

平成30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：平成30年7月24日(火) 14:00～15:20

2. 場 所：沖縄県総合福祉センター 東棟4階 401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) 安里公認会計士事務所所長 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) 福祉政策課長

(事務局) 福祉政策課 福祉支援監 地域福祉推進班班長 担当職員

(指定管理者) 総務企画部長、担当職員

4. 議題

(1) 施設の管理運営に係るモニタリングの実施結果

(2) モニタリングシート(案) 試行版

5. 主な質疑・意見

(1) 施設の管理運営に係るモニタリングの実施結果

①修繕状況について

・利用者としては、昨年度は故障していたクーラー等が修繕されていて、今年は快適に過ごせている。その他、今回修繕としてあがってきている箇所の中には気づいていなかった箇所もあり、修繕が進んでいることに感謝している。

②部屋の利用について

・規模が大きい部屋だと準備に時間がかかるため、清掃点検が終わったら早く入ることができるようにする等、融通をきかせて頂けるとありがたい。

③小規模修繕を行うペースについて

・小規模修繕を行うペースは規則で定められているのか。

→特に決まりはない。設備担当で修繕方法について検討し、予算と照らし合わせ、総務の確認をとった上で事務処理を行い、見積徴収、修繕の流れとなる。修繕箇所については、修繕の順番が前後し、時間がかかることもある。

④経営分析指標について

・経営分析指標について、利用者あたりのコスト、自治体コストとあるが、理想的なコストはあるのか。

→理想的なコストというものはないが、県の類似指定管理者施設のデータと比較すると、利用者コスト等は低く抑えられている。適切な指標についても、一概には言えないが、委員の皆さまの意見を伺いながら、毎年適正な運営費やコストに近づけるよう努力しているところである。県としては、総合福祉センターは安全かつ適切に運営されていると考える。

⑤繰越金について

- ・繰越金は利益として県社協の収入となるのか
→収支差額が繰越金に該当する。県社協とは指定管理期間である5年間のスパンで契約しているため、年度年度で指定管理者がやりくりを行う中で繰越金が発生するが、繰越金は施設の運営のために使われている。そのため、繰越金が指定管理者の利益になると考えられるものではない。
- ・5年間の指定管理契約が満了したときに繰越金があった場合の対応は。
→繰出金として本部会計に移動するものと考えている。この繰出金はあくまでもセンターの改善に寄与するものである。

⑥事業収支について

- ・「事業収支」に関して、収入の部門に繰越金が含まれ、支出の部門に繰出金が含まれているのはわかりにくい。
→決算書の表記方法について改善を行う。
- ・H28に支出で発生している「繰出金」の150万円がH29の収入に入っていないのはおかしいのではないか。
→収入の「繰越金」は前年度の会計から入るもので、支出の「繰出金」は県社協本部の会計に入るものなので、性質が異なる。

⑦雑収入について

- ・雑収入とは何か。
→コピー機の使用料を雑収入として計上している。

⑧アンケートについて

- ・「施設・設備管理」では「普通」という回答が満足度に含まれていないが、「接客対応」では満足度に含まれているのはなぜか。
→モニタリング所管課の指針によれば5つ項目がある場合は上位2つを満足度とするため、その方法を取り入れている。
しかしながら、評価項目の間で矛盾があるのは事実なので、アンケートの表記方法については検討していきたい。

⑨備品について

- ・基本協定書に定められている備品一覧表の提出は行われているのか。また、備品の管理や廃棄は適正に行われているのか
→備品一覧表は提出されていないため、早急に対処する。
また、備品の管理に関しても、今委員会の意見を踏まえ、適切に行っていく。

(2) モニタリングシート（案）試行版
質疑・意見はなかった。

6. 委員会の意見を踏まえた今後の改善事項

- ・決算書の表記方法を工夫する。
- ・アンケートの表記方法を改善する。
- ・備品一覧表の提出を含め、備品の適正な管理を行う。

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		○	概ね施設維持管理業務年間計画書どおりに業務を完了している。	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		○	警備保安業務委託仕様書どおりに業務を完了	警備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	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29箇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	築年数の経過に伴い、修繕箇所の増加が見込まれるため、発注業者が偏ることが無いよう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	○		プロジェク ター、トイレ用 ハンドドライ ヤー	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	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 自主消防訓練の 実施	○	○	(防犯) 警備保安業務委 託仕様書どおり に業務を完了 (防災) 消防訓練の実施 (6月、11月)	(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	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・要綱に基づ き、適正な料金徴収や減免 処理を行うこと。

