

令和2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2年7月22日(水) 14:00～15:15

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名中4名出席

- (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
- (進行) 福祉政策課長
- (事務局) 福祉政策課 担当職員
- (指定管理者) 総務企画部長、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について

5. 主な質疑・意見

(1) エレベーターの修繕について

(委員)

利用者アンケートの中で、エレベーターの修理が遅いという意見が多い。

修繕済みだと思うが、体の不自由な方の利用が多い施設なので、利用者が不便を感じないように、このようなコメントがない状況にしていきたい。

階段の滑りなども、我々健常者は気にしない所でも足が不自由な方は滑る場合があるので、施設として十分気をつけてほしい。

(委員)

センターに来る度、エレベーター修理に時間がかかっていることを実感していた。

(2) ゆいホールの音響について

(委員)

ゆいホールの音響が聞き取りにくいとの意見があるが、改善する見込みはあるか。

(指定管理者)

ゆいホールは円形のため音が反響する作りになっており、反響する場合はボリュームを下げたりして調整し、対応しています。

(委員)

理由を聞いても利用者は納得できないと思う。

見積を取る、元々の建築業者に確認するなど、何らかの対応をすべきではないか。

(委員)

現場を確認していないので何とも言えないが、残響があるのは音が反射しているということなので、吸音材などで音を吸わせることで抑えられるのではないか。

(指定管理者)

話す人によっても聞こえ方は変わり、その都度音響を調整するのは難しい状況です。

予算との兼ね合いも確認しながら、県と協議し、皆さんにより使ってもらえるよう検討を進めていきたいと思います。

(3) Wi-Fi の設置について

(委員)

Wi-Fi を設置する部屋ができる予定はないか。

Zoom の使い方研修の企画があるが、大人数がネットに繋がられる場所が中々ない。

センターで Wi-Fi が使える部屋があると、さらに利用が広がるのではないか。

(県)

県としましても、新型コロナウイルスの影響で今後ますますオンライン研修等が増えるの見込んでいますので、どの会議室に設置するかを含め研究してまいりたいと思います。

(4) 施設の利用促進に向けた広報について

(委員)

利用者層がある程度固まっている中、さらに県民の利用を増やすため、具体的にどのような手立てを考えているか。

(指定管理者)

沖縄県社会福祉協議会においては、会員となっただいている金融機関等の民間企業の皆様へ広報誌「福祉情報おきなわ」を送付しています。

今回作成したパンフレットも広報誌と併せて送付し、待合室などに置いていただくことで広報に努めてまいりたいと考えております。

(県)

近年施設利用者が少なくなっている中、コロナの影響や県等の利用が減免になることもあり、利用料金収入を増やすのが難しい状況です。

せっかく近くにモノレール駅も開通したので、社会福祉協議会の会員となっている民間企業・団体などにPRして、4月に実施していた社員研修のように広く活用して

いただきたいと思います。

(5) 利用料金について

(委員)

6月に会議室の利用料が上がったが、これが資料にある利用料金収入の確保に向けた対応か。

(指定管理者)

令和2年7月1日付けで沖縄県総合福祉センター管理に関する要綱の改定があり、利用料金の見直しを行いました。現段階では、今後の改定は予定していません。

(県)

利用料金の見直しについては、収入全体に占める利用料金収入の割合が類似施設と比較して低いこと等を踏まえ、承認しております。

また、予算の関係で施設設備の軽微な部品交換に対応できず、大規模な故障につながってしまう状況があったことから、適切な修繕対応を行うためにも利用料金の見直しを行ったところ です。

(6) 決算書の支出状況について

(委員)

資料1の11ページの広告料がゼロだが、新しいパンフレットの作成料はどの項目で支出しているか。広告料とは何か。

(指定管理者)

広告料については新聞広告などの各種広告を想定していたものと思いますが、実際は平成30年度、令和元年度ともに支出ゼロで、おそらく過去の支出もほぼないと考えています。

また、パンフレット作成費は、令和2年度予算の需用費の印刷製本費で支出しているため、今回の資料には反映されていません。

(委員)

