

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。

【沖縄県立宮古青少年の家に係る質疑応答について】

宮古	主な質問・指摘・意見	回答等
—	沖縄県立宮古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、沖縄県立宮古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。

沖縄県立宮古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. 運営業務

- (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) 運営業務

2. 主催・自主事業

- (1) 運営業務

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【宮古】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〉	○		所長・職員にて館内、屋外植栽等の清掃美化を実施	所視巡視、書類等確認	適正	今後とも、職員による施設環境美化に努めること。
〈定期清掃〉	○	○	・全体清掃(毎週金曜日実施) ・塵芥収集外部へ委託(週2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	○		・職員による安全点検 (毎週金曜日に実施)	所内巡視、書類等確認	適正	日々の施設巡視等により、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1回実施 4/9・5/10・6/6・7/4・8/3・9/6 10/22・11/13・12/10・1/8・2/18 3/13	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2回実施 H30.7.18及びH31.1.15	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		○	・業者点検月4回実施 ・業者による、年1回受水槽・高架水槽清掃H30.10.3	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		○	・業者点検月4回実施 ・法定検査年1回H31.2.20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。
ボイラー設備保守点検		○	・年2回実施 H30.7.22及びH31.2.5	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	-	-	-	-	-	-

(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		○	・職員退所後に機械警備及び警備員による夜間巡回警備 20時以降実施 ・宿泊利用時は、職員と警備員による宿直警備実施 22:30から翌日7:30最低2回施設内巡回警備実施	契約書、日誌等確認	適正	適切に実施されている。利用者・職員の安心安全を第一考慮すること。

(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。	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 職員修繕 水上バイク保管庫の屋根 作業室内整理保管棚 業者委託 宿泊室屋根裏整備 	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。老朽化施設であることから、修繕箇所が多いため、今後も所管課との連携を図りながら、優先順位を定めて計画的な修繕に努めること。

(5) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○)		実施内容		整合性の検証	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 500千円	○		水上バイク牽引用トレーラー購入 (海浜活動安全監視・緊急時救助用)	請求書等書類確認。及び現物確認。	適正	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。備品台帳による管理についても現状どおり適切に行うこと。

(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 <ul style="list-style-type: none"> ・9/27実施(9/28報告) ・2/21実施(2/24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	○		2/21実施(2月24日報告)	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	○		平成30年度実績924,790円。 料金徴収フロー図のとおり徴収。	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	○		平成30年度実績717,238円。 料金徴収フロー図のとおり徴収。	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。

※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	築39年を経過した老朽化施設であることから、施設・設備に様々な不具合が発生してきている。今後、大規模な改修・改築工事を行う可能性もあることから、所管課と連絡調整を密にし、施設利用者の安心・安全を第一に計画的な施設管理を行う必要がある。
--------------------	---

2. 運営業務

(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	22,175	22,719	25,978	117%	114%	利用者延数は対前年比117%に増加した。 要因として、小学校利用増(951人)、利便性が浸透したことによる各施設利用の増、新たな取り組み(青少年の家体験活動モデル事業)を3回実施したことがある。
	利用者延べ数	24,826	25,435	29,004	117%	114%	
	(利用団体数)	856	877	1,097	128%	125%	
				評価(①利用状況)	S		

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	357	357	358	100%	100%	利用者延数が対前年比117%に増加した要因としては、 ○学校関係・各種スポーツ団体の利用者増加(施設の利用方法の認知度向上) ○施設研修場所の利用日・利用時間の緩和(職員対応で利便性を浸透させた) ことがあげられる。	
利用日数	357	357	357	100%	100%		
利用率	100%	100%	100%	100%	100%		
利用者 内訳	計(延べ数)	24,826	25,435	29,004	117%	114%	キャンプ場の利用者数は減少しているが、宿泊室やプレイホールの利用が多かったため、全体的に前年度より施設利用が多い結果となった。
	学校教育	4,371	4,478	5,127	117%	114%	
	社会教育	9,209	9,435	9,327	101%	99%	
	その他	11,246	11,522	14,550	129%	126%	
施設別 利用内訳	計(延べ数)	24,826	25,435	29,004	117%	114%	
	宿泊室	2,077	2,128	2,587	125%	122%	
	研修室	2,959	3,032	2,699	91%	89%	
	体育館(プレイホール)	2,743	2,810	3,497	127%	124%	
	キャンプ場	574	588	439	76%	75%	
その他	16,473	16,877	19,782	120%	117%		
				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)		
・朝礼や職務会(毎週火曜日)実施	○		・朝礼や職務会(毎週火曜日)で、情報の共有及び確認 ・事業実施日は、安全委員会で最終確認を行っている。 ・問題発生時には、臨時職務会を行い詳細確認の上、職員間で共通認識を持つ。	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、職員間の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)		
・所内掲示や地元マスコミ(テレビ・新聞・ラジオ)及びホームページなどで実施	○	○	・各事業開催時に、地元マスコミを活用	関係書類等により確認	適正	地元マスコミを活用したPR活動には限界もあるため、HPの更新頻度を高める等、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)		
・法令に準じ適正管理実施	○		・個人情報書類は、施錠庫にて管理保管(書類持出厳禁) ・廃棄書類は、シュレッターの使用を徹底	関係書類等により確認	適正	適切に実施されている。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500,000円 業務仕様書に基づく職員研修の実施	○		決算314,815円 ・年2回の施設研修(4月・10月)の出張研修参加。 ・島外研修(職員派遣)の出張参加の実施 ・所内研修(職員のスキルアップ)	関係書類等 により確認	適正	・新職員の育成 ・職員の固定観念の打破

