

## 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	航空機整備施設	対象年度	令和3年度
------	---------	------	-------

### 【 目 次 】

I.	履行確認	1
1.	維持管理業務	1
	(1) 保守・点検	
	(2) 小規模修繕	
	(3) 備品購入	
	(4) 防犯・防災対策	
2.	運營業務	4
	(1) 利用実績	
	1) 入居率	
	(2) 情報管理	
II.	サービスの質の評価	5
1.	維持管理業務	
2.	運營業務	
3.	総合評価	
III.	サービスの安定性評価(財務状況)	7
1.	事業収支	
	(1) 収入	
	(2) 支出	
2.	経営分析指標	
IV.	総合評価	9
1.	目標	
2.	評価結果	

※入居企業(MRO Japan)が実施する項目及び本指定管理内容には該当しない項目については、削除しています。

✓ I-1 維持管理業務・・・清掃、保安・警備、料金徴収業務、植栽管理業務

✓ I-2 運營業務・・・施設稼働率、教室イベント等参加者数、運営企画、広報、受付接客、広報、自主事業

## 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	航空機整備施設	対象年度	令和3年度
指定管理者	ANAスカイビルサービス株式会社 指定期間:平成30年4月～令和5年3月末	所管課	商工労働部 企業立地推進課

## I. 履行確認

## 1. 維持管理業務

## (1) 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)		
年間業務計画に基づき業務を実施  ・設備保守点検 (日常点検、週間点検、機械・衛生設備、電気設備) ・設備定期点検 (エレベーター保守点検、機械・水質検査等)	○	○	・施設管理担当職員が、毎日8時半～17時15分まで常駐し、施設の維持管理業務を実施。	・年間計画表に沿って業務を行い、適切に保守・点検が行われていることを、事務所備付の日報、月報等でも確認。 ・一部専門的な業務(格納庫シャッター、自動ドア、エレベーター等)は外部委託により実施されている。	事業計画・事業報告のとおり実施されている。	適正に実施されている。

## (2) 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)		
1件50万円未満の小規模修繕を実施。	○		①No. 3Dock地下ピット内ひび割れ補修 ②ACP-107空調機基盤交換 ③格納庫光電式分離型感知器交換 ④非常用発電機充電器交換 ⑤2階事務所パッケージエアコン室内機分解洗浄	・施設の不具合箇所は、適切に修繕が行われていた。 ・パッケージエアコン室内分解洗浄については、予防保全として実施。	事業報告のとおり実施されている。	適正に実施されている。

## (3) 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)		
必要に応じて予算範囲内で購入。			購入実績なし			

## (4) 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)		
緊急連絡網・組織編成を構築、事故災害マニュアルに従って行動する。	○		緊急連絡網・組織編成表・災害マニュアルを作成。9月7日に防災訓練実施。3月2日～14日の間(DVD配信)で消防部分訓練を実施。	・実績報告書で確認。 ・緊急連絡先や緊急時マニュアル(台風・火災・津波)も整備されている ※消防法に基づき年2回実施。	事業計画・事業報告のとおり実施されている。	適正に実施されている。

※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	特に業務改善は要しない。
--------------------	--------------

※「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3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] 入居率等] ※利用者数等で測れない施設は「1) 利用者数」に代えて記載

	令和元年実績	事業計画 (目標値)	令和2年実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
入居率	入居企業:1社 入居率:100%	入居企業:1社 入居率:100%	入居企業:1社 入居率:100%	100%	100%	
入居率等を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) 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)		
個人情報書類等は、責任者が管理する。	○		施錠可能なキャビネットに保管。	契約書等重要書類はキャビネットに入れ施錠管理していることを確認。	適正に実施されている。	特に業務改善は要しない。
2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	特に業務改善は要しない。					