11ページの委託料の建築・設備管理と施設修繕費の違いは何か。

(県)

建築・設備管理委託については、担当者1名がセンターに常駐し、不具合が起きた際は速やかに確認・対応してもらっています。

対応が難しく外部に発注する必要がある場合は、施設修繕費にて対応しています。

(委員)

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)

車両費については、県社協並びに総合福祉センターで一括して公用車を管理・使用しており、一部の修理費を車両費から支出しています。

(委員)

これまで取得した備品の有高表はあるか。

(県)

前年度中に最新の備品一覧表を作成しています。

(委員)

清掃委託業務は、沖縄県“総合福祉センター”ということで障害者施設等の福祉関係者が受託しているか。

(指定管理者)

清掃委託につきましては、琉球総合ビル管理へ委託しています。

実際に業務を行っていただいている職員さんで耳が不自由な方や特別支援学校を卒業した方がいることは確認していますが、障害を持っている方に限定して雇っているかは把握していません。

(委員)

利用者等から施設のために使ってほしいという寄付金が指定管理者へあった場合、社協の収入になるのか、センターの収入になるのか。

(指定管理者)

寄付金は、会計上、一旦社協の寄付金収入として受けますが、寄付金申込書にて用途を総合福祉センターの充実としている場合は、11ページの(3)収支等の⑤繰入金収入としてセンターの会計に入ってくるものと思います。

(委員)

11ページに過去5年分の収支があるが、最終的に繰越金がプラスで指定管理終了になったときに指定管理者が変わった場合には、繰越金は次期指定管理者へ渡すのか。

(指定管理者)

指定管理制度は収益事業という位置付けのため、指定管理を受ける各種団体は営利的事業として施設を運営しています。

ただ、総合福祉センターに関しては、沖縄県社会福祉協議会として沖縄県の福祉の推進を図るという大きな目標があるため、指定管理を受けさせていただいています。

本来であれば、指定管理は収益が出るべきであり、センター管理担当者の給与計算や労務管理等について、一般管理費としていくらか法人に入れる方が妥当性は高いと

思っていますが、収支の採算が中々合わないため苦しさがあるところです。

ですので、繰越金はストックしているわけではなく、法人の方で福祉について活用させていただいております。

(7) その他

(県)

資料1の8ページの自主事業について、イベントの拡充が利用者・利用料金収入の拡大に繋がるのではないのでしょうか。

(指定管理者)

自主事業を有料化して収益に繋げることにはできないかのご提案かと思えます。

安全衛生委員会とタイアップして実施しているものもありますが、有料化できるかを含め、持ち帰って検討したいと思えます。

(委員)

周りに学校が多いので、センターの中に公民館のような子ども達が勉強するときに使えるスペースがあればいいと感じている。管理が難しいとは思うが。

(指定管理者)

会議室などを開放した場合、子どもの事故・怪我が発生した場合の対応や責任の所在などが課題となってくると思えます。

(指定管理者)

センターの2階に図書館機能を備えていますので、子ども達が勉強や宿題をする場合はそこへお越しいただけます。

6. 委員会の意見を踏まえた今後の改善事項

- ・体が不自由な方の利用が多いことを踏まえ、エレベーターなど特に不便を感じやすい不具合について、早急に修繕するよう努める。
- ・より快適に施設を利用していただけるよう、適切な修繕対応に取り組む。
- ・さらなる施設の利用促進に向けて、広報の充実に取り組む。

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
------	-------------	------	-------

【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	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21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	○		ハンドドライヤー	購入手続を確認したところ、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(R2年度)の主な取組改善案を記入してください。