(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
春のファミリーキャンプ	5/4～5/5 一泊二日	親子	10家族	16家族 (57名)	-	・募集定員(10家族)を大幅に上回る応募があったが、今年度から新設した「夏のファミリーキャンプ」に振りをする事により、応募者全員参加できた。
ようこそ、森のきょうしつへ! (大野山林自然散策)	5月3日	親子	30名	38名	127%	・親が子供へ自然体験を継承していけるように保護者の視点も考慮した内容を検討していく。 ・後日、地元宮古テレビにおいて30分間番組で特集放映され反響があった。
大野山林展 ～愛鳥週間～	5/10～ 5/16	制限なし	制限なし	357名	-	・開催期間中、宮古野鳥の会主催で探鳥会を行っていた。次年度は、宮古野鳥の会と連携し探鳥会を実施したい。
夏の夜空をながめよう	7月27日	親子	10家族	10家族 (62人)	-	・星の観察時に、スペース確保に時間を要した。・宿泊をとめない深夜の皆既月食の実施をした。多くの参加者は満足の声だった。
第38回大野山林にきたえる少年の集い ～大野山林チャレンジキャンプ～	7/25～ 7/28	小学生 4～6年	30名	31名	103%	・当初16キロ強歩で計画したプログラムは、発達段階にある子ども達の運動能力に適した活動内容だったのか途中、変更を余儀なくされた。次年度は検討する必要がある。保護者ボランティア9名の参加で安全に実施できた。
宮古の文化体験 I 十五夜シーシャガウガウ	9月22日	親子 (一般)	10組	13家族 (31人)	-	・旧市部の狭い地区で行われていた子供たちの十五夜の遊び“シーシャガウガウ”を宮古島の伝承行事として実施することの検討課題があった。
ジュニアサイクリング キャンプ	11/23～24	小4～6年	15名	17名	113%	・例年42kmのサイクリングのプログラム内容とサイクリングサポートの方法を検討する。・少人数班構成で対象が明確になりより安全にサイクリングできた。高校生の自転車サポーターが支援した。
宮古の文化体験 II ～みそづくり～	①11/25 ②12/1	親子 (一般)	10組	15家族 2回/86人	-	・各家庭で趣づくりから一週間かけ観察し過程を報告した。好奇心をくすぐる科学実験のような文化体験と好評だった。かつては近所・親戚の共同体で作ったみそづくりが今回の事業でグループ活動した家族間で新しい和が出来た。
大野山林通学合宿	1/15～ 1/19	小学生	20名	19名	95%	・直前にキャンセルがあり定員割れた。”沖縄県家庭教育支援コーディネーター”が参加し親と子供の学びあいプログラムを実施した。
冬の夜空をながめよう	2月8日	親子 (一般)	30名	27名	90%	・低年齢(未就学児～小学校低学年)参加児童の増加 ・双眼鏡や天体望遠鏡等を使い観察中心で未就学児から小学校低学年に対応できるプログラムを実施
第36回 青少年の家まつり	3月3日	一般市民	制限なし	750名	-	・同時進行のキッズサッカー大会参加者も体験しやすい活動プログラムの設定をした。キッズサッカー大会の大会時間を早め、まつりの活動プログラムを体験できるように時間設定を工夫した。 ・オープニングアクトの保育園児から高校の科学部活動、フラサークルと多種多様な来所者へ宮古青少年を広報できた。
計			125	132	106%	全般的に計画を上回る実績である。安全対策を万全にして、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
ふしぎなポケット (科学技術週間推進事業)	4月15日	小学生 中学生	30名	29名	97%	・4月の科学技術週間に開催するために3月にマスコミや学校等に広報してきたが、時期の検討をする。中学生参加者へのプログラム検討。
畑で旬を体感しよう ～ファミリー・ファーム～	6～3月 全10回	親子	10家族	4家族 (計10回 78名)	-	・月一の情報交流日へは、学校行事・地域行事などで参加するファミリーが減少。次年度は、地域行事との兼ね合いを考慮しファミリーが参加しやすい日程を検討する。参加者からは、子どもの食育に学べが事出来たと好評を得た。
MYH (Miyako Youth Home)	7月12日	小学生以上	30名	55名	183%	・放課後の平良第一小学校へ出向き、学習支援などを実施した。 ・各クラスで授業の終り次第での参加になり様々な作業をする子ども達が混ざりこんでしまった。同一教室内であっても、グループ分けるなどの配慮が必要であった。 ・たくさん児童が参加し活気あふれる放課後支援だったと小学校よりお礼があった。
親子海浜活動	7月29日	親子	10家族	10家族 (53人)	-	・小さい子ども連れが多く、親が観察に夢中になり子どもから目を離すことがあった。小さい子ども連れの参加について考慮する必要がある。

