

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄コンベンションセンター	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) 催事開催件数		
	2) 施設利用者数		
	3) 施設稼働率		
	(2) 運営企画		
	(3) 受付・接客		
	(4) 広報		
	(5) 情報管理		
3.	自主事業	5
II.	サービスの質の評価	7
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)	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		
附表	経営状況分析シート	12

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄コンベンションセンター	対象年度	平成30年度
指定管理者	一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 指定期間:平成27年4月～令和2年3月	所管課	文化観光スポーツ部 MICE推進課

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)		
衛生に関わる事項 (日常清掃)		○	館内、施設周辺の環境公衆衛生及び敷地内植栽の維持管理を実施	館内や植栽がきれいに保たれていた。	事業計画の通り適切に実行されている。	今後も継続して衛生管理に努める。
衛生に関わる事項 (定期清掃)		○	床面・磁器タイル、床面洗浄ワックス塗布並びに高所ガラス洗浄、水質検査等を適宜実施	床面等館内はきれいに保たれていた。高所ガラスについては、普段目に付かないような部分で鳥の糞害があった。	事業計画の通り適切に実行されている。	今後も継続して衛生管理に努める。糞害に関しては、指定管理者と協議しながら、対応策を検討したい。

(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)		
法定点検や音響設備の保守点検の実施		○	舞台設備や受変電設備等の保守点検を14件実施	法定点検や必要機器の点検が適切に実施されていた。	事業計画の通り適切に実行されている。	今後も適切な点検等の実施に努める。

(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)		
保安警備(昼間)、機械警備(夜間)を実施		○	通年、24時間体制での保安警備を実施	昼間3人、夜間1人体制で保安警備が実施されていた。	事業計画の通り適切に実行されている。	今後も24時間体制の保安警備を行い、施設の安全確保に努める。

(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)		
施設老朽化に伴う急な修繕、取替作業を実施	○		180件の修繕や機器取り換えを実施	施設の機能維持、安全管理の為に修繕が実施されていた。	事業計画の通り適切に行われている。	今後も不具合が発生した場合は迅速に対応し施設機能等の維持に努める。

(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)		
貸出用及び施設管理用備品購入	○		空気呼吸器並びに収納ケース、インカムヘッドセット、業務用CDレコーダー・プレイヤー、パソコン等を購入	県への協議などを適切に行い、購入した備品も適切に管理していた。	事業計画の通り適切に行われている。	今後も適正な備品管理に努める。

(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)		
防災訓練、エリア合同防災訓練の実施 その他防災関連研修受講	○		職員全員による防火講習や火災総合訓練のほか、宜野湾警察署と連携し、テロ対策訓練を行い防火防災への取り組みを実施	危機管理マニュアルの整備、防災訓練等が実施されていた。	事業計画の通り適切に行われている。	引き続き、体制整備、訓練を実施し、緊急事態発生時に迅速な対応ができるよう努める。

(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)		
施設利用料は、催事前の前納にて徴収、追加分は後納にて、全額、徴収	○		施設利用料は、催事前の前納、追加分は後納にて全催事分、全額、徴収済み	適切に徴収業務を行っていた。	事業計画の通り適切に行われている。	今後も未徴収が発生しないよう適切な徴収業務に努める。

1. 維持管理業務 取組改善案	(1)～(7)すべての項目で適切な維持管理が行われていたので、引き続き適正な施設の維持管理に努める。
--------------------	--

※「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(H30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 催事開催件数

(単位:件)

		平成29年度 実績	事業計画 (目標値)	平成30年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
催事開催 件数	国際会議等	14	—	6	42.9%	—	平成29年度に比べ催 事件数が半減してお り、積極的に誘致に向 けて取り組む必要があ る。
	県外会議等	52	—	52	100.0%	—	平成29年度と同じ催 事件数となっており、 今後も同水準以上を 目指して誘致に組み 込む。
	県内会議等	361	—	364	100.8%	—	平成29年度に比べ催 事件数が増加してい る。 8月などの国外・県外 MICE需要が落ち込む 時期の対策として県内 会議の誘致に組み 込む。
	計 (国際・県外会 議等比率)	427 (15.5%)	—	422 (13.7%)	98.8%	—	全体催事件数が平成 29年度実績と比べ5件 少ない結果となった が、大規模催事の増 加により利用料収入は 増加している。 センターの設置目的 達成のため、国外・県 外の催事の比率を増 やしなが、催事全体 の件数を増加させてい く必要がある。

【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

評価(①利用状況)

B

※平成30年度は県の目標設定をしていないため、平成30年度の催事開催件数実績を平成29年度実績と比較した達成率で評価している

②施設利用者数

(単位:人)

		平成29年度 実績	事業計画 (目標値)	平成30年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
施設利用 者数	海外参加者	6,467	—	3,603	55.7%	—	平成29年度から国際 会議の催事件数が半 減しており、それに伴 い参加者数も減少して いる。
	県外参加者	101,892	—	74,443	73.1%	—	催事件数は平成29年 度同じであったが、複 数施設を連日で使用 する、大型案件が増え たため、参加者数とし ては減少している。
	県内参加者	470,981	—	456,194	96.9%	—	催事件数は平成29年 度より増加しているが、 大型案件の増加によ り、参加者数としては 減少している。
	計	579,340	—	534,240	92.2%	—	現在の参加者数の集 計は、主催者からの報 告を元に算出している が、主催者によって延 べ人数や1日の人数で 報告されている状態 であるため、ルールを決 め集計する必要がある。

