

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。

【沖縄県立石垣青少年の家に係る質疑応答について】

石垣	主な質問・指摘・意見	回答等
—	沖縄県立石垣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、沖縄県立石垣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。

沖縄県立石垣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【石垣】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〉	○		朝の30分清掃を励行し、施設内外の掃除を行った。	所視巡視、書類等確認	適正	適切に実施されている。今後とも職員による施設巡回を行い環境美化に努めること。
〈定期清掃〉	○	○	環境整備作業計画に基づき用務員(賃金職員)を中心に室内及び室外の清掃を実施。又、委託業者による体育館の床面洗浄ワックス塗布、貯水槽の清掃、浄化槽の汲取り清掃を行った。	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	○		毎月15日を安全点検日に指定し実施。	所内巡視、書類等確認	適正	所内巡視等により適切に行われている。今後とも継続すること。
電気設備点検		○	(毎月1回月次検査実施11回) 4/23,5/7,6/6,7/5,8/16,9/6,10/12,12/6,1/9,2/14,3/6 (精密点検年1回実施)11/5	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも継続し、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(平成30年7月23日、平成31年3月26日)	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも継続し、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。
簡易水道設備点検		○	毎月1回月次検査実施 (4/28,5/31,6/23,7/30,8/20,10/1,10/27,11/27,12/20,1/30,2/28,3/26) 年次法定検査(9/11)	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも継続し、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		○	合併浄化槽 周1回 4/7,4/14,4/21,4/28,5/4,5/11,5/18,5/25,6/1,6/8,6/15,6/21,6/29,7/7,7/13,7/21,7/27,8/3,8/11,8/18,8/24,8/31,9/8,9/15,9/21,9/27,10/6,10/13,10/20,10/27,11/3,11/10,11/17,11/24,11/30,12/8,12/15,12/29,1/5,1/12,1/19,1/26,2/2,2/8,2/16,2/23,3/2,3/9,3/16,3/23 年次法定検査(平成31年3月11日)単独浄化槽汲取り清掃点検(平成31年3月8日)	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも継続し、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3回保守点検 7/3,11/1,3/1	契約書、報告書等確認	適正	適切に実施、処理されている。今後とも継続し、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		○	機械・巡回(夜間2回)4月1日～3月31日:機械警備(職員退所～出所)機械警備(深夜2回の巡回警備)	契約書、日誌等確認	適正	利用者、職員の安心安全を最優先に快適な施設運営に努める。

(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。		○	執行金額1,844,406円(厨房冷凍冷蔵庫鼠対策網戸取付、厨房空調部品取替、乗用草刈機修理、ブロー機修理、2トン車窓ガラス修理、UHFアンテナ修理、4号室クーラー取替、自動滅菌装置修繕、2トン車車検に伴う修理、ワゴン車タイヤ取替、浄化槽ポンプ取替、ノートパソコン修理、ワゴン車車検に伴う修理、宿泊室網戸取替、乗用芝刈機修理、ノートパソコン修理、消防設備修理、滅菌ポンプ修理、軽トラ車検に伴う修理、浴室アルミ戸取付他)	請求書等書類確認。及び現物確認。	適正	今後とも所管課と連携を図りながら、計画的な修繕に努めること。また、予算等を勘案しながら予防的な修繕に取り組む。

(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450千円		○	執行金額665,814円 ガス炊飯器、大型扇風機、BBQコンロ、水槽ポンプ、マック・ミキサー、ステンレスポット、三脚、ワイヤレス、トランシーバー、デジタルカメラ、ノートパソコン2台、wifiルーター、掃除機、一輪車2台、水槽、刈払い機、キャリーラック(台車)、ホワイトボード。	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。所管課と連携を図りながら計画的な購入に努めること。

(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 ・平成31年1月25日実施(1月18日消防受付)(1月31日消防報告) ・平成31年3月10日実施(3月5日消防受付)(3月14日消防報告)	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。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回実施消防訓練と同じ ・平成31年1月25日、平成31年3月10日	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確実に実施すること。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年度徴収実績2,132,890円 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、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	○		平成30年度徴収実績825,656円 (薪代、自販機電気代、シートク リーニング等)	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	築40年が経過し老朽化が目立つようになり、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最優先し計画的な施設管理が求められる。
--------------------	---

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	23,506	23,286	25,473	108%	109%	目標を達成できた。延べ人数では、目標を2000名以上超過した。要因としては「九州アダンサミット」等で比較的多数の方に来所頂けたことが大きい。毎年あるイベントではないため、今後も多くの方に利用頂けるよう努力していきたい。
	利用者延べ数	27,667	27,408	29,788	108%	109%	
	(利用団体数)	1,002	993	1,102	110%	111%	
				評価 (①利用状況)	A		

