪い意見) ・女子トイレが故障していたので、早く修繕してほしい。	S	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。	・今後も利用者が利用しやすい施設・設備の維持管理に努めること。 ・今後も清掃をこまめに行い、衛生面にも十分注意を払うこと。
	食堂の施設・設備について 〈満足度〉98% (※1) とても良い 83% (135票) 良い 15% (24票) 普通 2% (3票) 悪い 0% (0票) (良い意見) ・広いですが見通しをもって食事が出来る設備になっていて良い。 ・複数団体への対応も可能ですばらしいと思います。 ・広くて周りの景色もよく、おいしく食べられた。 (悪い意見) ・人数が多いのもあり配膳に30分近くかかりました。少し工夫が必要と感じました。	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉95% (※1) 良い 95% (127票) 普通 5% (6票) 悪い 0% (0票) (良い意見) ・明るく、広々としていてよかったです。 ・食堂はとてもキレイで、また、事前に食事がテーブルに準備されていてスムーズでした。 ・入口に手洗い場がもうけられていてよい。開放的で雰囲気よし。 (悪い意見) ・なし	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。	衛生面にも注意を払い、今後も利用者が利用しやすい設備管理を心がけること。

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			
食堂の提供 するメニューについて	〈満足度〉90% (※1) とても良い 60% (95票) 良い 30% (47票) 普通 9% (15票) 悪い 1% (1票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉77% (※1) 良い 77% (102票) 普通 22% (29票) 悪い 1% (1票)	B	利用団体の要望に応え柔軟に対応している。	今後も利用者が満足できるメニューを提供できるよう、工夫・改善を心がけること。
	(良い意見) ・とても満足 ・アレルギー対応できるのがとても助かりました。配膳がスムーズでした。 ・子どもたちも最高においしかったと喜んでいました。 ・バランスよく満足でした。 ・子ども達の栄養等管理されていて良かった。 ・おいしかったです。バイキングがよかったです。	(良い意見) ・アレルギーへの対応、緊急の対応に応じて下さり、ありがたかったです。 ・こちらの時間設定ミスがありました。が、対応してくださり、とても助かりました。ありがとうございました。 ・バランスが取れていて満足できました。				
	(悪い意見) ・汁も冷たく、全体的にあまりよくなかった。全部食事が冷たい、メニューの内容も組み合わせも良くなかった。 ・昨年も利用しましたが今年も料理内容が同じでした。もう少し何か違うようなのがあれば嬉しく思いました。とても美味しかったです。 ・朝食の量、子供には多かった。	(悪い意見) ・炭水化物が多い。もっと野菜がほしい。みそ汁のめんがのびていた。(夕食)				
施設が提供する活動プログラムについて	〈満足度〉99% (※1) とても良い 72% (86票) 良い 27% (32票) 普通 1% (2票) 悪い 0% (0票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉90% (※1) 良い 90% (102票) 普通 10% (11票) 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。	今後も安全対策を十分に行い、職員同士で研鑽を積みながらアイデアを出し合い、プログラムの改善や新規プログラムの開発に努めること。
	(良い意見) ・ターザン広場がスリリングで楽しかったです。 ・過酷な登山、Cコース、子供たちにとっては、きつさよりも達成感の方が上回っていました。 ・冒険コース、山登り、ナイトウォーク、よい活動が出来る。 ・内容、時間、共に良い。 ・登山ガイドでの声かけ、その子に合ったペースで案内して頂きありがとうございました。	(良い意見) ・山登りCコースはきつかったけれど、とても達成感があり満足です。ナイトウォークもとても楽しんでいました。 ・説明がいていいので子どもたちも安全に活動できた。 ・雨でプログラム変更をたくさんしたのですが早く対応していただきました。ありがとうございました。				
	(悪い意見) ・入所式、オリエンテーション、野外炊飯の説明は短くもう少しわかりやすくお願いします。	(悪い意見) ・なし				
電話や窓口での対応、プログラムの指導について	〈満足度〉97% (※1) とても良い 83% (192票) 良い 14% (32票) 普通 2% (4票) 悪い 1% (1票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉92% (※1) 良い 92% (171票) 普通 7% (14票) 悪い 1% (1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。	利用者からの満足度は高い。今後も、常に利用者の立場に立ち、誠意ある対応を心がけること。
	(良い意見) ・登山では途中下山の児童に早急に対応して頂きありがとうございました。 ・とても丁寧で活動しやすかったです。お1人お1人の対応がよかった。細かくお話して下さい、子ども達も満足でした。 ・事前にいくつかの確認でお電話させていただきましたが、詳しく説明くださり感謝しています。	(良い意見) ・それぞれの場面で細かく丁寧に教えて下さり助かりました。 ・電話で利用の手順をわかりやすく教えてもらえた。 ・提出忘れの書類に関しても連絡があり、たすかりました。				
	(悪い意見) ・なべみがきは必要なことですが、子どもが納得できるような指導は必要かなと思えました。退所の時間もあるので時間も考えてほしい。	(悪い意見) ・3月の打合せと4月の打合せの担当者が変わると内容も変わりテキスト変更が大変だった。統一していただきたい。				
施設の利用料金について	〈満足度〉98% (※1) とても良い 61% (176票) 良い 37% (107票) 普通 2% (6票) 悪い 0% (0票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉93% (※1) 良い 93% (184票) 普通 7% (14票) 悪い 0% (0票)	S	概ね良好である。	利用者にとっては納得できる料金設定のようである。今後も利用した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。
	(良い意見) ・少ない予算で多くの子供に色々な体験をさせられて良かった。 ・格安でよかった。 ・利用者には優しい料金だと思います。 ・活動に適した料金であったり、利用者の事を考え利用しやすい料金設定になっている事に感謝します。	(良い意見) ・補助(免除)のおかげで安く利用できたのが良いです。 ・利用しやすい料金である。 ・体育館使用とても良いと思います。				
	(悪い意見) ・なし	(悪い意見) ・なし				