※「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(令和3年度)の主な取組改善案を記入してください。

## 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		
	令和2年評価	令和3年目標	令和3年評価				
維持管理業務	施設・設備管理 5.施設・設備に関して 6.外構部分に関して	5.<満足度>77.8% ・満足21.1% ・やや満足56.7% ・やや不満20.0% ・不満2.2% 6.<満足度>54.2% ・満足10.8% ・やや満足43.4% ・やや不満34.9% ・不満10.8%	<満足度> 80.0%	5.<満足度>91.7% ・満足36.9% ・やや満足54.8% ・やや不満7.1% ・不満1.2% 6.<満足度>72.6% ・満足26.2% ・やや満足46.4% ・やや不満17.9% ・不満9.5%	A	年間業務計画・実績表に基づき、施設の点検及び保守業務を遂行しました。引き続き入居者への影響を配慮した維持管理に努めていきます。使用者側と協議し設備の現状変更を行い不満傾向は解消されつつあります。 ・高温多湿に対応出来ない。 ・駐車場出口が見通しが悪い。	・昨年度8件あった改善要望が2件に減少。改善要望に対して、入居企業と随時調整し、適切に対応している。 ※解決が困難な事案については、入居企業の理解が得られるよう対応している。 ※なお、必要に応じて、入居企業者へ改善を提案している。
運営業務	接客対応 1.管理事務所の対応に関して 7.指定管理者に関して	1.<満足度>94.7% ・満足43.8% ・やや満足50.9% ・やや不満5.4% ・不満0.0% 7.<満足度>96.3% ・満足29.6% ・やや満足66.7% ・やや不満3.7% ・不満0.0%	<満足度> 80.0%	1.<満足度>97.3% ・満足52.7% ・やや満足44.6% ・やや不満2.7% ・不満0.0% 7.<満足度>91.7% ・満足37.0% ・やや満足54.8% ・やや不満7.1% ・不満1.1%	S	引き続き、入居者とコミュニケーションを図り、安全、快適な環境を提供するよう、より一層のサービスに努めていきます。	・適正に実施されている。
	施設・設備 2-1.施設管理者の対応等に関して(接客対応等) 2-2.施設管理者の対応等に関して(設備管理等の対応等)	2-1<満足度>96.6% ・満足41.4% ・やや満足55.2% ・やや不満3.4% ・不満0.0% 2-2<満足度>96.5% ・満足44.8% ・やや満足51.7% ・やや不満3.4% ・不満0.0%	<満足度> 80.0%	2-1<満足度>100.0% ・満足57.1% ・やや満足42.9% ・やや不満0.0% ・不満0.0% 2-2<満足度>100.0% ・満足50.0% ・やや満足50.0% ・やや不満0.0% ・不満0.0%	S	引き続き入居者と密に連携を取り、入居者のニーズに対応するべく適切な対応を心掛けていきます。	・適正に実施されている。
総合評価 (各評価項目の平均)		<満足度> 89.3%	<満足度> 80.0%	<満足度> 92.2%	評価 (②満足度) S	全体を通して、92.2%の評価を頂いています。運営に関しては、概ね評価されています。維持管理に対しても不満が解消傾向にあります。引き続き入居者と連携し、対応、改善に努めていきます。	・要望等に対して、入居企業者と連携を図りながら、環境改善を図った結果、昨年度のA評価からS評価へとアップしており、適正に実施されている。

※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下さい。

※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	・施設の不具合や入居企業からの要望等へ迅速に対応しており、滞りなく生産活動を行えるようサポートしているなど、質の高いサービスを提供することにより、入居企業から高い評価を受けている。
------------------------	--

※「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下さい。

【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

## 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	令和2年実績	事業計画	令和3年実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
指定管理料	48,416,230	47,147,222	46,788,268	96.6%	99.2%	
合計(A)	48,416,230	47,147,222	46,788,268	96.6%	99.2%	
〈現状分析・課題〉						
・指定管理料のみが収入となっている。						