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	358	359	359	100%	100%	利用日数が昨年より5日増えている。台風等天候により利用できない日が減った為の増加。利用者の延べ人数は約2,000人増で指定管理導入後最多となった。利用者増の要因としては、保育園等の運動会や大規模なイベント（アダンサミット等）が開催されたことが考えられる。今後の課題としては、社会教育関係（特に青年団体）の利用を促進する必要がある。	
利用日数	353	355	358	101%	101%		
利用率	99%	99%	100%	101%	101%		
利用者 内訳	計(延べ数)	27,667	27,408	29,788	108%	109%	宿泊室、プレイホール等、施設全体としての利用者数は順調に伸びている。研修施設として、長期休み等での利用促進を図っていきたい。
	学校教育	7,750	7,677	8,920	115%	116%	
	社会教育	13,400	13,275	12,769	95%	96%	
	その他	6,517	6,456	8,099	124%	125%	
施設別 利用内訳	計(延べ数)	27,667	27,408	29,788	108%	109%	
	宿泊室	3,943	3,906	4,131	105%	106%	
	研修室	9,821	9,729	10,514	107%	108%	
	体育館（プレイホール）	12,741	12,622	13,824	109%	110%	
	キャンプ場	218	216	184	84%	85%	
その他	944	935	1,135	120%	121%		
				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	○		①職員会議や事業実施前の調整会議での情報共有 ②職員1人は必ず事務所に残るようにし、外部からの問い合わせに対応出来るよう心掛けている	関係書類等により確認	適正	今後とも職員間の情報共有に努め、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、SNS、地域のネット情報掲示板、新聞や関係機関への配布物による事業等のアピールを実施	○		①毎月のホームページの更新 ②地元紙への掲載 ③地元出版社の管理するnetの情報掲示板への投稿 ④保育園、幼稚園、小学校へのチラシ配布 ⑤十字路交差点への横断幕、のぼり旗等の設置	関係書類等により確認	適正	HPの更新頻度を高め、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	○		①職員会議等での定期的な情報管理徹底の呼び掛け ②シュレッターの使用徹底。 ③宿泊者名簿、パスポートの写しの施錠管理。(保管期限3年)	関係書類等により確認	適正	今後とも所内ルールの徹底すること。研修を実施し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672,000円 業務仕様書に基づく職員研修の実施	○		決算629,000円 ・平成30年度青少年教育職員研修会(7人参加)・ 第1回青少年教育施設定例連絡会(3人参加)・ 与那国町クラフト事業(5人参加)・第2回青少年教育 施設定例連絡会(2人参加)・第3回青少年教育 施設定例連絡会(4人参加)・宮古青少年の家での 職員研修会(6人参加)	関係書類等 により確認	適正	今後とも積極的に職員を研 修へ参加させ、職員の資質 の向上に努めより施設 運営に努める。

(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
子ども祭り	5月5日 (土)	一般市民	800	1570	196%	一般市民に定着した事業でコンスタントな入場者数を維持できている。各コーナーも伝統的な昔遊びは継続しつつ新しい取り組みが必要。
登山シリーズ1 (屋良部岳登山)	5月26日 (土)	一般市民	20	26	130%	利用者によっては山登りだけではなく、周囲の名所、史跡等も探索したいとの要望もあり、その兼ね合いの満足度に工夫が必要。
瓦でシーサーづくり	8月26日 (日)	一般市民	20	20	100%	参加者にとっては瓦を組み立てる創作活動であるが、そこに至る準備過程がかなりの時間と労力を要し講師共々ひと頑張りが必要。
星空コンサート	10月13日 (土)	一般市民	50	90	180%	秋の実施で天候に左右されることが多く、屋外よりも屋内の安全策をとる傾向にある。ミュージシャンを絞って時間配分にゆとりが必要
ミニ門松づくり	12月27日 (木)	一般市民	25	26	104%	本来は大きな竹で門松をつくりたいが、なかなか手に入らないので何かに一度は大きな門松をつくって新年を祝いたい。
登山シリーズⅡ (おもと登山)	1月6日 (日)	一般市民	20	21	105%	この時期は雨天が多いが新年の決意を込めて全員踏破できている。沖縄一高い山であるが頂上のリュウキュウチクの繁茂が高く、下界が見渡せない。
かーさーむーちづくり	1月13日 (日)	一般市民	20	23	115%	参加者語り合いながらわきあいあいとむーちづくりに励んでいいひと時をすごしている。リピータもいてノウハウを家庭で生かしてほしい。
青少年の家祭り&遊 びリンピック	2月17日 (日)	一般市民	600	730	122%	子どもの遊び場の少ない石垣島で豊かな遊び、実りある体験活動を提供していきたい。マンネリ化を防ぐためのコーナーの研究開発
3, 4年宿泊学習	3月9, 10日	郡内3, 4年生	30	30	100%	申し込みが多くて年2回の実施が必要なのか考えてしまう。次年度のリーダー養成に大いに役立っていると思う。初対面でも打ち解けている。
計			1585	2536	160%	全体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
鳴き声サクセッション I	4月22日	一般市民	20	17	85%	「静かに鳴き声を楽しむことができる人」を対象とし、年齢制限を設けなかったが、集中力が続かない男児がいたので年齢制限の検討あり。
生き物パネル展	5月5日~13日	一般市民	50	137	274%	県の事業用アンケートは、大人用と子ども用に別れ記入に時間を要するので、今後は簡単なアンケートを作り対応したい。
南十字星観察会	5月18日~19日	一般市民	200	380	190%	南十字星が天候により見えないときどうするかが課題です。対応策として、「八重山星の会」が過去に撮った映像をモニター画面に表示して観てもらう方法が考えられる。
カヌー&自然体験 I	6月17日	一般市民	20	7	35%	台風6号の影響で翌日に延期され、地域行事の海神祭と重なり参加者は大幅に減った。予備日の設定に地域行事と重ならないよう工夫する。
あやばに自然体験	7月3日	一般市民	10	10	100%	不登校児童は、周囲の環境に敏感なため計画通りに進まない場合があり担任は苦勞しているようであった。焦らず、急がず地道にコツコツと回数を重ねる必要がある。
望遠鏡づくり	7月27日	一般市民	15	16	107%	定員(15名)を上回る応募がありお断りした方も多かった。来年度も実施する場合は、定員を増やせるよう検討する。
火星木星土星観察会	8月2日~3日	一般市民	60	68	113%	今回は、主導的な役割を果たすことができなかった。次回は、NPO法人八重山星の会や石垣島天文台と連携を密にし、事業を推進する。
南の島の星まつり	8月12日	一般市民	500	504	101%	ドーム内とドーム外の望遠鏡コーナーの二つの大きなコーナーを設置し職員で対応する。職員以外の人の力が必要だが、今回はたくさんの方の応援があった。今後も協力を呼びかけていきたい。