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			
食事料金について	<p>〈満足度〉90% (※1) とても良い 65% (104票) 良い 25% (40票) 普通 10% (17票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・満足でした。 ・金額に見合ったメニューでした。 ・金額以上にボリュームがあり、よかったです。</p> <p>(悪い意見) ・おやつ飲み物のサイズは大きいので、小さいサイズがよかったです。 ・おやつ料金(飲み物)が少し高めと感じました。 ・おやつ飲み物の種類がほしかった。 ・低学年向けの料金があったらいい。 ・夕食の料金がもう少し安ければいい。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉74% (※1) 良い 74% (106票) 普通 24% (35票) 悪い 2% (2票)</p> <p>(良い意見) ・児童も「おいしい」と言って食べていた。値段もお手ごろ。 ・たくさん食べれて満足 ・安価で助かりました。</p> <p>(悪い意見) ・メニューが少ない朝からギョウザ？ ・夕食560円は高いと感じました。</p>	B	概ね良好である。	<p>・今後も可能な範囲で、利用者が満足できる料金設定を心がけること。 ・前年度に意見のあった子供料金に関しては、他施設や他県の状況も踏まえ適切に対応する必要がある。</p>
	総合評価 当施設の総合的な満足度について	<p>〈満足度〉99% (※1) とても良い 69% (2874票) 良い 30% (1275票) 普通 0% (0票) 悪い 1% (21票)</p> <p>(良い意見・継続事項) ・なかなかできる体験ではないのですが楽しかったです。 ・初めての人もついていけることができました。 ・素晴らしい。 ・わかりやすく楽しく満足できました。 ・親切丁寧な方々でした。 ・適切な料金です。 ・ここで研修が出来本当に良かったと思える素直な職員の方々がいました。 ・食事は金額以上にボリュームがあり、良かったです。 ・プログラムは、内容・時間・共に良い。 ・トイレ等自動で電源がつくので子ども達の消し忘れの心配がなくて良かった。 ・15ルームあってスムーズにシャワーできました。</p> <p>(悪い意見・要改善事項) ・問合せに対して折り返しの連絡が遅い。 ・食事は少し高いなと思った。 ・夜の時間をもう少し早めに終わらせてほしかった。 ・スタート時間が遅い。 ・シャワー室は全員が会話しながら入れた昔のものが良かったと思います。 ・シャワーカーテンの破損が多く見られました。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉96% (※1) 良い 96% (183票) 普通 4% (8票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・毎年、利用させていただいています。普段出来ない自然体験(登山、ナイトウォーク)が出来とても充実した宿泊学習ができました。また、来年、利用したいと思います。 ・研修室の利用の際など、親切に対応していただいて、本当に助かっています。 ・体育館もとても使いやすくキレイで料金もとても良い。スタッフの人もとても良かったです。ありがとうございます。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	S	安全性に配慮し、施設整備に努めている。利用団体の要望に応え柔軟に対応している。職員の対応についても概ね良好であり、今後も継続していきたい。また専門職員の事業への事前学習が事業への熱意となり、参加者へ伝わった。今後も変わらず継続していきたい。