2. 運營業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		H30年度 実績	事業計画 (目標値)	R1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、利用者数が前年度より減少している。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	246,856	265,979	232,089	94.02%	87.26%	
	内訳						
	大規模集会等 (ゆいホール)	52,102	54,219	49,832	95.64%	91.91%	
	会議室	56,351	62,720	51,063	90.62%	81.41%	
	研修室(401～403)	46,325	48,059	43,947	94.87%	91.44%	
	教室(介護実習室含む)	71,158	78,505	67,483	94.84%	85.96%	
	展示室等 (ロビー・アールコープ)	19,560	20,679	18,084	92.45%	87.45%	
	結プラザ	1,360	1,797	1,680	123.53%	93.49%	
計	246,856	265,979	232,089	94.02%	87.26%		
					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	H28	H29	H30	目標値 H28～H30平均	R1
1	多目的ホール	60,181	50,374	52,102	54,219	49,832
2	第1会議室(小)	10,014	10,913	8,694	9,874	8,810
3	第2会議室(小)	8,415	8,956	7,157	8,176	6,888
4	第3会議室(小)	7,202	6,925	4,566	6,231	4,246
5	第5会議室(小)	10,280	13,101	10,238	11,206	8,083
6	第6会議室(小)	11,492	12,903	10,622	11,672	8,996
7	第7会議室	14,644	16,964	15,074	15,561	14,040
	会議室小計	62,047	69,762	56,351	62,720	51,063
8	401研修室(中)	12,799	13,626	14,699	13,708	13,008
9	402研修室(中)	13,380	14,716	11,236	13,111	12,774
10	403研修室(大)	21,216	22,115	20,390	21,240	18,165
	研修室小計	47,395	50,457	46,325	48,059	43,947
11	視聴覚教室	7,561	7,462	6,525	7,183	7,704
12	501教室(大)	18,172	15,987	18,531	17,563	16,661
13	502教室(小)	14,802	13,108	12,360	13,423	11,896
14	503教室(小)	14,046	12,071	10,636	12,251	10,021
15	504教室(小)	12,786	10,202	9,056	10,681	7,639
16	506教室(交流室)	11,193	7,783	7,331	8,769	7,058
17	介護実習室	1,328	1,817	790	1,312	882
18	505教室(調理実習室)	9,520	6,520	5,929	7,323	5,622
	教室小計	89,408	74,950	71,158	78,505	67,483
19	ロビー展示場	18,860	18,150	17,800	18,270	17,264
20	アルコール展地場	3,180	2,286	1,760	2,409	820
	展示施設小計	22,040	20,436	19,560	20,679	18,084
21	結プラザ	1,850	2,180	1,360	1,797	1,680
	合計	282,921	268,159	246,856	265,979	232,089

2) 施設稼働率

	H30年度 実績	事業計画 (目標値)	R1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)	71.0	70.5	70.7	99.58%	100.28%	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	65.0	63.7	62.0	95.38%	97.33%	
研修室(401～403)	71.3	71.7	74.1	101.39%	100.20%	
教室(介護実習室含む)	55.0	56.4	56.8	103.93%	103.35%	
展示室等 (ロビー・アールコープ)	50.2	50.8	50.9	103.27%	100.71%	
結プラザ	1.9	2.6	2.9	152.63%	111.54%	
平均稼働率	58.1	58.4	58.4	100.52%	100.00%	

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)