与那国クラフト	8月13日	一般市民	20	88	440%	与那国は海を隔てているために地元との連携・協力がより必要とされ、会場準備、教材運搬、交通等、苦勞を要した。地元の人材を更に活用し、子供たちの要望に応えたい。
カヌー&自然体験Ⅱ	10月6日	一般市民	20	20	100%	天候に左右され、強風、高波等の現場状況を把握しながらの事業である。延期を余儀なくされる場合もあるので、職員のきめ細かい連携が必要である。
ナイトウォーキング	10月26日	一般市民	20	24	120%	参加者のニーズが、ウォーキングよりもウォッチングに比重があったので参加者のニーズに応えるなど工夫する。
鳴き声サクセッションⅡ	11月10日	一般市民	20	6	30%	今回は、「大人限定・リッチバージョン」として参加料金を少し高く設定しコーヒーや軽食を提供し実施した。参加者からは、「内容はいいのに参加者が少なくて残念」との意見があり次回は、広報を工夫する。
小物づくり	11月18日	一般市民	20	20	100%	今回は、新聞社側の都合もあり、参加募集の掲載が遅れたので早めに掲載できるように新聞社に働きかける。新規の募集方法も開拓できるように努力する。
一等星マラソン	1月25日	一般市民	25	25	100%	休憩時間を設けているが、一晩で一等星を観察する夜通しの事業なので参加者にとっても主催する側にとっても疲れが残るようであった。次回は、実施方法や内容に工夫する。
バードウォッチング	2月11日	一般市民	20	8	40%	当日は、あいにくの小雨模様で、リハーサル時のような観察はできず目的としている種も観察できなかった。雨天の場合は、現地観察を縮小し講義に比重を持たせる等、対応する。
初心者三線教室	3月17, 21, 24日	一般市民	10	11	110%	「初心者」の認識にバラつきがあった。事前に教室での講義内容を再度確認し、それでも習熟度に差が見られる場合は、グループ分けでの指導など工夫する。
冬の星座観察会	3月9日～10日	一般市民	30	36	120%	オリオン座をメインに説明し、小犬座やおおいぬ座の一等星で作る冬の三角や、ふたご座、御者座、おうし座などの説明と冬のダイヤモンドの一等星の解説により宇宙への興味を抱かせたい。
うりずん星空教室	3月28日～29日	一般市民	60	63	105%	多くの方が参加を希望しているが、石垣島天文台の駐車場やドームスペースに限りがあり希望を断る場合もある。観望回数を増やすとスタッフの数が足りなく時間的な課題があり対応を検討している。
計			1120	1440	129%	天候不順により計画を下回る実績もあるが、全般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. 運營業務 (1) 利用実績 (2) 主催事業 (3) 自主事業	(1) 今後も新聞広告を有効活用して利用者の確保に努めるとともに、SNSや自治公民館の掲示板など様々な広報手段を検討すること。 (2) 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、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. 運營業務」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〉77% (※1) とても良い 39% (20票) 良い 39% (20票) 普通 21% (11票) 悪い 2% (1票) (良い意見) ・空調、会議室の広さ等申し分ありませんでした。 ・古くなっているが丁寧に使っている。 (悪い意見) ・カヌーは進みにくいものがあるので、購入の際は検討してもらいたい。 ・Wi-Fiが研修室でも使えるとありがたい。	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉69% (※1) 良い 69% (51票) 普通 30% (22票) 悪い 1% (1票) (良い意見) ・遊び道具が自由に使えた。 ・整理整頓されていて毎回気持ちよく使用している。 ・研修が最低限出来る設備が整っている。 (悪い意見) ・用具が古い。 ・炊飯場のフライパン、まな板、ザルの買い替え希望 ・バレーネットのワイヤーが危ない	C	H30は若干満足度が落ちてしまった。しかし古いながらもこまめな修理を心掛けているので、良い意見も多く聞かれる。利用者からの施設の老朽化、道具の劣化などの指摘に関しては、できるだけ、希望の添えるよう、これからも職員間で話し合い、買い替えや修繕などを検討していきたい。	施設は老朽化しているが、安心、安全に利用できるよう、今後も修繕等に力を入れること。
	宿泊で利用する施設・設備について 〈満足度〉79% (※1) とても良い 39% (22票) 良い 40% (23票) 普通 21% (12票) 悪い 0% (0票) (良い意見) ・寝具も新しくなり、寝心地も良くなりました。 (悪い意見) ・虫の死骸が気になった。 ・クーラーの使用時間をもっと長くしてほしい。 ・暖房設備を充実させてほしい。 ・まくらがほしい。	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉59% (※1) 良い 59% (48票) 普通 38% (31票) 悪い 3% (2票) (良い意見) ・合宿等には最高の施設。 ・敷布団の厚みが増し、しっかり眠れた。 ・テント設営がしやすく、広々としてよかった。 ・古いけれどもきれいに清掃されている。 (悪い意見) ・ベットのそばにコンセントがあつたらいい。 ・クーラーの時間を早めてほしい。 ・施設が古い、少しにおいがする。	C	前年度に比べ満足度が20%落ちてしまった。施設が古いことが要因と思われる。修繕などできるところから行い、利用者の希望に応えていきたい。利用後の清掃や換気は常に行っているが、必要があれば、消臭剤なども用意したい。クーラーの使用時間も熱中症予防のため、規定はあるが、臨機応変に対応している。	施設は老朽化しているが、安心、安全に利用できるよう、今後も修繕等に力を入れること。
	浴室・トイレの施設・設備について 〈満足度〉65% (※1) とても良い 30% (17票) 良い 35% (20票) 普通 34% (19票) 悪い 1% (1票) (良い意見) ・広くて使いやすい (悪い意見) ・トイレのドアの破損があった。 ・ドライヤーがあればうれしい。 ・浴槽が使用できればよかった。	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉50% (※1) 良い 50% (40票) 普通 44% (35票) 悪い 6% (5票) (良い意見) ・こまめに修理、整備されていて快適でした。 (悪い意見) ・洋式トイレを増やしてほしい。 ・湯舟が利用したかった。 ・2個ぐらい個室のシャワー室がほしい。(女性のみ) シャワーの水圧が弱い。	C	前年度に比べ満足度が落ちてしまった。施設が古いことが満足度が落ちた要因と思われる。しかし毎年宿泊している利用団体からは、こまめな修繕を評価してもらった。小さな故障や消耗品は今後も、即対応していきたい。大規模な修理や高額な物件については、職員間で検討しながら対応していきたい。浴槽の使用に関しては、予算や衛生面から今後も検討していきたい。	施設は老朽化しているが、安心、安全に利用できるよう、今後も修繕等に力を入れること。
	食堂の施設・設備について 〈満足度〉60% (※1) とても良い 29% (12票) 良い 31% (13票) 普通 38% (16票) 悪い 2% (1票) (良い意見) ・特になし (悪い意見) ・食器がもっとあるとよい。 ・ティッシュや紙ナプキンがあるとよい。	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉73% (※1) 良い 73% (43票) 普通 24% (14票) 悪い 3% (2票) (良い意見) ・古いがよく整備されている。 (悪い意見) ・古い	B	食堂の施設に関しては満足度が少し良くなっている。利用団体からの要望、意見はほとんどないが、食堂業者が変わり、率先して清掃や点検、整備をこまめに行ったことが要因と思われる。今後も食堂業者と連携をとりあいながら、満足度が上がるよう努力していきたい。	食堂業者と連携して、適宜改善を図ること。