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定して下さい。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

※1:満足度とは、回答選択肢のうち中位を超える割合(5段階評価の場合上位2段階の割合、4段階評価の場合上位2段階の割合、3段階評価の場合上位の割合)

ただし、奇数評価の場合、中央に集まる傾向があること、「普通」評価は改善に繋げる観点では価値が乏しいことから、4段階評価が望ましい。

【評価基準(②満足度)】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均各評価項目においてはそれぞれの満足度

- S : 90%以上
- A : 80%以上、90%未満
- B : 70%以上、80%未満
- C : 70%未満

2. 主権・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〉98% (※1) とても良い 44%(165票) 良い 54%(199票) 普通 0%(0票) 悪い 2(8票)</p> <p>(良い意見) ・持ち物が確認できました。 ・たくさんの人と会話ができた。 ・ホームページにも出ていたので良かった。</p> <p>(悪い意見) ・こまかい説明がなかった。 ・事前に内容がわからなかった。HPなどにも掲載してほしい。</p>	〈満足度〉90% (※1)	<p>〈満足度〉99% (※1) とても良い 47%(165票) 良い 52%(185票) 悪い 1%(3票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・うるま市の広報12月号で早めに行うことができた。 ・分かりやすい方法です。 ・以前にももらった事業内容よりはよい電話予約にビックリしました。</p> <p>(悪い意見) ・知人に聞かなければ知らなかった。 ・良かった。もっと広げたら来年来れなくなるから新聞くらいでOK。 ・もっと早めに広報をした方がよい。</p>	S	新聞、HP、広報、配布など幅広く広報しており概ね良好である。	・HPなども有効活用し、写真も掲載しながら事業内容を分かりやすく伝える工夫が必要である。
	<p>電話や窓口の対応について</p> <p>〈満足度〉99% (※1) とても良い 61%(225票) 良い 38%(139票) 普通 0%(0票) 悪い 2%(3票)</p> <p>(良い意見) ・とても丁寧でした。 ・持ち物など丁寧に教えていただきました。 ・よかったです。</p> <p>(悪い意見) ・問合せに対して折り返しの連絡が遅い。</p>	〈満足度〉90% (※1)	<p>〈満足度〉100% (※1) とても良い 62%(214票) 良い 38%(130票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・とても丁寧に対応していただきました。 ・こちらの無理な対応にも応えてもらって良かったです。 ・持ち物の説明など良かったです。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	S	職員の対応・マナー等については、概ね良好であり今後も継続していきたい。	利用者から高い評価を得ている。今後も常に利用者の立場に立ち、丁寧で誠実な対応を心がけること。
	<p>事業の内容について</p> <p>〈満足度〉100% (※1) とても良い 74%(290票) 良い 26%(102票) 普通 0%(0票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・ホテルの成虫がたくさんいた。 ・とても楽しかった。 ・なかなかできる体験ではないのですごく楽しかったです。 ・初めての人でもついていくことができました。 ・素晴らしかった。 ・わかりやすく楽しく満足できました。</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	〈満足度〉90% (※1)	<p>〈満足度〉100% (※1) とても良い 75%(287票) 良い 25%(96票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・ダッチオープンでの料理、GOOD! 山登りも満喫できた。 ・星の講義を受けた後に実際の星座を観察しに行けてわかりやすく楽しかったです。 ・雨の対応時のレクリエーション等。2日目の雨で変更したフリスビー他の活動も楽しかったです。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	S	主権・自主事業共に安全面を考慮しながら概ね良好に行えた。今後も継続していきたい。	参加者の満足度は高い。今後も参加者の声を参考にしながら、既存事業の改善を心がけること。また、職員同士で研鑽を積み、アイデアを出し合いながら県民のニーズに応えたプログラム開発を行うこと。
	<p>講師の進め方について</p> <p>〈満足度〉99% (※1) とても良い 76%(297票) 良い 23%(95票) 普通 0%(0票) 悪い 1%(1票)</p> <p>(良い意見) ・講話が分かりやすかった。 ・説明がていねいでわかりやすかった。 ・親切丁寧な方々でした。 ・木の名前など丁寧に説明してくれました。ゆっくり丁寧で心強かったです。 ・料理の作り方はとても分かりやすかったです。ナイトウォーク、登山では植物や動物(昆虫)のことなど詳しく教えてもらい楽しく歩くことができました。ドングリも予想以上にたくさんひろえて、子どもたち大喜びでした。</p>	〈満足度〉90% (※1)	<p>〈満足度〉100% (※1) とても良い 76%(294票) 良い 24%(93票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・光るブレスレッドでグループと講師の先生を色分けされていて暗闇で良い目印になっていてわかりやすかったです。 ・先生方が担当割りされてスムーズに進んだ。 ・声も大きく聞きやすい。質問しやすくわかりやすかった。</p> <p>(悪い意見) ・なし</p>	S	概ね良好であり、今後も継続していきたい。	・今後も参加者が満足でき、目的達成に適した講師の選定に努めること。