A

【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〉309日	333日 (うち日曜開館24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 可を得て日曜会 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	H28			H29			H30			目標値	R1		
	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)	H28~H30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	337	248	73.6%	335	224	66.9%	334	237	71.0%	70.5%	328	232	70.7%
2 第1会議室(小)	323	262	81.1%	321	259	80.7%	320	252	78.8%	80.2%	316	258	81.6%
3 第2会議室(小)	318	191	60.1%	317	199	62.8%	317	214	67.5%	63.4%	314	194	61.8%
4 第3会議室(小)	318	193	60.7%	317	218	68.8%	315	207	65.7%	65.1%	312	191	61.2%
5 第5会議室(小)	319	195	61.1%	322	212	65.8%	318	206	64.8%	63.9%	313	189	60.4%
6 第6会議室(小)	324	157	48.5%	319	171	53.6%	317	175	55.2%	52.4%	314	146	46.5%
7 第7会議室	327	178	54.4%	324	193	59.6%	321	187	58.3%	57.4%	315	191	60.6%
会議室小計	1,929	1,176	61.0%	1,920	1,252	65.2%	1,908	1,241	65.0%	63.7%	1,884	1,169	62.0%
8 401研修室(中)	332	265	79.8%	330	267	80.9%	326	259	79.4%	80.1%	319	259	81.2%
9 402研修室(中)	328	213	64.9%	322	206	64.0%	320	203	63.4%	64.1%	315	216	68.6%
10 403研修室(大)	339	238	70.2%	332	236	71.1%	329	233	70.8%	70.7%	321	233	72.6%
研修室小計	999	716	71.7%	984	709	72.1%	975	695	71.3%	71.7%	955	708	74.1%
11 視聴覚教室	318	209	65.7%	318	201	63.2%	322	183	56.8%	61.9%	317	187	59.0%
12 501教室(大)	324	185	57.1%	321	186	57.9%	323	190	58.8%	58.0%	319	191	59.9%
13 502教室(小)	321	204	63.6%	323	233	72.1%	318	232	73.0%	69.5%	315	222	70.5%
14 503教室(小)	323	215	66.6%	321	225	70.1%	317	214	67.5%	68.1%	314	223	71.0%
15 504教室(小)	321	192	59.8%	317	182	57.4%	317	156	49.2%	55.5%	314	172	54.8%
16 506教室(交流室)	318	248	78.0%	315	246	78.1%	316	242	76.6%	77.6%	314	253	80.6%
17 介護実習室	314	49	15.6%	313	58	18.5%	312	40	12.8%	15.7%	310	36	11.6%
18 505教室(調理実習室)	316	148	46.8%	313	132	42.2%	312	138	44.2%	44.4%	311	145	46.6%
実習室小計	2,555	1,450	56.8%	2,541	1,463	57.6%	2,537	1,395	55.0%	56.4%	2,514	1,429	56.8%
19 ロビー展示場	318	312	98.1%	316	307	97.2%	314	307	97.8%	97.7%	312	309	99.0%
20 アルコーブ展地場	318	17	5.3%	318	13	4.1%	315	9	2.9%	4.1%	311	8	2.6%
展示施設小計	636	329	51.7%	634	320	50.5%	629	316	50.2%	50.8%	623	317	50.9%
21 ゆいプラザ	313	7	2.2%	314	11	3.5%	312	6	1.9%	2.6%	311	9	2.9%
合計	6,769	3,926	58.0%	6,728	3,979	59.1%	6,695	3,890	58.1%	58.4%	6,615	3,864	58.4%

(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6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300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138人(団体含む) 台数:272台	報告書及び聞き取りにて確認		
消防訓練(年2回)	○		6月3日、11月18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	○		6月12日、入居団体職員等54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	○		8月9日、入居団体職員等8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	○		2月12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	○		2月4日、入居団体職員等17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	令和元年度の利用者数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響等により前年度より減少したものの、施設稼働率は前年度を上回り、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、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。
-----------------------------	---

※「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
		H30年度評価	R1年度目標	R1年度評価		
維持管理業務	施設・設備管理	〈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%	〈満足度〉76%	〈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%	A	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。 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〉 ・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〉57.5% ・とても良い 13.5% ・良い 44% ・普通 32.5% ・悪い 0% ・無回答 10%	〈満足度〉57.5%	〈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%	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。 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。 利用者への挨拶やコミュニケーションを図りながら接客力の向上にも努める。
				〈改善要望〉 ・挨拶しても反応なし。		
施設・設備	施設・設備	〈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%	〈満足度〉86%	〈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%	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〉 ・マイクが聞こえないときがある。 ・机がぐらついて記入できない。		

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	
	H30年度評価	R1年度目標	R1年度評価			
利用条件	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%	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〉 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% 〈改善要望〉 ・早めに仮予約を受付してほしい。 ・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。	B	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するため、周知徹底を図り、利用に繋げていきたい。 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、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 83.5% どちらともいえない 6% 利用しない 0% 無回答 10.5%	〈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 88.0% ・どちらともいえない 3.5% ・利用しない 0% ・無回答 8.5%	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	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		H30年度実績(円)	事業計画(円)	R1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	16,515,075	17,423,000	16,600,475	100.52%	95.28%	
	その他収入	201,240	138,000	368,460	183.09%	267.00%	
計		16,716,315	17,561,000	16,968,935	101.51%	96.63%	
指定管理料		76,422,000	77,909,000	77,908,759	101.95%	100.00%	
自主事業収入							
	計	0	0	0			
合計(A)		93,138,315	95,470,000	94,877,694	101.87%	99.38%	