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加して記入して下さい。

2. 運營業務

(1) 利用実績

1) 利用者数

	H28実績	H29事業計画	H29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)	60,181	64,601	50,374	78%	ゆいホールの利用者数は、照明工事に伴う利用制限等により、減少している。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。
展示会等(ロビー・アルコープ)	18,290	20,086	20,436	102%	
研修室(401~403)	47,395	52,684	50,457	96%	
会議室(教室・視聴覚室・介護実習室)	151,455	160,140	144,712	90%	
結プラザ	1,850	2,674	2,180	82%	
合計	279,171	300,185	268,163	89%	

2) 施設稼働率

	H28実績	H29事業計画	H29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)	73.60%	69.40%	66.90%	96%	ゆいホールの稼働率は、照明工事に伴う利用制限等により減少している。一方で、会議室等の稼働率は、ゆいホールの利用制限により増加している。センターの広報に努めるとともに利用者のニーズに沿って貸館へ対応する。
展示会等(ロビー・アルコープ)	40.00%	44.30%	50.65%	114%	
研修室(401~403)	71.60%	75.90%	72.00%	95%	
会議室(教室・視聴覚室・介護実習室)	58.50%	58.10%	60.77%	105%	
結プラザ	2.20%	6.70%	3.50%	52%	
合計	54.40%	55.40%	56.50%	102%	

※日曜開館日数：35日／52日

(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	341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日数を設定するとともに、管内のメンテナンス等が必要な場合もあるため、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	今後も条例や要綱に沿った開館時間とする。

(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。	○		センターの仮予約や問い合わせ等は電話対応が主。窓口での対応も行う。 意見箱により、利用者からの要望等、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	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。	○		ホームページの充実。 パンフレット等の活用。	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いる等、利便性が図られている。 パンフレットを利用してセンター利用を案内している。	適正	今後も広報を充実させ、センターの利用促進に繋げる。

(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	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)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	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29年4月19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。
センター新春懇談会	○		平成30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29年5月11日 入居団体職員等56 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29年8月9日 入居団体職員等24 名参加	報告書及び聞き取りに て確認		
ヘルスアップ講習会(生活習慣病予防講習会)	○		平成29年9月6日 入居団体職員等40 名参加	報告書及び聞き取りに て確認		
救急法講習会	○		平成29年12月25日 入居団体職員等40 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300台	報告書及び聞き取りに て確認		
消防訓練	○		自主訓練：平成29 年6月5日 総合訓練：平成29 年11月6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 〈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% 〈改善要望〉 ドアが閉まりにくい等	施設内環境では7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。 潤滑用のスプレーにて対策。	施設の利用開始から10年以上経過しており、利用者の安全面・衛生面の維持になお一層努める。
運営業務	接客対応 〈満足度〉 91.5% ・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% 〈改善要望〉 見るからに迷惑そうな接遇の職員がいた等	「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。 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。	利用申込や問い合わせ等、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 〈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% 〈改善要望〉 マイクが途切れる等	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。 マイクの断線箇所を修繕済み。	建物・設備共に経年劣化が見られるため、修繕等の対応を図る。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。
	利用条件 〈平均満足度〉 54.2% 【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 135人 (63.5%) 申込み期間⇒今のままで良い 92人 (42%) 〈改善要望〉 鍵の貸出を早めに行ってほしい、申込書や手続きの簡素化など。	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。 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。	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ホームページや窓口等でわかりやすく説明を行う。
自主事業	〈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。 〈改善要望〉 特になし。	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。	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・事務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	〈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 168人 (84%)	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。	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、施設の維持に努める。

※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. 事業収支

(1) 収支の部

(単位:円)

収支差額	H28実績	H29事業計画	H29実績	対計画比(%)	備考
1 収入総額	97,565,740	96,986,000	95,899,312	98.9	
2 支出総額	93,893,298	96,986,000	95,264,195	98.2	
3 収支	3,672,442	0	635,117	#DIV/0!	

