

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄国際物流拠点産業集積地域うるま地区 区内賃貸工場及びうるま地区内企業立地 サポートセンター	対象年度	令和2年度
------	---	------	-------

【 目 次 】

I.	履行確認	2
1.	維持管理業務	2
	(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	4
	(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	
II.	サービスの質の評価	7
	1. 指定管理業務全般	
	2. 維持管理業務	
	3. 運營業務	
	4. 総合評価	
III.	サービスの安定性評価(財務状況)	8
	1. 事業収支	
	(1) 収入	
	(2) 支出	
	2. 経営分析指標	
IV.	総合評価	10
	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	沖縄国際物流拠点産業集積地うるま地区内賃貸工場及びうるま地区内企業立地サポートセンター	対象年度	令和2年度
指定管理者	沖縄国際物流拠点うるま地区管理運営共同企業体 (構成員: (株)沖縄ダイケン、中城湾港開発推進協議会) 指定期間: 平成30年4月～令和5年3月	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) 清掃(サポートセンター対象分)

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〉 共用スペース床面 清掃、トイレ清掃、 ゴミ処理等	○		週に1日、1名の 清掃員が実施	委託業者の清掃 作業日報を確認し たところ、適正に実 施され、その内容 が記録されてい た。	業務仕様書及び 事業計画書に基 づき適正に実施 されている。	適正に実施されてい る。
〈定期清掃〉 床洗浄ワックス塗布 仕上げ、ガラス清 拭、草刈り作業	○		・年2回のワック ス、ガラス清拭(9 月、3月実施) ・年3回の草刈り 作業(5月、8月、 12月実施)	委託業者の作業 完了確認書及び 草刈り作業の業務 完了届出書を確認 したところ、適正 に実施され、その 内容が記録されて いた。		

(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)		
高度技術製造業賃 貸工場2号棟消防 設備保守点検 ・自動火災報知設備 ・屋内消火栓設備 ・消火器具	○		機器点検及び総 合点検を年に1回 ずつ実施	点検結果報告書 を確認したところ、 適正に実施され、 その内容が記録さ れていた。	業務仕様書及び 事業計画書に基 づき適正に実施 されている。	適正に実施されてい る。
賃貸工場設備点検 業務(シャッター点 検)		○	年に1回のシャ ッター点検を実施	委託業者作成の 定期点検報告書 を確認したところ、 適正に実施され、 その内容が記録さ れていた。	業務仕様書及び 事業計画書に基 づき適正に実施 されている。	
高度技術製造業賃 貸工場内機械調整 業務		○	高度2号棟池田 精工(株)の工場内 機械の精度の確 認及び調整作業 の実施	作業完了報告書 を確認したところ、 適正に実施され、 その内容が記録さ れていた。	業務仕様書及び 事業計画書に基 づき適正に実施 されている。	適正に実施されてい 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)		
機械警備業務 (企業立地サポート センター)		○	夜間及び休日の 警備業務を実施	委託業者作成の 警備月報書を確認 したところ、適正 に実施され、その 内容が記録されて いた。	業務仕様書及び 事業計画書に基 づき適正に実施 されている。	適正に実施されてい 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)		
小規模な修繕(1件当たりの修繕費用が50万円未満のもの)について実施	○	○	64件、9,076,645円の修繕を実施(修繕例)空調機修繕、シャッター修繕、消防設備修繕、漏水調査他	令和2年度事業報告書にて確認した。	業務仕様書及び事業計画書に基づき適正に実施されている。	適正に実施されている。

(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)		
修繕等に必要な備品類の整備	○		修繕に使用する備品、工具等を購入	備品管理台帳に基づき、購入した備品等を確認した。	購入した備品は適正に保管及び管理されている。	適正に実施されている。今後とも、指定管理者と調整しながら、必要備品等の整備を実施する。

(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)		
立地企業への防災訓練の案内等の実施	○		台風接近時における暴風対策について、メールによる注意喚起の実施	令和2年度事業報告書にて確認した。	立地企業に対し適正に通知されている。	適正に実施されている。

(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)		

※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	維持管理業務の清掃、保守・点検、保安・警備、小規模修繕等について、それぞれの記録、事業報告書等により、適正に実施されていることが確認された。 備品購入については、今後とも、指定管理者と調整しながら、必要備品等の整備を実施する。				
----------------	--	--	--	--	--

※「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) 利用者数等

	令和元年度 実績	事業計画 (目標値)	令和2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					
	団体利用者数					
	計					
				評価(①利用状況)		

[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

	令和元年度 実績	事業計画 (目標値)	令和2年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
入居率 (43棟、50区画)	82%(41入居)	80%	80%(40入居)	97.6%	100%	創業・操業への相談業務等、入居企業のサポートを実施
				評価(①利用状況)	A	

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

	令和元年度 実績	事業計画 (目標値)	令和2年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
平均稼働率						
平日・土日祝日別稼働率						
				評価(①利用状況)		