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			
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〉61% (※1) とても良い 33% (12票) 良い 28% (10票) 普通 31% (11票) 悪い 8% (3票)</p> <p>(良い意見) ・朝食のメニューもとてもよく、食べ残しも少なかった。</p> <p>(悪い意見) ・ごはんがかたい。 ・地元のものを使っていると言っていたので、食事前に説明があるとよかった。 ・電話を入れてもなかなか通じない、留守電を入れても折り返しがない。 ・デザートがあるとうれしい。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉78% (※1) 良い 78% (43票) 普通 22% (12票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・質、量とも満足した。 ・サービスのアイスコーヒー、ゼリーがありがたい。 ・毎日違うメニューを考えてくださって、ありがたかった。 ・子供用のメニューに工夫があった。</p> <p>(悪い意見) ・小学5年生女子にはボリュームがあるすぎた。 ・もっと早い時間から食事がとればよかった。</p>	B	<p>30年度、食堂業者が変わったことで、満足度が上がっている。以前は留守電を入れても折り返しがないなど、メニュー以外のことでも食堂業者の対応の悪さが指摘されたが、30年度は業者と利用団体とのやり取りが良好になっている。メニューに関してもよい意見が多く聞かれた。これからも月に一回程度、職員と食堂業者で連絡会議を行い、よりよいメニューの提供と迅速な対応を心掛けたい。</p>	<p>食堂業者と連携をとりながら、調整していくこと。</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〉96% (※1) とても良い 58% (14票) 良い 38% (9票) 普通 4% (1票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・カヌーやフィールドビンゴなど、宿泊学習の目的に合わせて、とても助かりました。 ・キャンプファイヤーがよかった。</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉86% (※1) 良い 86% (24票) 普通 14% (4票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・子供たちにとって忘れられない体験となった。 ・フィールドビンゴが楽しかった。 ・カヌー、星の観察等、貴重な体験ができた。</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	A	<p>前年度に比べて満足度は少し落ちているが、悪い意見がないことから、おおむねよい満足度が得られたと思われる。フィールドビンゴ、カヌー体験、星空観察などは人気があるプログラムだった。今後も利用者の心に残るような体験ができるよう、職員間で安全に気を配りながら、よりよい案内ができるよう研鑽を積んでいきたい。</p>	<p>人気のあるプログラムを充実させ、新たなプログラムを考える。</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〉97% (※1) とても良い 65% (24票) 良い 32% (12票) 普通 3% (1票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・同じことを何度も説明していただき、ありがとございました。</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉84% (※1) 良い 84% (54票) 普通 16% (10票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・丁寧だった。 ・急なお願いにも、快く引き受けてくれた。 ・新川地区のラジオ体操の指導がよかった。</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	A	<p>前年度に比べて満足度は少し低下したものの、悪い意見はなく、84%のおおむねよい満足度が得られた。利用者への明るく丁寧な対応は基本姿勢として今後も継続していきたい。プログラムの開発、指導も朝の体操や観察など、今後積極的に行っていきたい。</p>	<p>電話や窓口対応を今後もより良くする。特に朝のプログラム等の指導を充実させる。</p>
	<p>施設の利用料金について</p> <p>〈満足度〉86% (※1) とても良い 66% (37票) 良い 20% (11票) 普通 14% (8票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・安く泊まれるので助かる。</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>〈満足度〉91% (※1) 良い 91% (70票) 普通 9% (7票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・安い料金で宿泊できありがたい。 ・妥当</p> <p>(悪い意見) ・特になし</p>	S	<p>施設の料金に関しては、91%の高い満足度が得られ、悪い意見は聞かれなかった。今後も低料金で使いやすい社会教育施設を目指し、設備を整えていきたい。</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>

