

## 令和元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：令和元年7月18日(木) 13:30～15:30

2. 場 所：沖縄県総合福祉センター 東棟5階 506教室

### 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4名出席

(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) 安里公認会計士事務所所長 安里 清榮

(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) 福祉政策課長

(事務局) 福祉政策課 地域福祉推進班班長 担当職員

(指定管理者) 総務企画福部長、担当職員

### 4. 議題

施設の管理運営に係るモニタリングの実施結果

### 5. 主な質疑・意見

(平成31年4月末から故障により停止中のエレベーター1号機について)

(委員)

エレベーターいつ直りますか。

(県)

修繕のための予算は確保できましたが、修繕見積金額が470万円であるため、県の規定に従って複数の見積もりを取り、入札等の手続きを行っていきます。

8月、9月までに修繕できればと考えています。

(委員)

故障のため梅雨の時期は非常に大変でした。

今のエレベーター(稼働している2号機)から5階に上がると教室までの通路に屋根がないので、車いすの方には職員の方が一緒に来て傘を差してあげて通っていました。

施設を快適に使ってもらえるよう早く対応する必要があります。

(県)

県の方でも、補正予算を検討したのですが、議会の関係でさらに遅くなってしまうため、今ある予算を集めてより早く対応することとしています。

(ゆいホールの照明及び音響について)

(委員)

ゆいホールの照明はどこをどのように直したのですか。

(指定管理者)

ゆいホールは、ダウンライトが30個ほどついているのですがその半分が切れていたため、LEDのライトに交換し、調光もできるようになっています。(平成29年度末実施)

(委員)

音が割れていたのも直ったのでしょうか。

(指定管理者)

音響については、重低音のボリューム設定がバラバラだったことがわかり、現在はすべて平均に設定しています。

それでも、まだ音が聞こえにくいという話がたまにあるのですが、それは話す方が男性なのか女性なのか、声の大きいのか小さいのかなどで変わってきます。

女性なら高音を低くして低音を高くするなどの調整があるのですが、一つ一つの研修でそこまで対応できていないことがあります。

(委員)

音の調整については、お願いすれば施設管理の職員の方が、ある程度は対応できるのでしょうか。

(指定管理者)

はい、ボリュームの他に重低音の調整もある程度できるかと思います。

(ゆいホールの照明及び音響について)

(委員)

5階の施設でキャスター付きではない机の教室があり、会場設営や片付けの際にとっても重くて、キャスター付きだったら良かったのと思うのですが、備品として対応は検討できないでしょうか。

(指定管理者)

501教室から504教室は、2人掛のキャスターがついていない机となっており、施設の共用開始当初から備え付けられた備品となっております。

ただ、買い換えを検討しているかと言われると検討していません。

使い勝手の悪い面は把握しており、新規でこの教室を利用される方には、「会場のレイアウトを変える際にはキャスターがついてない重い机を移動する必要がありますがよろしいですか。」「通常の3人掛ではなく、2人掛ですがよろしいですか。」と必ず事前にお伝えしています。

(委員)

長寿大学の教室だから、あのような机なのでしょう。

(県)

おそらく部屋ごとの目的や収容人数について計画を立て、予算面の都合を付けながら設置していると考えられます。

備品が古くなって、買い換える際には今のご意見を十分検討できると思いますが、まだ使えるうちは、それを処分して買い換えるということは難しいです。

(施設利用者数と施設稼働率について)

(委員)

運營業務について、利用者数と使用日数(施設稼働率)の二つの基準がありますが、収益を上げるためには使用日数を増やす必要があるわけですね。

利用者数を増やすことと施設稼働率を上げることのどちらを重点的に行うのでしょうか。どういうふうに収益を増やすかという考え方はありますか。

(県)

確かに、施設の利用者数が増えても博物館等のように一人当たりの利用料金があるわけではないのですが、施設の設置目的に広く社会福祉を推進する目的もあるため、利用人数についても一つの意義がある目標になっています。

