

## 令和3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

1. 日 時：令和4年2月25日(金)～令和4年3月31日(木)

2. 場 所：書面開催

3. 各委員：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

- |       |                    |        |
|-------|--------------------|--------|
| (委 員) | 沖縄女子短期大学 非常勤講師     | 島袋 裕美  |
| (委 員) | 比嘉孝明税理士事務所 所長      | 比嘉 孝明  |
| (委 員) | 公益社団法人沖縄県建築士会 副会長  | 蔵当 三紀夫 |
| (委 員) | 一般社団法人沖縄県私立保育園連盟   | 島袋 奈津子 |
| (委 員) | フラワーアレンジメントタレイヤ 代表 | 新崎 るり子 |

4. 検証事項：「沖縄県総合福祉センター」の令和3年度実績に基づくモニタリングの実施結果について

5. 検証内容：

- (1) 指定管理者及び県の行うモニタリングは適正に行われているか。
- (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情に対する指定管理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（福祉政策課）の現地モニタリング報告
- (2) 質疑・意見 書面により各委員の意見を聴取

7. 主な質疑・意見

### ○ 社会ライブラリーの運営について

(委員)

- ・登録者数の合計及び実質的な利用者数の実情は？
- ・蔵書・資料の総冊数と貸出数との差異が大きいのではないか。
- ・ライブラリーの存在についての周知の工夫が必要。

(指定管理者)

今後、新書の紹介や書籍購入のリクエストなど積極的に受付するなど、社会福祉ライブラリーの周知の工夫を引き続き検討していきます。地域住民や施設関係者、福祉関連の養成校等へ広く周知できるよう努めます。

○ 利用料に係る減免額について

(委員)

- ・返還額について総計の記載で内訳が見えない。
- ・減免や返還についての内訳資料の添付（根拠についても）した方が分かりやすい。
- ・今回計上分の具体的な理由（公益上その他特例の理由とは）。

(指定管理者)

新型コロナウイルス感染症感染拡大防止における緊急事態宣言発出のため、県立施設等の休館利用時間の制限に伴う利用料金等の返還や免除の対応を行いました。

○ サービスの安定性評価（財政状況）について

(委員)

①備品購入費（予算 895,000 円 実績 110,000 円）

- ・予算と実績の理由は何か。

②需用費 消耗品費について

- ・コロナ禍にも関わらず消耗品費が前期比 156%増加となった理由はなぜか。

（現状分析において、利用者や来場者が伸びなかったとなっていて、増加理由と結びつかないのでは）

③役務費（手数料）について（前期 98,762 円、実績 567,058 円）

- ・役務費（手数料）増えている理由について

(指定管理者)

- ① センター内の附属備品等の購入費として予算化していた。令和 2 年度はワイヤレスアンプを購入しました。
- ② 新型コロナウイルス感染症対策として、アルコール消毒液の購入、管理班窓口の感染症対策として、ビニルカーテンを設置しました。また、アクリルパーテーション（計 100 枚）を購入したり、トイレのハンドドライヤー使用中止に伴って、タオルペーパーを購入して全てのトイレに設置したことなどによる消耗品費の増となります。
- ③ 令和 2 年 7 月にセンター要綱の一部改正に伴い、利用料金改定等を含めて、受付管理システムを改修しました。

○ 建物・設備等における大規模修繕工事の実施

エレベーター・空調機及び手摺等の修繕を行った。

(委員)

- ・その都度に、適宜修繕を行った結果を報告書により確認できる。しかし、修繕工事については、予算が必要なため県との調整に時間を要していると報告されてい

ます。その点を改善出来れば、施設利用者に不便を与えることが軽減出来るように思います。

(指定管理者)

沖縄県と調整していきたいと思います。

(県)

沖縄県総合福祉センター個別施設計画に基づき、設備機器等の更新に努めてまいります。

#### ○ 老朽化による施設の維持管理

マニュアルに沿って、対応している。

(委員)

- ・給排水設備等は、経年により不具合の度合いが増してきます。その都度では間に合わない場合も多々あることから、ある程度の維持費は確保しておいて、早目の対策（苦情が来る前）を維持することが大事だと思います。11 ページの車両費について、維持管理と車両との関係はどうなっているか。

(指定管理者)

センター内の修繕について、設備管理委託業者と調整して、未修繕一覧表を作成し、計画的に修繕できるよう努めてまいります。

(委員)

