

令和元年度沖縄県県民の森に係る指定管理者制度運用委員会について

(平成30年度指定管理者制度モニタリング検証結果)

- 1 開催日時： 令和元年7月8日(月) 13:30～14:30
- 2 開催場所： 沖縄県庁9階 第4会議室
- 3 委員の出席状況： 委員4名中、4名出席
(委員長) 国立大学法人琉球大学 准教授 木島真志
(委員) 株式会社CSDコンサルタンツ 代表取締役社長 西里 喜明
(委員) トロピカル・グリーン設計 調査課長 樋口 純一郎
(委員) 沖縄科学技術大学院大学 博士 吉村 正志
- 4 検証事項： 「沖縄県県民の森」の平成30年度実績に基づくモニタリング結果の検証について
- 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正になされているか
 - 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情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
 - 1) 事務局(森林管理課)によるモニタリング実施結果の報告
 - 2) 質疑・意見(各委員からの質疑等に対し、事務局及び指定管理者から回答)
- 7 議事の概要(主な意見)

沖縄県県民の森のモニタリングについて、大きな指摘は無かった。

 - 1) モニタリング結果について
 - 前年度と同じ課題があるようだが、課題解決に向けてしっかり取り組んでいるのか疑問がある。
 - 2) 施設利用の推進について
 - 年間通して利用者数が減っている理由を教えて欲しい。
→屋外活動がメインの施設であるため、長雨など天候の影響により利用者が増減する。また、大型台風の影響により、イベントが中止になったことや、倒木により一時的に散策道が使用中止となったことが主な要因である。
 - パンフレットは多言語化やデザインの見直しが必要ではないか。
 - やんばるの森は世界自然遺産登録との関係もあり、立ち入りにくくなることが予想される。そこで県民の森は気軽に自然体験ができる場所として、ニーズがあると思う。
 - ソフト面で力が発揮できる経営ノウハウをもった人材を配置し、森や希少動植物の案内ができるような仕組み作りをする事で、大型遊具があるような公園とは差別化を図り、別の魅力を発信できる。
 - 3) 指定管理制度について
 - 施設の付加価値を高めるためには、優秀な人材の確保及び育成が必須であり、そのためにはコストがかかる。しかし、指定管理料の算定ではコストカットが重視されているように思える。
 - 指定管理者制度のあり方、指定管理料金の算定方法及び適切なインセンティブについてもう一度見直す時期にきていると考えている。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県民の森	対象年度	平成30年度
------	--------	------	--------

【 目 次 】

I. 履行確認		
1.	維持管理業務	1
	(1) 清掃	
	(2) 保守・点検	
	(3) 保安・警備	
	(4) 小規模修繕	
	(5) 備品購入	
	(6) 防犯・防災対策	
	(7) 料金徴収業務	
2.	運営業務	4
	(1) 利用実績	
	1) 利用者数等（又は入居率等）	
	2) 施設稼働率	
	3) 教室・イベント等参加者数	
	(2) 運営企画	
	(3) 受付・接客	
	(4) 広報	
	(5) 情報管理	
3.	自主事業	8
II. サービスの質の評価		10
	1. 維持管理業務	
	2. 運営業務	
	3. 自主事業	
	4. 総合評価	
III. サービスの安定性評価(財務状況)		12
	1. 事業収支	
	(1) 収入	
	(2) 支出	
	2. 経営分析指標	
IV. 総合評価		14
	1. 目標	
	2. 評価結果	

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県民の森	対象年度	平成30年度
指定管理者	沖縄北部森林組合 指定期間:平成30年4月～令和5年3月	所管課	農林水産部 森林管理課

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 清掃

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
〈日常清掃〉 ・園内の利用頻度の多い場所を巡回し、紙くず、空き缶等の不法投棄物を速やかに除去する。 ・トイレは1日3回以上巡回点検し清潔な環境を保つように努める。	○		・休園日を除き2名の清掃員が実施。 ・建物内のトイレについては各施設担当者による清掃を実施。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。仕様書に従い適切に実施。	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 園内の美化を保つため、適正に対応している。 【課題】 特になし
〈定期清掃〉 ・園内の清掃については、巡回による清掃と定期的に行う清掃により衛生的な環境を保持するとともに、美観の保持に努める。	○		・定期的に側溝等の枯れ葉除去等を清掃員及び作業員により実施。			

