

令和4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7月14日(金)～令和4年7月27日(水)
2. 場 所：~~沖縄県総合福祉センター~~（※書面開催へ変更）
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（令和4年7月6日（水）実施）
 - (2) 質疑・意見 書面により各委員の意見を聴取（FAX もしくはメールにて回答）
7. 各委員からの質疑・意見
 - 社会ライブラリーの運営について
（委員）
 - ・委託契約に基づき、図書の購入等を行っているとのことだが、当ライブラリーの利用者数等実際の稼働状況がみえない。県民向け広報の方法等と併せて実情が知りたい。
 - ・長年センターを利用している方でも、存在を知らないことが多いと感じる。
 - ・ライブラリー専用のホームページが、県社協のホームページのリンクからとぶ形なのはもったいない。
 - ・センター側のホームページからもリンクできるのであれば、貸室予約の方へのアピールにもなるのでは。

(指定管理者)

- ・現段階では、ライブラリーの利用者数については把握できていないため、今後は図書貸出の有無に関わらず、来館者数の把握に努めてまいります。
- ・ご助言いただいたホームページのリンク活用は、早々に取り組んでいきます。

○ インターネットを活用したオンラインでの研修会や会議に対応できる環境整備について

(委員)

- ・インターネット活用のための環境整備に早急に取り組む必要があると思われる。
- ・対面でしかできないことが見直されたり、ハイブリット（対面＋オンライン）が主流となってきている。Wi-fiの整備が望まれる。

(指定管理者)

各会議室、研修室においてインターネットの利用ができるようハード面での環境整備はできているので、早急に要項等を作成し、利用者の皆さまが利用できるよう取り組んでいきます。

○ サービスの安定性評価（財政状況）について

(委員)

①退職手当引当金について

- ・積立内訳はあるのか。
- ・支給対象者への支払実績はあるのか。

②自動車損害保険料と車両費について

- ・車両費支払いなしで自動車保険を支払っている。車両の保有は必要か。

③繰越金支出（288,142円）について

- ・繰越金支出の具体的な内訳はなにか。

④利用料収入について

- ・新型コロナウイルス感染予防に伴い、利用料収入の減少はなかったでしょうか。

(指定管理者)

① 退職積立については、職員ごとに（全職員）把握しており、内訳明細も毎年度末に更新しています。支払実績もあります。

② 車両費は2年に1回の車検費用であり、令和3年度実績はありません。車両については、センターの消耗品の購入やセンター自主事業の調整などにおいて利用しており、保有は必要と考えております。

③ 法人本体への一般管理費として繰入れております。預金の出納などの会計事務や、センター貸館の決裁処理は法人本体で行っており、その負担金と位置づけて

います。

- ④ 一部会議室においてはコロナ特例貸付事業の専用事務所として年間を通しての利用があり、その分の利用料収入において補てんができております。

○ 建物・設備等における大規模修繕工事の実施

(委員)

- ・施設の老朽化による経年劣化が見られることから今後も維持するための対策が必要に思われる。
- ・福祉施設としての位置づけとして、エレベーターの不具合は、致命的な欠点であるともとれる。不具合については、経年劣化があるとしても、早めの対応が望ましいです。予算に限りがあるとしても、福祉施設である以上は、必要なものとして早めに修繕することを望みます。

(指定管理者)

- ・経年劣化による施設機能の低下や外観の悪化について、日々、補修・修繕等の対応に努めています。
- ・大規模修繕を必要とする箇所も増えているため、修繕箇所の優先順位や予算計上を含め、県と協議を進めてまいります。
- ・当センターは東棟・西棟の各棟の両端に1機ずつあるエレベーターは正常に稼働しています。故障中のエレベーターは東棟にあり、稼働中のエレベーターと近接（距離2mほど）しています。上下階への異動について、現在の4機で補えていることと修繕費用が高額となるため、緊急性の高い他の修繕を優先してまいりました。今後、沖縄県と調整していきたいと思っております。

(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。

○ その他

(委員)

- ・いつもセンター管理の皆さんが、利用者の要望に丁寧に対応していることに感謝申し上げます。
- ・サービスのための評価が8割以上の評価（満足度）を得ており、十分に顧客対応がなされていると判断できる。
- ・劣化状況により、適宜修繕・取替等を行っており、評価できると判断します。