夏のファミリーキャンプ ～青少年の家に泊まろう!!	8/4～ 8/5	親子	10家族	8家族 (28名)	-	・海浜活動は当日の天候により左右されることがあるため参加者への事前説明や注意報・警報発令時には早めの周知をする。・各家族ではなく、グループ単位の活動で親同士のかかわりを深めることが出来た。
ゆいま～る 日帰りキャンプ	8月15日	要支援 の家族	50名	50名	100%	・野外炊飯体験は好評であり、支援活動をしている事業所間の連携や宮古青少年の家の利用促進にもつなげる事が出来た。 ・参加費をNPO法人ばんずで負担した。
夏休み宿題おたすけ隊 (日帰り2日間)	8/21・ 8/22	小学生	30名	36名	120%	・今年度は、地域行事である旧盆が8月の下旬にあり事業の予定日が中途半端になった。高校生のボランティアと小学生の参加者双方により体験が出来た。
大野山林「夜の散策」 ～夜に活動する生き物～	10月6日	親子	-	-	-	台風25号の影響の為、中止 (山林の環境整備に時間を要し、生き物生息場所の移動の為)
子ども遊びリンピック in宮古	10月20日	小学生 以上	制限なし	750 (他：高校 ボラ37名)	-	・文化協会と連絡を取り会場設営準備を進めたが、当日使用会場のJTAドーム管理者と文化協会の連携が出来ておらず、準備に時間を要した。・ボランティアを多く配置したことにより参加者への細かい配慮が出来た。
や～なりどうぶかなり (や～なれ～運動推進事業)	1月10日	親子	20組	20家族 (31名)	-	・アンケート結果から次回も親のまなびあいプログラムに参加したいとの声が多くない。内容の検討する。
グラウンドゴルフ大会	2月15日	小学生 以上	50家族	111名	-	・多数の参加者の駐車場誘導に時間を要した。・先日の宮古青少年の家80万人達成記念のお祝いを述べる参加者が多数いた。・グラウンドゴルフのコースが短いとの意見があった。次回、検討していく。
計			140名	170名	121%	ほぼ計画通りの実績である。万全な安全対策のもと、今後も指定管理者のノウハウを活かした事業運営・改善を心がけること。

※「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	・利用実績は対前年比117%増加している。宮古島市の人口過疎化(特に少子化)が進むなか、利用者増は評価されるかと考える。しかし、広報面や施設の利用認知度が不足しており、マスコミを使ったPR活動の限界がある。今後はこれまでの広報と併用して、更なるネットサービスの活用が必要と考える。 ・主催・自主事業で一部定員割れの事業が見られるが、概ね利用者の満足と利用度の達成はできた。今後も利用者のニーズに応え、地域の情報を明確にとらえ事業の内容・日程を検討していく。
---	---