ご指摘のとおり収益の面では、稼働率、稼働日数が重要な目標値となってきます。

モニタリング様式において、一人当たりの管理コストを出す必要があるため、利用者数も目標値として設定されています。

収益の向上という面については、稼働率が収益に直結しますので、稼働率の推移をチェックしながら、収益を増やす方法を検討していきたいと考えています。

6 ページの部屋別の稼働率をみると、稼働率が低い部屋もありますので、まだまだ改善の余地があるのではないかと考えています。

(委員)

指定管理者からすると、利用者数を増やせば一人当たりの管理コストが下がること、この施設は福祉関係の利用者が多いですから、県に対してこれだけ頑張っていますよといえますね。

(財務状況の事業計画について)

(委員)

11 ページ(3)の収支等について、平成 30 年度 96,727 円の赤字で、前年度繰越金 635,117 円で補うと、翌年度繰越金は 538,390 円ということは分かるのですが、事業計画の翌年度繰越金が 35,000 円と書いてあるのはどういうことでしょうか。

(県)

事業計画は平成 30 年度の予算書から作っており、予算書では収支差額がマイナス 60 万円になるように設定され、翌年度繰越金が、35,000 円となっています。

指定管理は 5 年間通して収支差額が黒字の年度と赤字の年度があるのですが、過去の黒字分を施設管理に還元するため、予算段階からマイナスがある事業計画となっています。

(委員)

見る側からすると事業計画の部分がわかりづらいです。

(モニタリング様式について)

(委員)

モニタリング資料 11 ページ 12 ページで、「平成 29 年度、平成 30 年度」のように年度で書かれたり、「平成 29 年実績、平成 30 年実績」暦年で書かれている部分があります。

暦年なのか年度なのか公表される資料なので、きちんと留意してほしい。

(県)

ご指摘ありがとうございます。

年度に修正させていただきます。

(冷房稼働中のドア開閉について)

(委員)

東棟一階のゆいホールの隣のエレベーター(2号機)の前の出入り口が自動ドアではなく、冷房が入っているのに、開けっ放しになっていることがよくあります。

すごく出入りがあるドアなのにどうして自動ドアにしないのかと思います。

反対側のエレベーター(1号機)が故障しているため、人の出入りが増えています。

ドアを開けたら閉めるよう、張り紙をした方がいいと伝えたが、風の吹き抜けの関係で剥がれやすいとのことでした。

## 6. 委員会の意見を踏まえた今後の改善事項

- ・エレベーター修繕について早急に取り組む。  
エレベーターや空調等の老朽化している設備については故障する前に必要なメンテナンス修繕を行う。
- ・モニタリング様式の記入内容が分かりやすくなるよう改善する。
- ・ドアの開閉対策など光熱水費節減のための必要な取り組みを行う。

## 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	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	.....	13
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	令和元年度
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:平成27年4月～令和2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22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	○		AED、電話機	備品購入一覧表に基づき、現地確認を行った。	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	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管理業務に取り組む。
--------------------	-------------------------------------

※「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(令和元年度)の主な取組改善案を記入して下さい。

## 2. 運営業務

## (1) 利用実績

## 1) 利用者数等

		H29年度 実績	事業計画 (目標値)	H30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			集会・会議等参加者数の減少により、利用者が減少している。 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。
	団体利用者数	268,159	290,361	246,856	92.06%	85.02%	
	内訳						
	大規模集会等 (ゆいホール)	50,374	60,672	52,102	103.43%	85.87%	
	会議室	69,762	68,116	56,351	80.78%	82.73%	
	研修室(401~403)	50,457	50,790	46,325	91.81%	91.21%	
	教室(介護実習室含む)	74,950	86,619	71,158	94.94%	82.15%	
	展示室等 (ロビー・アールコープ)	20,436	21,849	19,560	95.71%	89.52%	
	結プラザ	2,180	2,315	1,360	62.39%	58.75%	
計	268,159	290,361	246,856				
					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