(2) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
貯水槽清掃及び検査 1回/年		○	簡易水質検査を実施。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。保健所による検査で、設備劣化及び点検方法について改善が望まれる事項があった。	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 指摘事項については、清掃及びパイプの取り替え等の対応を行っている。 【課題】 職員による定期点検を行い記録簿を作成する。
浄化槽維持管理 2回/月		○	専門業者に委託し、法定点検を行った。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。特に問題なし	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 適正に実施されている。 【課題】 特になし
ガス点検 適宜		○	業者の定期検針点検及び職員による点検を日常的に行った。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。特に問題なし	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 適正に実施されている。 【課題】 特になし
消防用設備点検 2回/年		○	消防用設備点検について、専門業者に委託し、法定点検を行った。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。特に問題なし	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 適正に実施されている。 【課題】 特になし

(3) 保安・警備

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
電気保安業務 1回/月		○	専門業者に委託し、法定点検を行った。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。特に問題なし	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 適正に実施されている。 【課題】 特になし
施設における機械警備 通年		○	園内で盗難事件が発生したことを受け、警備専門業者に委託し、警備機器を増設することで警備体制を強化した。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。盗難事件が発生したことを受け、ヒアリング等を実施し、警備体制が見直されたことを現場で確認した。	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 警備体制の改善が図られた。 【課題】 今後も必要に応じて、警備体制の見直しを行う。
夜間(常駐)警備 8ヶ月		○	キャンプ場の宿泊利用期間中(4月～11月)における夜間警備を専門業者に委託し、適切な防犯対策を行った。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。特に問題なし	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 適正に実施されている。 【課題】 特になし

(4) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
修繕費 300,000円		○	基本協定第18条に基づき、施設・設備等の小規模修繕(目安:1件修繕30万円未満、上限100万円)については適切に行った。 実績: 841,822円	経年劣化が著しい施設が多くなっており、指定管理者の負担が増えているため、県で予算を確保し、指定管理者と連携しながら修繕を実施した。	実績額が事業計画額を上回っており、指定管理者の修繕費負担が増加している。	【現状分析】 施設の老朽化が著しく、大規模な修繕が必要となっている。 【課題】 優先度の高い施設から修繕を進めているが、修繕が必要な箇所が多く単年度では終えられないため、計画的に修繕を実施していく。

(5) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
備品購入費 0円		○	総括責任者用のPCを購入 実績:116,661円	現場写真及び現場視察時に確認。特に問題なし	当初備品購入は予定していなかったが、総括責任者を県民の森に常駐させることとしたため必要となった。	【現状分析】 総括責任者が県民の森に常駐することで、調整が行いやすくなった。 【課題】 特になし。

(6) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
<p>公園利用者及び職員の安全管理、施設の適正な維持、園内の秩序を図る。</p> <p>・連絡体制の図示し張り出す ・危険箇所に立て札等を設置する ・焚き火を禁止する ・消火器等を点検する ・農薬、燃料を適正に保管する 等</p>	○		<p>危機管理マニュアルを策定し、適切に運用した。</p> <p>・連絡体制図を各窓口に掲示した ・危険箇所に立て札等を設置した ・消火器等を点検した ・備品等は、定期的に数量や状態の確認を行い、所定の場所で適切に管理した。</p>	<p>報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。</p>	<p>事業計画のとおり実施されている。</p>	<p>【現状分析】 実態にあわせてマニュアルや管理体制の見直しが行われている。</p> <p>【課題】 特になし</p>

(7) 料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
<p>料金徴収フローチャートを作成し、経理係を設け、売上金額の照合を毎日行う。金庫を設置し、入場者の申込書、売上金、釣銭の管理を行う。また、週末締めで夜間金庫へ納めて当組合の経理で確認する。</p>	○		<p>・料金徴収フロー図を作成し、各施設に備え付けて適切に対応した。</p>	<p>報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。</p>	<p>事業計画のとおり実施されている。</p>	<p>【現状分析】 ・実態にあわせてフロー図や管理体制の見直しが行われている。 ・外国語表記のある料金表を作成し、適切に案内している。</p> <p>【課題】 特になし</p>

(8) 植栽管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
<p>統括責任者は、作業員に対して作業箇所や作業方法等を十分に説明し、作業にあたらせる。また、機械類は、始業点検・整備を確実にし、作業効率の向上のほか、危険防止に努める。なお、作業を行う上で発生した剪定枝等は処理業者に委託するなど法令に従い適切に処理する。</p>	○		<p>・公園管理責任者及び作業員3名により仕様書を基準にし、必要に応じて適宜実施。</p>	<p>報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。 特に問題なし</p>	<p>事業計画のとおり実施されている。</p>	<p>【現状分析】 適正に実施されている。</p> <p>【課題】 特になし</p>