## (2) 支出 (単位:円)

支出項目	令和2年実績	令和3年度 事業計画	令和3年度 実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	27,021,395	24,329,027	24,316,295	90.0%	99.9%	給与・諸手当・社会保険等
旅費	0	1,155	0	0.0%	0.0%	業務に伴う移動交通費
食料費	5,377	11,550	3,923	73.0%	34.0%	来客者用(お茶・茶菓子代) 非常時食料用
燃料費	13,558	16,500	14,246	105.1%	86.3%	車両等の燃料費
消耗品費	454,820	1,737,120	1,619,668	356.1%	93.2%	作業着代 事務消耗品 工具 器具備品消耗品
印刷製本費	47,133	59,730	52,640	111.7%	88.1%	コピー用紙代等
修繕費	1,844,936	2,546,296	2,426,445	131.5%	95.3%	50万未満の施設内修繕
通信運搬費、手数料	1,357	7,700	0	0.0%	0.0%	郵送費(宅急便、切手代)、銀行 振込手数料
保険料	181,190	181,190	157,730	87.1%	87.1%	第三者賠償保険、自動車損 害保険等
委託料	18,212,750	17,435,382	17,435,380	95.7%	100.0%	設備管理費(空調設備点検、エ レベーター点検、水質管理業務)
使用料及び賃借料	576,320	590,040	574,267	99.6%	97.3%	PC、複合機賃借料・携帯電話、 電話回線賃借料等
備品購入費	0	44,000	0	0.0%	0.0%	什器等
教育訓練費	57,394	187,532	187,674	327.0%	100.1%	
合計(B)	48,416,230	47,147,222	46,788,268	96.6%	99.2%	
〈現状分析・課題〉						
前年比主な増加理由 消耗品費:令和3年度からフィルターユニット(空調機用の塩害フィルター、全熱交換器フィルター等)交換用中性能フィルターを購入したことによる増 ※経験値から3年毎に取り替えが必要。 修繕費:3年が経過し劣化、不具合が多くなったことによる増。 教育訓練費:令和3年度に必要な資格の受験、再講習が必要であったことによる増。						
計画比主な減少理由 食糧費:昨年度より台風発生件数が減少し非常時食料の購入が減少したことによる減。 備品購入費:工具、計測器の購入がなかったことによる減。						

## 2. 経営分析指標 (単位:円)

評価指標	令和2年実績	令和3年度 事業計画	令和3年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))	0	0	0	0.0%	△ 0.0	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(B))	0.00%	0%	0.00%	0.0%	△ 0.0	
人件費比率 (人件費/支出(B))	55.8%	51.6%	52.0%	90.0%	100.7%	
外部委託費比率(委託費のみ) (外部委託費合計/支出(B))	37.6%	37.0%	37.3%	95.7%	100.8%	
(現状分析・課題)						

※「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	・事業収入は歳入99.2%、歳出99.2と、概ね事業計画どおりに実施されており適正である。引き続き適正執行に努める。
----------------------------------	--

※「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(R4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。
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。



IV. 総合評価

1. 目標

評価項目	評価指標	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	備考	
成果指標	①利用状況	入居率	100%	100%	100%	100%	
	②満足度	満足度	80%	80%	80%	80%	
財務指標	③財務状況	収益率	0.3%以内	0.3%以内	0.3%以内	0.3%以内	

2. 評価結果

評価項目	評価指標	令和2年実績	事業計画(目標値)	令和3年実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	令和3年目標値	
				前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	入居率	100%	100%	100%	100.0%	100%	A 10	100%	
	②満足度	満足度	81.9%	80.0%	90.6%	110.6%	113.3%	S 20	80%	
財務指標	③財務状況	収益率	0.0%	-	0.0%	0.0%	-	A 5点	特になし	0.3%以内
活動指標	④重点取組事項	利便性向上 安全安心	利便性向上 安全安心	利便性向上 安全安心	利便性向上 安全安心	利便性向上 安全安心	利便性向上 安全安心	A 5点	・引き続き、日常点検等施設の状況を把握するとともに、入居企業のニーズに対応するべく適切な対応を行っていく必要がある。	利便性向上 安全安心