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3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	5
II. サービスの質の評価	8
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)	10
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
IV. 総合評価	12
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3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	仕様書に合わせた日報等の項目変更や、日報等への記載漏れ防止について、委託業者へ依頼することを確認。	概ね適正	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32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	○		※R3年度購入なし	(購入なし)	—	—

(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)		
(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(年2回)	○	○	(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1回)の実施	(防犯) 警備日誌の確認 (防災) 年1回入居団体を対象に消防訓練を行っている(消防訓練は新型コロナウイルス感染拡大に伴い、訓練実施は1回のみ)。	適正	適正な防犯・防災対策に努める。 なお、消防計画においては、訓練実施を年2回と計画しているため、適正実施に努める。

(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。 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ください。

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(R4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

	R2年度 実績	事業計画 (目標値)	R3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	0		
	団体利用者数	118,554	199,164	105,904	89.33%	53.17%
	<内訳>					
	大規模集会等 (ゆいホール)	13,408	38,447	14,472	107.94%	37.64%
	会議室	42,053	49,822	39,384	93.65%	79.05%
	研修室(401~403)	23,234	36,579	13,794	59.37%	37.71%
	教室(介護実習室含む)	22,769	55,059	21,542	94.61%	39.13%
	展示室等 (ロビー・アルコープ)	16,730	18,124	16,320	97.55%	90.05%
結プラザ	360	1,133	392	108.89%	34.60%	
計	118,554	199,164	105,904	89.33%	53.17%	
					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

2) 施設稼働率

	R2年度 実績	事業計画 (目標値)	R3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)	45.3	62.3	41.3	91.17%	66.29%	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、昨年度に引き続き、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し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	78.9	68.7	77.5	98.23%	112.81%	
研修室(401~403)	57.8	67.7	49.5	85.64%	73.12%	
教室(介護実習室含む)	42.3	51.4	39.7	93.85%	77.24%	
展示室等 (ロビー・アルコープ)	62.4	54.5	69.7	111.70%	127.89%	
結プラザ	1.0	1.9	1.9	190.00%	100.00%	
平均稼働率	55.6	57.4	53.6	96.40%	93.38%	
					評価(①利用状況)	B

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	222日 (うち日曜開館17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県の許可を得て日曜開館を行っている。	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】 ①5/23～7/11、②7/22～9/30 【利用時間の制限(夜8時まで)】 ①4/12～5/12、②7/12～7/21、 ③10/1～10/30、④1/9～1/31
〈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	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。

(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)		
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。

(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。 パンフレットにより利用案内を行っている。	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
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
こいのぼり掲揚式	○		4月20日、結プラザにて実施。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、本会及び入居団体職員で掲揚。センター内で保育園児のこいのぼりの作品を展示。	報告書及び聞き取りにて確認	適正	自主事業については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を前提とし、入居団体の意向や要望等を確認しながら、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、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54人(団体含む) 台数:144台	報告書及び聞き取りにて確認		
消防訓練(年2回)	○		11月8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。 ※6月14日に予定していた訓練は緊急事態宣言中であったため中止。	報告書及び聞き取りにて確認		
健康ストレッチ実践講習会	○		7月14日、入居団体職員等13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	○		11月9日、入居団体職員等36名参加	報告書及び聞き取りにて確認		
ハラスメント講習会	○		12月2日と12月9日、入居団体職員等55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。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	令和3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(令和2年度よりも貸館休止とした期間が長い)により減少したものの、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。 さらに稼働率の向上に向けた取り組みとして、引き続き、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。また、コロナ禍において需要の高まりを見せるインターネットを活用した会議・研修会等の対応ができるよう環境整備を行う。
-----------------------------	--

※「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(R4年度)の主な取組改善案を記入し

沖縄県総合福祉センター利用者数の推移(参考)