※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	<p>○開園から30年が経過し施設の老朽化が著しい県民の森においては、今後の公園のあり方等を見直した上で、「沖縄県公共施設等総合管理計画」に基づき施設の個別施設計画を策定し、施設の長寿命化を図り適切に管理していく。</p> <p>○大規模な修繕については、修繕料を県で予算化し、積極的に修繕を行っていく。</p>
--------------------	--

※「1. 維持管理業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30年度)の主な取組改善案を記入してください。

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		H29年実績	事業計画 (目標値)	H30年実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
利用者数	個人利用者数	151,412	151,412	123,136	81.3	81.3	<p>【現状分析】 年々減少傾向にある。</p> <p>【課題】 老朽化した施設の大規模改修を行い魅力的な施設にする必要がある。また、広報活動を行い、利用者の増加を目指す。</p>
	団体利用者数	13,543	13,543	8,031	59.3	59.3	
	教室・イベント 参加者数	4,517	4,517	6,931	153.4	153.4	
計		169,472	169,472	138,098	81.5	81.5	<p>【現状分析】 イベント等の利用者は増加したものの、個人及び団体利用が減少した。</p> <p>【課題】 老朽化施設の大規模改修を行い魅力的な施設にする必要がある。また、広報活動を行い、利用者の増加を目指す。</p>
					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

2) 施設稼働率

① 稼働日数

日 数		H29年実績	事業計画 (目標値)	H30年実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
①平日稼働率	シャワー室	12日	12日	56日	467%	467%	【現状分析】稼働率は増加傾向にある。 【課題】 ・学校などの団体利用を増やすため、施設の多様な活用方法を提案し周知を行う必要がある。 ・プライダルの撮影やロケ地としての活用を促進するなど、広場等の使用日数を増やす。
	キャンプ場	67日	67日	94日	140%	140%	
	パークゴルフ場	47日	47日	45日	96%	96%	
	グラウンドゴルフ場 (スポーツ広場)	11日	11日	29日	264%	264%	
	中央広場	67日	67日	48日	72%	72%	
	研修室 (森林学習展示館内)	22日	22日	13日	59%	59%	
②土日祝日稼働率	シャワー室	67日	67日	58日	87%	87%	【現状分析】研修室は老朽化しており、稼働日数は減少傾向にある。 【課題】施設の長寿命化と同時に利用目的を見直すことで、利用向上を図る必要がある。
	キャンプ場	82日	82日	79日	96%	96%	
	パークゴルフ場	75日	75日	72日	96%	96%	
	グラウンドゴルフ場 (スポーツ広場)	21日	21日	25日	119%	119%	
	中央広場	52日	52日	42日	81%	81%	
	研修室 (森林学習展示館内)	11日	11日	6日	55%	55%	
①②合計	シャワー室	79日	79日	114日	144%	144%	
	キャンプ場	149日	149日	173日	116%	116%	
	パークゴルフ場	122日	122日	117日	96%	96%	
	グラウンドゴルフ場 (スポーツ広場)	32日	32日	54日	169%	169%	
	中央広場	119日	119日	90日	76%	76%	
	研修室 (森林学習展示館内)	33日	33日	19日	58%	58%	
計					110%	110%	

② 稼働回数

回数		H29年実績	貸出可能数	H30年実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	稼働率	
①平日稼働率	シャワー室	—	780回	410回	—	53%	【現状分析】 ・平日の稼働率は例年低い状況。 【課題】 ・学校などの団体利用を増やすため、施設の多様な活用方法を提案し周知を行う必要がある。 ・ブライダル撮影やロケ地としての活用を促進するなど、広場等の使用日数を増やす。
	キャンプ場	—	21,060回	790回	—	4%	
	パークゴルフ場	—	195回	52回	—	27%	
	グラウンドゴルフ場 (スポーツ広場)	—	195回	31回	—	16%	
	中央広場	—	195回	52回	—	27%	
	研修室 (森林学習展示館内)	—	537回	83回	—	15%	
②土日祝日稼働率	シャワー室	—	468回	1,755回	—	375%	【現状分析】 ・主な収入源であるキャンプ場の稼働率が休日にも低い状況。 【課題】 ・稼働率を上げることによって利用料金収入が増加し、サービス向上に繋がる。
	キャンプ場	—	12,636回	2,091回	—	17%	
	パークゴルフ場	—	117回	88回	—	75%	
	グラウンドゴルフ場 (スポーツ広場)	—	117回	26回	—	22%	
	中央広場	—	117回	45回	—	38%	
	研修室 (森林学習展示館内)	—	321回	55回	—	17%	
①②合計	シャワー室	—	1,248回	2,165回	—	173%	
	キャンプ場	—	33,696回	2,881回	—	9%	
	パークゴルフ場	—	312回	140回	—	45%	
	グラウンドゴルフ場 (スポーツ広場)	—	312回	57回	—	18%	
	中央広場	—	312回	97回	—	31%	
	研修室 (森林学習展示館内)	—	858回	138回	—	16%	
計					—	49%	