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			
参加費について	〈満足度〉99% (※1) とても良い 61% (242票) 良い 38% (149票) 普通 0% (0票) 悪い 1% (1票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉98% (※1) とても良い 65% (250票) 良い 33% (128票) 悪い 2% (7票) とても悪い 0% (0票)	S	概ね良好であり、今後も継続していきたい。	・概ねの参加者が納得できる参加費設定のようである。今後も利用者の意見を踏まえ、参加者が満足・納得できる参加費設定に努めること。
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉99% (※1)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1)	S 評価 (②満足度)	利用者から高評価を受けている。今後も高評価をいただけるよう、施設職員一同、研鑽に励む。	・全体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。 ・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	・実績報告書や利用者のアンケート結果を踏まえると、全般的に利用者のニーズに即した適切な対応が出来ている。主な取組改善案は以下の2点。 (1) 利用者の声を参考にして設備不全箇所があれば、所管課と連携を図り、計画的な営繕・備品購入を行うこと。 (2) 新設して間もないが、絶えず各所点検を行うこと。修繕懸念箇所を早期に把握し、緊急性などを勘案しながら計画的な修繕計画を立てること。
-----------------------	---

※「Ⅱ. サービスの質の評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H31年度)の主な取組改善案を記入してください。

Ⅲ. サービスの安定性評価

1. 事業収入

(1) 収入

(単位：千円)

収入項目	H29実績	事業計画	H30実績	前年比	対計画比	特記事項
				(%)	(%)	
計	2,362	2,350	1,790	76%	76%	
利用料金収入						
宿泊室	2,018	2,000	1,426	71%	71%	
キャンプ場	20	50	43	215%	86%	
研修室及び訓練室	202	150	185	92%	123%	
プレイホール（体育館）	122	150	136	111%	91%	
指定管理料	37,887	37,887	37,887	100%	100%	
計	3,311	2,600	2,877	87%	111%	
事業収入						
主催事業収入	500	350	436	87%	125%	
自主事業収入	417	350	342	82%	98%	
事業収入その他（薪代・シーツ代等）	2,394	1,900	2,099	88%	110%	
その他収入（自販機電気料等）	126	150	158	125%	105%	
合計（A）	43,686	42,987	42,712	98%	99%	