- ・利用者の声にもあったが、当事務局でも意見収集した際、トイレのウォッシュレットの要望があった。

(指定管理者)

センター内のトイレのウォッシュレット設置工事については、アンケートでの要望もあり、検討しているところです。高齢者や障害を持つ方の利用（来館）も多いため、早期に設置できるよう県とも調整してまいります。

(委員)

- ・貸室利用以外の入居団体への来客の中からコロナ感染症陽性者が出た場合のセンターへの報告をどこまでどの様に行えばよいか迷う。

(指定管理者)

ケースバイケースになると思いますが、来客の方が陽性者となった場合、センター内の入居団体職員との関わり（特に他団体との接触）や共用のトイレやエレベーターなどの利用状況、センター内の滞在時間などを確認させていただき、入居団体との共有の可否について、総合的に判断していきたいと思います。

○ その他委員より

(委員)

- ・コロナ禍の運営の難しい中、多くの工夫を重ねられていることに入居団体として、心から感謝いたします。
- ・コロナ陽性者への対応、施設使用料（電気代等）、緊急事態宣言等で貸室利用の変更の際も、非常に丁寧に対応頂いている。
- ・令和2年度の利用者数は約半数と大幅に減少している中、平均施設稼働率は90%と、稼働率向上に向けての取組がよい。
- ・コロナ感染症対策として、多くの人の利用するお手洗いのゴミ箱が大きくなり、消毒薬の数が増えたこと、昼間の時間帯の照明の常点灯など、次々の対策を講じて頂き、細やかな対策に安心できる。
- ・入居団体連絡会で話があったが、一斉メールで周知頂くことでタイムリーに状況を把握できよかった。

## 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県総合福祉センター	対象年度	令和2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. 運營業務	.....	3
(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 ..... 9

1. 維持管理業務
2. 運營業務
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) ..... 11

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	沖縄県総合福祉センター		対象年度	令和2年度
指定管理者	社会福祉法人 沖縄県社会福祉協議会 指定期間: 令和2年4月～令和7年3月		所管課	子ども生活福祉部 福祉政策課

## 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>		○	清掃業務委託仕様書どおりに業務を完了	日報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	今後も適正な施設の衛生維持に努める
<定期清掃>		○	清掃業務委託仕様書どおりに業務を完了	日報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	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	日報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	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
警備保安体制の整備		○	保安警備業務委託仕様書どおりに業務を完了	日報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	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
施設機能の維持管理	○	○	設備機器等27カ所の小規模修繕を実施	修繕に関する書類及び修繕箇所を確認したところ、適正に執行されていた。	適正	今後も適正な維持管理に努める

## (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)		
施設機能の維持管理	○		書架 アンプ・マイク(2本) 空気調節装置(4台)	備品購入一覧表に基づき確認したところ、適正に執行されていた。	適正	今後も発注業者が偏ることが無いよう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	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
(防犯) 防犯体制の整備 (防災) 自主消防組織の編成 自衛消防訓練の実施	○	○	(防犯) 保安警備業務委託仕様書どおりに業務を完了 (防災) 消防訓練(年2回)の実施	(防犯) 警備日誌の確認 (防災) 年2回入居団体を対象に消防訓練を実施していることを確認。	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	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
適正な利用料金の徴収・管理	○		沖縄県総合福祉センターの設置及び管理に関する条例、条例施行規則及び沖縄県総合福祉センター管理に関する要綱に基づき業務を行った。	利用料金の管理に関して、施設管理システムを利用していることを確認。また、新型コロナウイルス感染症対策による利用料の免除・返還を起こっていることを確認。 現金徴収については領収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・規則・要綱に基づき、適正な料金徴収や減免処理を行う。

※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下さい。

1. 維持管理業務 取組改善案	施設の安全確保及び衛生維持のため、引き続き適正な維持監理業務に取り組む。
--------------------	--------------------------------------

※「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(R2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