3) 教室・イベント等参加者実績

	内容	H29年実績	事業計画 (目標値)	H30年実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
教室	どんぐり染め体験	8月27日(日) 【16人】	1回/年 夏休み期間中 【15組30人】	8月26日(日) 【15人】	94%	50%	【現状分析】 台風や関連イベント の中止により、計画 どおり実施できてい ない事業がある。 【課題】 目標の参加者を確保 するため、集客方法 など工夫する必要が ある。
	炭焼体験 (山の日イベント)	8月11日(金) 【12人】	8月11日(土) 【10組20人】	台風の影響によ り中止	—	—	
	どんぐりのクラフト教室	10月15日(日) 【41人】	10月頃 【30人】	10月21日(日) 【39人】	100%	100%	
	葉っぱで身近な生物づ くり	—	2月頃 【30人】	全国育樹祭イベ ントが中止となり実 施できなかった。	—	—	
イベント	きずな駅伝大会	12月16日(土) 【3区間3名24 組・5区間5名17 組 計157人】	12月第1土曜日 【3区間3名50 組・5区間5名50 組 計400人】	12月15日(土) 【3区間3名33 組・5区間5名26 組 計229人】	146%	57%	【現状分析】 計画どおりイベ ントを実施した。 【課題】 目標の参加者を確保 するため、集客方法 など工夫する必要が ある。
	沖縄県民の森グラウ ンドゴルフ大会	6月4日(日) 2月4日(日) 【計400人】	6月、2月 年2回 【計400人】	6月10日 3月16日 【計292人】	73%	73%	
	軽トラ日曜市	—	毎月第3日曜 ※H30.5月から年 11回開催	【日時、店舗数】 5/20, 2店 6/17, 8店 7/15, 15店 8/19, 8店 9/16, 4店 10/21, 5店 12/16, 5店 1/20, 5店 2/17, 5店 3/17, 6店 年10回開催	—	91%	
計					103%	74%	

(2) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	(事業報告書)	(現地確認)		
〈開園日数〉 県民の森の休園日は、沖縄県県民の森の設置及び管理に関する条例第8条の規定によることとする。	沖縄県県民の森の設置及び管理に関する条例第8条の規定のとおり実施した。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。 特に問題なし	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 事業計画どおり実施した。 【課題】 特になし
〈開園時間〉 県民の森の開園時間は、沖縄県県民の森の設置及び管理に関する条例第9条の規定によることとする。	沖縄県県民の森の設置及び管理に関する条例第9条の規定のとおり実施した。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。 特に問題なし	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 事業計画どおり実施した。 【課題】 特になし

(3) 受付・接客

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
・入園者に対し、パンフレット等の配布と各施設の利用案内を行う。 ・用具の使用方法を説明し、指導する。 ・来館者に対して必要とする場合は、学習指導を行う。	○		・事業計画に基づき各施設担当者により実施。	・施設利用案内等は概ね適切に行われている。	・学習指導等の案内体制は十分とは言えない。	【現状分析】 学習指導体制が十分とは言えない。 【課題】 今後は学習指導体制を整えるため、従業員を育成する体制が必要である。

(4) 広報

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
・印刷製本費 (リーフレット発注費等) 50,000円 ・広告費(新聞広告、看板等) 26,000円 計76,000円	○		・イベントのチラシやポスターを作成し、新聞への掲載(無料)各自治体や関係機関等に配布し周知を図った。 ・パンフレットを作成し、常時県民の森で配布できるよう対応した。 H30実績：66,939円	・パンフレットの写真等内容が古く一部更新が必要。 ・ホームページの更新頻度が低く、情報量が十分ではない。	・イベント等への集客に課題があり、広報活動を強化する必要がある。	【現状分析】 パンフレットのデザインや写真が古く魅力に欠ける。 ・ホームページの更新頻度が低く、情報量が少ない。 【課題】 パンフレットの内容及びデザインの更新及びイベント告知等を積極的にホームページで行う必要がある。