〈現状分析・課題〉

ほぼ計画通りの収入を得ることができた。
減免対象の利用団体が増加したため、利用者数は前年度をほぼ維持しているにもかかわらず、収入は減少している。

(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	18,951	18,596	19,024	100%	102%	
賃金	0	0	0	-	-	
報償費	216	249	192	89%	77%	
旅費	159	500	95	60%	19%	
計	7,188	7,495	7,667	107%	102%	
需用費						
消耗品費	1,527	1,495	1,767	116%	118%	
燃料費	334	420	180	54%	43%	
印刷製本費	80	100	100	125%	100%	
光熱水費	5,090	5,280	5,209	102%	99%	
修繕料	157	200	411	262%	206%	
その他（〇〇〇〇）	0	0	0	-	-	
計	501	590	452	90%	77%	
役務費						
通信運搬費	264	320	237	90%	74%	
手数料	80	100	77	96%	77%	
損害賠償保険料	144	120	126	88%	105%	
火災保険料	0	0	0	-	-	
自動車保険料	13	50	12	92%	24%	
その他（〇〇〇〇）	0	0	0	-	-	
委託料	12,936	10,905	11,728	91%	108%	
使用料及び賃借料	2,110	2,805	1,776	84%	63%	
備品購入費	0	0	0	-	-	
負担金	37	75	59	159%	79%	
間接経費	0	0	0	-	-	
計	1,588	1,772	1,704	107%	96%	
公課費						
消費税相当額分	1,515	1,719	1,660	110%	97%	
その他公課費	73	53	44	60%	83%	
合計（B）	43,686	42,987	42,697	98%	99%	

〈現状分析・課題〉

非常用発電機等7件の修繕に対応したため、計画を上回る需用費（修繕費）の支出があった。今後ともサービスの質の維持向上を図りつつ、費用の縮減に努めること。

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)	0	0	15	-	-	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	0%	0%	0.04%	-	-	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	5%	5%	4%	78%	77%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	43%	43%	45%	103%	103%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	30%	25%	27%	93%	108%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)(単位:円)	1,123	1,099	1,109	99%	101%	
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)	974	969	984	101%	102%	
(現状分析・課題)						
収支実績がほぼ±0になり計画どおりの実績になった。今後とも、新規利用者獲得及びリピーター獲得により更なる利用者増を図り、施設効果を最大限発揮させること。						

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

評価(③財務状況)

A

【評価基準(③財務状況)】

収益率(事業収支/収入合計)

A: 0%以上

B: -5%以上、0%未満

C: -5%未満

【経営分析指標の評価の考え方】

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入-支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支/収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
利用料金比率	利用料金収入/収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。 ※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	2019(H31)	2020(R2)	2021(R3)	2022(R4)	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	39,337人	39,557人	39,779人	40,000人	改築されたこと及び施設の規模を考慮してR4年度までに40,000人の利用を目標とする
	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	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	39,118	38,498	99%	98%	台風などの影響でキャンセルがあったが、ほぼ計画通りの実績である。	B	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。	39,337
	②満足度	受入事業満足度	90%	96%	97%	107%	概ね良好である。	S	こまめな設備点検と計画的な修繕・備品購入により、今後も満足度を高めるようサービスの維持・向上に努めること。	90%
		自主・主催事業満足度	90%	99%	100%	110%	概ね良好である。		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今後も満足度を高めるようサービスの維持・向上に努めること。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	0%	0.04%	-	-	概ね良好である。	A	指定管理料の増額に伴う職員待遇の向上、予防保全的な修繕の対応等に取り組みつつ、安定的な収益となる運営に努めること。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	安全安心	登山道の安全対策・安全点検緊急時天荒対策	目標を大きく上回る	-	-	表示老朽化の取り替え、倒木等緊急な対応を行った。安全に利用できるよう整備できた。	S	安全点検を随時行い、事故の未然防止に引き続き取り組む必要がある。	冒険コース・ナイトウォークコース安全対策・安全点検