	施設名	H30	R1	R2	目標値 H30～R2平均	R3
1	多目的ホール	52,102	49,832	13,408	38,447	14,472
2	第1会議室(小)	8,694	8,810	3,890	7,131	2,748
3	第2会議室(小)	7,157	6,888	3,422	5,822	2,376
4	第3会議室(小)	4,566	4,246	2,913	3,908	1,950
5	第5会議室(小)	10,238	8,083	10,339	9,553	10,770
6	第6会議室(小)	10,622	8,996	10,387	10,002	10,770
7	第7会議室	15,074	14,040	11,102	13,405	10,770
	会議室小計	56,351	51,063	42,053	49,822	39,384
8	401研修室(中)	14,699	13,008	5,211	10,973	3,990
9	402研修室(中)	11,236	12,774	4,089	9,366	3,442
10	403研修室(大)	20,390	18,165	10,166	16,240	6,362
	研修室小計	46,325	43,947	19,466	36,579	13,794
11	視聴覚教室	6,525	7,704	3,768	5,999	3,558
12	501教室(大)	18,531	16,661	10,232	15,141	6,229
13	502教室(小)	12,360	11,896	3,747	9,334	2,921
14	503教室(小)	10,636	10,021	3,036	7,898	2,891
15	504教室(小)	9,056	7,639	2,411	6,369	2,220
16	506教室(交流室)	7,331	7,058	2,129	5,506	2,337
17	介護実習室	790	882	414	695	385
18	505教室(調理実習室)	5,929	5,622	800	4,117	1,001
	教室小計	71,158	67,483	26,537	55,059	21,542
19	ロビー展示場	17,800	17,264	16,000	17,021	16,320
20	アルコール展地場	1,760	820	730	1,103	0
	展示施設小計	19,560	18,084	16,730	18,124	16,320
21	結プラザ	1,360	1,680	360	1,133	392
	合計	246,856	232,089	118,554	199,164	105,904

※平均値は小計毎に小数点以下切り捨て

沖縄県総合福祉センター施設稼働率の推移(参考)

施設名	H30			R1			R2			R3			目標値 H30~R2 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	334	237	71.0%	328	232	70.7%	320	145	45.3%	322	133	41.3%	62.3%
2 第1会議室(小)	320	252	78.8%	316	258	81.6%	312	191	61.2%	313	177	56.5%	73.9%
3 第2会議室(小)	317	214	67.5%	314	194	61.8%	312	153	49.0%	310	139	44.8%	59.4%
4 第3会議室(小)	315	207	65.7%	312	191	61.2%	312	199	63.8%	311	167	53.7%	63.6%
5 第5会議室(小)	318	206	64.8%	313	189	60.4%	356	344	96.6%	360	359	99.7%	73.9%
6 第6会議室(小)	317	175	55.2%	314	146	46.5%	357	346	96.9%	360	359	99.7%	66.2%
7 第7会議室	321	187	58.3%	315	191	60.6%	357	349	97.8%	360	359	99.7%	72.2%
会議室小計	1,908	1,241	65.0%	1,884	1,169	62.0%	2,006	1,582	78.9%	2,014	1,560	77.5%	68.7%
8 401研修室(中)	326	259	79.4%	319	259	81.2%	311	187	60.1%	316	159	50.3%	73.6%
9 402研修室(中)	320	203	63.4%	315	216	68.6%	313	150	47.9%	313	133	42.5%	60.0%
10 403研修室(大)	329	233	70.8%	321	233	72.6%	317	207	65.3%	318	177	55.7%	69.6%
研修室小計	975	695	71.3%	955	708	74.1%	941	544	57.8%	947	469	49.5%	67.7%
11 視聴覚教室	322	183	56.8%	317	187	59.0%	314	174	55.4%	311	186	59.8%	57.1%
12 501教室(大)	323	190	58.8%	319	191	59.9%	314	200	63.7%	315	159	50.5%	60.8%
13 502教室(小)	318	232	73.0%	315	222	70.5%	311	155	49.8%	315	144	45.7%	64.4%
14 503教室(小)	317	214	67.5%	314	223	71.0%	311	148	47.6%	315	150	47.6%	62.0%
15 504教室(小)	317	156	49.2%	314	172	54.8%	311	123	39.5%	314	126	40.1%	47.8%
16 506教室(交流室)	316	242	76.6%	314	253	80.6%	310	179	57.7%	313	170	54.3%	71.6%
17 介護実習室	312	40	12.8%	310	36	11.6%	309	31	10.0%	309	23	7.4%	11.5%
18 505教室(調理実習室)	312	138	44.2%	311	145	46.6%	309	44	14.2%	309	36	11.7%	35.0%
実習室小計	2,537	1,395	55.0%	2,514	1,429	56.8%	2,489	1,054	42.3%	2,501	994	39.7%	51.4%
19 ロビー展示場	314	307	97.8%	312	309	99.0%	310	308	99.4%	311	304	97.7%	98.7%
20 アルコープ展地場	315	9	2.9%	311	8	2.6%	310	79	25.5%	326	140	42.9%	10.3%
展示施設小計	629	316	50.2%	623	317	50.9%	620	387	62.4%	637	444	69.7%	54.5%
21 ゆいプラザ	312	6	1.9%	311	9	2.9%	309	3	1.0%	309	6	1.9%	1.9%
合計	6,695	3,890	58.1%	6,615	3,864	58.4%	6,685	3,715	55.6%	6,730	3,606	53.6%	57.4%