	R1年度 実績	事業計画 (目標値)	R2年度 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	0	0			集会・会議等の参加者数の減少のほか、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、2度の貸館利用の休止や、貸館利用の再開後は、利用人数制限を設けている(利用人数を、各施設の最大収容人数の1/2程度)。さらに、オンラインを活用した催物が増えていることなど、利用者数の減少につながったと分析できる。センターの利用について広報を行うとともに、利用者要望に対し、適正に対応していく。	
	団体利用者数	232,089	249,035	118,554	51.08%		47.61%
	内訳						
	大規模集会等 (ゆいホール)	49,832	50,769	13,408	26.91%		26.41%
	会議室	51,063	59,059	42,053	82.36%		71.21%
	研修室(401~403)	43,947	46,910	23,234	52.87%		49.53%
	教室(介護実習室含む)	67,483	71,197	22,775	33.75%		31.99%
	展示室等 (ロビー・アールコープ)	18,084	19,360	16,730	92.51%		86.42%
	結プラザ	1,680	1,740	360	21.43%		20.69%
	計	232,089	249,035	118,560	51.08%		47.61%
				評価(①利用状況)	C		

## 【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



沖縄県総合福祉センター利用者数の推移(参考)

	施設名	H29	H30	R1	目標値 H28～R1平均	R2
1	多目的ホール	50,374	52,102	49,832	50,769	13,408
2	第1会議室(小)	10,913	8,694	8,810	9,472	3,890
3	第2会議室(小)	8,956	7,157	6,888	7,667	3,422
4	第3会議室(小)	6,925	4,566	4,246	5,246	2,913
5	第5会議室(小)	13,101	10,238	8,083	10,474	10,339
6	第6会議室(小)	12,903	10,622	8,996	10,840	10,387
7	第7会議室	16,964	15,074	14,040	15,359	11,102
	会議室小計	69,762	56,351	51,063	59,059	42,053
8	401研修室(中)	13,626	14,699	13,008	13,778	5,211
9	402研修室(中)	14,716	11,236	12,774	12,909	4,089
10	403研修室(大)	22,115	20,390	18,165	20,223	10,166
	研修室小計	50,457	46,325	43,947	46,910	19,466
11	視聴覚教室	7,462	6,525	7,704	7,230	3,768
12	501教室(大)	15,987	18,531	16,661	17,060	10,232
13	502教室(小)	13,108	12,360	11,896	12,455	3,747
14	503教室(小)	12,071	10,636	10,021	10,909	3,036
15	504教室(小)	10,202	9,056	7,639	8,966	2,411
16	506教室(交流室)	7,783	7,331	7,058	7,391	2,129
17	介護実習室	1,817	790	882	1,163	414
18	505教室(調理実習室)	6,520	5,929	5,622	6,024	806
	教室小計	74,950	71,158	67,483	71,197	26,543
19	ロビー展示場	18,150	17,800	17,264	17,738	16,000
20	アルコープ展地場	2,286	1,760	820	1,622	730
	展示施設小計	20,436	19,560	18,084	19,360	16,730
21	結プラザ	2,180	1,360	1,680	1,740	360
	合計	268,159	246,856	232,089	249,035	118,560

## 2) 施設稼働率

	R1年度 実績	事業計画 (目標値)	R2年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
大規模集会等 (ゆいホール)	70.7	69.5	45.3	64.07%	65.18%	新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、催物の予約取消が相次いだほか、2度の貸館利用を休止したことも施設稼働率の微減につながった。また、4/21より生活福祉資金特例貸付事業の実施のため、第5～7会議室を継続して借用していることが稼働率の減少を押さえた要因と考えられる。今後もセンターの利用について広報を行うとともに、利用者の要望に対し、適正に対応していく。
会議室	62.0	64.1	78.9	127.19%	123.03%	
研修室(401～403)	74.1	72.5	57.8	78.00%	79.72%	
教室(介護実習室含む)	56.8	56.5	42.3	74.54%	74.94%	
展示室等 (ロビー・アールコープ)	50.9	50.5	62.4	122.61%	123.58%	
結プラザ	2.9	2.9	1.0	33.45%	33.45%	
平均稼働率	58.4	58.6	55.6	95.21%	94.88%	

施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

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) 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)		
〈開館日数〉308日	260日 (うち日曜開館15日)	施設利用管理システムの使用を確認。 利用者の要望に応じての日曜開館や新型コロナウイルス感染症に伴う貸館休止期間や利用時間の制限を行っている。	適正	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、下記のとおり貸館利用の休止や利用時間を制限した。 【貸館休止】4/14～5/20、8/1～9/5 【利用時間の制限】1/20～2/28(夜8時まで) また、施設メンテナンスのため休館日を確保する必要があるが、可能な限り利用者のニーズに合わせた開館日数を設定する。
〈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・祝祭日: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	