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。

3) 教室・イベント等参加者実績

	内容	令和元年度 実績	事業計画	令和2年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
教室							
イベント	東京企業誘致セミナー	173社・220名		オンラインセミナー			
	大阪企業誘致セミナー	88社・111名		オンラインセミナー			
	地区連絡会議(7月)	33社/45名		28社/28名			
	地区連絡会議(2月)	47社/95名		29社/29名			
	沖縄県産業まつり出展	10社紹介		10社紹介			
計							

(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〉				
〈開館時間〉				

(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)		
創業・操業支援業務、立地相談及び企業面談の実施	○		立地企業が考える目的、内容、要望等を把握し、適切なアドバイスをを行い、早期創業の支援を実施	令和2年度事業報告書にて、740件対応していたことを確認した。	業務仕様書及び事業計画書に基づき適正に実施されている。	適正に実施されている。

(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)		
産業まつり等への出展(地域活性化のための事業)	○		産業まつり(オンライン開催)へ出展。立地企業の事業内容について広報を実施	令和2年度事業報告書にて確認した。	業務仕様書及び事業計画書に基づき適正に実施されている。	適正に実施されている。

(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)		
立地企業情報等の整理	○		企業台帳の作成	書類情報媒体等は施錠可能なキャビネットに適正に保管されていることを確認した。	適正に実施されている。	適正に実施されている。

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)		
【新規】 ○○○○						
【拡充】 ○○○○						

※「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	入居企業のニーズ等を把握し、適切に対応するため、県と指定管理者が協力し、引き続き窓口における創業・操業への相談業務等、入居企業のサポートを実施する。
-----------------------------	--

※「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(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	
	令和元年度実績	令和2年度目標	令和2年度評価			
指定管理業務全般	〈満足度〉 —(※1)	〈満足度〉 90%(※1)	〈満足度〉83%(※1) ・満足44% ・やや満足39% ・やや不満13% ・不満4% 〈改善要望〉 ・管理運営内容があまり見えない。 ・消火器等の取替時期を確認して率先して実施してほしい。建屋内の老朽化を把握してほしい。	A	指定管理者に対する評価は向上しているが、修繕の遅れや報告が遅いなどの御意見を踏まえ、迅速かつ適切な対応を行う。	指定管理者の運営内容が見えない等の意見に関しては、年に数回の面談を行うことにより、指定管理者としての業務の内容を説明し、入居企業が求めるニーズ等の把握に努める。
維持管理業務	〈満足度〉 69%(※1)	〈満足度〉 90%(※1)	〈満足度〉81%(※1) ・満足56% ・やや満足25% ・やや不満17% ・不満2% 〈改善要望〉 ・工場の照明が頻繁に落ちるため、業務に支障がでている。 ・短い期間で再度同じ不具合が発生していた。	A	雨漏り修繕等の遅れにより対応が遅くなっている。立地企業側と連携を取りながら修繕に取り組むたい。	修繕に関しては沖繩県と調整の上、引き続き適切な対応を行う。また、不具合の確認、修繕の対応等のスピードに関して、修繕までに時間を要する場合は、随時、状況報告を行い、適切な対応を行う。
運営業務	〈満足度〉 —(※1)	〈満足度〉 90%(※1)	〈満足度〉80%(※1) ・満足48% ・やや満足32% ・やや不満18% ・不満2% 〈改善要望〉 ・民間、行政一体型管理による相乗効果を期待しての共同企業体による指定管理ですが、同じ新港地区の住人としてのメリット生かせていない。 ・創・操業企業とのコミュニケーション、距離感含め他にも改善の余地がある。	A	面談等を行うことで、入居企業のニーズ等を把握し、適切な対応を行う。	入居企業のニーズの把握等を行い、入居企業間又は県内企業との連携を促進するとともに、入居企業を支援するための情報収集に努める。
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉 71%(※1)	〈満足度〉 90%(※1)	〈満足度〉 81%	評価 (②満足度) 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	施設維持管理に関しては、随時、施設に関する状況の把握及び進捗報告等を行うことにより、適切な維持管理に努めるとともに、操業支援の窓口として、入居企業の課題等を把握し、当該課題の解決等に向けて、迅速かつ適切な対応を行う。
------------------------	--

※「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(令和3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	令和元年度実績	事業計画	令和2年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
指定管理料	32,872,583	33,174,167	33,174,167	101%	100%	
合計(A)	32,872,583	33,174,167	33,174,167	101%	100%	
〈現状分析・課題〉						
・自主事業を実施していないため、指定管理料のみの収入となっている。						