(現状分析・課題)
利用料金収入について、施設の認知度の向上や臨時駐車場の確保等により順調に増加してきていたが、近年は伸び悩んでいる。また、令和2年2月後半から新型コロナウイルス感染症感染拡大を理由とした利用取消が相次いだことも理由に挙げられる。

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	R1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

(2) 支出

支出項目	H30年度実績(円)	事業計画(円)	R1年度実績(円)	前年比(%)	対計画比(%)	増減額(円)(R1年度-H30年度)
①人件費	19,090,511	20,702,000	20,217,407	105.90%	97.66%	1,126,896
給与	13,696,078	14,878,000	14,444,839	105.47%	97.09%	748,761
手当等	2,087,074	2,262,000	2,269,482	108.74%	100.33%	182,408
法定福利費(社会保険料)	2,632,719	2,955,000	2,806,486	106.60%	94.97%	173,767
退職手当引当金	674,640	607,000	696,600	103.26%	114.76%	21,960
②運営費	72,631,365	73,114,000	73,604,756	101.34%	100.67%	973,391
報償費	0	10,000	12,000	0.00%	120.00%	12,000
旅費	0	0	360	0.00%	0.00%	360
需要費	29,214,160	27,544,000	29,114,226	99.66%	105.70%	△ 99,934
食料費	24,240	25,000	17,780	73.35%	71.12%	△ 6,460
消耗品費	2,180,507	1,997,000	2,278,099	104.48%	114.08%	97,592
燃料費	60,000	0	0	0.00%	0.00%	△ 60,000
印刷製本費	237,945	322,000	222,808	93.64%	69.20%	△ 15,137
光熱水費	26,711,468	25,200,000	26,595,539	99.57%	105.54%	△ 115,929
役務費	538,397	469,000	569,059	105.70%	121.33%	30,662
通信運搬費	186,505	192,000	166,197	89.11%	86.56%	△ 20,308
広告料	0	0	0	0.00%	0.00%	0
手数料(役務費)	55,422	43,000	98,762	178.20%	229.68%	43,340
施設賠償責任保険料等	215,360	234,000	225,440	104.68%	96.34%	10,080
自動車損害保険料	81,110	0	78,660	96.98%	0.00%	△ 2,450
委託料	40,136,369	41,903,000	40,657,938	101.30%	97.03%	521,569
建築・設備管理	15,357,600	16,000,000	15,855,576	103.24%	99.10%	497,976
清掃管理	14,688,000	7,550,000	14,824,000	100.93%	196.34%	136,000
警備保安	7,305,000	15,150,000	7,453,650	102.03%	49.20%	148,650
塵芥処理	997,920	1,110,000	1,058,000	106.02%	95.32%	60,080
システム保守料	439,577	1,081,000	430,502	97.94%	39.82%	△ 9,075
舞台装置点検保守	410,400	345,000	414,200	100.93%	120.06%	3,800
電話設備保守	388,800	388,000	392,400	100.93%	101.13%	3,600
廃棄物回収処理委託	361,152	120,000	99,880	27.66%	83.23%	△ 261,272
床面ワックス掛け委託料	118,800	119,000	59,400	50.00%	49.92%	△ 59,400
グリストラップ(油脂分離装置)清掃委託	47,520	24,000	47,960	100.93%	199.83%	440
緊急避難車(キャリダン)保守	21,600	16,000	21,600	100.00%	135.00%	0
救護室のシーツ交換(クリーニン)	0	0	770	0.00%	0.00%	770
使用料及び賃借料	682,079	797,000	796,996	116.85%	100.00%	114,917
備品購入費	278,640	0	151,200	54.26%	0.00%	△ 127,440
負担金	0	0	0	0.00%	0.00%	0
公租公課費(収入印紙のみ)	50,000	0	50,000	100.00%	0.00%	0
公租公課費(消費税等)	1,705,811	2,391,000	2,227,543	130.59%	93.16%	521,732
車両費	25,909	0	25,434	98.17%	0.00%	△ 475
③施設修繕費	1,513,166	1,654,000	1,813,993	119.88%	109.67%	300,827
合計(B)	93,235,042	95,470,000	95,636,156	102.58%	100.17%	2,401,114