※「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	<p>研修で利用する施設・設備・用具について</p> <p>〈満足度〉90% (※1) とても良い 45%(15票) 良い 45%(15票) 普通 10%(3票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・施設的环境が整備され安全安心な研修ができた。 ・施設的环境が整備され心地よい空間とサポート体制の構築が高い。 ・研修室にあるテレビが良かった ・パソコンと接続ははっきりと見えた</p> <p>(悪い意見) ・洗濯機が一台エラーが多くて苦戦した。 ・研修室の長テーブルが重くてなかなか設置できなかった。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉94% (※1) とても良い 58%(26票) 良い 36%(16票) 普通 6%(3票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・掃除・整理整頓され、とてもきれいな施設だと感じました。 ・とても満足した研修となりました。本当にありがとうございました。 ・大分改善されています。(避難目印が最高です) ・グラウンドの芝が整備がしっかりと整備され、感動しました。 ・電話せず、当日参加したがとてもよく対応して頂きました。 ・天気の変化に柔軟に対応してとても良かったです。 ・広場の芝がきれいで、サッカーの練習がしやすかったです。 ・掃除、整理整頓され、とてもきれいな施設だと感じました。 ・自然に囲まれと良いのだが、老朽化が進んでいる感じがする。</p> <p>(悪い意見) ・立替てください。 ・ロープウェイがあったら、良かった。 ・網戸がやぶれていて、虫が入って困った。</p>	S	<p>・利用者の満足度は、高評価をえている。 ・今後も利用者の為職員一同協力し、施設管理を行う。</p>	<p>・利用者の満足度は高い。今後も「安全管理日」や「施設点検日」を設定して各所点検業務を行うなど、施設の維持・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・備品購入に努めること。</p>
	<p>宿泊で利用する施設・設備について</p> <p>〈満足度〉83% (※1) とても良い 36%(13票) 良い 47%(17票) 普通 17%(6票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・清掃されていて、気持ちよく利用できた。</p> <p>(悪い意見) ・宿泊室のドアの開閉が重く、音が鳴っていた。 ・暑かった。 ・シーツのにおいが気になった。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉82% (※1) とても良い 53%(26票) 良い 29%(14票) 普通 12%(6票) 悪い 6%(3票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・夜間の空調が過ごしやすく良かったです。 ・野外にもイスなどがあった方がよい。 ・古い施設だが、清掃はちゃんとしており気持ちよく利用できた。 ・ヘアードライヤーがあれば、もっと良かった。 ・必要最低限の物は整備されていて利用しやすかった。</p> <p>(悪い意見) ・宿泊室の網戸がやぶれており、修繕してほしい。 ・宿泊室のクーラーの設定時間を早めてほしい。 ・宿泊室が蒸し暑くエアコン利用時間に制限がある為、扇風機を配置してほしい。 ・宿泊室の畳が、カビが発生している感じを受けた。 ・宿泊室のクーラーの設定時間を長くしてほしい。 ・宿泊室のクーラーの効きが悪いし、匂いも気になった。</p>	A	<p>・施設の老朽化のため利用者へ不便があるが、定期点検を行い、要望に沿うように日頃から努めている。</p>	<p>・利用者は概ね満足しているようである。今後も利用者の声や各種点検を通して、利用者が次回も利用したくなる環境整備に努めること。</p>
	<p>浴室・トイレの施設・設備について</p> <p>〈満足度〉70% (※1) とても良い 28%(10票) 良い 42%(15票) 普通 28%(10票) 悪い 2%(1票)</p> <p>(良い意見) ・清掃されていて気持ちよく利用できた。</p> <p>(悪い意見) ・浴室のお湯が出にくかった。 ・お湯の温度調整が難しいようでした。 ・ヤモリの糞が少し気になりました。 ・清掃用具の充実をお願いしたい</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉74% (※1) とても良い 41%(20票) 良い 33%(16票) 普通 16%(8票) 悪い 10%(5票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・きれいに清掃されていて、気持ちよく使うことができた。 ・以前は、シャワーの赤さびが気になったが、今回は改善されました。 ・お風呂のお湯が出るまで、時間がかかった。 ・半分お湯が出なかった(男子側)</p> <p>(悪い意見) ・ゴキブリがいる。 ・個別シャワーがあると良いと思います。 ・浴室の水が出にくい箇所があった。 ・お風呂のお湯が出るまで、時間がかかった。 ・浴槽が汚かったです。 ・戸の開け閉めが良くない。 ・シャワーの出しノズルがとれる物があった。</p>	B	<p>・お湯の配管のさび問題を改善し、満足利用の向上につながった。</p>	<p>・施設の老朽化による不具合に関する利用者の意見を参考にして、今後もこまめに点検をおこない、修繕が必要な場合は所管課と連携を図り、計画的におこなうこと。</p>
	<p>食堂の施設・設備について</p> <p>〈満足度〉80% (※1) とても良い 34%(12票) 良い 46%(16票) 普通 20%(7票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・満足です。</p> <p>(悪い意見) ・夏はエアコンがあると良い。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉84% (※1) とても良い 55%(27票) 良い 29%(14票) 普通 16%(8票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・広々としていました。 ・明るくなっています。配慮がみられました。</p> <p>(悪い意見) ・</p>	A	<p>・「衛生面を第一」に心をかけており、食器、食材料等の消毒・洗浄の徹底</p>	<p>・利用者が安心して食事がとれる環境を提供するため、日頃から異常がないか?などの点検をおこなうこと。</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	<p>食堂の提供するメニューについて</p> <p>《満足度》68% (※1) とても良い 38%(14票) 良い 30%(11票) 普通 24%(9票) 悪い 8%(3票)</p> <p>(良い意見) ・美味しかったです！ ・アレルギーに対する細かい配慮に感謝です。 ・おかずの種類もあり満足です</p> <p>(悪い意見) ・夕食が冷たかった。 ・揚げ物がちよつと多いか・・・ ・味が濃い。 ・食材に工夫がほしい。 ・いたみのある食材もあった。(玉葱等) ・量が多い、食べきれない ・おかずが少ないように感じました。 ・メニューの割に高い。 ・女子には少し多い気がする。</p>	《満足度》90% (※1)	<p>《満足度》80% (※1) とても良い 51%(25票) 良い 29%(14票) 普通 20%(10票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・食事メニューは、毎回違って楽しめました。 ・要望に応じてくださり、とても美味しかったです。 ・サラダがあった方がよいと思った。 ・地元の料理が美味しかったです。 ・食事メニューで、味はとても美味しかったですが、高校生男子には少し、少ないかなと思いました。 ・食堂の「コーヒー・お茶のサービス」が嬉しかった。</p> <p>(悪い意見) ・食堂の食事メニューの味付けが薄い ・もう少し量があると良いと感じた。 ・食事メニューで、チキン・ソーセージが冷たかった。</p>	A	<p>・以前から実施している職員による検査により、利用者の「食の安全を守る」ことを継続すること。</p>	<p>・利用者の声を参考にして、今後もより良い料理が提供できるよう、食堂と連携を密にしてメニューの改善に努めること。</p>
	<p>施設が提供する活動プログラムについて</p> <p>《満足度》92% (※1) とても良い 65%(24票) 良い 27%(10票) 普通 8%(3票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・雨天の中でも親身になって実施してもらいありがたかったです。 ・</p> <p>(悪い意見) ・自転車コースは少し整備して欲しい。 ・</p>	《満足度》90% (※1)	<p>《満足度》88% (※1) とても良い 49%(16票) 良い 39%(13票) 普通 12%(4票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・子供や普段経験できない事を経験できそうだったので、参加しました。 ・他のファミリーと協力して作ったカレーは、最高に美味しかったです ・子供が星や月について興味を持つ機会になり、また、天体望遠鏡で実際に観測でき嬉しかったです。 ・星に興味を持ってました。今後星座について勉強したいです。 ・自転車は貸していただき楽しく過ごすことができました。 ・実際に触れ合ったり、普段見れない生き物に触れ合えるし良い経験になった。 ・自然の中ではとても気持ち良くリフレッシュできました。 ・いろいろな植物、昆虫がいて子供たちが喜んでいました。 ・参加する度に、家族の絆が深まり成長を感じる事ができます。</p> <p>(悪い意見) ・親子での協力することで、達成する事を学ばせる事ができた。 ・とても楽しかったです。安全面も考慮されており安心でした。 ・色んな昆虫、植物、動物の説明が受けられ、自然に触れ合うことができる。 ・鳥の大きさとか鳴き声が聞こえると良かったと思います。 ・次回利用は、細かい打ち合わせをしたい。(野外炊飯・クラフトなど)</p>	A	<p>・各事業アンケートを集計し、利用者の意見に耳を傾けて、より良い事業運営につとめる。</p>	<p>・利用者の満足度は高い。常に安全対策を怠らず、利用者が安心して活動プログラムを利用できるよう注意すること。また、新規利用者獲得やリピートを増やすために既存の事業内容にこだわらず、魅力ある事業展開を考えること。</p>
	<p>電話や窓口での対応、プログラムの指導について</p> <p>《満足度》92% (※1) とても良い 62%(23票) 良い 30%(11票) 普通 8%(3票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・いろいろな活動にたくさんの職員に対応して頂き感謝です。 ・</p> <p>(悪い意見) ・</p>	《満足度》90% (※1)	<p>《満足度》89% (※1) とても良い 65%(24票) 良い 24%(9票) 普通 11%(4票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・他の小学校との連携の事まで気をつけていただきましてありがとうございます。 ・熱中症対策もされ、子供と一緒に安心して過ごせました。 ・とても丁寧で安心できました。 ・入所式での施設利用説明が分かりやすく参考になりました。 ・丁寧な対応でした。 ・丁寧に対応していただきました。 ・明るく気さくな対応が良かったです。 ・事前準備等相談に乗って頂きありがとうございます。</p> <p>(悪い意見) ・</p>	A	<p>・常日頃から利用者を大事する気持ちを持ち、電話や窓口対応を親身になって相談などに応じる体制を行っている。</p>	<p>・利用者の満足度は高い。これは各職員が常に市民県民の立場に立ち、親切的な対応を心がけているという共通理解が図られている成果であると考ええる。今後も同様の対応を心がけること。 ・また、県外の方や特に外国からの利用相談については、施設の利用条件などの制約もあるため、所管課と連絡のうえ対応を心がけること。</p>
	<p>施設の利用料金について</p> <p>《満足度》89% (※1) とても良い 57%(21票) 良い 32%(12票) 普通 11%(4票) 悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・</p> <p>(悪い意見) ・</p>	《満足度》90% (※1)	<p>《満足度》91% (※1) とても良い 73%(33票) 良い 18%(8票) 普通 9%(4票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)</p> <p>(良い意見) ・利用しやすいです。 ・</p> <p>(悪い意見) ・</p>	S	<p>・施設利用料金に関しては特段に問題はないかと感じる。</p>	<p>・今後も利用したく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。今後消費税率が変わる予定があるため、未然にトラブルを防止する取組などを準備すること。</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		
食事料金について	(満足度) 78% (※1) とても良い 46% (17票) 良い 32% (12票) 普通 14% (5票) 悪い 8% (3票)	(満足度) 90% (※1)	(満足度) 77% (※1) とても良い 50% (22票) 良い 27% (12票) 普通 21% (9票) 悪い 2% (1票) とても悪い 0% (0票)	B	・利用者の意見で、「高い」という意見もあるが、概ね利用者は満足しているようである。今後も利用者が満足し納得出来るようメニューの中身を工夫するなど、適切な料金設定を心がけること。
当施設の総合的な満足度について	(満足度) 89% (※1) とても良い 51% (19票) 良い 38% (14票) 普通 11% (4票) 悪い 0% (0票)	(満足度) 90% (※1)	(満足度) 85% (※1) とても良い 52% (24票) 良い 33% (15票) 普通 15% (7票) 悪い 0% (0票) とても悪い 0% (0票)	A	・アンケート結果から「とても良い」、「良い」を合わせると85%を占めており概ね良い評価が得られていると考えます。
	(良い意見) ・部活動合宿で利用しました。施設・食事ともに良く、保護者への負担を少なく出来るようになりました。次回もぜひ利用したいです。 ・ご親切な対応で安心でした。 ・施設、整備、職員の対応全てに満足です。		(良い意見) ・いつも気持ち良く使っています。今後もよろしく願います。 ・とても良かった。		・全般的に利用者からの満足度は高く、適切な対応が出来るものと考えられる。今後も安全対策を万全に行い、よりよい施設運営を心がけること。 ・施設老朽化に伴う設備不具合や不具合懸念箇所は、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。 ・今後もよりよい施設運営に向けて職員一丸となってサービス、質の向上を図ること。
	(悪い意見) ・津波避難スペースが、ひらけて場所ではなく、子どもには危ないと感じた。 ・お風呂の電気切れてます。 ・網戸がボロボロで虫が入ってきます。 ・通信電波状況が悪くて困った ・自転車の整備不足 ・(空気が少ない、ブレーキのきき)		(悪い意見) ・新聞で見ましたが、取っていないのでツイッターやSNSで知らせたい。 ・建物が古い ・部屋にカーテンがほしいです。 ・夜の照明が気になりました。		