(2) 支出

支出項目	令和元年度実績	事業計画	令和2年度実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	16,662,000	16,970,556	16,970,556	102%	100%	給与、諸手当、社会保険等
旅費	55,240	55,240	0		0%	コロナウイルスの影響で出張停止
消耗品費	658,476	680,370	674,939	103%	99%	事務用品、新聞購読料その他
燃料費	103,689	85,556	103,139	99%	121%	ガソリン等
印刷製本費	465,381	465,381	343,938	74%	74%	複合機使用料
光熱水費	1,481,624	1,481,624	1,590,529	107%	107%	電気料金、水道料金
修繕費	8,654,425	8,780,458	9,076,645	105%	103%	50万円未満の施設内修繕
通信運搬費	209,106	232,222	208,885	100%	90%	電話、FAX、郵送費、インターネット料金等
手数料	91,338	91,338	90,035	99%	99%	振込手数料
外部委託費	4,593,739	3,263,000	5,229,844	114%	160%	清掃管理業務、保安警備業務、修繕工事に伴うアスベスト、漏水調査等
使用料及び賃貸費	766,176	766,176	687,882	90%	90%	複合機賃借料、車両リース等
備品購入費	120,964	280,856	280,856	232%	100%	工具関係
負担金	0	21,390	0		0%	コロナウイルスの影響で出展停止
合計(B)	33,862,158	33,174,167	35,257,248	104%	106%	
〈現状分析・課題〉						
委託費の増額については、漏水、機械の精度の確認、除草業務が増加したため。修繕については、指定管理者及び県が共同で実施していることから、互いに予算の執行状況を確認し、必要に応じて優先順位をつけるなど柔軟かつスピード感をもって対応していく。						

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 経営分析指標

評価指標	令和元年度実績	事業計画	令和2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))	-989,575	0	-2,083,081	-110.50%	0%	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	-3.0%	0%	-6.3%	-108.59%	0%	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))						
人件費比率 (人件費/支出(B))	49.2%	51.2%	48.1%	97.8%	94.1%	
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	13.6%	9.8%	14.8%	109.3%	150.8%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)						
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)						
(現状分析・課題) 事業収支及び収益率でマイナスが出ているが、漏水、機械の精度の確認、除草業務等の増加により、委託費等が増えたことが主な要因となっている。						

※「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)	C	【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	漏水、機械の精度の確認、除草業務等が増加したため、委託費が増加した。修繕については、指定管理者及び県が共同で実施していることから、互いに予算の執行状況を確認し、必要に応じて優先順位をつけるなど柔軟かつスピード感をもって対応していく。
------------------------------------	--

※「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2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、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が確認すること。
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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考	
成果指標	①利用状況	入居率 (H30年度実績を 勘案し設定)	80%	80%	80%	80%	(指定管理者)立地企業 が行う事業活動をサポート し、質の高いサービス を提供します。
	②満足度	満足度	90%	90%	90%	90%	(指定管理者) アンケート回収率の向上 を目指します。
財務指標	③財務状況	収益率	0.2%以内	0.2%以内	0.3%以内	0.3%以内	(指定管理者) 収益率は0%以上を目標 にします。

2. 評価結果

評価項目	評価指標	令和元年度 実績	事業計画 (目標値)	令和2年度 実績	前年比	計画比	現状分析 ・課題	評価	取組改善案	令和3年度 目標値
成果指標	①利用状況	入居率 (43棟・50 区画)	80%	80% (40入居)	98%	100%	創業・操業への 相談業務等、入居企業 のサポートを実施	A	入居企業のニーズ等を把握し、適切に対応するため、県と指定管理者が協力し、引き続き窓口における創業・操業への相談業務等、入居企業のサポートを実施する。	80%
	②満足度	満足度	90%	81%	114.1%	90%	指定管理者の 運営内容が見えない等の意見 に関しては、年に数回の面談 を行うことにより、指定管理 者としての業務の内容を説明し、 入居企業が求めるニーズ等 の把握に努める。	A	施設維持管理に関しては、 随時、施設に関する状況の 把握及び進捗報告等を行う ことにより、適切な維持管理 に努めるとともに、操業支援 の窓口として、入居企業の 課題等を把握し、当該課題 の解決等に向けて、迅速かつ 適切な対応を行う。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	0.2%	-6.3%	210%	-3,150%	収益率でマイナスが出ているが、漏水、機械の精度の確認、除草業務等の増加により、委託費等が増えたことが主な要因となっている。	C	漏水、機械の精度の確認、 除草業務等が増加したため、 委託費が増加した。修繕につ いては、指定管理者及び県が 共同で実施していることから、 互いに予算の執行状況を確認 し、必要に応じて優先順位を つけるなど柔軟かつスピード感 をもって対応していく。	0.2%
活動指標	④重点取組事項	修繕の 確実な 実行 (千円)	8,654	9,076	104.9%	103.4%	修繕については、指定管理 者及び県が共同で実施して いることから、互いに予算の 執行状況を確認し、必要に 応じて優先順位をつけるなど 柔軟かつスピード感をもっ て対応していく。	A	修繕については、指定管理 者及び県が共同で実施して いることから、互いに予算の 執行状況を確認し、必要に 応じて優先順位をつけるなど 柔軟かつスピード感をもっ て対応していく。	8,600千円

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。

※「令和3年度目標値」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

【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