総合評価

S

※「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】

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

【総合評価基準】

	総合評価 (合計点数)
S	35点以上
A	20点以上
B	10点以上
C	9点以下

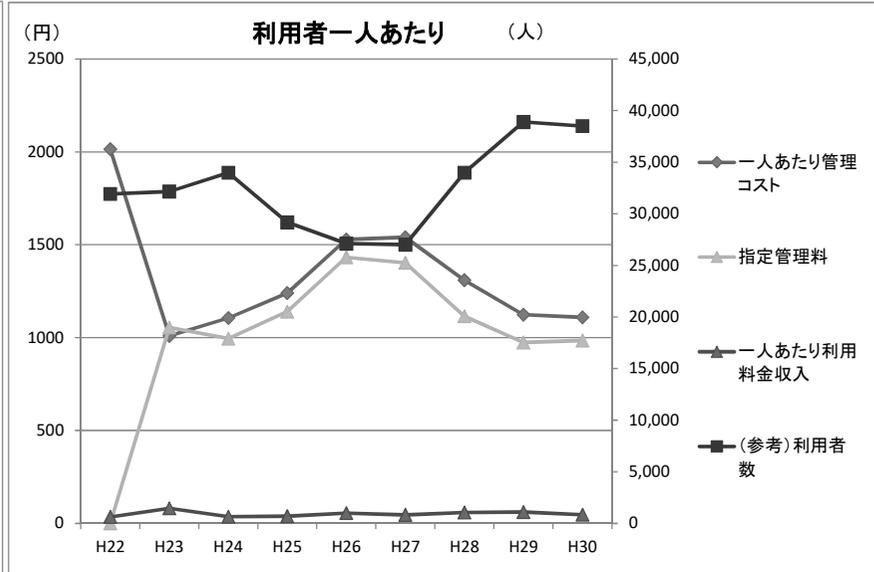
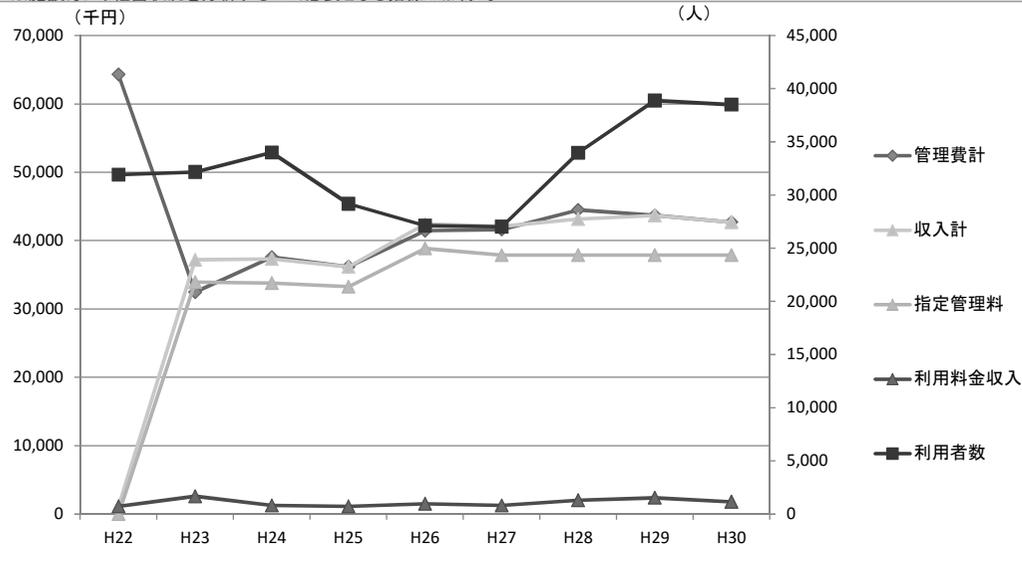
<各評価項目点数>