(現状分析・課題)
人件費については、平成30年4月～5月は嘱託職員1名が配置されておらず、令和元年度は正規職員の昇任があったため前年度から1,126,896円増加した。また、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、建築・設備管理委託業務においては、自家発電設備の点検方法が改正され管理項目が増えたことも含めて521,569円の増加につながっている。
このほか、施設修繕費は空調機修繕の増、役務費(手数料)は改元や消費税増税に係るシステム改修により、増加した。
光熱水費は平成30年度より115,929円減少しているが、令和2年2月後半から新型コロナウイルス感染症感染拡大を理由とした利用取消が相次ぎ、来館者や利用者が伸びなかったことも理由に挙げられる。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、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。

(3) 収支等

支出項目	H27年度実績(円)	H28年度実績(円)	H29年度実績(円)	H30年度実績(円)	R1年度実績(円)	計
①単年度収支 (A)-(B)	545,646	-131,273	-1,365,325	-96,727	-758,462	-1,806,141
②前年度繰越金	9,758,069	5,303,715	3,672,442	635,117	538,390	
③翌年度繰越金 (①+②-④+⑤)	5,303,715	3,672,442	635,117	538,390	0	
④繰出金支出	5,000,000	1,500,000	1,672,000	0	0	8,172,000
⑤繰入金収入	0	0	0	0	220,072	220,072
⑥繰出・繰入収支 (④-⑤)						7,951,928

2. 経営分析指標

評価指標	H30年度実績(円)	事業計画(円)	R1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))	-96,727	0	-758,462	784.13%	0.00%	
収益率 (事業収支(C)/収入(A))	-0.10%	0.00%	-0.80%	769.75%	0.00%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	17.73%	18.25%	17.50%	98.67%	95.87%	
人件費比率 (人件費/支出(B))	20.48%	21.68%	21.14%	103.24%	97.49%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	43.05%	43.89%	42.51%	98.76%	96.86%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	377.69	358.94	412.07	109.10%	114.80%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	309.58	292.91	335.68	108.43%	114.60%	

(現状分析・課題)

令和元年度は、平成30年度に引き続き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、近年の委託費や人件費の増がある。

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	令和元年度
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

※「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	令和元年度は、平成30年度に引き続き単年度の事業収支がマイナスとなっており、平成27年度までの黒字による前年度繰越金及び指定管理者法人会計からの繰入金で補っている。 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	2020(R2)年度	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	234,409	236,753	239,120	241,511	毎年度1%増で設定
	②満足度	満足度	88.8%	89.6%	90.4%	91.3%	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50%で設定

2. 評価結果

評価項目	評価指標	H30年度実績	事業計画(目標値)	R1年度実績	R1年度実績		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	246,856	265,979	232,089	94%	87%	令和元年度の利用者数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響等により前年度より減少したものの、施設稼働率は前年度を上回り、概ね適正に運営できたと分析できる。	B	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。	234,409
	②満足度	満足度	83.5%	83.5%	88.0%	105%	105%	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。	88.8%
財務指標	③財務状況	収益率	-0.10%	0.00%	-0.80%	770%	0%	令和元年度は、平成30年度に引き続き単年度の事業収支がマイナスとなっており、平成27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。	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。

※「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 <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