## (3) 受付・接客

事業計画	実施内容		整合性の検証	現状分析・課題	
	実施主体 (該当者に○印)	(事業報告書)			(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	○	館内設置の意見箱等により、利用者からの意見収集を行う。	意見箱、アンケートへの対応状況を確認。	適正	電話・窓口・意見箱等での要望、アンケート等から利用者の意見・要望を反省させ、より良い対応を図る。

沖縄県総合福祉センター施設稼働率の推移(参考)

	施設名	H29			H30			R1			R2			目標値 H29~R1 平均
		使用 可能 日数 (A)	使用 日数 (B)	稼働率 (B/A)	使用 可能 日数 (A)	使用 日数 (B)	稼働率 (B/A)	使用 可能 日数 (A)	使用 日数 (B)	稼働率 (B/A)	使用 可能 日数 (A)	使用 日数 (B)	稼働率 (B/A)	
1	多目的ホール	335	224	66.9%	334	237	71.0%	328	232	70.7%	320	145	45.3%	69.5%
2	第1会議室(小)	321	259	80.7%	320	252	78.8%	316	258	81.6%	312	191	61.2%	80.4%
3	第2会議室(小)	317	199	62.8%	317	214	67.5%	314	194	61.8%	312	153	49.0%	64.0%
4	第3会議室(小)	317	218	68.8%	315	207	65.7%	312	191	61.2%	312	199	63.8%	65.2%
5	第5会議室(小)	322	212	65.8%	318	206	64.8%	313	189	60.4%	356	344	96.6%	63.7%
6	第6会議室(小)	319	171	53.6%	317	175	55.2%	314	146	46.5%	357	346	96.9%	51.8%
7	第7会議室	324	193	59.6%	321	187	58.3%	315	191	60.6%	357	349	97.8%	59.5%
	会議室小計	1,920	1,252	65.2%	1,908	1,241	65.0%	1,884	1,169	62.0%	2,006	1,582	78.9%	64.1%
8	401研修室(中)	330	267	80.9%	326	259	79.4%	319	259	81.2%	311	187	60.1%	80.5%
9	402研修室(中)	322	206	64.0%	320	203	63.4%	315	216	68.6%	313	150	47.9%	65.3%
10	403研修室(大)	332	236	71.1%	329	233	70.8%	321	233	72.6%	317	207	65.3%	71.5%
	研修室小計	984	709	72.1%	975	695	71.3%	955	708	74.1%	941	544	57.8%	72.5%
11	視聴覚教室	318	201	63.2%	322	183	56.8%	317	187	59.0%	314	174	55.4%	59.7%
12	501教室(大)	321	186	57.9%	323	190	58.8%	319	191	59.9%	314	200	63.7%	58.9%
13	502教室(小)	323	233	72.1%	318	232	73.0%	315	222	70.5%	311	155	49.8%	71.9%
14	503教室(小)	321	225	70.1%	317	214	67.5%	314	223	71.0%	311	148	47.6%	69.5%
15	504教室(小)	317	182	57.4%	317	156	49.2%	314	172	54.8%	311	123	39.5%	53.8%
16	506教室(交流室)	315	246	78.1%	316	242	76.6%	314	253	80.6%	310	179	57.7%	78.4%
17	介護実習室	313	58	18.5%	312	40	12.8%	310	36	11.6%	309	31	10.0%	14.3%
18	505教室(調理実習室)	313	132	42.2%	312	138	44.2%	311	145	46.6%	309	44	14.2%	44.3%
	実習室小計	2,541	1,463	57.6%	2,537	1,395	55.0%	2,514	1,429	56.8%	2,489	1,054	42.3%	56.5%
19	ロビー展示場	316	307	97.2%	314	307	97.8%	312	309	99.0%	310	308	99.4%	98.0%
20	アルコープ展地場	318	13	4.1%	315	9	2.9%	311	8	2.6%	310	79	25.5%	3.2%
	展示施設小計	634	320	50.5%	629	316	50.2%	623	317	50.9%	620	387	62.4%	50.5%
21	ゆいプラザ	314	11	3.5%	312	6	1.9%	311	9	2.9%	309	3	1.0%	2.8%
	合計	6,728	3,979	59.1%	6,695	3,890	58.1%	6,615	3,864	58.4%	6,685	3,715	55.6%	58.6%