沖縄県総合福祉センター利用者数の推移(参考)

	施設名	H27	H28	H29	目標値 H27～H29平均	H30
1	多目的ホール	71,460	60,181	50,374	60,672	52,102
2	第1会議室(小)	11,980	10,014	10,913	10,969	8,694
3	第2会議室(小)	9,336	8,415	8,956	8,902	7,157
4	第3会議室(小)	8,287	7,202	6,925	7,471	4,566
5	第5会議室(小)	11,574	10,280	13,101	11,652	10,238
6	第6会議室(小)	13,452	11,492	12,903	12,616	10,622
7	第7会議室	17,910	14,644	16,964	16,506	15,074
	会議室小計	72,539	62,047	69,762	68,116	56,351
8	401研修室(中)	15,172	12,799	13,626	13,866	14,699
9	402研修室(中)	16,977	13,380	14,716	15,024	11,236
10	403研修室(大)	22,370	21,216	22,115	21,900	20,390
	研修室小計	54,519	47,395	50,457	50,790	46,325
11	視聴覚教室	9,105	7,561	7,462	8,043	6,525
12	501教室(大)	22,703	18,172	15,987	18,954	18,531
13	502教室(小)	18,638	14,802	13,108	15,516	12,360
14	503教室(小)	15,424	14,046	12,071	13,847	10,636
15	504教室(小)	12,385	12,786	10,202	11,791	9,056
16	506教室(交流室)	7,958	11,193	7,783	8,978	7,331
17	介護実習室	1,881	1,328	1,817	1,675	790
18	505教室(調理実習室)	7,404	9,520	6,520	7,815	5,929
	教室小計	95,498	89,408	74,950	86,619	71,158
19	ロビー展示場	20,730	18,860	18,150	19,247	17,800
20	アルコール展地場	2,340	3,180	2,286	2,602	1,760
	展示施設小計	23,070	22,040	20,436	21,849	19,560
21	結プラザ	2,916	1,850	2,180	2,315	1,360
	合計	320,002	282,921	268,159	290,361	246,856

## 2) 施設稼働率

	H29年度 実績	事業計画 (目標値)	H30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)	66.9	71.8	71	106.13%	98.89%	H29年度は照明工 事の影響でゆい ほーの稼働率が 低く、H30年度は回 復している。 今後もセンターの 利用者について広 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	65.2	62.1	65	99.69%	104.67%	
研修室(401～403)	72.1	72.3	71.3	99.41%	96.91%	
教室(介護実習室含む)	57.6	57.2	55	98.89%	98.62%	
展示室等 (ロビー・アールコープ)	50.5	51.8	50.2	95.49%	96.15%	
結プラザ	3.5	4	1.9	54.29%	47.50%	
平均稼働率	59.1	58.5	58.1	98.31%	99.32%	

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〉307日	337日 (うち日曜開館30日)	施設利用管理システムを確認。 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	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。

沖縄県総合福祉センター施設稼働率の推移(参考)