※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 務 (主 権・自 主事 業)	事前の広報 について	〈満足度〉97% (※1) とても良い 38%(77票) 良い 59%(118票) 普通 0%(0票) 悪い 3%(6票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉97% (※1) とても良い 48%(85票) 良い 49%(88票) 普通 0%(0票) 悪い 3%(5票) とても悪い 0%(1票)	S	・利用者の意見を参考にして、今後もより効果的な広報の仕方を検討すること。 ・HPで各事業の募集期間を予告するとともに、各事業の内容が閲覧者にもわかるよう募集要項や前回の様子などを随時掲載すること。
	電話や窓口 の対応につ いて	〈満足度〉99% (※1) とても良い 53%(113票) 良い 46%(98票) 普通 0%(0票) 悪い 1%(1票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1) とても良い 58%(99票) 良い 41%(69票) 普通 0%(0票) 悪い 1%(2票) とても悪い 0%(0票)	S	・利用者への対応については、親切対応を心がけており、職員共通認識で業務を行っております。
	事業の内容 について	〈満足度〉97% (※1) とても良い 55%(108票) 良い 42%(85票) 普通 0%(0票) 悪い 3%(5票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1) とても良い 56%(87票) 良い 43%(66票) 普通 0%(0票) 悪い 1%(1票) とても悪い 0%(0票)	S	・利用者アンケート結果から好評を得ております。 ・全体的に利用者の満足度は高い。今後も対象者が満足できるプログラム開発を心がけること。
	講師の進め 方について	〈満足度〉98% (※1) とても良い 51%(114票) 良い 47%(107票) 普通 0%(0票) 悪い 2%(5票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉100% (※1) とても良い 57%(87票) 良い 43%(66票) 普通 0%(0票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)	S	・各事業担当者が講師と毎回事前打ち合わせを行うことで、事業内容や安全面を十分に配慮した事業進行ができ、参加者から満足な結果を得ている。
参加費につ いて	〈満足度〉99% (※1) とても良い 51%(93票) 良い 48%(87票) 普通 0%(0票) 悪い 1%(2票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉100% (※1) とても良い 55%(108票) 良い 45%(89票) 普通 0%(0票) 悪い 0%(0票) とても悪い 0%(0票)	S	・事業内容により、参加費用が異なるが、最低限の費用額(実費)を算出し徴収を行っております。 ・参加者からの理解が得られる金額で事業を開催するよう努めており、参加者の満足度は高い。今後も参加者が納得出来る料金設定に努め、「安いけれど内容は濃い」事業を目指して工夫・改善を図ること。	