	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

施設名称: 沖縄県立石川青少年の家

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	39,118	39,337	39,557	39,779
		実績	人	-	-	-	-	-	-	-	-	31,916	32,165	33,991	29,177	27,115	27,014	33,974	38,900	38,498	-	-	-
		目標比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	98.4%	-	-	-
		H22比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	101%	107%	91%	85%	85%	106%	122%	121%	-	-	-
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	37,887	-	-	-	
	負担割合(指定管理料/管理費計)	%	-	-	-	-	-	-	-	0.0%	104.5%	90.0%	91.9%	93.7%	91.0%	85.2%	86.7%	88.7%	-	-	-		
	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	-	-	-		
	利用率(利用料金/収入計)	%	-	-	-	-	-	-	-	100.0%	7.0%	3.4%	3.1%	3.5%	2.9%	4.7%	5.4%	4.2%	-	-	-		
	事業収入	千円	-	-	-	-	-	-	-	0	21	113	30	201	2,767	3,118	3,311	2,877	-	-	-		
	その他収入	千円	-	-	-	-	-	-	-	0	643	2,141	1,760	1,885	199	140	126	158	-	-	-		
	収入計	千円	-	-	-	-	-	-	-	1,117	37,204	37,325	36,187	42,442	42,093	43,153	43,686	42,712	-	-	-		
	管理費計	千円	-	-	-	-	-	-	-	64,308	32,466	37,594	36,187	41,464	41,618	44,482	43,686	42,697	-	-	-		
	収支	千円	-	-	-	-	-	-	-	-63,191	4,738	-269	0	978	475	-1,329	0	15	-	-	-		
	収益率(収支/収入計)	%	-	-	-	-	-	-	-	-5657.2%	12.7%	-0.7%	0.0%	2.3%	1.1%	-3.1%	0.0%	0.0%	-	-	-		
/単位	一人あたり管理コスト	円	-	-	-	-	-	-	-	2015	1009	1106	1240	1529	1541	1309	1123	1109	-	-	-		
	一人あたり指定管理料	円	-	-	-	-	-	-	-	0	1055	995	1140	1433	1402	1115	974	984	-	-	-		
	一人あたり利用料金収入	円	-	-	-	-	-	-	-	35	81	37	39	56	46	59	61	46	-	-	-		

※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、その他利用者の減による減。
H29年度	改築に伴う利用者の増加。改築が完了し、年間通して施設全域利用可能(改築関係)。
H28年度	改築に伴う利用者の増加。2月よりキャンプ場利用可能(改築関係)。
H27年度	利用者数の減については、その他利用者の減による減。9月より新本館利用開始(改築関係)。

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	改築されたこと及び施設の規模を考慮してR4年度までに40,000人の利用を目標とする
R1年度	同上
R2年度	同上
R3年度	同上

労働条件等自主点検表

施設名称	沖縄県立石川青少年の家	対象年度	平成30年度
指定管理者名	公益社団法人うるま市シルバー人材センター		

※ 以下の確認事項に従い、指定管理者による確認結果欄の該当する箇所には○を付け、記入が必要な箇所については記入願います。

確認事項	指定管理者による確認結果																										
<p>1 労働条件の明示 労働契約を締結するに当たり、労働時間、賃金、退職(解雇の事由を含む。)、安全衛生等の労働条件を労働者に対し明示していますか。この場合において、労働時間、賃金等に関する事項について書面を交付していますか。</p> <p>労働契約の締結時には、パートタイム労働者を含むすべての労働者に対し労働時間、賃金、退職(解雇の事由を含む。)、安全衛生等の労働条件を明示しなければなりません。特に、労働契約期間、有期労働契約を更新する場合の基準、始業・終業の時刻、所定時間外労働の有無等、約定賃金の決定、計算、支払の方法及び賃金の締切り、支払の時期等、退職(解雇の事由を含む。))については、書面を交付しなければなりません[労働基準法(以下「法」といいます。)第15条]</p>	就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している	労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している	労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない	労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している	労働契約締結時には明示していない																						
	①	2	3	4	5																						
(3～5については、改善が必要です)																											
<p>2 就業規則 就業規則(労働時間、休日、休憩、休暇、賃金の定め方及び支払方法、退職(解雇の事由を含む。))等、労働条件の具体的細目を定めた規則)を作成していますか。また就業規則の内容が実際の勤務の状況に合っていますか。</p> <p>常時10人以上の労働者(パートタイム労働者を含む。)を使用する事業場では、就業規則を作成し、所轄労働基準監督署長へ届け出なければなりません(法第89条) また、常時各作業場の見やすい場所への掲示、備付け、書面の交付又は電子機器の設置等により労働者に周知させなければなりません(法第106条)</p>	常時使用する労働者は10人未満である。	常時使用する労働者が10人以上である																									
	1	②	3	4	5																						
(3～5については、改善が必要です)																											
<p>3 所定休日 所定休日をどのように定めていますか。</p> <p>休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません(法第35条)</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px auto;"> <tr> <td colspan="4">週休2日制</td> <td colspan="2">週休1日制</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td>完全(毎週)</td> <td>月3回</td> <td>隔週</td> <td>月1～2回</td> <td>週1日</td> <td>4週4日</td> <td>4週3日以下</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </table>						週休2日制				週休1日制		その他	完全(毎週)	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下	①	2	3	4	5	6	7
週休2日制				週休1日制		その他																					
完全(毎週)	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下																					
①	2	3	4	5	6	7																					
(7については、改善が必要です)																											