	施設名	H27			H28			H29			目標値	H30		
		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)	H27~ H29平均	使用 可能 日数 (A)	使用 日数 (B)	稼働率 (B/A)
1	多目的ホール	341	256	75.1%	337	248	73.6%	335	224	66.9%	71.8%	334	237	71.0%
2	第1会議室(小)	324	254	78.4%	323	262	81.1%	321	259	80.7%	80.1%	320	252	78.8%
3	第2会議室(小)	323	203	62.8%	318	191	60.1%	317	199	62.8%	61.9%	317	214	67.5%
4	第3会議室(小)	320	186	58.1%	318	193	60.7%	317	218	68.8%	62.5%	315	207	65.7%
5	第5会議室(小)	325	183	56.3%	319	195	61.1%	322	212	65.8%	61.1%	318	206	64.8%
6	第6会議室(小)	327	164	50.2%	324	157	48.5%	319	171	53.6%	50.7%	317	175	55.2%
7	第7会議室	329	182	55.3%	327	178	54.4%	324	193	59.6%	56.4%	321	187	58.3%
	会議室小計	1,948	1,172	60.2%	1,929	1,176	61.0%	1,920	1,252	65.2%	62.1%	1,908	1,241	65.0%
8	401研修室(中)	334	265	79.3%	332	265	79.8%	330	267	80.9%	80.0%	326	259	79.4%
9	402研修室(中)	330	243	73.6%	328	213	64.9%	322	206	64.0%	67.5%	320	203	63.4%
10	403研修室(大)	335	223	66.6%	339	238	70.2%	332	236	71.1%	69.3%	329	233	70.8%
	研修室小計	999	731	73.2%	999	716	71.7%	984	709	72.1%	72.3%	975	695	71.3%
11	視聴覚教室	324	212	65.4%	318	209	65.7%	318	201	63.2%	64.8%	322	183	56.8%
12	501教室(大)	325	215	66.2%	324	185	57.1%	321	186	57.9%	60.4%	323	190	58.8%
13	502教室(小)	323	229	70.9%	321	204	63.6%	323	233	72.1%	68.9%	318	232	73.0%
14	503教室(小)	323	216	66.9%	323	215	66.6%	321	225	70.1%	67.8%	317	214	67.5%
15	504教室(小)	325	205	63.1%	321	192	59.8%	317	182	57.4%	60.1%	317	156	49.2%
16	506教室(交流室)	320	206	64.4%	318	248	78.0%	315	246	78.1%	73.5%	316	242	76.6%
17	介護実習室	324	65	20.1%	314	49	15.6%	313	58	18.5%	18.1%	312	40	12.8%
18	505教室(調理実習室)	316	128	40.5%	316	148	46.8%	313	132	42.2%	43.2%	312	138	44.2%
	実習室小計	2,580	1,476	57.2%	2,555	1,450	56.8%	2,541	1,463	57.6%	57.2%	2,537	1,395	55.0%
19	ロビー展示場	345	340	98.6%	318	312	98.1%	316	307	97.2%	97.9%	314	307	97.8%
20	アルコープ展地場	317	12	3.8%	318	17	5.3%	318	13	4.1%	4.4%	315	9	2.9%
	展示施設小計	662	352	53.2%	636	329	51.7%	634	320	50.5%	51.8%	629	316	50.2%
21	ゆいプラザ	319	20	6.3%	313	7	2.2%	314	11	3.5%	4.0%	312	6	1.9%
	合計	6,849	4,007	58.5%	6,769	3,926	58.0%	6,728	3,979	59.1%	58.5%	6,695	3,890	58.1%

## (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、施設空き状況の確認ができるようになっており、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24日、結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の参加を得て開催。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、自主事業の実施を進めていく。 近隣福祉施設・事務所や自治会等と連携し、自主事業の実施を進めていく。
新春懇談会	○		1月4日、ゆいほーるにて近隣社会福祉施設役員、センター入居団体職員等270人参加	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107人(団体含む)台数:277台	報告書及び聞き取りにて確認		
消防訓練(年2回)	○		6月4日、11月19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	○		5月9日、入居団体職員等53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	○		7月27日、入居団体職員等14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	○		1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	○		1月23日、入居団体職員等19名参加	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	現状の課題として、大きなイベントが重なると駐車場が不足するため、問い合わせがあっても予約を受付られないことがある。 ゆいレール石嶺駅開通後(令和元年10月予定)は、公共交通機関の利用を呼びかけ、利用者の増加、施設稼働率の向上を図る。
-----------------------------	---