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〉59% (※1) とても良い 31%(12票) 良い 28%(11票) 普通 33%(13票) 悪い 8%(3票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉78% (※1) 良い 78%(44票) 普通 18%(10票) 悪い 4%(2票)	B	食事の料金に関しては78%の満足度で、前年度に比べて20%ほど上昇した。上昇した要因は食堂業者が変わり、メニューの質と量が増したことと思われる。しかし、悪い意見として、もう少し安くしてほしいなど、値下げを希望する声も散見できた。月に一回、食堂業者との連絡会議を設け、話し合いをしている。業者の経営の圧迫にならない程度の改善ができないか今後も検討していきたい。
	(良い意見) ・特になし ・ ・ (悪い意見) ・高い ・		(良い意見) ・特になし ・ ・ (悪い意見) ・あと100円下げしてほしい。 ・中学生にはもう少し安くしてほしい。 ・		
当施設の総合的な満足度について	〈満足度〉98% (※1) とても良い 73%(359票) 良い 25%(122票) 普通 2%(11票) 悪い 0%(0票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉89% (※1) 良い 89%(65票) 普通 11%(8票) 悪い 0%(0票)	A	総合的な満足度は89%で、前年度に比べると、少し減少した結果となった。項目別にみると食堂に関する項目は全て満足度を上げており、食堂業者の変更による改善傾向が見て取れる。施設に関する項目は、満足度を大きく下げているものがあつたが、評価項目を3つにしたため、「普通」に評価が偏ったことが大きいと思われる。今後も修繕や買い替えを行いながら、利用者の要望に応じていきたい。施設が提供するプログラムや窓口対応に関する項目では、多少満足度を下げているが、おおむねよい満足度だった。利用者の要望に臨機応変に対応していけるよう、今後も職員間で連携していきたい。30年度も無事故で終わることができた。これからも安全意識を心掛け、利用者に満足いただけるよう対応していきたい。
	(良い意見) ・低料金で宿泊でき、カヌーや星空観察の体験プログラムができた。 ・急な受け入れに対応してもらった。 ・ ・ (悪い意見) ・子どもだけでなく、大人だけの企画してほしい。 ・ ・		(良い意見) ・軽微な不具合はチラホラあつたが、職員の素早い対応ですぐ解決できた。 ・初めての利用で何でも問い合わせをしたが、丁寧に対応していただいた。 ・屋上からの星がキレイで感動した。 ・15才で親元を離れる子供たちにとって自然の家は、協力や自立する力を育てている。 (悪い意見) ・年々、ボーイスカウトの人数も減少している。10名以上からの宿泊の規定を考慮していただきたい。		

