

平成29年度沖縄県総合福祉センター指定管理者制度運用委員会議事概要
(平成28年度指定管理者制度モニタリング検証結果)

1. 日 時:平成29年7月26日(水)14:00～15:10

2. 場 所:沖縄県総合福祉センター 東棟4階 402研修室

3. 出席者

沖縄県総合福祉センター指定管理者制度運用委員会委員5名中全員出席

(委 員)ソーシャルワーク専門学校、沖縄アカデミー専門学校講師 砂川 恵良

(委 員)公認会計士・税理士 安里 清榮

(委 員)浦添市シルバー人材センター理事長 翁長 盛正

(委 員)沖縄県母子寡婦福祉連合会事務局長 比嘉 美智子

(委 員)うちなーミニトランポリンクラブ代表 尾尻 孝子

(進 行)生活企画統括監

(事務局)福祉政策課 福祉支援監 福祉支援班主幹 担当職員

(指定管理者)総務企画部長、担当職員

4. 検証対象

沖縄県総合福祉センター指定管理者である沖縄県社会福祉協議会の平成28年度指定管理運営に係るモニタリング結果の検証

5. 検証方法

(1)事務局の現地モニタリング結果の報告

(2)主な質疑・意見

①指定管理者の収益について

・指定管理者の収益はあるか、残額が繰越に充てられているので、儲けになっていないのではないか。

→運営費のその他の項目において、本部会計に繰り出しをしておりますので、社会福祉協議会の利益として捉えているところであります。

・経営分析指標について記載されているのは繰越であり、前年度繰入金も考えるとマイナスではないか。

→単年度で見ると赤字となっている状況でございます。トータル5年間の契約で黒字の状態になるべきだと考えておりますが、このままの状況が続かないように黒字化の方策について協議していきたいと考えております。

②管理コストについて

- ・経営分析指標について利用者あたりのコスト、自治体コストとありますが、理想的なコストというようなものはありますか。

→県の類似の指定管理者施設のデータがあり、客観的なデータとはなりえないとは思いますが、単純に比較すると総合福祉センターは高くない状況ではあります。

③設備の故障について

- ・東棟の3階トイレのジェットタオルが故障して修繕が必要だと思いましたが、計画を立てているのでしょうか。

→当初修繕の手配を進めておりましたが、部品が廃番になっているとのことなので、新たに購入に向けて手続きを行っているところです。

④事業計画について

- ・施設稼働率の実績が、事業計画比の100%を超えている一方で利用者数使用料収入は下がっている、計画の立て方について見直す必要があるのではないかと。

→計画の立て方について指定管理者と検討していきたいと思えます。

⑤施設のLED化について

- ・光熱費18,763,326円かかっているが、LED化についてどう考えているか。

→LEDの導入について、電気代は安くなりますが機器の交換費用も考慮すると明らかに安いという状況でないため、LED化については今後状況を見ながら検討していきたいと思えます。

⑥アンケート結果について

- ・職員の対応や施設を利用した感想について、昨年より評価が良くなっている。指定管理者が頑張っている。又駐車場不足も改善されている。

⑦施設管理について

- ・大雨の時にゆいプラザに水が溜まり池のようになったことがあるが、どういう状況ですか。

→地下の雨水タンクとの関係で雨水の排水がうまくいっていない。詳細を確認した上で、必要があれば予算等の措置を行いたい。

(3) 検証結果

モニタリングシートの検証結果について、おおむね良好とされた。上記意見については指定管理者と協議を行いながら、今後の業務に反映させていくこととした。

(4) 来年度の運用委員会までの調査検討事項

- ・決算書の表記方法を工夫する。
- ・大雨時の排水計画について状況の確認を行う。

沖縄県総合福祉センター施設 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○印)		実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
<日常清掃>		○	清掃業務委託仕様書通りに業務を完了	清掃日報を確認したところ、仕様書のとおり、適正に行われていた。	適正	今後も適正な施設の衛生維持に努める。
<定期清掃>		○	清掃業務委託仕様書通りに業務を完了	清掃日報を確認したところ、仕様書のとおり、適正に行われていた。	適正	今後も適正な施設の衛生維持に努める。

(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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
施設維持管理体制の整備		○	施設維持管理業務年間計画書どおりに業務を完了	設備業務報告書等を確認したところ、仕様書のとおり、適正に行われていた。	適正	今後も適正な保守点検に努める。

(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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
警備保安体制の整備		○	警備保安業務仕様書どおりに業務を完了	警備日誌等を確認したところ、仕様書のとおり、適正に行われていた。	適正	今後も適正な保安警備に努める。

(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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
施設機能の維持管理	○	○	空調機修理等28箇所の小規模修繕を実施	修繕箇所を確認したところ、適正に執行されていた。	適正	築年数の経過に伴い、修繕必要箇所の増加が見込まれる為、適正に処理していく。