※「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

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
		29年度評価	30年度目標	30年度評価		
維持管理業務	施設・設備管理	〈満足度〉77% ・とても良い 28% ・良い 49% ・普通 13.5% ・悪い 3.5% ・無回答 6%	満足度77%	〈満足度〉76% ・とても良い 26.5% ・良い 49.5% ・普通 16.5% ・悪い 0% ・無回答 7.5%	B	施設内環境では7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。  トイレ洗面所については、取替え部品廃番により修繕に時間を要したが、代替品により修繕を完了している。
				〈改善要望〉 ・トイレの手洗い使用不能の期間が長い。研修が多いときに困る。		
運営業務	接客対応	〈満足度〉43.5% ・良い 43.5% ・普通 48% ・あまり良くない 0.5% ・悪い 0.5% ・無回答 7.5%	満足度43.5%	〈満足度〉57.5% ・とても良い 13.5% ・良い 44% ・普通 32.5% ・悪い 0% ・無回答 10%	C	「良い」評価が5割であったので、今後とも接客対応の強化に努める。 問い合わせ等に対しては、丁寧に十分な説明を行う。 担当者が席を外す際は「館内巡回・点検中」の札を出すなど工夫している。
				〈改善要望〉		
	施設・設備	〈満足度〉78.7% ・とても充実している 28.4% ・まあまあ充実している 50.3% ・もっと充実してほしい 3.8% ・充実していない 1.0% ・無回答 17.5%	満足度78.7%	〈満足度〉86% ・とても充実している 29% ・まあまあ充実している 57% ・もっと充実してほしい 2% ・充実していない 0.5% ・無回答 11.5%	A	施設設備について8割を超える利用者から好評価を受けている。  ゆいほーの音響設備について、専門業者により音響調査を実施したところ、音響ミキサーの重低音のレベルが合っていないことが判明したため、設定を変更し改善した。
	〈改善要望〉 ・ゆいほーの音響設備が悪い。音が割れる。					
	利用条件	①申請方法 今のままで良い 49% 改善してほしい 13.5% わからない 32.5% 無回答 5%  ②開館日や時間 今のままで良い 63.5% ・改善してほしい 3.5% わからない 26.5% 無回答 6.5%  ③申込期間 今のままで良い 42% 改善してほしい 5.5% わからない 43.5% 無回答 9%	①申請方法 今のままで良い 49%  ②開館日や時間 今のままで良い 63.5%  ③申込期間 今のままで良い 42%	①申請方法 今のままで良い 52.5% 改善してほしい 2.5% わからない 40.5% 無回答 4.5%  ②開館日や時間 今のままで良い 61.5% ・改善してほしい 1.5% わからない 33.5% 無回答 3.5%  ③申込期間 今のままで良い 43% 改善してほしい 3% わからない 49.5% 無回答 4.5%	C	申請方法や申込期間、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。  仮予約については、電話のみで受け取り、申請書類についても簡素化に努めています。 要望に応じて日曜開館も実施していますが、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ます。 申請書類の提出については、施設の安全性確保のため、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ます。
	①利用条件に沿った利用条件とする。 ②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。	〈改善要望〉 ・仮予約や申請書類の合理化・簡素化 ・日曜日でも使用したい。 ・空いていれば直前でも借りられたらよい。				

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。		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。	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。
			〈改善要望〉			
総合評価 (今後の利用について)	〈満足度〉 今後も利用したい 84% どちらともいえない 7.5% 利用しない 2% 無回答 6.5%	〈満足度〉 今後も利用したい 84%	〈満足度〉 ・今後も当施設を利用したい 利用したい 83.5% どちらともいえない 6% 利用しない 0% 無回答 10.5%	評価 (②満足度)	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。
			A			

※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	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。 アンケート項目については、モニタリングマニュアルの方針に則して「普通」を削除した4段階評価の実施を検討する。
------------------------	---