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〉98% (※1)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉99% (※1)	評価 (②満足度) S	・ 利用者の高い満足度から適切な対応が出来ていると考える。 ・ 今後も参加者の安全面に留意し、引き続き高い満足度を維持出来るよう、職員間で連携を図るとともに、新たな事業開発に向けて研鑽を積むこと。

※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。現年度の主な取組改善案は以下の3点。</p> <p>(1) 施設老朽化に伴う設備不良に関しては、こまめな点検業務をおこなうことで早期に発見し、修繕が必要な場合は所管課と連携を図り、計画的に行うこと。</p> <p>(2) HPで各事業の募集期間を予告したり、各事業の内容が閲覧者に伝わるよう開催要項や前回の様子を随時掲載するなど、HPの更なる活用を図ること。</p> <p>(3) 事業に関しては、事業の目的、対象参加者を考慮した講師選定や時間配分に努めること。</p> <p>(4) 施設での活動に関する高い満足度を維持できるよう、今後ともサービスの改善に努めること。</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	663	663	925	140%	140%		
利用料金収入	宿泊室	504	504	693	138%	138%	
	キャンプ場	26	26	21	81%	81%	
	研修室及び訓練室	62	62	99	160%	160%	
	プレイホール（体育館）	71	71	112	158%	158%	
指定管理料	36,392	36,392	36,392	100%	100%		
計	595	595	518	87%	87%		
事業収入	主催事業収入	0	0	21	-	-	
	自主事業収入	21	21	13	62%	62%	
	事業収入その他（薪代・シーツ代等）	574	574	484	84%	84%	
その他収入（自販機電気料等）	43	43	199	463%	463%		
合計（A）	37,693	37,693	38,034	101%	101%		

(現状分析・課題)

利用者の増に伴い、利用料金収入は対前年比140%となった。事業収入増加に向けた取り組みが課題である。

(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	26,869	24,171	25,507	95%	106%		
賃金	442	400	145	33%	36%		
報償費	258	300	202	78%	67%		
旅費	704	500	677	96%	135%		
計	5,094	6,300	3,883	76%	62%		
需用費	消耗品費	987	1,910	569	58%	30%	
	燃料費	291	300	269	92%	90%	
	印刷製本費	63	60	48	76%	80%	
	光熱水費	2,412	2,500	2,307	96%	92%	
	修繕料	1,312	1,500	659	50%	44%	
	その他（食料費）	29	30	31	107%	103%	
計	557	711	785	141%	110%		
役務費	通信運搬費	175	200	212	121%	106%	
	手数料	285	300	373	131%	124%	
	損害賠償保険料	0	0	0	-	-	
	火災保険料	32	110	136	425%	124%	
	自動車保険料	65	100	64	98%	64%	
	その他（広告費）	0	1	0	-	0%	
委託料	3,500	3,350	3,878	111%	116%		
使用料及び賃借料	562	600	376	67%	63%		
備品購入費	59	500	488	827%	98%		
負担金	18	20	18	100%	90%		
間接経費	0	0	0	-	-		
計	1,525	814	1,446	95%	178%		
公課費	消費税相当額分	1,421	710	1,446	102%	204%	
	その他公課費	104	104	0	0%	0%	
合計（B）	39,588	37,666	37,405	94%	99%		