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
		R2年度評価	R3年度目標	R3年度評価		
維持管理業務	施設・設備管理	〈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%	〈満足度〉 76%	〈満足度〉92.5% ・満足 62.0% ・やや満足 30.5% ・やや不満 1.0% ・不満 0.5% ・無回答 6.0%	S	施設内環境では9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。
			〈改善要望〉 ・トイレ(便座)の除菌剤を設置して欲しい。 ・長い間の停止中のエレベーターがある。			
運営業務	接客対応	〈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%	〈満足度〉 57.5%	〈満足度〉85.0% ・とても良い 54.0% ・良い 31.0% ・普通 1.5% ・悪い 0.5% ・無回答 13.0%	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。
			〈改善要望〉 ・使用する人の立場になって欲しい。 ・上から目線の対応をされる方がいる。			
	施設・設備	〈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%	〈満足度〉86%	〈満足度〉87.0% ・満足 54.5% ・やや満足 32.5% ・やや不満 4.5% ・不満 0% ・無回答 8.5%	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。
			〈改善要望〉 ・Wi-Fiの設置・インターネット設備 ・マイク等音響機器が古く、うまく使えない			
	利用条件	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〉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〉84.0% ・満足 55.5% ・やや満足 28.5% ・やや不満 1.5% ・不満 0% ・無回答 14.5% ②開館日や時間 〈満足度〉87.0% ・満足 62.5% ・やや満足 24.5% ・やや不満 0.5% ・不満 0% ・無回答 12.5% ③申込期間 〈満足度〉75.5% ・満足 45.5% ・やや満足 30.0% ・やや不満 1.0% ・不満 0% ・無回答 23.5%	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。
			〈改善要望〉 ・駐車場がときどき利用しにくい			

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	
	R2年度評価	R3年度目標	R3年度評価			
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 82.5% ・どちらともいえない 4.0% ・利用しない 0% ・無回答 13.5%	〈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 90.5% ・どちらともいえない 4.0% ・利用しない 1.0% ・無回答 4.5%	評価 (②満足度) S	9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、引き続き満足 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	およそ9割の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(R4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		R2年度実績 (円)	事業計画 (円)	R3年度実績 (円)	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金 収入	利用料金収入	18,773,472	19,304,000	18,822,008	100.26%	97.50%	
	その他収入	185,100	200,000	124,400	67.21%	62.20%	
計		18,958,572	19,504,000	18,946,408	99.94%	97.14%	
指定管理料		79,224,000	79,224,000	79,224,000	100.00%	100.00%	
自主事業 収入							
	計	0	0	0			
合計(A)		98,182,572	98,728,000	98,170,408	99.99%	99.44%	

(現状分析・課題)
利用料金収入について、昨年度同様にR2.4.21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、一定の利用料金収入が得られたが、利用者数や利用団体は減少傾向にある。
今後、オンラインや小規模開催が増加していくと、ゆいホール等の施設の利用が少なくなることで、利用料金収入が低下する懸念がある。