※「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		29年度実績(円)	事業計画(円)	30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	16,334,600	16,949,000	16,515,075	101.10%	97.44%	
	その他収入	242,270	114,000	201,240	83.06%	176.53%	コピー機使用料等
計		16,576,870	17,063,000	16,716,315	100.84%	97.97%	
指定管理料		75,650,000	76,422,000	76,422,000	101.02%	100.00%	
自主事業収入							
	計	0	0	0			
合計(A)		92,226,870	93,485,000	93,138,315	100.99%	99.63%	

## (現状分析・課題)

施設の認知度の向上や臨時駐車場の確保等により利用料金収入が順調に増加してきていたが、近年は伸び悩んでいる。

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
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

## (2) 支出

支出項目	29年度実績(円)	事業計画(円)	30年度実績(円)	前年比(%)	対計画比(%)	増減額(円) (30年度-29年)
①人件費	19,303,884	20,065,000	19,090,511	98.89%	95.14%	△ 213,373
給与	13,923,411	14,564,000	13,696,078	98.37%	94.04%	△ 227,333
手当等	2,031,297	2,061,000	2,087,074	102.75%	101.27%	55,777
法定福利費(社会保険料)	2,686,176	2,764,000	2,632,719	98.01%	95.25%	△ 53,457
退職手当引当金	663,000	676,000	674,640	101.76%	99.80%	11,640
②運営費	72,354,070	71,764,000	72,631,365	100.38%	101.21%	277,295
報償費	0	10,000	0	#DIV/0!	0.00%	0
需要費	28,423,637	27,122,000	29,214,160	102.78%	107.71%	790,523
食料費	19,049	20,000	24,240	127.25%	121.20%	5,191
消耗品費	2,135,301	1,560,000	2,180,507	102.12%	139.78%	45,206
燃料費	0	60,000	60,000	#DIV/0!	100.00%	60,000
印刷製本費	321,426	282,000	237,945	74.03%	84.38%	△ 83,481
光熱水費	25,947,861	25,200,000	26,711,468	102.94%	106.00%	763,607
役務費	428,950	490,000	538,397	125.52%	109.88%	109,447
通信運搬費	196,330	192,000	186,505	95.00%	97.14%	△ 9,825
広告料	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0
手数料(役務費)	5,940	14,000	55,422	933.03%	395.87%	49,482
施設賠償責任保険料等	215,360	234,000	215,360	100.00%	92.03%	0
自動車損害保険料	11,320	50,000	81,110	716.52%	162.22%	69,790
委託料	40,113,071	41,082,000	40,136,369	100.06%	97.70%	23,298
建築・設備管理	15,239,923	15,500,000	15,357,600	100.77%	99.08%	117,677
清掃管理	14,688,000	15,000,000	14,688,000	100.00%	97.92%	0
警備保安	7,272,200	7,400,000	7,305,000	100.45%	98.72%	32,800
塵芥処理	997,920	1,100,000	997,920	100.00%	90.72%	0
システム保守料	346,080	656,600	439,577	127.02%	66.95%	93,497
舞台装置点検保守	410,400	756,400	410,400	100.00%	54.26%	0
電話設備保守	388,800	389,000	388,800	100.00%	99.95%	0
廃棄物回収処理委託	601,268	120,000	361,152	60.07%	300.96%	△ 240,116
床面ワックス掛け委託料	118,800	119,000	118,800	100.00%	99.83%	0
グリストラップ(油脂分離装置)清掃委託	23,760	24,000	47,520	200.00%	198.00%	23,760
緊急避難車(キャリガン)保守	25,920	17,000	21,600	83.33%	127.06%	△ 4,320
使用料及び賃借料	992,424	1,107,000	682,079	68.73%	61.62%	△ 310,345
備品購入費	675,000	0	278,640	41.28%	#DIV/0!	△ 396,360
負担金				#DIV/0!	#DIV/0!	0
公租公課費(収入印紙のみ)	50,000		50,000	100.00%	#DIV/0!	0
公租公課費(消費税等)	1,661,730	1,833,000	1,705,811	102.65%	93.06%	44,081
車両費	9,258	120,000	25,909	279.86%	21.59%	16,651
③施設修繕費	1,934,241	2,256,000	1,513,166	78.23%	67.07%	△ 421,075
合計(B)	93,592,195	94,085,000	93,235,042	99.62%	99.10%	△ 357,153