## (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)		
広報活動を通し、施設の利用促進を図る。	○		ホームページの充実。広報誌、パンフレットの活用。	ホームページに関しては、施設空き状況が確認できるようになっている等、利便性が図られている。またパンフレットにより利用案内を行っていることを確認。	適正	今後も広報を充実させ、センターの利用促進につなげる。

## (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)		
受付管理システムにおける適正管理	○		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)で適正に管理している。	申請書等の書類はファイルで適正に管理している。また、センターホームページへの情報掲載についても、申請者に公開の有無を確認している。	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	現状分析・課題
	指定受託者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
こいのぼり掲揚式	○		4月24日、結プラザにて実施。新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、本会職員で掲揚。	報告書及び聞き取りにて確認	適正	自主事業については、今後も新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況を踏まえ、実施内容や方法について、適宜検討していきたい。また、入居団体の意向や要望等を確認しながら、自主事業を計画したい。 また、近隣福祉施設・事務所や自治会等とも連携し、併せて自主事業の周知や参加についても呼びかける。
新春懇談会	○		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止	報告書及び聞き取りにて確認		
車いす貸出し	○		県内外の利用者(観光者等)への車椅子貸出し利用者51人(団体含む)台数:136台子ども用車椅子1台の寄贈があった。	報告書及び聞き取りにて確認		
消防訓練(年2回)	○		7月13日、11月9日に消防訓練(119番通報・初期消火・避難誘導・負傷者搬送等の避難活動)を行った。	報告書及び聞き取りにて確認		
働きやすい職場づくり講習会	○		9月9日、入居団体職員等51名参加	報告書及び聞き取りにて確認		
健康ウォーキング実践講習会	○		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止	報告書及び聞き取りにて確認		
メンタルヘルス講習会	○		1月12日、入居団体職員等45名参加	報告書及び聞き取りにて確認		
救急法講習会	○		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止	報告書及び聞き取りにて確認		

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

<p>2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案</p>	<p>令和2年度の利用者数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響等により大幅に減少したものの、平均施設稼働率は90%を超えており、概ね適正に運営できたと分析できる。 今後の課題としては、コロナ禍における、さらなる稼働率の向上に向けて、ホームページや広報誌、パンフレットを活用し、広報の充実に取り組む。</p>
--------------------------------------	--

※「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(R2年度)の主な取組改善案を記入して

## 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	
		R1年度評価	R2年度目標	R2年度評価			
維持 管理 業務	施設・設備管 理	(満足度)81.5% ・満足 52.0% ・やや満足 29.5% ・やや不満 7.0% ・不満 5.0% ・無回答 6.5%	(満足度) 76%	(満足度)86.5% ・満足 57.0% ・やや満足 29.5% ・やや不満 1.5% ・不満 0% ・無回答 12.0%	A	施設内環境では8割を超える利用者に「良い」評価をいただき、今後とも環境保全に努めていく。  故障、破損の修繕、改修等については、予算を踏まえて可能な限り対応している。 また、県総合福祉センターの老朽化に伴い、予算内で対応できず、沖縄県との調整が急務であると考えている。	施設・設備の故障等には適切に対応し、利用者の安全面・衛生面の維持にお一層努める。
				(改善要望) ・故障、破損の修繕、改修等の対応が遅い。			
運 営 業 務	接客対応	(満足度)83.5% ・とても良い 50.0% ・良い 33.5% ・普通 1.5% ・悪い 0.5% ・無回答 14.5%	(満足度) 57.5%	(満足度)82.5% ・とても良い 58.0% ・良い 24.5% ・普通 1.5% ・悪い 0.5% ・無回答 16.0%	A	「良い」評価が8割であったので、今後とも接客対応の強化に努める。 利用者からの要望や問い合わせ等については、勤務体制の強化を図るとともに、速やかに対応できるようなサービスを提供する。 また、利用者に丁寧かつ十分な説明を行うよう心がけ、挨拶やコミュニケーションを図りながら接遇力の向上にも努める。	利用申し込みや問い合わせ等、窓口での対応が多いため、職員の接客マナー向上に努める。
				(改善要望) ・マイクの不具合の対応について、忙しいと断られた。 ・警備員に挨拶しても返ってこなかった。			
	施設・設備	(満足度)80.5% ・満足 47.0% ・やや満足 33.5% ・やや不満 6.5% ・不満 2.5% ・無回答 10.5%	(満足度)86%	(満足度) 80.5% ・満足 50.0% ・やや満足 30.5% ・やや不満 2.0% ・不満 2.0% ・無回答 15.5%	A	施設設備について8割の利用者から好評価を受けている。  附属品や備品については、今後も適宜状態を確認して、必要に応じて購入や修理を検討したい。	建物・設備共に経年劣化がみられるため、改善要望や故障等に対しては適切に対応する。
				(改善要望) ・Wi-Fiの設置・インターネット設備 ・マイクの調整について			