<参考>過去5年間
利用料金収入実績

年度	H28実績	H29実績	H30実績	R1実績	R2実績	R3実績
利用料金収入(円)	17,251,005	16,334,600	16,515,075	16,771,475	18,773,472	18,822,008

(2) 支出

支出項目	R2年度実績 (円)	事業計画 (円)	R3年度実績 (円)	前年比 (%)	対計画比 (%)	増減額(円) (R3-R2)
①人件費	18,590,673	18,882,000	18,634,053	100.23%	98.69%	43,380
給与	13,860,885	13,613,000	13,420,948	96.83%	98.59%	△ 439,937
手当等	1,582,087	1,911,000	1,910,320	120.75%	99.96%	328,233
法定福利費(社会保険料)	2,525,741	2,705,000	2,668,105	105.64%	98.64%	142,364
退職手当引当金	621,960	653,000	634,680	102.05%	97.19%	12,720
②運営費	74,385,591	75,898,000	75,801,126	101.90%	99.87%	1,415,535
報償費	0	55,000	55,000	0.00%	100.00%	55,000
旅費	0	3,000	2,280	0.00%	76.00%	2,280
需要費	27,497,384	29,098,000	29,031,277	105.58%	99.77%	1,533,893
食料費	0	43,000	42,011	0.00%	97.70%	42,011
消耗品費	3,554,955	2,312,000	2,260,874	63.60%	97.79%	△ 1,294,081
燃料費	0	0	0	0.00%	0.00%	0
印刷製本費	682,044	247,000	233,033	34.17%	94.35%	△ 449,011
光熱水費	23,260,385	26,496,000	26,495,359	113.91%	100.00%	3,234,974
役務費	1,258,034	1,278,000	1,270,482	100.99%	99.41%	12,448
通信運搬費	290,526	174,000	173,979	59.88%	99.99%	△ 116,547
広告料	0	0	0	0.00%	0.00%	0
手数料(役務費)	567,058	794,000	786,483	138.70%	99.05%	219,425
施設賠償責任保険料等	234,260	234,000	234,260	100.00%	100.11%	0
自動車損害保険料	166,190	76,000	75,200	45.25%	98.95%	△ 90,990
ボランティア保険料	0	0	560	0.00%	0.00%	560
委託料	42,157,249	42,389,000	42,368,257	100.50%	99.95%	211,008
建築・設備管理	15,929,760	15,930,000	15,928,968	100.00%	99.99%	△ 792
清掃管理	14,973,999	14,974,000	14,973,999	100.00%	100.00%	0
警備保安	8,592,000	8,776,000	8,776,000	102.14%	100.00%	184,000
塵芥処理	1,067,000	1,067,000	1,067,000	100.00%	100.00%	0
舞台装置点検保守	418,000	418,000	418,000	100.00%	100.00%	0
電話設備保守	396,000	396,000	396,000	100.00%	100.00%	0
廃棄物回収処理委託	257,290	370,000	365,090	141.90%	98.67%	107,800
システム保守料	411,000	356,000	355,200	86.42%	99.78%	△ 55,800
床面ワックス掛け委託料	66,000	66,000	66,000	100.00%	100.00%	0
緊急避難車(キャリダン)保守	22,000	22,000	22,000	100.00%	100.00%	0
グリストラップ(油脂分離装置)清	24,200	14,000	0	0.00%	0.00%	△ 24,200
使用料及び賃借料	846,056	952,000	951,030	112.41%	99.90%	104,974
備品購入費	110,000	0	0	0.00%	0.00%	△ 110,000
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)	2,412,700	2,073,000	2,072,800	85.91%	99.99%	△ 339,900
車両費	54,168	0	0	0.00%	0.00%	△ 54,168
③施設修繕費	2,598,458	3,448,000	3,447,087	132.66%	99.97%	848,629
④繰入金支出	2,387,778	500,000	288,142	12.07%	57.63%	△ 2,099,636
合計(B)	97,962,500	98,728,000	98,170,408	100.21%	99.44%	207,908

(現状分析・課題)
消耗品費は令和2年度に新型コロナウイルス感染症対策に係る消耗品費を支出したことで、令和3年度については、例年(令和元年、平成30年)並みに抑えることができた。
施設修繕費は空調機修繕の増加に伴い増加した。
光熱水費の増加については、電気使用量および電気使用単価の増加が要因と考えられる。