※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. 主催・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 催 ・ 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 42% (85票) 良い 56% (113票) 普通 1% (1票) 悪い 1% (1票)</p> <p>(良い意見) ・すぐ興味をもちました！ ・ ・</p> <p>(悪い意見) ・特になし ・ ・</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>(満足度) 97% (※1) とても良い 39% (99票) 良い 58% (148票) 悪い 2% (6票) とても悪い 0% (1票)</p> <p>(良い意見) ・いざないに大きく載っていたので良かったです。 ・</p> <p>(悪い意見) ・青少年の家の場所がわからない。案内板が欲しい。 ・折込チラシもあったほうがいい。 ・広報の期間が短い。</p>	S	<p>満足度は97%と良好であったが、悪い、とても悪いという意見も少数あり、工夫が必要と感じた。告知の方法として、新聞掲載、ポスター掲示、SNS等を中心に、行い、各機関と連携をとりながら、さらに広報の方法を模索していきたい。</p>	<p>広告費などの予算も考慮して広報活動をすすめる。</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 62% (120票) 良い 38% (75票) 普通 0% (0票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・とても親切でした。 ・ ・</p> <p>(悪い意見) ・特になし ・ ・</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>(満足度) 100% (※1) とても良い 62% (151票) 良い 38% (93票) 悪い 0% (0票) とても悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・丁寧に対応していただきました。 ・日程変更のお知らせもスムーズでした。 ・</p> <p>(悪い意見) ・特になし。 ・ ・</p>		S	<p>前年度同様、満足度は100%だった。参加者への丁寧な対応は職員の基本姿勢なので、今後もさらに努力をしていきたい。</p>	<p>今後も継続する。より良いものに改善</p>	
	<p>事業の内容について</p> <p>(満足度) 100% (※1) とても良い 66% (136票) 良い 34% (69票) 普通 0% (0票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・火のつけ方を教えてもらって、実際にできたのが楽しかった。 ・月のクレーターがはつきりみえた。 ・バイオリンがめっちゃ最高！素敵でした。 ・ ・</p> <p>(悪い意見) ・少し骨の話が難しかった。 ・もっとゆっくりしたかった。</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>(満足度) 99% (※1) とても良い 69% (179票) 良い 30% (78票) 悪い 0% (0票) とても悪い 1% (1票)</p> <p>(良い意見) ・子供たちが活き活きしていた。 ・スライムを作ることができて楽しかった。 ・</p> <p>(悪い意見) ・特になし ・もう少し学びたかった。 ・</p>			S	<p>事業内容も前回と同様、99%の満足度で、特に悪い意見は聞かれなかった。(とても悪いが一票あったが、特に理由は無記入だった。) もう少し学びたいなど、スキルアップを要望する声などがあり、今後も満足度をそのままに更に良い内容になるよう、職員間で研鑽を積んでいきたい。</p>	<p>人気のある事業の継続、新たな事業の開発。</p>
	<p>講師の進め方について</p> <p>(満足度) 100% (※1) とても良い 64% (127票) 良い 36% (71票) 普通 0% (0票) 悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・わかりやすい。 ・ ・</p> <p>(悪い意見) ・先生の言葉が少し早くついていけないところがあった。 ・ ・</p>	<p>〈満足度〉90% (※1)</p>	<p>(満足度) 99% (※1) とても良い 57% (147票) 良い 42% (110票) 悪い 1% (2票) とても悪い 0% (0票)</p> <p>(良い意見) ・あいにくの天気で星は見れなくて残念だったが、講師が撮りためた動画が見られてよかった。 ・写真や音声データを活用してわかりやすかった。 ・</p> <p>(悪い意見) ・先生の話が聞こえなかったのでマイクを使った方がいい。 ・ ・</p>				S	<p>講師の進め方に関しては、99%の満足度で、2票のみ悪いという意見があった。講師の話が聞こえないという意見があり、開催場所や音響などをさらに工夫する必要がある。職員が講師を務める場合、職員間で意見を出し合いながら、楽しくわかりやすい解説を心掛けたい。外部から講師を招く場合、講師の意向に沿いながら打合せを行い、当日講師が活躍できるような、時間配分や進捗を配慮していきたい。</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		
参加費について	〈満足度〉100% (※1) とても良い 69% (132票) 良い 31% (59票) 普通 0% (0票) 悪い 0% (0票)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉100% (※1) とても良い 73% (168票) 良い 27% (63票) 悪い 0% (0票) とても悪い 0% (1票)	S	前年度同様に100%の高い満足度が得られた。今後も低料金だが、質の良い事業を心掛けたい。無料の事業に関しては、無料ゆえに「無回答」が多く、過小評価されている傾向がある。事業「望遠鏡づくり」に関しては、子供対象にしては料金が高いという意見があったが、望遠鏡の質から妥当な値段と思われ、理解が得られるよう説明していきたい。
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)	評価 ②満足度 S	・全般的に利用者の満足度は高く、適切な対応ができています。 ・今後も万全な安全対策を講じ、各種目標の達成に向けて職員同士で気づいたことを伝え合いながら研鑽を積み、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

Ⅱ. サービスの質の評価 取組改善案	<ul style="list-style-type: none"> ・主催、自主事業の満足度は現状、とても高くなっているが、さらによいものになるよう努力したい。 ・広報については、悪い意見もあったので、工夫する必要がある。現状では広報にほとんど予算をかけていないが、場合によっては予算を使ってで宣伝する方法を考慮する。事業の内容に関しては、人気のある事業の継続とマンネリ化を伏せぶためのひと工夫、スキルアップを望む利用者へのフォローを行いたい。 ・参加費に関しては、低料金で質の良い事業を心掛けているが、もう少し高くてもよいのではという意見も散見された。職員間で話し合いながら料金設定も考慮していきたい。 ・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。
-----------------------	---

※「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	2,199	1,900	2,133	97%	112%		
利用料金収入	宿泊室	1,339	1,305	1,341	100%	103%	
	キャンプ場	10	10	25	250%	250%	
	研修室及び訓練室	344	255	287	83%	113%	
	プレイホール（体育館）	506	330	480	95%	145%	
指定管理料	34,819	34,819	34,819	100%	100%		
計	773	760	783	101%	103%		
事業収入	主催事業収入	132	150	151	114%	101%	
	自主事業収入	121	80	75	62%	94%	
	事業収入その他（薪代・シーツ代等）	520	530	557	107%	105%	シーツ、カヌー、BBQコンロ等
その他収入（自販機電気料等）	53	40	43	81%	108%	自販機、コピー代、利息等	
合計（A）	37,844	37,519	37,778	100%	101%		

(現状分析・課題)