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	
	R1年度評価	R2年度目標	R2年度評価			
利用条件	①申請方法 〈満足度〉78.5% ・満足 43.5% ・やや満足 35.0% ・やや不満 2.5% ・不満 1.0% ・無回答 18.0%  ②開館日や時間 〈満足度〉76.0% ・満足 52.5% ・やや満足 32.5% ・やや不満 2.0% ・不満 0.5% ・無回答 12.5%  ③申込期間 〈満足度〉67.0% ・満足 33.0% ・やや満足 34.0% ・やや不満 5.0% ・不満 1.0% ・無回答 27.0%	①申請方法 今のままで良い 52.5%  ②開館日や時間 今のままで良い 61.5%  ③申込期間 今のままで良い 43%	①申請方法 〈満足度〉85.5% ・満足 55.0% ・やや満足 30.5% ・やや不満 3.0% ・不満 0% ・無回答 11.5%  ②開館日や時間 〈満足度〉92.0% ・満足 60.0% ・やや満足 32.0% ・やや不満 1.5% ・不満 0% ・無回答 6.5%  ③申込期間 〈満足度〉75.5% ・満足 47.5% ・やや満足 28.0% ・やや不満 3.5% ・不満 0% ・無回答 21.0%  〈改善要望〉 ・手続きが形式的すぎる。 ・ネットで予約ができるようにしてほしい。 ・2～3ヶ月先の予約状況表を張り出してほしい。	A	申請方法や申込期間、開館日については、半数以上の方が満足しているとの回答を得た。  仮予約については、令和2年7月1日より仮予約受付期間が拡大したため、満足度も向上したと分析できる。  要望に応じて日曜開館も実施しているが、施設メンテナンスや職員のシフト調整のため月1回は完全休館日を設けている。 申請書類の提出については、審査手続きが必要であり、原則3日前までの提出をお願いしている。	条例・要綱に沿った利用条件とする。 手続等の方法についてはホームページや窓口で丁寧に説明する。
自主事業	〈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。	〈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・要望等の集約を図る。	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。  〈改善要望〉 -	A	入居団体連絡会により、センター運営の充実に向けた意見交換を行うことができた。  入居団体の意向を踏まえながら、自主事業の実施を進める。 近隣福祉施設・事業所や自治会等と連携し、自主事業の実施を進める。	
総合評価 (今後の利用について)	〈満足度〉 ・今後も当施設を利用したい 88.0% ・どちらともいえない 3.5% ・利用しない 0% ・無回答 8.5%	〈満足度〉 ・今後も当施設を利用したい 83.5%	〈満足度〉 ・今後も当施設を利用したい 82.5% ・どちらともいえない 4.0% ・利用しない 0% ・無回答 13.5%	評価 (②満足度)  A	8割を超える利用者に「今後も利用したい」との評価をいただき、引続き満足度向上に努めていく。  今後も利用者の利便性向上、安全面・衛生面の維持になお一層努める。	

※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	8割を超える方から今後も当施設を利用したいとの回答を得ていることから、今後も利用者の要望に適切に対応し、サービスの質の向上を図る。
-----------------------	---

※「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(R2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	R1年度実績(円)	事業計画(円)	R2年度実績(円)	前年比(%)	計画比(%)	特記事項
利用料収入	16,600,475	18,804,000	18,773,472	113.09%	99.84%	
金収入	368,460	200,000	185,100	50.24%	92.55%	
計	16,968,935	19,004,000	18,958,572	111.73%	99.76%	
指定管理料	77,908,759	79,224,000	79,224,000	101.69%	100.00%	
自主事業収入						
計	0	0	0			
合計(A)	94,877,694	98,228,000	98,182,572	103.48%	99.95%	

## (現状分析・課題)

利用料金収入について、4/21から生活福祉資金特例貸付事業の実施により、第5～7会議室を継続して借用しているため、一定の利用料収入が得られた。しかし、利用者数や利用団体は減少しており、今後はオンラインや小規模開催が増加していくと、ゆいぽーる等の大きな施設の利用が少なくなることで、利用料収入の低下する懸念がある。