(現状分析・課題)

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。修繕費が前年比50%となっているが、改築・改修工事に着手する時期が未定のため、利用者の安全確保のため、適切に修繕に取り組む必要がある。

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)	-1,895	27	629	-33%	2330%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	-5%	0%	2%	-33%	2309%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	2%	2%	2%	138%	138%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	68%	64%	68%	100%	106%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	9%	9%	10%	117%	117%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)(単位:円)	1,595	1,481	1,290	81%	87%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)(単位:円)	1,466	1,431	1,255	86%	88%	
(現状分析・課題)						
<p>・H29年度は1,895千円の赤字であったが、H30年度は利用者数の増等の影響もあり、629千円の黒字となった。今後も予算配分(細目の積算)を適正に行い、事業実施に対する予算執行の管理を徹底して行うこと。また安全確保のため、修繕費は適切に執行すること。</p> <p>・収益率0%以上を達成出来ている。今後とも収益率がマイナスにならないよう、費用対効果の向上を心がけること。</p>						

※「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、自主事業等其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	26,152人	26,890人	27,648人	28,427人	過去10年の宮古青少年の年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80%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%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		現況分析・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	24,826	25,435	29,004	117%	114%	・宮古島の国勢調査で人口が年々減少しており、利用者数を増やすことが容易なことではない。	S	・利用者数対前年比117%増加要因として、小学校利用増(951人) ・各施設利用も増(利便性が浸透) ・新たな取り組み(モデル事業)を3回実施など、施設の認知度向上を図る	26,152人
	②満足度	受入事業満足度	89%	90%	85%	96%	94%	施設の老朽化で、満足度の低下がみられる。	S	・日頃から利用箇所整備や清掃面を重点に行っていることもあり、満足しているため、今後も継続し利用者満足度の改善を図る。	90%
		自主・主催事業満足度	98%	90%	99%	101%	110%	・各事業実施は、おおむね満足との評価を得ているが、広報活動において周知がなされていない面を痛感している。	S	・今後は、人と人とのつながりを支援するネットサービスの活用し、現在の広報活動と合せて、改善を図る。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	-5%	0%	2%	-33%	-	・収益率0%以上を達成出来ている。今後とも収益率がマイナスにならないよう、費用対効果の向上を心がけること。	A	・支出の見直し、利用料金等収入の確保により、さらなる収益率の改善に努めること。	0%以上
活動指標	④重点取組事項	施設での活動への満足度	96%	90%	96%	100%	107%	・施設での活動については、アンケート結果から利用者評価が高いことが分かる。高評価の維持が課題となる。	S	・施設での活動に関する高い満足度を維持できるよう、今後ともサービスの改善に努めること。	90%

総合評価

S

※「現況分析・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

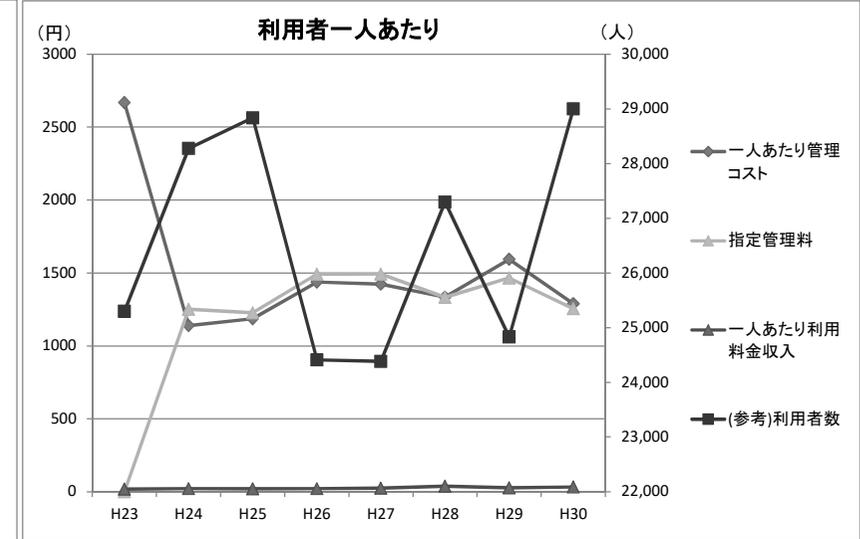
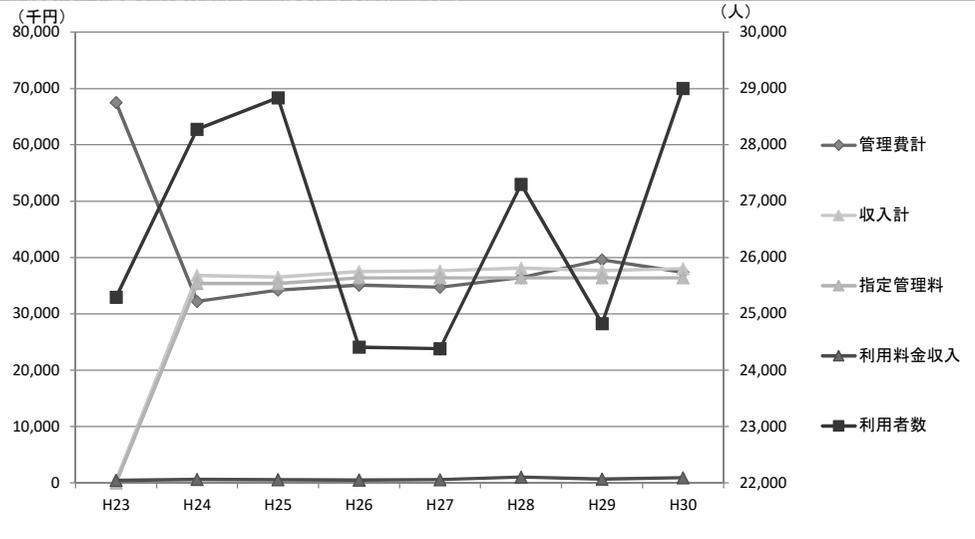
<各評価項目点数>