利用者は増加したが、収入については対前年度実績とはほぼ同等となった。幅広く利用者に施設の活用を呼びかけ収入増に繋げていきたい。

(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	21,094	21,000	19,555	93%	93%		
賃金	1,290	600	1,120	87%	187%		
報償費	34	50	35	103%	70%		
旅費	429	672	629	147%	94%		
計	6,585	6,260	7,153	109%	114%		
需用費	消耗品費	1,309	1,380	1,469	112%	106%	
	燃料費	229	300	277	121%	92%	
	印刷製本費	0	0	0	-	-	
	光熱水費	2,985	2,900	3,379	113%	117%	
	修繕料	1,878	1,500	1,844	98%	123%	
	その他（新聞図書、食料費）	184	180	184	100%	102%	
計	1,407	1,350	1,203	86%	89%		
役務費	通信運搬費	215	250	196	91%	78%	
	手数料	401	400	330	82%	83%	
	損害賠償保険料	128	50	128	100%	256%	
	火災保険料	118	100	0	0%	0%	
	自動車保険料	94	100	116	123%	116%	
	その他（広告費、リネン費）	451	450	433	96%	96%	
委託料	2,391	2,010	2,017	84%	100%		
使用料及び賃借料	351	100	75	21%	75%		
備品購入費	362	450	666	184%	148%		
負担金	18	20	18	100%	90%		
間接経費	0	3,357	3,357	-	100%		
計	1,420	1,650	1,468	103%	89%		
公課費	消費税相当額分	1,400	1,600	1,399	100%	87%	
	その他公課費	20	50	69	345%	138%	
合計（B）	35,381	37,519	37,296	105%	99%		

(現状分析・課題)

宮古青少年の家との職員研修を行い職員の資質の向上を図ったため旅費が対前年度に対し増となった。又、経年劣化に伴い備品（クーラー）を取り替えるなど快適な環境の保持に努めた。

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)	2,463	0	482	20%	-	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	7%	0%	1%	20%	-	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	6%	5%	6%	97%	111%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	60%	56%	52%	88%	94%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	7%	5%	5%	80%	101%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)(単位:円)	1,279	1,369	1,252	98%	91%	
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)	1,259	1,270	1,169	93%	92%	
〈現状分析・課題〉						
<ul style="list-style-type: none"> ・収支は482千円の黒字となった。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。 ・築40年の老朽施設であることから、経年劣化による修繕費の増加が懸念される。 ・利用者拡大のための取り組み強化による収益の確保等が課題。 						

※「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	27,564人	27,721人	27,879人	28,038人	過去10年の石垣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(=収益性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	27,408	29,788	108%	109%	A	今後も、新聞広告を有効活用して利用者の確保に努めるとともに、SNSや自治公民館の掲示板など様々な広報手段を検討すること。	27,564人
	②満足度	受入事業満足度	90%	89%	91%	99%	S	今後も各種点検を怠らず、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう、安全面・衛生面を意識した施設運営をおこなうこと。	90%
		自主・主催事業満足度	90%	99%	100%	110%		全般的に利用者の満足度は高く、適切な対応ができています。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	0%	1%	20%	-	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	90%	96%	100%	107%	S	施設での活動に関する高い満足度を維持できるよう、今後もサービスの改善に努めること。	90%
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。

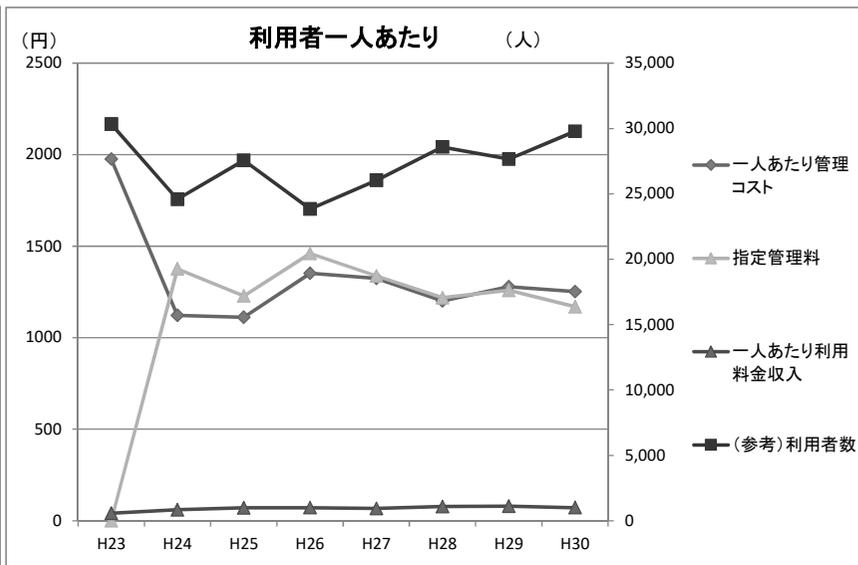
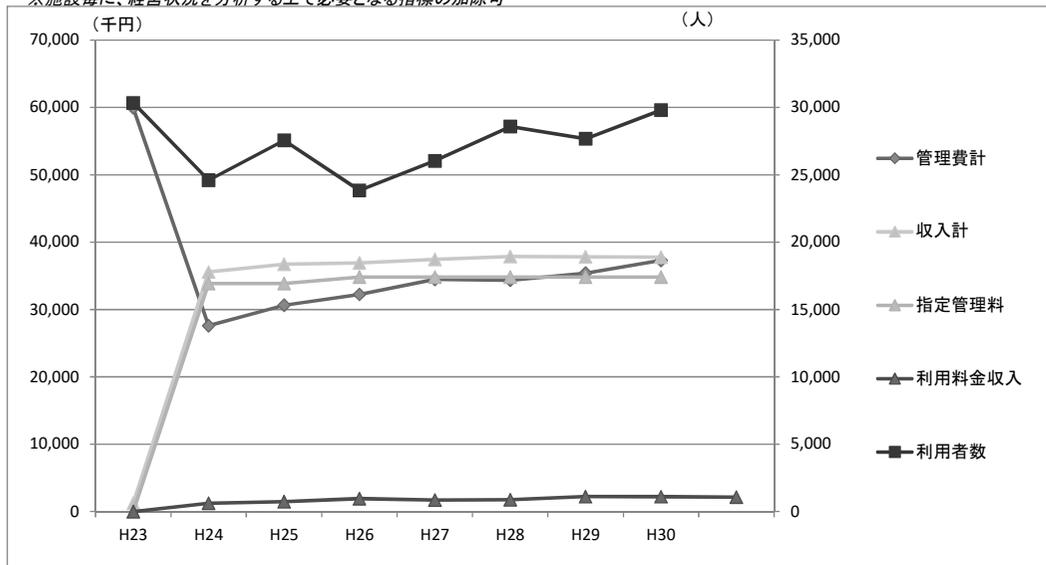
※「R1目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【評価基準】		【総合評価基準】																													
①利用状況		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">総合評価 (合計点数)</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table>					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															
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																														
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		<各評価項目点数> <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>						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
	① 利用状況						② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項																						
S	20	20	-	10																											
A	10	10	5	5																											
B	0	0	0	0																											
C	-10	-10	-5	-5																											
総合評価における満足度 (各評価項目の平均値) S : 90%以上 A : 80%以上、90%未満 B : 70%以上、80%未満 C : 70%未満																															
③財務状況																															
収益率 (事業収支/収入合計) A : 0%以上 B : -5%以上、0%未満 C : -5%未満																															
④重点取組事項																															
目標に対する評価 S : 目標を大きく上回る A : 目標を概ね達成 B : 目標を下回る																															