(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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
施設機能の維持管理	○	○	レストラン業務用冷蔵庫、プロジェクター、スクリーン等	備品購入一覧表に基づき現地確認を行った。	適正	今後も適正な購入に努める。

(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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
防犯体制の整備 自主消防組織の編成 自衛消防訓練の実施	○	○	(防犯) 警備保安業務仕様書どおりに業務を完了 (防災) 消防訓練の実施	(防犯) 警備日誌の確認。 (防災) 年2回入居団体等を対象に消防訓練を行っている	適正	今後も適正な防犯・防災対策に努める

(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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
適正な利用料金の徴収・管理	○		県条例及び要綱に基づき業務を行った。	利用料金管理に係るコンピューターシステムで徴収フローを確認。現金徴収については、領収書額と現金の照合を実施していることを確認	適正	今後も条例・要綱に基づき、適正な料金徴収や減免処理を行うこと。

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数

	H27実績	H28事業計画	H28実績	整合性の検証 (計画達成率%)	業務改善に向けた分析
大規模集会等(ゆいホール)	71,460	65,437	60,181	92%	今後もセンターの利用について広報を行うと共に、利用者の要望に対し、適切に対応していく。
展示会等(ロビー・アルコーブ)	23,070	16,211	18,290	113%	
研修室(401~403)	54,519	54,310	47,395	87%	
会議室(教室・視聴覚室・介護実習室)	168,037	160,589	151,455	94%	
結プラザ	2,916	2,424	1,850	76%	
合計	320,002	298,971	279,171	93%	

2) 施設稼働率

	H27実績	H28事業計画	H28実績	整合性の検証 (計画達成率%)	業務改善に向けた分析
大規模集会等(ゆいホール)	75.10%	71.7%	73.60%	103%	今後もセンターの利用について広報を行うと共に、利用者の要望に対し、適切に対応していく。
展示会等(ロビー・アルコーブ)	51.20%	33.5%	40.00%	119%	
研修室(401~403)	73.10%	74.4%	71.60%	96%	
会議室(教室・視聴覚室・介護実習室)	58.40%	57.1%	58.50%	102%	
結プラザ	6.30%	5.0%	2.20%	44%	
平均稼働率	55.90%	53.6%	54.40%	101%	

(2) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	業務改善に向けた分析
	(事業報告書)	(現地確認)		
〈開館日数〉308日	345日	施設利用管理システムを確認。 利用者の要望に応じ、県へ日曜開館の許可を得て開館している。	適正	今後も利用者のニーズに合わせた開館に努めると共に、メンテナンス等の必要もある為、休館日も確保する。
〈開館時間〉 平日・土曜・祝祭日：9時～21時 日曜：9時～17時	平日・土曜・祝日：9時～21時 日曜：9時～17時	施設利用管理システム、警備日誌を確認	適正	今後も利用者のニーズに合わせた開館に努めると共に、メンテナンス等の必要もある為、休館日も確保する。

(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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
利用者等の意見・要望に対して迅速な対応を図る。	○		施設利用の仮予約等は電話対応が主だが、窓口での対応も行う。 意見箱等により、利用者からの意見収集を行った。	意見箱、アンケートへの対応状況を確認	適正	意見箱での要望やアンケート等から利用者の意見・要望を反映させ、より良い対応を図る。

(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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
広報活動を通し、施設の利用促進を図る。	○		HPの充実。 広報誌、パンフレット等の活用。	HPは施設空き状況が確認できる等、利便性を図っている。	適正	今後も広報を充実させ、センターの利用促進を図る。

(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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
受付管理システムでの適正管理	○		センター利用申請者情報等を、受付管理システム(専用に構築)及び専用ファイルで適正に管理している。	申請書等は適切に管理している。 又、HPへの利用状況の掲載についても、申請者に公開の可否を確認している。	適正	今後も利用者情報等を適正に管理していく。

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	業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書等)	(現地確認)		
こいのぼり掲揚式	○		平成28年4月20日 結いプラザにて近隣社会福祉施設入所者、保育園児、センター入居団体職員等200人参加	報告書及び聞き取りにて確認	適正	入居団体の意向を踏まえながら、自主事業を実施していく。 近隣福祉施設・事業所や自治会等と連携し、自主事業を実施していく。
七夕展示会	○		平成28年7月7日 センター正面玄関にて実施。 入居団体、センター利用者、近隣保育園児等の短冊を掲示。	報告書及び聞き取りにて確認		
センター新春懇談会	○		平成29年1月4日 ゆいほーるにて社会福祉関係者、入居団体職員等270人参加	報告書及び聞き取りにて確認		
パワハラ・セクハラ講習会	○		平成28年5月13日 403研修室にて入居団体職員等86名参加	報告書及び聞き取りにて確認		
救急法講習会	○		平成28年9月13日 ゆいほーるにて入居団体職員等20名参加	報告書及び聞き取りにて確認		
メンタルヘルス講習会	○		平成28年11月18日 403研修室にて入居団体職員等52名参加	報告書及び聞き取りにて確認		
生活習慣病予防講習会	○		平成28年12月2日 ゆいほーるにて入居団体職員等12名参加	報告書及び聞き取りにて確認		
車椅子の貸出	○		県内外の利用者(観光者等)への車椅子貸出利用者112人(団体含む) 貸出台数284台	報告書及び聞き取りにて確認		
消防訓練	○		自主訓練:平成28年6月6日 総合訓練:平成28年11月14日 各130人参加	報告書及び聞き取りにて確認		