	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: 沖縄県立宮古青少年の家

指標			直営										指定管理										
			単位	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25,435	26,152	26,890	27,648	
		実績	人	-	-	-	-	-	-	-	-	25,297	28,277	28,836	24,409	24,383	27,299	24,826	29,004	-	-	-	
		目標比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	114.0%	-	-	-
		H23比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	112%	114%	96%	96%	108%	98%	115%	-	-	-
財務指標	指定管理料	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	35,381	35,381	36,392	36,392	36,392	36,392	36,392	-	-	-		
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0%	109.8%	103.5%	103.7%	104.8%	99.9%	91.9%	97.3%	-	-	-		
	利用料金収入	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	452	612	567	507	595	1,040	663	925	-	-	-		
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0%	1.7%	1.6%	1.4%	1.6%	2.7%	1.8%	2.4%	-	-	-		
	事業収入	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	28	0	21	587	649	595	518	-	-	-		
	その他収入	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	791	558	597	77	35	43	199	-	-	-		
	収入計	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	452	36,812	36,506	37,517	37,651	38,116	37,693	38,034	-	-	-		
	管理費計	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	67,492	32,211	34,199	35,091	34,709	36,430	39,588	37,405	-	-	-		
	収支	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	-67,040	4,601	2,307	2,426	2,942	1,686	-1,895	629	-	-	-		
	収益率(収支/収入計)	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-14831.9%	12.5%	6.3%	6.5%	7.8%	4.4%	-5.0%	1.7%	-	-	-		
	/単位	一人あたり管理コスト	円	-	-	-	-	-	-	-	-	2668	1139	1186	1438	1423	1334	1595	1290	-	-	-	
		一人あたり指定管理料	円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1251	1227	1491	1493	1333	1466	1255	-	-	-	
		一人あたり利用料金収入	円	-	-	-	-	-	-	-	-	18	22	20	21	24	38	27	32	-	-	-	
		円	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

※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	利用者数の増については、その他利用者の増による増。
H29年度	利用者数の減については、学校教育関係利用者(主に小学校)の減による減。
H28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。
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。

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年の宮古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。
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	沖縄県立宮古青少年の家	対象年度	平成30年度
指定管理者名	特定非営利活動法人ばんず		

※ 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>	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	作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている	作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない	作成してあるが、監督署に届け出ていない	作成していない																						
	①	2	3	4	5																						
（3～5については、改善が必要です）																											
<p>3 所定休日 所定休日をどのように定めていますか。</p> <p>休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません（法第35条）</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">週休2日制</th> <th colspan="2">週休1日制</th> <th>その他</th> </tr> <tr> <th>完全（毎週）</th> <th>月3回</th> <th>隔週</th> <th>月1～2回</th> <th>週1日</th> <th>4週4日</th> <th>4週3日以下</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">①</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> </tbody> </table>						週休2日制				週休1日制		その他	完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下	①	2	3	4	5	6	7
週休2日制				週休1日制		その他																					
完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下																					
①	2	3	4	5	6	7																					
	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。

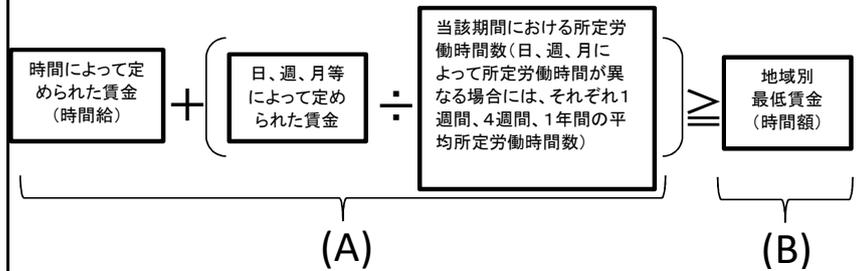
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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。)

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	6	2

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	法令に従い速やかに手続き加入を行っている。

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	7	1	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	法令に従い速やかに手続き加入を行っている。

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	75歳以上1人

※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。