(5) 情報管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
個人情報の保護に関する法律及び条例に基づき、必要な措置を行う。	○		個人情報保護に関するマニュアルを策定し、職員に周知するとともに各案内窓口に掲示している。	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。 特に問題なし	事業計画のとおり実施されている。	【現状分析】 事業計画どおり実施した。 【課題】 特になし

3. 自主事業

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
自動販売機の設置 収入 232,000円	○		収入353,225円	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。	事業計画より収入実績が増額している。	【現状分析】 事業計画より収入実績が増額している。 【課題】 次年度計画へ反映させる必要がある。
備品貸出収入 840,000円	○		備品貸出し 収入232,900円	報告書、現場写真及び現場視察時に随時実施確認。 特に問題なし	事業計画より収入実績が減額している。	【現状分析】 新たな貸出用具を導入し、収入増を見込んだが予想より需要が少なく、前年度並みの収入となった。 【課題】 貸出備品の宣伝を積極的に行い収入増を目指す。

※「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 3. 自主事業 取組改善案	○利用者は減少傾向にあるが、イベント等への参加者は増加しているため、自主事業による教室開催やイベントの誘致などを積極的に行い県民の森の周知を図る。
-----------------------------	---

※「2. 運営業務」「3. 自主事業」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30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

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題	
	H29年評価	H30年目標	H30年評価			
維持管理・運営業務	施設・設備の整備状況	〈満足度〉77% 評価：B ・良い77% ・普通5% ・悪い9% (不明な回答9%)	〈満足度〉80%以上 評価：A	〈満足度〉83% ・良い 69% ・やや良い 14% ・普通 11% ・やや悪い 3% ・悪い 3%	A	<p>・お客様の意見や要望については、対応可能な修繕等について、必要に応じて改善を図った。</p> <p>【現状分析】 軽微な施設修繕を指定管理者が実施し、大規模修繕や施設整備は、県が予算措置し優先順位を決めて実施している。</p> <p>【課題】 県民の森は開園から30年が経過し施設の老朽化が著しいため、利用者の要望を踏まえ、個別施設計画を策定し中長期的な施設管理を行う必要がある。</p>
				<p>〈改善要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遊具を設置（修繕）して欲しい。 ・小さい子が乗れる自転車乗り場を設けて欲しい。 ・カフェや食堂を設置して欲しい。 ・セグウェイ、カートを導入して欲しい。 ・おむつ替えの台を設置して欲しい。 ・トイレを和式から洋式に変更して欲しい。 		
	接客対応	〈満足度〉68% 評価：C ・良い68% ・普通18% ・悪い0% (不明な回答14%)	〈満足度〉80%以上 評価：A	〈満足度〉71% ・良い 45% ・やや良い 26% ・普通 23% ・やや悪い 3% ・悪い 3%	B	<p>・施設を気持ちよく利用してもらったため、来場者へパンフレットを配布し、利用案内を行った。</p> <p>・利用者への挨拶も適切に行った。</p> <p>【現状分析】 利用者への案内は適切に行われている。</p> <p>【課題】 利用者が多い時期は通常の職員配置では十分な対応が難しい場面がある。</p>
				<p>〈改善要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし 		
	施設の管理について	〈満足度〉55% 評価：C ・良い55% ・普通23% ・悪い5% (不明な回答14%)	〈満足度〉80%以上 評価：A	〈満足度〉93% ・良い 90% ・やや良い 3% ・普通 0% ・やや悪い 3% ・悪い 3%	A	<p>・シャワー室等清掃が行き届いていること、芝生の管理については良い意見を頂いた。</p> <p>・総合案内棟のトイレ詰まりやすい状況により異臭が生じた際には注意書きと委託業者に依頼し常に改善対応した。</p> <p>【現状分析】 職員により施設は常に綺麗に保たれている。また、園内を巡回し、改善が必要な箇所は適切に対応している。</p> <p>【課題】 施設の老朽化により、改修が必要な箇所が多くなっており、指定管理者による管理業務では対応が難しい場面が増えている。</p>
				<p>〈改善要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし 		
	再訪意向	〈満足度〉64% 評価：C ・良い64% ・普通9% ・悪い14% (不明な回答14%)	〈満足度〉80%以上 評価：A	〈満足度〉77% ・良い 56% ・やや良い 21% ・普通 19% ・やや悪い 2% ・悪い 2%	B	<p>・要望等については、県と調整しながら検討していきたい。</p> <p>【現状分析】 利用者の多くはリピーターであり、アウトドアが好きな人にとって自然に囲まれた魅力的な施設となっている。</p> <p>【課題】 初めて訪れる方にも分かり易い施設案内やホームページ等による宣伝を行い、集客に繋げる必要がある。</p>
				<p>〈改善要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冬場もキャンプ利用とキャンプファイヤーができるようにして欲しい。 ・利用する人が増えて欲しい。 ・車が交通量が多い。 		
	教室・イベント ※自主事業	〈満足度〉 評価：－ ※アンケート等を実施しなかった。	〈満足度〉80%以上 評価：A	〈満足度〉96% ・良い 96% ・普通 2% ・悪い 2%	S	<p>・どんぐりクラフト作り実施できたことは良かった。</p> <p>・計画していた自然観察など実施できないものもあったので、計画の見直しが必要。</p> <p>【現状分析】 ・参加者の満足度は非常に高いが、予定人数に達しなかった事業や中止になった事業があった。</p> <p>【課題】 ・年間計画を早めに作成し、日程調整や広報活動を計画的に行う必要がある。</p>
				<p>〈改善要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登山、溪流散策イベントの充実。 ・子供が参加しやすい山にちなんだイベントの充実。 ・展示会等のイベントの充実。 ・農産業等連携したイベントの充実。 ・幼児が参加できるイベントがあると嬉しい。 		