4 年次有給休暇
年次有給休暇についてはどのように取り扱っていますか。

年次有給休暇は、6ヶ月間継続勤務し、全労働日の8割以上を出勤した労働者については10労働日、以降1年ごとに付与日数を増加しなければなりません(法第39条)

法定どおりの年次有給休暇を与えている	年次有給休暇を与えているが、付与日数が法定を下回っている	年次有給休暇を与えていない
①	2	3

(2、3については改善が必要です)

※年次有給休暇の法定の付与日数表(週所定労働日数が5日以上、又は、週所定労働時間が30時間以上の労働者の場合。)

勤続年数	0.5	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5	6.5以上
付与日数	10	11	12	14	16	18	20

※なお、月30時間未満の労働者は比例付与することとされています。

5 健康診断
定期健康診断を実施していますか。

常時使用する労働者については、年1回定期的に健康診断を行わなければなりません(労働安全衛生法第66条)。
なお、深夜業を含む業務等に常時従事する労働者に対しては6月以内ごとに1回定期的に健康診断を行わなければなりません(労働安全衛生規則第45条)

毎年1回以上定期的に行っている	年によって行ったり行わなかったり一定しない	行ったことがない
①	2	3

(2、3については、改善が必要です)

6 最低賃金
地域別最低賃金以上の賃金を支払っていますか。

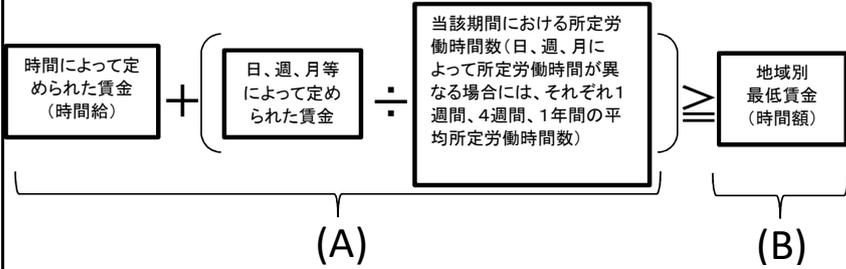
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- ① 臨時に支払われる賃金(結婚手当等)
- ② 1月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与等)
- ③ 所定外・休日・深夜の労働に対して支払われる割増賃金
- ④ 精皆勤手当、通勤手当、家族手当

支払っている	支払っていない
①	2

(2については、改善が必要です。)

【支払う賃金(A)と地域別最低賃金(B)の比較方法】



7 割増賃金
時間外労働・休日労働又は深夜労働を行わせた場合に、その時間に対する割増賃金は、どのように支払っていますか。

法定労働時間を超える時間外労働については、2割5分以上、法定休日における休日労働については3割5分以上、深夜労働(午後10時から翌日午前5時の間の労働をいいます。)については2割5分以上の割増賃金を支払わなければなりません(法第37条)。

※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。)

※時間外労働、休日労働が発生した場合は、振替休日に対応している。

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	4	4

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	若年者の再就職支援とする

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	加入要件を満たさないため

※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っぱら従事する従業員(平成31年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。

9 健康保険・厚生年金保険の加入について

確認事項	従業員数	うち健康保険 加入従業員数	うち健康保険 未加入従業員数	うち厚生年金保険 加入従業員数	うち厚生年金保険 未加入従業員数
当該指定管理施設で勤務する従業員の健康保険・厚生年金保険加入状況	8	8	0	7	1

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	厚生年金基金に加入することにより年金の上積みを図る

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	年齢が70歳以上である

※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にもっぱら従事する従業員(平成31年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。