## (現状分析・課題)

平成30年度は、光熱水費が平成29年度より763,607円増加している。

光熱水費の増減に大きく影響するのは、空調に係る電気料金であることから、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
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

## (3) 収支等

支出項目	29年度実績(円)	事業計画(円)	30年度実績(円)
①収支差額 (A)-(B)	-1,365,325	-600,000	-96,727
②繰出金支出	1,672,000	0	0
③前年度繰越金	3,672,442	635,000	635,117
翌年度繰越金 (①-②+③)	635,117	35,000	538,390



2. 経営分析指標

評価指標	29年度実績(円)	事業計画(円)	30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))	-1,365,325	-600,000	-96,727	7.08%	16.12%	
収益率 (事業収支(C)/収入(A))	-1.46%	-0.64%	-0.10%	7.11%	16.27%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	17.71%	18.13%	17.73%	100.12%	97.80%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	20.63%	21.33%	20.48%	99.27%	96.01%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	42.86%	43.66%	43.05%	100.44%	98.59%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	349.02	324.03	377.69	108.22%	116.56%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	282.11	263.20	309.58	109.74%	117.62%	

〈現状分析・課題〉

平成29年度、平成30年度ともに単年度の事業収支がマイナスとなっている。  
事業収支がマイナスとなっている主な要因としては、近年の人件費の増がある。

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
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

※「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)	B
-----------	---

【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	平成29年度、平成30年度ともに単年度の事業収支がマイナスとなっており、平成28年度までの黒字による前年度繰越金で補っている。 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、光熱水費、人件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	2019(R1)年度	2020(R2)年度	2021(R3)年度	2022(R4)年度	備考	
成果指標	①利用状況	利用者数	259,198	272,157	285,764	300,052	毎年度5%増で設定
	②満足度	満足度	85%	86%	87%	88%	毎年度1%増で設定
財務指標	③財務状況	収益率	0%	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	H29年度実績	事業計画(目標値)	H30年度実績	現状分析・課題		現状分析・課題	評価	取組改善案	R1年度目標値	
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	利用者数	268,519	290,361	246,856	92%	85%	現状の課題として、大きなイベントが重なりと駐車場の不足するため、問い合わせがあっても予約を受付られないことがある。	B	ゆいレール石嶺駅開通後(令和元年10月予定)は、公共交通機関の利用を呼びかけ、利用者の増加、施設稼働率の向上を図る。	259,198
	②満足度	満足度	84%	84%	83.5%	99%	99%	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。	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。	85%
財務指標	③財務状況	収益率	-3.19%	-3.19%	-0.10%	3%	3%	平成29年度、平成30年度ともに単年度の事業収支がマイナスとなっており、平成28年度までの黒字による前年度繰越金で補っている。	B	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、光熱水費等、人件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、エレベーターの故障や空調設備の故障等、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。	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	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。