自主事業	〈満足度〉 評価：－ ※アンケート等を実施できなかった。	〈満足度〉 80%以上 評価：A	〈満足度〉 ※アンケート等を実施できなかった。	－	【ケントゴルフ大会】 毎年2回開催行っており、今後も継続していく。 【きずな駅伝大会】 広報活動に力を入れたことにより、前年比46%の参加者増となった。しかし、同時開催したキャンプイベントは参加者がいなかったため、内容を見直す必要がある。	【現状分析】 ・屋外イベントのため、アンケート調査が難しい状況。参加者からは「満足している」との声が多い。 ・きずな駅伝は広報活動に力を入れることで更に参加者増が見込まれる。 【課題】 ・アンケートの調査方法を検討し、利用者の評価やニーズ等を把握する必要がある。
			〈改善要望〉 ・特になし			
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉75% 評価：B ・良い75% ・普通11% ・悪い5% (不明な回答9%)	〈満足度〉 80%以上 評価：A	〈満足度〉85% ・良い 73% ・やや良い 12% ・普通 11% ・やや悪い 2% ・悪い 2%	評価 (②満足度) A	・アンケート用紙を記入しやすく改善することで、多くの意見要望等を集め、利用者の満足度向上に取り組む。 また、自主事業の取組方について検討していく。	【現状分析】 回収したアンケート数が少なく、利用者の満足度等を正確に計れているとは言えない。 (アンケート回収状況) 維持管理等 47件 自主事業 20件 【課題】 アンケート用紙及びアンケート方法を見直す必要がある。

※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	○多くの利用者の声を把握し、施設のサービス向上に繋げるため、アンケート用紙及びアンケート方法を見直しを行う。 ○教室やイベント参加者の満足度は非常に高いため、積極的に自主事業を実施し施設のPRすることで集客に繋げる。
-----------------------	---

※「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(H30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（財務状況）

1. 事業収支

(1) 収入

収入項目		H29年実績	事業計画	H30年実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	シャワー室	294,200	3,669,000	342,200	116.3	113.5	
	キャンプ場	1,920,825		2,087,725	108.7		
	パークゴルフ場	480,800		458,400	95.3		
	広場	274,200		372,600	135.9		
	研修室	100,500		111,000	110.4		
	備品貸出料金	859,070		793,740	92.4		
計		3,929,595	3,669,000	4,165,665	106.0	113.5	
指定管理料		22,588,000	26,477,000	26,477,000	117.2	100.0	
自主事業収入	電気使用料（NTTドコモ）	113,016	116,000	119,176	105.5	102.7	
	自動販売機	395,958	232,000	353,225	89.2	152.3	
	備品貸出料金	223,000	840,000	232,900	104.4	27.7	
	イベント等	695,114	1,220,000	471,800	67.9	38.7	
	計	1,427,088	2,408,000	1,177,101	82.5	48.9	
合計（A）		27,944,683	32,554,000	31,819,766	113.9	97.7	