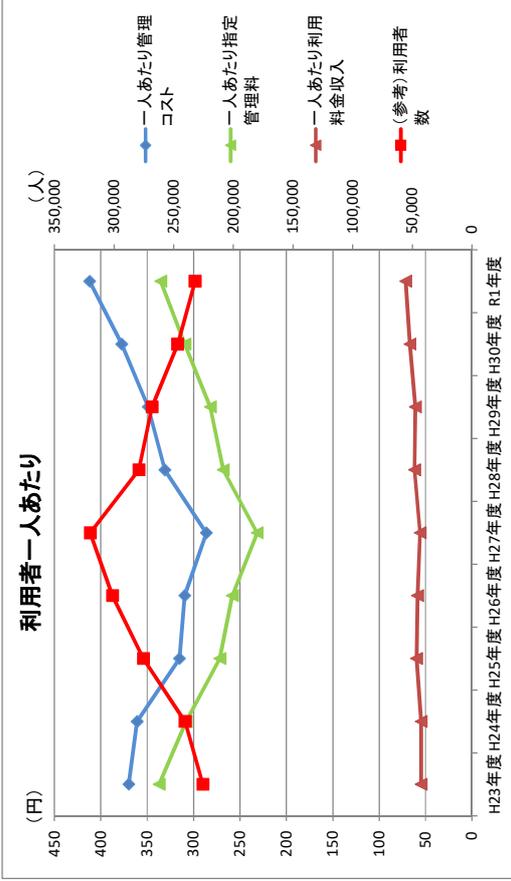
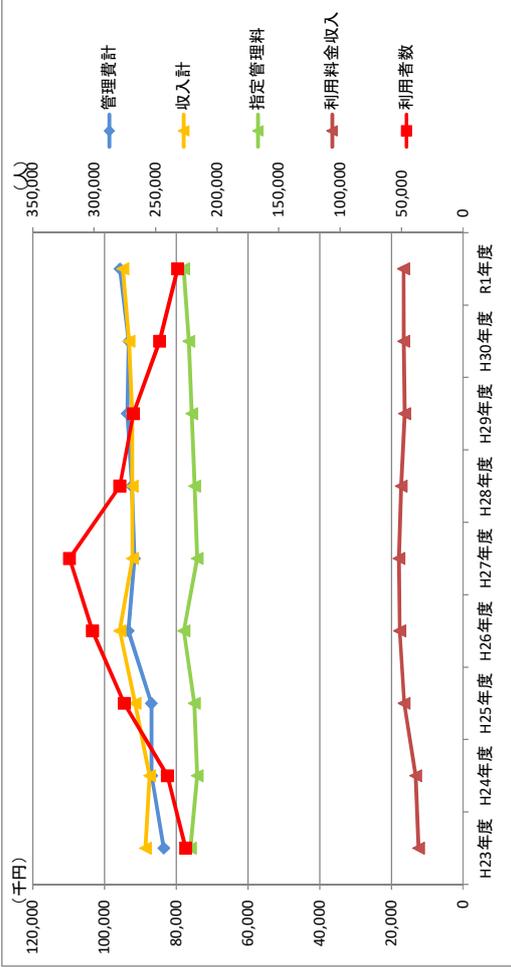
【各評価項目点数】

	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										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		
利用者数	目標	人																						
	実績	人	97,826	112,218	117,663	134,429	207,525	220,476	208,051	244,643	225,576	240,452	275,524	301,391	320,002	279,171	268,159	246,856	232,089	234,409	236,753	239,120	241,511	
	目標比	%	83%	95%	100%	114%	176%	187%	177%	208%	192%	204%	234%	256%	272%	237%	228%	210%	197%					
成果指標	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	11,454	11,756	12,396	13,183	16,453	17,655	17,888	17,251	16,335	16,515	16,601					
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%																						
	その他収入	千円																						
財務指標	その他収入比率(その他収入/収入計)	%																						
	収入計	千円																						
	管理費計	千円																						
	収支	千円																						
	収支率(収支/収入計)	%																						
/単位	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																						

※施設の特性に応じて、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。
 平成29年度 利用者数及び利用料金収入の減は、ゆいホール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。

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5年度	利用者数 241,511人
令和4年度	利用者数 239,120人
令和3年度	利用者数 236,753人
令和2年度	利用者数 234,409人

利用者数の増を毎年度1%と設定した。