年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金収入(円)	12,395,570	13,183,945	16,453,100	17,655,759	17,888,265	17,251,005	16,334,600	16,515,075	16,771,475	18,773,472

## (2) 支出

支出項目	R1年度実績(円)	事業計画(円)	R2年度実績(円)	前年比(%)	対計画比(%)	増減額(円)(R2年度-R1年度)
①人件費	20,217,407	18,739,000	18,590,673	91.95%	99.21%	△ 1,626,734
給与	14,444,839	13,892,000	13,860,885	95.96%	99.78%	△ 583,954
手当等	2,269,482	1,601,000	1,582,087	69.71%	98.82%	△ 687,395
法定福利費(社会保険料)	2,806,486	2,622,000	2,525,741	90.00%	96.33%	△ 280,745
退職手当引当金	696,600	624,000	621,960	89.29%	99.67%	△ 74,640
②運営費	73,604,756	75,890,000	74,385,591	101.06%	98.02%	780,835
報償費	12,000	0	0	0.00%	0.00%	△ 12,000
旅費	360	0	0	0.00%	0.00%	△ 360
需要費	29,114,226	28,072,000	27,497,384	94.45%	97.95%	△ 1,616,842
食料費	17,780	3,000	0	0.00%	0.00%	△ 17,780
消耗品費	2,278,099	3,580,000	3,554,955	156.05%	99.30%	1,276,856
燃料費	0	0	0	0.00%	0.00%	0
印刷製本費	222,808	706,000	682,044	306.11%	96.61%	459,236
光熱水費	26,595,539	23,783,000	23,260,385	87.46%	97.80%	△ 3,335,154
役員費	569,059	1,269,000	1,258,034	221.07%	99.14%	688,975
通信運搬費	166,197	299,000	290,526	174.81%	97.17%	124,329
広告料	0	0	0	0.00%	0.00%	0
手数料(役員費)	98,762	568,000	567,058	574.17%	99.83%	468,296
施設賠償責任保険料等	225,440	235,000	234,260	103.91%	99.69%	8,820
自動車損害保険料	78,660	167,000	166,190	211.28%	99.51%	87,530
委託料	40,657,938	42,289,000	42,157,249	103.69%	99.69%	1,499,311
建築・設備管理	15,855,576	16,000,000	15,929,760	100.47%	99.56%	74,184
清掃管理	14,824,000	15,000,000	14,973,999	101.01%	99.83%	149,999
警備保安	7,453,650	8,592,000	8,592,000	115.27%	100.00%	1,138,350
塵芥処理	1,058,000	1,070,000	1,067,000	100.85%	99.72%	9,000
システム保守料	430,502	430,000	411,000	95.47%	95.58%	△ 19,502
舞台装置点検保守	414,200	420,000	418,000	100.92%	99.52%	3,800
電話設備保守	392,400	400,000	396,000	100.92%	99.00%	3,600
廃棄物回収処理委託	99,880	260,000	257,290	257.60%	98.96%	157,410
床面ワックス掛け委託料	59,400	67,000	66,000	111.11%	98.51%	6,600
グリストラップ(油脂分離装置)清掃委託	47,960	26,000	24,200	50.46%	93.08%	△ 23,760
緊急避難車(キャリタン)保守	21,600	24,000	22,000	101.85%	91.67%	400
救護室のシーツ交換(クリーン)	770	0	0	0.00%	0.00%	△ 770
使用料及び賃借料	796,996	847,000	846,056	106.16%	99.89%	49,060
備品購入費	151,200	895,000	110,000	72.75%	12.29%	△ 41,200
負担金	0	0	0	0.00%	0.00%	0
公租公課費(収入印紙のみ)	50,000	50,000	50,000	100.00%	100.00%	0
公租公課費(消費税等)	2,227,543	2,413,000	2,412,700	108.31%	99.99%	185,157
車両費	25,434	55,000	54,168	212.97%	98.49%	28,734
③施設修繕費	1,813,993	2,599,000	2,598,458	143.25%	99.98%	784,465
④繰入金支出	0	1,000,000	2,387,778	0.00%	238.78%	2,387,778
合計(B)	95,636,156	98,228,000	97,962,500	102.43%	99.73%	2,326,344