<参考>過去5年間
光熱水費実績

年度	H28実績	H29実績	H30実績	R1実績	R2実績	R3実績
光熱水費(円)	24,048,020	25,947,861	26,711,468	26,595,539	23,260,385	26,495,359

2. 経営分析指標

評価指標	R2年度実績 (円)	事業計画 (円)	R3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))	220,072	0	0	0.00%	0.00%															
収益率 (事業収支(C)/収入(A))	0.22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%															
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	19.12%	19.55%	19.17%	100.27%	98.06%															
人件費比率 (人件費/支出(B))	18.98%	19.13%	18.98%	100.02%	99.25%															
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	43.03%	42.94%	43.16%	100.29%	100.52%															
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	826.31	495.71	926.98	112.18%	187.00%															
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	668.25	397.78	748.07	111.94%	188.06%															
<p>〈現状分析・課題〉</p> <p>昨年度に引き続き、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、一定の利用料金収入があった。</p> <p>＜参考＞過去5年間 人件費実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H28実績</th> <th>H29実績</th> <th>H30実績</th> <th>R1実績</th> <th>R2実績</th> <th>R3実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費(円)</td> <td>18,333,439</td> <td>19,303,884</td> <td>19,090,511</td> <td>20,217,407</td> <td>18,590,673</td> <td>18,634,053</td> </tr> </tbody> </table>							年度	H28実績	H29実績	H30実績	R1実績	R2実績	R3実績	人件費(円)	18,333,439	19,303,884	19,090,511	20,217,407	18,590,673	18,634,053
年度	H28実績	H29実績	H30実績	R1実績	R2実績	R3実績														
人件費(円)	18,333,439	19,303,884	19,090,511	20,217,407	18,590,673	18,634,053														

※「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

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4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り過ぎているかなど) ※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	2022(R4)年度	2023(R5)年度	2024(R6)年度	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	106,963	108,032	109,112	毎年度1%増で設定
	②満足度	満足度	91.4%	92.3%	93.2%	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50%で設定

2. 評価結果

評価項目	評価指標	R2年度実績	事業計画(目標値)	R3年度実績	R3年度実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	R4年度目標値	
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	利用者数	118,554	199,164	105,904	89%	53%	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、前年度よりも貸館休止とした期間が長かった。これにより、令和3年度の利用者数は、前年度よりも減少した。貸館再開後も主催者側の自主的な判断による催事物の予約取消が相次いだことも施設稼働率の低下につながっていると考えられる。	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。 また、コロナ禍において需要の高まりを見せるインターネットを活用した会議・研修会等の対応ができるよう環境整備を行う。	106,963
	②満足度	満足度	82.5%	83.5%	90.5%	110%	108%	およそ9割の方から今後も当施設を利用したいとの回答を得ている。	S	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。	91.4%
財務指標	③財務状況	収益率	0.22%	0.00%	0.00%	0%	0%	令和3年度においても引き続き、利用者数や施設稼働率は低調であったが、新型コロナウイルス感染症の影響で生活福祉資金貸付事業の実施に伴い、第5～7会議室を借用していることから、一定利用料の収入があった。	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	/	/	/	/	/	施設の老朽化により、空調設備の故障等、大規模修繕(30万円以上の修繕)が急遽必要となっている。	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。	適宜修繕の緊急性や必要性を把握し、適正な予算を確保する。
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。