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	業務改善に向けた分析
維持管理業務 施設・設備管理	<p>〈平均満足度〉 【利用者アンケート結果】 回答者数200人 とても良い・良い 134人 (67%) 普通 40人 (20%)</p> <p>〈改善要望〉 屋根を直してほしい。通りづらくて不便。</p>	<p>施設内環境では6割の利用者に「良い」評価をいただき、今後とも環境保全に努めていく。</p> <p>屋根の補修工事が終わり、結ブラザも全て歩行可能な状態である。</p>	施設の供用開始から10年以上経過しており、利用者の安全面・衛生面の維持にお一層努める。
運営業務 接客対応	<p>〈平均満足度〉 【利用者アンケート結果】 回答者数200人 良い 81人 (40.5%) 普通 90人 (45%)</p> <p>〈改善要望〉 丁寧な対応をしてほしい。どこに係がいるか分からない。</p>	<p>「良い」評価が4割であったので、今後とも接客対応の強化に努める。</p> <p>問合せ等に対しては、丁寧に十分な説明を行い、担当者が席を外す際は、「館内巡回・点検中」の札をだすなど工夫をする。</p>	予約の申請や問い合わせ等、窓口での対応も多いため、職員の接客マナーの向上に努める。
施設・設備	<p>〈平均満足度〉 【利用者アンケート結果】 回答者数200人 とても充実している50人 (28.4%) まあまあ充実している115人 (50.3%)</p> <p>〈改善要望〉 プロジェクターなどの音響の修理。 マイク・スピーカー・音響映像の充実。</p>	<p>回答者の約8割から施設設備について好評価を受けている。</p> <p>第7会議室のスクリーンや401研修室のプロジェクターを新たに購入した。</p>	<p>建物・設備共に経年劣化が見られる為、修繕等への対応を図る。また、機器に対する要望も多様化しており、必要に応じて購入等を検討する。</p> <p>修繕・買い替え等が必要な機器については対応していく。 高額修繕については、県と協議を行い、対応を図る。</p>
利用条件	<p>〈平均満足度〉 【利用者アンケート結果】 回答者数200人 申請方法⇒今のままで良い 98人 (49%) 開館日や時間⇒今のままで良い 127人 (63.5%) 申込み期間⇒今のままで良い 84人 (42%)</p> <p>〈改善要望〉 ・WEB申請ができるとうれしい。 ・事前準備で1時間前に鍵を渡してほしい。</p>	<p>申請方法や開館日については、約半数の方が従来どおりで良いとの回答を得た。</p> <p>よりスムーズな申請が行えるよう検討を行う。鍵の受渡しも柔軟に行うよう努める。</p>	条例・要綱に沿った利用条件とする。手続き等の方法についてはHPや窓口等でわかりやすく説明を行う。
自主事業	<p>〈平均満足度〉 センター入居団体連絡会等の開催により、情報共有及び意見・要望等の集約を図っている。</p> <p>〈改善要望〉 小規模団体室の安全対策及び会議室の予約方法について。</p>	<p>入居団体の意見・要望を自主事業に反映できるよう努める。</p>	<p>入居団体の意向をふまえながら、自主事業を実施していく。</p> <p>近隣福祉施設・事業所や自治会等と連携し、自主事業を実施していく。</p>
総合評価	<p>〈平均満足度〉 【利用者アンケート結果】 回答者数200人 今後も利用したい 162人 (81%)</p>	<p>アンケートの回答については概ね好評価であったが、要望等については、検討し改善を図っていきたい。</p>	<p>今後も利用者の利便性を考え、必要箇所は工夫や改善を図り、施設の維持を図る。</p>

※評価項目及び第三者評価については、利用者アンケートの回答をもとに設定・掲載した。

Ⅲ. サービスの安定性評価

1. 事業収入

(1) 収支の部

(単位:円)

収支差額	H27実績	H28事業計画	H28実績	対計画比(%)	備考
1 収入総額	101,937,755	94,536,000	97,565,740	103.2	
2 支出総額	96,634,040	94,536,000	93,893,298	99.3	
3 繰越金	5,303,715	0	3,672,442		