【現状分析】
○利用料金収入は前年比、計画比ともに増加しており、今後もキャンプ場の利用強化及びイベント誘致による収入増が見込まれる。

【課題】
○自主事業収入は前年比、計画比ともに減となっており、備品貸出料金及びイベント等の収入が計画を大きく下回っているため、原因を明らかにし改善を図る必要がある。

(2) 支出

支出項目	H29年実績	事業計画	H30年実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	18,861,751	22,674,000	20,955,457	111.1	92.4	
旅費	0	28,000	3,980	0.0	14.2	
修繕費	1,408,035	300,000	841,822	59.8	280.6	施設老朽化による修繕費の増
委託業務費	3,781,760	3,291,000	3,878,171	102.5	117.8	設備管理、保安警備、廃棄物処理等
備品購入費	0	0	116,661	0.0	0.0	
食料費	0	12,000	0	0.0	0.0	
消耗品費	230,968	150,000	169,592	73.4	113.1	
印刷製本費	226,536	50,000	41,283	18.2	82.6	
役務費	455,114	305,000	361,570	79.4	118.5	
光熱水費	2,500,868	2,405,000	2,952,014	118.0	122.7	施設破損による漏水があり増となった。
燃料費	498,145	433,000	484,844	97.3	112.0	
使用料及び賃借料	357,696	1,222,000	989,887	276.7	81.0	
諸経費	0	844,000	378,010	0.0	44.8	
自主事業費（イベント）	283,585	840,000	451,822	159.3	53.8	
合計（B）	28,604,458	32,554,000	31,625,113	110.6	97.1	

【現状分析】
○事業計画額と実績額に差があるため、令和元年の計画では内訳の見直しが必要である。
○修繕費が計画額を大幅に上回っており、施設の老朽化に伴い指定管理者の修繕費負担が増加している。

【課題】
○県民の森は開園から30年が経過し施設の老朽化が著しいため、利用者の要望を踏まえ、個別施設計画を策定し中長期的な施設管理を行っていく必要がある。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 経営分析指標

評価指標	H29年実績	事業計画	H30年実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))	-659775	0	194,653			
収益率 (事業収支(C)/収入合計(B))	-2%	0%	1%			
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	14%	11%	13%	93.1	116.2	
人件費比率 (人件費/支出(B))	66%	70%	66%	100.5	95.1	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	13%	10%	12%	92.8	121.3	委託費(設備管理費、保安警備費、廃棄物処理費の合計)
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	¥169	¥192	¥229	135.7	119.2	利用者数 138,098人
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	—	—	¥192	—	—	

【現状分析】
○事業収支は、前年度から収支バランスの見直しが行われプラスとなっている。

【課題】
○修繕費が計画を上回っており、指定管理者の負担が増加しているため、大規模修繕については県が予算化し積極的に修繕を行う必要がある。
○利用料金比率が13%と低く、今後は平日及びオフシーズンの利用者増加による収入増を図る必要がある。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

評価(③財務状況)	A	<p>【評価基準(③財務状況)】</p> <p>収益率(事業収支/収入合計)</p> <p>A: 0%以上</p> <p>B: -5%以上、0%未満</p> <p>C: -5%未満</p>
-----------	---	--

<p>Ⅲ. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案</p>	<p>○広報活動やイベント等を積極的に行い、利用料金収入及び自主事業収入を増加させ経営安定を図る。</p>
---	---

※「Ⅲ. サービスの安定性評価(財務状況)」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(H30年度)の主な取組改善案を記入してください。