## (現状分析・課題)

消耗費については、新型コロナウイルス感染症対策として、アルコール消毒液やハンドドライヤー使用不可によるペーパータオルの購入が支出増につながった。委託費については、人件費のほか部品や用具等の高騰に加え、令和元年10月1日の消費税増税の影響もあり、委託費が増加した理由と考えられる。

このほか、施設修繕費は空調機修繕の増、役員費(手数料)はシステム改修により、増加した。光熱水費について、令和2年度は貸館利用の休止が2回あり、利用者や来館者が伸びなかったことも含めて、-3,335,154円減少したと考えられる。引き続き適切な室温設定による節電に取り組む必要がある。

年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
光熱水費(円)	23,437,886	23,758,401	26,522,176	27,069,437	25,257,988	24,048,020	25,947,861	26,711,468	26,595,539	23,260,385

## (3) 収支等

支出項目	H28年度実績(円)	H29年度実績(円)	H30年度実績(円)	R1年度実績(円)	R2年度実績(円)	計
①単年度収支(A)-(B)	-131,273	-1,365,325	-96,727	-758,462	220,072	-2,131,715
②前年度繰越金	5,303,715	3,672,442	635,117	538,390	-220,072	
③翌年度繰越金(①+②-④+⑤)	3,672,442	635,117	538,390	0	-2,387,778	
④繰出金支出	1,500,000	1,672,000	0	0	2,387,778	5,559,778
⑤繰入金収入	0	0	0	220,072	0	220,072
⑥繰出・繰入収支(④-⑤)						5,339,706



2. 経営分析指標

評価指標	R1年度実績(円)	事業計画(円)	R2年度実績(円)	前年比(%)	計画比(%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))	-758,462	0	220,072	-29.02%	0.00%	
収益率 (事業収支(C)/収入(A))	-0.80%	0.00%	0.22%	-28.04%	0.00%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	17.50%	19.14%	19.12%	109.28%	99.88%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	21.14%	19.08%	18.98%	89.77%	99.48%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	42.51%	43.05%	43.03%	101.23%	99.96%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	412.07	394.43	826.27	200.52%	209.48%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	335.68	318.12	668.22	199.06%	210.05%	

(現状分析・課題)

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い、生活福祉資金特例貸付事業の実施により、第5～7会議室の借用があり、一定の利用料収入があった。休館に伴って光熱費の支出減もあって、収益率は0.22%となった。

年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
人件費(円)	15,951,824	17,393,242	16,391,805	16,345,374	16,171,647	18,333,439	19,303,884	19,090,511	20,217,407	18,590,673

※「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

III. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	サービスの安定性を確保するためには、利用料金収入の確保に取り組むとともに、光熱水費等の支出見直しを行う必要がある。
------------------------------------	---

※「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(令和元年度)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のかを確認する。 ※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か確認すること。
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	2021 (R3) 年度	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	119,745	120,942	122,151	毎年度1%増で設定
	②満足度	満足度	83.3%	84.1%	84.9%	毎年度1%増で設定
財務指標	③財務状況	収益率	0%	0%	0%	収支が均衡するよう0%で設定

2. 評価結果

評価項目	評価指標	R1年度実績	事業計画(目標値)	R2年度実績	R2年度			現状分析・課題	評価	取組改善案	R2年度目標値
					前年比		計画比				
成果指標	①利用状況	利用者数	232,089	249,035	118,560	51%		48%	C	さらなる稼働率の向上に向けて、ホームページや広報誌、パンフレットを活用し、広報の充実に取り組む。	249,035
	②満足度	満足度	88.0%	83.5%	82.5%	94%		99%	A	利用者の要望に適切に対応し、サービスの質の向上を図る。	83.5%
財務指標	③財務状況	収益率	-0.80%	0.00%	0.22%	-28%		0%	A	サービスの安定性を確保するためには、利用料金収入の確保に取り組むとともに、修繕費や光熱水費等の支出見直しを行う必要がある。	0%
活動指標	④重点取組事項	大規模修繕(30万円以上の修繕)のための施設点検							B	施設の老朽化による大規模修繕(30万円以上の県負担分)の必要性について、可能な限り故障する前に把握して県に報告する必要がある。 県の予算要求時期には、修繕箇所一覧や修繕見積り書等を提出できるよう準備する。	空調設備について重点的に点検し、修繕、更新の必要性を把握し、適正な次年度予算を確保する。

総合評価	C
------	---

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I~IIIから転記する。  
 ※「R2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
- 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 かつ各評価項目においてC評価がないこと
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