(2) 収入の部

収入項目	H28実績	H29事業計画	H29実績	対計画比(%)	備考
収入合計	97,565,740	96,986,000	95,899,312	98.9	
1 指定管理料収入	74,878,000	75,650,000	75,650,000	100.0	
2 利用料金収入	17,251,005	17,550,000	16,334,600	93.1	
3 雑収入	133,020	114,000	242,270	212.5	
4 繰越金収入	5,303,715	3,672,000	3,672,442	100.0	

(3) 支出の部

支出項目	H28実績	H29事業計画	H29実績	対計画比(%)	備考
支出合計	93,893,298	96,986,000	95,264,195	98.2	
1 人件費	18,333,439	19,887,000	19,303,884	97.1	
① 運営費人件費	16,529,440	17,808,000	17,556,112	98.6	
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	1,803,999	2,079,000	1,747,772	84.1	
2 運営費	6,621,135	6,137,000	5,784,752	94.3	
① 報償費	0	0	0	0.0	
② 旅費	0	0	0	0.0	
③ 食料費	0	0	0	0.0	
④ 消耗品費	2,260,563	1,810,000	1,808,991	99.9	
⑤ 燃料代	0	55,000	0	0.0	
⑥ 印刷製本費	432,983	306,000	207,387	67.8	
⑦ 役務費	489,106	597,000	428,950	71.9	
⑧ 委託料	0	0	0	0.0	
⑨ 使用料及び賃借料	1,054,744	1,021,000	992,424	97.2	
⑩ 備品購入費	883,739	676,000	675,000	99.9	
⑪ 繰出金	1,500,000	1,672,000	1,672,000	100.0	
3 維持管理費	39,638,383	40,159,000	40,026,191	99.7	
① 委託料	39,638,383	40,159,000	40,026,191	99.7	保安警備:7,272,200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 1,828,148円
4 社会福祉ライブラリー事業費	475,192	538,000	422,448	78.5	
① 図書購入費	303,946	382,000	308,469	80.8	
② 消耗品費	6,340	18,000	17,841	99.1	
③ 委託料	164,906	138,000	96,138	69.7	
④ 備品購入費	0	0	0	0.0	
5 光熱水費	24,048,020	26,087,000	25,947,861	99.5	
① 電気	18,763,326	20,359,000	20,358,135	100.0	
② ガス	3,684,514	4,000,000	3,951,929	98.8	
③ 水道	1,600,180	1,728,000	1,637,797	94.8	
6 修繕費	3,056,147	2,318,000	1,934,241	83.4	29ヶ所の修繕を実施 (別添修 繕費内訳参照)
7 公租公課	1,685,486	1,712,000	1,711,730	100.0	
8 自主企画事業費	35,496	148,000	133,088	89.9	
① 食料費	0	0	0	0.0	
② 消耗品費	21,387	23,000	19,049	82.8	
③ 使用料及び賃借料	14,109	125,000	114,039	91.2	

(業務改善に向けた分析)

主な収入は指定管理料と利用料金収入である。利用料金収入はこれまで増加してきたが、ゆいホールの利用制限による利用者数の減少等により、前年度に比べ減少した。

支出は、光水熱費等の増加により、前年度に比べ増加した。

安定したセンター運営のため、利用料金収入増を図るとともに、計画的な修繕を行う必要がある。

2. 経営分析指標

評価指標	H28実績	H29事業計画	H29実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A)－支出(B))	3,672,442	0	635,117	#DIV/0!	
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	17.7%	18.1%	17.0%	94.1%	
人件費比率 (人件費／支出(B))	19.5%	20.5%	20.3%	98.8%	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	42.2%	41.4%	42.0%	101.5%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)	336.33	361.67	355.25	98.2%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)	268.22	282.10	282.10	100.0%	
<p>〈業務改善に向けた分析〉</p> <p>【H28実績値との比較】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業収支は、利用料金収入の減少による収入減及び光水熱費等の増加による支出増に伴い、減少している。 ・利用料金比率は、利用者数の減少に伴う利用料金収入の減少により、微減している。 ・人件費比率は、人件費の増加により、増加している。 ・外部委託費比率は、ほぼ横ばいとなっている。 ・利用者あたり管理コストは、ゆいホールの利用制限等に伴う利用者数の減少により、増加している。 ・利用者あたり自治体負担コストは、ゆいホールの利用制限等に伴う利用者数の減少により、増加している。 <p>事業収支、利用料金比率、利用者あたり管理コスト及び利用者あたり自治体負担コストの改善のため、利用料金収入増を図るとともに、計画的な修繕や光水熱費等の節減に努める必要がある。</p>					