施設名称: 沖縄県立石垣青少年の家

指標			直営										指定管理									
成果指標	利用者数	目標	単位	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
		実績	人	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27,408	27,564	27,721	27,879
財務指標	指定管理料	目標比	千円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	33,851	33,851	34,818	34,819	34,819	34,819	34,819	-	-	-
		H23比	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	81%	91%	79%	86%	94%	91%	98%	-	-	-
	県負担割合(指定管理料/管理費計)		%	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0%	122.7%	110.5%	108.0%	101.0%	101.4%	98.4%	93.4%	-	-	-
	利用料金収入		千円	-	-	-	-	-	-	-	-	1,243	1,468	1,931	1,708	1,749	2,225	2,199	2,133	-	-	-
	利用率(利用料金/収入計)		%	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0%	4.1%	5.3%	4.6%	4.7%	5.9%	5.8%	5.6%	-	-	-
	事業収入		千円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	186	138	181	779	735	773	783	-	-	-
	その他収入		千円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	39	782	189	113	88	53	43	-	-	-
	収入計		千円	-	-	-	-	-	-	-	-	1,243	35,544	36,702	36,896	37,460	37,867	37,844	37,778	-	-	-
	管理費計		千円	-	-	-	-	-	-	-	-	59,938	27,596	30,625	32,235	34,467	34,335	35,381	37,296	-	-	-
	収支		千円	-	-	-	-	-	-	-	-	-58,695	7,948	6,077	4,661	2,993	3,532	2,463	482	-	-	-
	収益率(収支/収入計)		%	-	-	-	-	-	-	-	-	-4722.0%	22.4%	16.6%	12.6%	8.0%	9.3%	6.5%	1.3%	-	-	-
/単位	一人あたり管理コスト		円	-	-	-	-	-	-	-	-	1976	1122	1111	1352	1324	1201	1279	1252	-	-	-
	一人あたり指定管理料		円	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1376	1229	1460	1337	1218	1259	1169	-	-	-
	一人あたり利用料金収入		円	-	-	-	-	-	-	-	-	41	60	70	72	67	78	79	72	-	-	-

※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(主にその他)の減による減。
H28年度	利用者数の増については、学校教育関係利用者(主にその他)の増による増。
H27年度	利用者数の増については、社会教育関係利用者の増による増。

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年の石垣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	沖縄県立石垣青少年の家	対象年度	平成30年度
指定管理者名	特定非営利活動法人 八重山星の会		

※ 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																									
		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;"> <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。

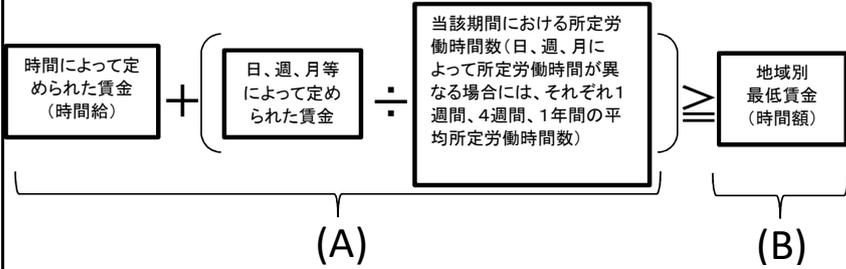
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- 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、振替休日で対応している。

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	9人	9人	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	職員採用と同時に雇用保険の加入を行っている。

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	

※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	9人	9人	0	9人	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	職員採用と同時に健康保険・厚生年金保険への加入を行っている。

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	

※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。