**【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】**

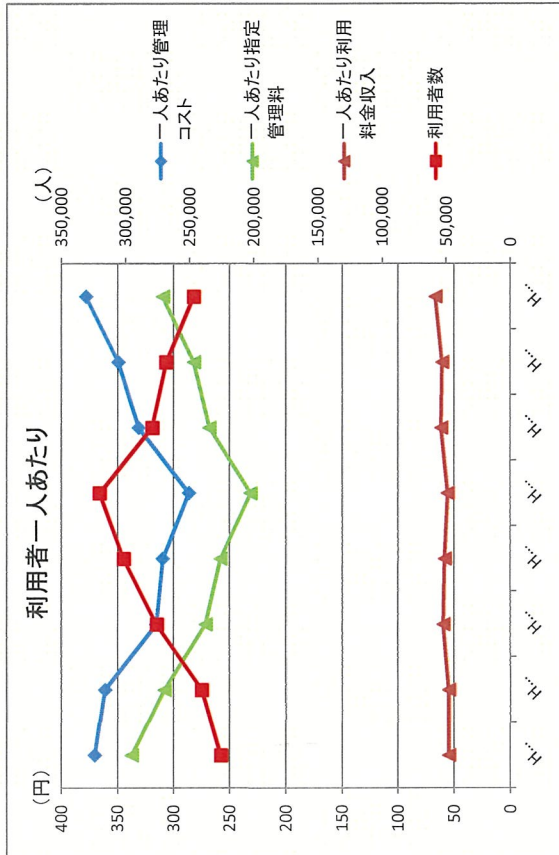
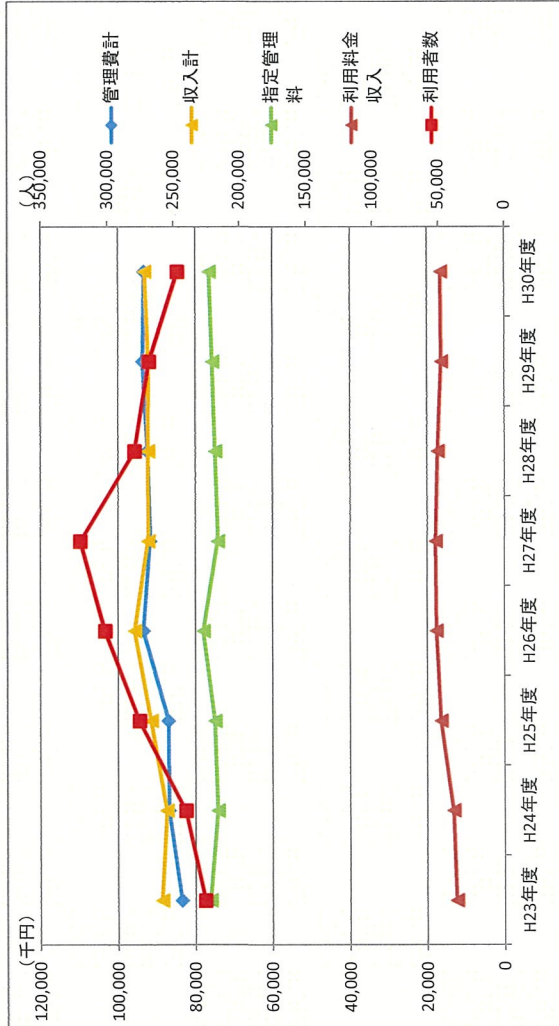
	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	-	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5



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																			
	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	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	
利用者数	目標	人															259198	272157	285764	
	実績	人	97,826	112,218	117,663	134,429	207,525	220,476	208,051	244,643	225,576	275,524	301,391	320,002	279,171	268,159	246,856			
	目標比	%	83%	95%	100%	114%	176%	187%	177%	208%	192%	204%	234%	256%	272%	228%	210%			
財務指標	指定管理料	千円																		
	果負担割合(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	11,454	11,756	12,396	13,183	16,453	17,655	17,888	17,251	16,334	16,515		
	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																			

※施設の特徴に応じて、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。



目標設定の考え方 ※目標設定の根拠や考え方を記載

令和4年度	利用者数 300,052人
令和3年度	利用者数 285,764人
令和2年度	利用者数 272,157人
令和元年度	利用者数 259,198人

モルレル石嶺駅開通後、公共交通機関利用による施設利用者数の増を毎年度5%と設定した。

特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載

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。

平成29年度 利用者数及び利用料金収入の減は、ゆいぽーる照明工事による利用制限が影響していると考えられる。

平成28年度 利用者数は前年度より減となっているが、利用料金収入は微減となっている。

平成27年度 利用者数と利用料金収入が過去最高となっている。