総合評価	S 40
------	---------

※「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

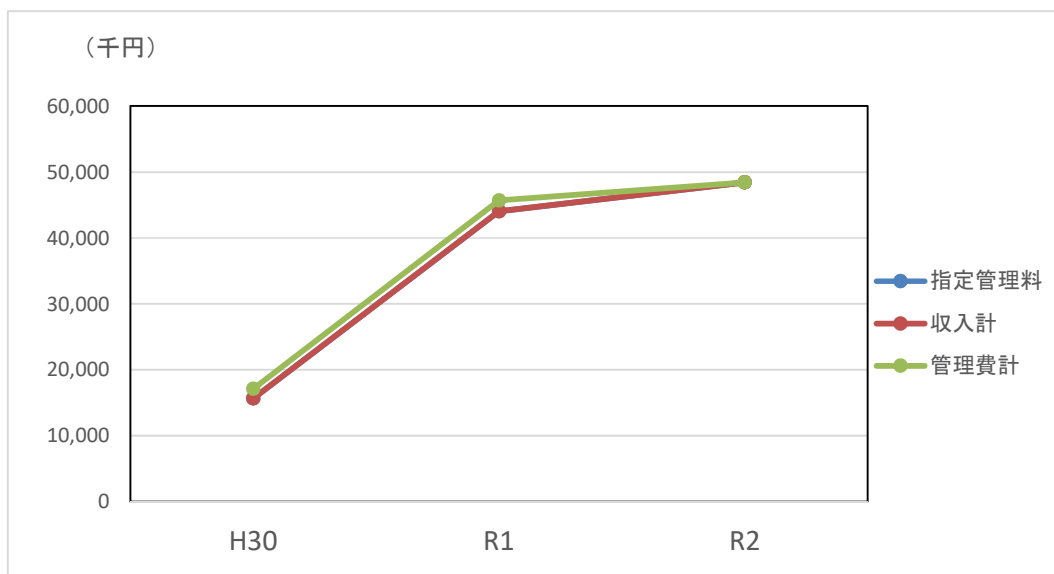
【各評価項目点数】

	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:航空機整備施設】

指標			指定管理						
			単位	H29	H30	R1	R2	R3	R4
成果指標	入居率	目標	%	—	100%	100%	100%	100%	100%
		実績	%	—	100%	100%	100%	100%	
		目標比	%	—	100%	100%	100%	100%	
		H29比	%	—	—	—	—	—	
財務指標	指定管理料		千円	—	15,673	44,071	48,416	46,788	
	県負担割合(指定管理料/管理費計)		%	—	91.6%	96.4%	100.0%	100.0%	#DIV/0!
	利用料金収入		千円	—	—	—	—	—	
	利用料金比率(利用料金/収入計)		%	—	—	—	—	—	
	収入計		千円	—	15,673	44,071	48,416	46,788	
	管理費計		千円	—	17,112	45,695	48,416	46,788	
	収支		千円	—	-1,439	-1,624	0	0	0
	収益率(収支/収入計)		%	—	-9.2%	-3.7%	0.0%	0.0%	#DIV/0!
/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

H30年度	平成30年10月末に施設が完成、本施設での指定管理者の業務は11月1日から開始
R1年度	年度当初からの航空機整備施設の指定管理を実施
R2年度	R1年度に引き続き指定管理を実施

目標設定の考え: ※目標設定の根拠や考え方などを記載

令和元年度	入居率は、入居企業が1社となるため、100%を継続維持する。
令和2年度	入居企業の施設利用者として管理職職員相当数の30名にアンケート調査を実施。満足度について回答内容全体の集約結果で4段階評価の3以上80%を目標として設定。
令和3年度	
令和4年度	