※「R4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

【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

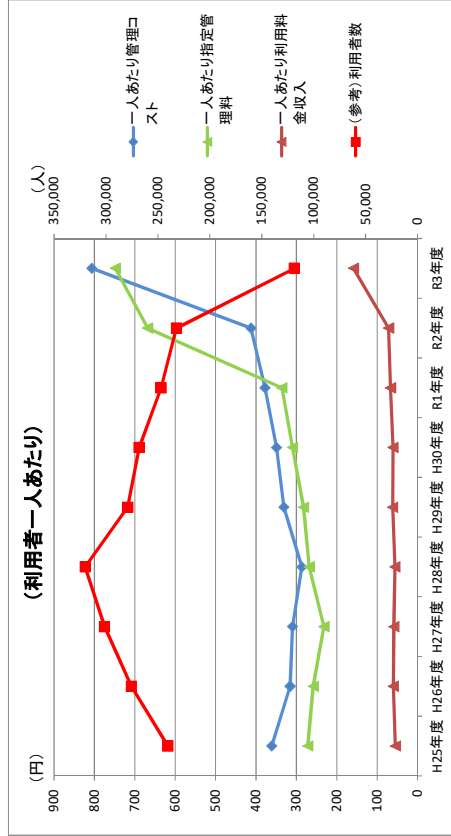
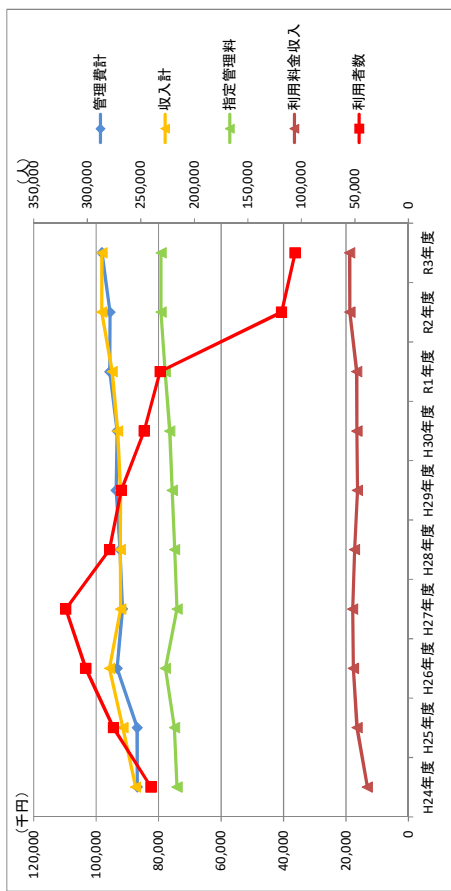
【各評価項目点数】

	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

経営状況分析シート【施設名称：沖縄県総合福祉センター】

指標	直営										指定管理													
	単位	H15年度	H16年度	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22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	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	
成果指標	利用者数	人	97,826	112,218	117,663	134,429	208,476	208,051	244,643	225,576	240,452	301,391	320,002	279,171	268,159	246,856	232,089	108,032	109,112					
	目標																							
	実績																							
	目標比	%	83%	95%	100%	114%	176%	187%	208%	192%	204%	256%	237%	228%	210%	197%	101%							
財務指標	指定管理料	千円																						
	県負担割合(指定管理料/管理費計)	%																						
	利用料金収入	千円	5,398	6,516	6,596	8,183	10,843	10,944	11,756	12,396	13,163	16,453	17,898	17,251	16,335	16,515	16,601	18,773	18,822					
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%																						
	その他収入	千円																						
	その他収入比率(その他収入/収入計)	%																						
	収入計	千円																						
	管理費計 ※繰入金支出を含まない	千円																						
	収支	千円																						
	収益率(収支/収入計)	%																						
一人あたり管理コスト	円																							
一人あたり指定管理料	円																							
一人あたり利用料金収入	円																							
/単位	円																							

※施設の特長に応じて、経営状況の分析に適した指標の追加・削除や、表示方法の修正を行ってください。



特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載

令和3年度	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があり前年度より減少しているが、利用料金収入は生活福祉資金特別貸付事業の実施により、借入が継続しているため微増となっている。
令和2年度	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があり前年度より大幅に減少しているが、利用料金収入は生活福祉資金特別貸付事業の実施により、継続した借入があり、微増となっている。
令和元年度	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があり前年度より減となっているが、利用料金収入は微増となっている。
平成30年度	利用者数は前年度より減となっているが、利用料金収入は微増となっている。

<目標設定の考え方> ※目標設定の根拠や考え方などを記載

令和6年度	利用者数 109,112人	(利用者数の増を毎年度1%として設定)
令和5年度	利用者数 108,032人	(利用者数の増を毎年度1%として設定)
令和4年度	利用者数 106,963人	(利用者数の増を毎年度1%として設定)