(2) 収入の部

収入項目	H27実績	H28事業計画	H28実績	対計画比(%)	備考
収入合計(A)	101,937,755	94,536,000	97,565,740	103.2	
1 指定管理料収入	74,106,000	74,878,000	74,878,000	100.0	
2 利用料金収入	17,888,265	16,322,000	17,251,005	105.7	
3 雑収入	185,421	336,000	133,020	39.6	
4 繰越金収入	9,758,069	3,000,000	5,303,715	176.8	

(3) 支出の部

支出項目	H27実績	H28事業計画	H28実績	対計画比(%)	備考
支出合計(B)	96,634,040	94,536,000	93,893,298	99.3	
1 人件費	16,171,647	18,750,000	18,333,439	97.8	
① 運営費人件費	14,234,205	16,783,000	16,529,440	98.5	
② 維持管理費人件費	0	0	0	0.0	
③ 情報ライブラリー等人件費	1,937,442	1,967,000	1,803,999	91.7	
2 運営費	10,552,522	2,790,000	6,621,135	237.3	
① 報償費	0	0	0	0.0	
② 旅費	1,300	0	0	0.0	
③ 食料費	0	0	0	0.0	
④ 消耗品費	2,709,648	620,000	2,260,563	364.6	
⑤ 燃料代	0	120,000	0	0.0	
⑥ 印刷製本費	334,814	306,000	432,983	141.5	
⑦ 役務費	526,119	723,000	489,106	67.6	
⑧ 委託料	0	0	0	0.0	
⑨ 使用料及び賃借料	1,111,733	1,021,000	1,054,744	103.3	
⑩ 備品購入費	868,908	0	883,739	0.0	
⑪ その他	5,000,000	0	1,500,000	0.0	一般管理費
3 維持管理費	40,421,508	40,541,000	39,638,383	97.8	
① 委託料	40,421,508	40,541,000	39,638,383	97.8	保安警備:7,257,600円 清掃業務:14,688,000円 建築設備業務:15,239,923円 塵芥処理業務:997,920円 その他1,454,940円
② その他	0	0	0	0.0	
4 社会福祉ライブラリー事業費	663,967	879,000	475,192	54.1	
① 図書購入費	299,942	400,000	303,946	76.0	
② 消耗品費	21,978	0	6,340	0.0	
③ 委託料	342,047	194,000	164,906	85.0	
④ 備品購入費	0	285,000	0	0.0	
⑤ その他	0	0	0	0.0	
5 光熱水費	25,257,988	27,584,000	24,048,020	87.2	
① 電気	18,982,945	19,323,000	18,763,326	97.1	
② ガス	4,415,179	6,405,000	3,684,514	57.5	
③ 水道	1,859,864	1,856,000	1,600,180	86.2	
6 修繕費	2,655,123	2,290,000	3,056,147	133.5	28ヶ所の修繕を実施 (別添修繕費内訳参照)
7 公租公課	886,481	1,405,000	1,685,486	120.0	
8 自主企画事業費	24,804	297,000	35,496	12.0	
① 食料費	0	0	0	0.0	
② 消耗品費	24,804	226,000	21,387	9.5	
③ その他	0	71,000	14,109	19.9	

(業務改善に向けた分析)

事業計画と実績に乖離があるため、過去の計画及び実績を適切に踏まえ事業計画を立てる必要がある。
運営費項目その他については、明確な考え方の整理が必要である。

2. 経営分析指標

評価指標	H27実績	H28事業計画	H28実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A) - 支出(B))	5,303,715	0	3,672,442		
利用料金比率 (利用料金収入 / 収入(A))	17.5%	17.3%	17.7%	102.4%	
人件費比率 (人件費 / 支出(B))	16.7%	19.8%	19.5%	98.4%	
外部委託費比率 (外部委託費合計 / 支出(B))	40.6%	42.9%	42.2%	98.4%	
利用者あたり管理コスト (支出(B) / 利用者数)	301	316	336	106.3%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料 / 利用者数)	231	250	268	107.2%	
<p>(業務改善に向けた分析)</p> <p>主な収入は指定管理料と利用料金収入である。利用料金収入については昨年度まで増加傾向にあったが、今年度は横ばいとなっている。 安定したセンター運営のため、更なる利用料金収入増を図る必要である。</p>					

※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。
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のかを確認する。
人件費比率	人件費 / 支出	支出の中で人件費が減らされすぎていないか、それにより効率が低下していないかを確認する。
外部委託費比率	外部委託費合計 / 支出	外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。
利用者あたり管理コスト	支出 / 利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけのコストが費やされているか。コストが少なくても利用者が少ない、あるいは利用者は多いがコストがかかっているなど、前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料 / 利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけの県による財政負担がなされているか。前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。