【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	159,927	159,927	159,927	159,927	平成28～30年度の平均値を目標に設定し、A評価(100%以上)目標とする。
	②満足度	満足度	80%	80%	80%	80%	A評価(80%以上)を目標とする。
財務指標	③財務状況	収益率	0%	0%	0%	0%	収支計画を適切に見込み、A評価(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	H31 目標値		
				前年比	計画比						
成果指標	①利用状況 P4転記	利用者数	169,472	169,472	138,098	81.5	81.5	【現状分析】 イベント等の利用者は増加したものの、個人及び団体利用が減少した。 【課題】 老朽化施設の大規模改修を行い魅力的な施設にする必要がある。 また、広報活動を行い、利用者の増加を目指す。	B	○利用者は減少傾向にあるが、イベント等への参加者は増加しているため、自主事業による教室開催やイベントの誘致などを積極的に行い、県民の森の周知を図る。	A
	②満足度 P11転記	満足度	75%	80%	85%	113.3	106.3	【現状分析】 回収したアンケート数が少なく、利用者の満足度等を正確に計れているとは言えない。 (アンケート回収状況) 維持管理等 47件 自主事業 20件 【課題】 アンケート用紙及びアンケート方法を見直す必要がある。	A	○多くの利用者の声を把握し、施設のサービス向上に繋げるため、アンケート用紙及びアンケート方法を見直しを行う。 ○教室やイベント参加者の満足度は非常に高いため、積極的に自主事業を実施し施設のPRすることで集客に繋げる。	A
財務指標	③財務状況 P13転記	収益率	-2%	0%	1%			【現状分析】 ○事業収支は、前年度から収支バランスの見直しが行われプラスとなっている。 【課題】 ○修繕費が計画を上回っており、指定管理者の負担が増加しているため、大規模修繕については県が予算化し積極的に修繕を行う必要がある。 ○利用料金比率が13%と低く、今後は平日及びオフシーズンの利用者増加による収入増を図る必要がある。	A	○広報活動やイベント等を積極的に行い、利用料金収入及び自主事業収入を増加させ経営安定を図る。	A
活動指標	④重点取組事項 P12転記	利用促進及び経営安定を図るため、自主事業を積極的に行う。 (備品貸出及びイベントの事業収支)	634,529	1,220,000	252,878	39.9	20.7	【現状分析】 台風等の影響により実施できなかったイベントがあり、収入減となった。 【課題】 イベント等への参加者の満足度は非常に高いため、年間計画を早めに作成し、日程調整や広報活動を計画的に行っていく。	C	○毎年安定して開催できるイベントを増やしていく必要がある。	A
総合評価							B				

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。

※「H30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。

参考：評価基準

【評価基準】

①利用状況

目標値に対する達成率

S：110%以上

A：100%以上、110%未満

B：80%以上、100%未満

C：80%未満

②満足度

総合評価における満足度（各評価項目の平均値）

S：90%以上

A：80%以上、90%未満

B：70%以上、80%未満

C：70%未満

③財務状況

収益率（事業収支／収入合計）

A：0%以上

B：-5%以上、0%未満

C：-5%未満

④重点取組事項

目標に対する評価

S：目標を大きく上回る

A：目標を概ね達成

B：目標を下回る

C：目標を大きく下回る

【総合評価基準】

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

【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

労働条件等自主点検表

施設名称	沖縄県泉民の森	対象年度	平成30年度
指定管理者名	沖縄北部森林組合		

※ 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>	<p>就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している</p>	<p>労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している</p>	<p>労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない</p>	<p>労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している</p>	<p>労働契約締結時には明示していない</p>		
	1	2	3	4	5		
	（3～5については、改善が必要です）						
<p>2 就業規則 就業規則（労働時間、休日、休憩、休暇、賃金の定め方及び支払方法、退職（解雇の事由を含む。）等、労働条件の具体的細目を定めた規則）を作成していますか。また就業規則の内容が実際の勤務の状況に合っていますか。</p> <p>常時10人以上の労働者（パートタイム労働者を含む。）を使用する事業場では、就業規則を作成し、所轄労働基準監督署長へ届け出なければなりません（法第89条） また、常時各作業場の見やすい場所への掲示、備付け、書面の交付又は電子機器の設置等により労働者に周知させなければなりません（法第106条）</p>	<p>常時使用する労働者は10人未満である。</p>	常時使用する労働者が10人以上である					
		<p>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</p>	<p>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</p>	<p>作成してあるが、監督署に届け出していない</p>	<p>作成していない</p>		
	1	2	3	4	5		
	（3～5については、改善が必要です）						
<p>3 所定休日 所定休日をどのように定めていますか。</p> <p>休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません（法第35条）</p>	週休2日制		週休1日制		その他		
	完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下
	1	2	3	4	5	6	7
	（7については、改善が必要です）						

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	12	11	1

確認事項	指定管理者による具体的な取組内容
従業員の雇用保険加入に関する取組	加入手続き、保険料の納付は当組合で事務手続きを行っている。

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	別の会社で加入している。

※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	12	8	4	8	4

確認事項	指定管理者による具体的な取組内容
従業員の健康保険・厚生年金保険加入に関する取組	加入手続き、保険料の納付は当組合で事務手続きを行っている。

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	社会保険の加入条件を満たしていない為。

※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。