③施設稼働率

(単位:%)

	平成29年度 実績	事業計画 (目標値)	平成30年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
施設稼働率	84.8	—	77.4	91.3%	—	平成29年度に比べ催 事件数が減少したこと により施設稼働率が減 少している。 施設稼働率、催事件 数の減少は大規模修 繕等のため展示棟や 劇場棟などを複数日 空け、施工期間を確保 していることも一因と なっている。
展示棟	50.1	—	49.7	99.2%	—	
劇場棟	46.3	—	40.5	87.5%	—	
会議棟A	44.8	—	43.5	97.1%	—	
会議棟B	50.2	—	43.8	87.3%	—	
会議棟C	25.5	—	18.9	74.1%	—	

(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)		
研修やアンケートによるセルフモニタリングを実施し、サービス向上を目指す。	○		主催者等と連携し、利用者の苦情等に迅速に対応した。サービスの向上のため、職員のスキルアップに努めている。	主催者へのアンケートでの事務所スタッフの接客については、高い満足度となっている。また、スキルアップのため職員を研修に参加させていた。	事業計画の通り適切に実施されている。	アンケートで接客等に関して満足度が90%を超えている。引き続き、サービスレベルの維持・向上に努めたい。

(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)		
関係機関との連携や顧客データベースの整理、データベースに基づく営業活動、専門誌への広告掲載等を実施する。	○		HP掲載、メールやDMによる情報提供や国内外の企業、関係者へ営業を実施	商談会等で、県外で8回営業活動を実施していた。また、県内でも主催者に対し営業訪問をしており、リピーター確保取り組んでいた。	事業計画の通り適切に実施されている。	引き続き、県外・国外催事を誘致できるよう広報活動に努める。また、空き日対策のために小規模催事や県内催事の誘致も取り組んでいく必要がある。

(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)		
事業計画には特に記載なし	○		申請書で催事情報公開の有無を確認し、情報管理している。	申請書や職員情報の管理体制を確認したところ、適切に情報管理が行われていた。	事業計画通り適切に実施されている。	今後も個人情報等の漏洩が発生しないよう適切な情報管理に努める。

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)		
【主催事業】ワンストップサービス・オプションサービス	○		平成30年4月1日～平成31年3月31日の間、同事業を実施	催事開催にあたりケータリングのみではなく、内装関連の手配等もワンストップで手配していた。	事業計画通り適切に実施されている。	平成29年度に比べ学会等のワンストップサービスを利用する催事が増えたため、売り上げが上昇した。引き続き利便性向上のため、同事業を実施していく。
【主催事業】レストラン事業	○		平成30年4月1日～平成31年3月31日の間、同事業を実施	テナント貸しをしており、あいあいケータリングがレストランを営業していた。	事業計画通り適切に実施されている。	引き続き利便性向上のため、同事業を実施していく。

【主催事業】 売店事業	○	平成30年4月1日～平成31年3月31日の間、同事業を実施	劇場棟の催事がある日に営業を行っていた。	事業計画通り適切に実施されている。	売り上げは平成29年度から減少しているが、施設の利便性向上には重要であるため、今後も実施していく。
【主催事業】 自動販売機設置事業	○	平成30年4月1日～平成31年3月31日の間、同事業を実施	事前に行政財産の使用許可した場所に自動販売機が設置されていた。	事業計画通り適切に実施されている。	売り上げは平成29年度から減少しているが、施設の利便性向上には重要であるため、今後も実施していく。
【共催事業】 沖縄コンベンションセンター・琉球新報PRESENTS 第12回キングスバスケットスクール&交流会	○	平成30年7月16日に開催	県内小中学生計231名の参加者がいた。	事業計画通り適切に実施されている。	「国際・国内コミュニケーションの場としてMICEを誘致・推進し、本県の産業経済及び教育文化の振興に寄与する」という本施設の設置目的を達成するべく開催されている。引き続き実施し、沖縄コンベンションセンターの認知度向上に努める。
【共催事業】 第11回 夏休み子ども自由研究in沖縄コンベンションセンター2018	○	平成30年8月4日、5日に開催	県内の50企業・団体が出展し、2日間の来場者数は32,676人だった。	事業計画通り適切に実施されている。	「国際・国内コミュニケーションの場としてMICEを誘致・推進し、本県の産業経済及び教育文化の振興に寄与する」という本施設の設置目的を達成するべく開催されている。引き続き実施し、沖縄コンベンションセンターの認知度向上に努める。
【主催事業】 平成30年度沖縄コンベンションセンター施設見学会・懇親会	○	平成30年9月4日に開催	ワンストップサービス契約会社6社が出展し、46社82名の参加者がいた。	事業計画通り適切に実施されている。	県内主催者を対象として実施され、リピーター確保や新規利用者の確保に向けて取り組んでいる。引き続き、施設利用促進に努めていく。
【共催事業】 沖縄旅フェスタ2018in沖縄コンベンションセンター	○	平成30年11月23日、24日に開催	31団体が出展し、2日間の来場者数は、35,000人だった。	事業計画通り適切に実施されている。	「国際・国内コミュニケーションの場としてMICEを誘致・推進し、本県の産業経済及び教育文化の振興に寄与する」という本施設の設置目的を達成するべく開催されている。引き続き実施し、沖縄コンベンションセンターの認知度向上に努める。
【共催事業】 劇団四季「こころの劇場」ファミリーミュージカル『魔法をすてたマジリン』	○	平成31年2月26日、27日に開催	県内児童約6,600名が参加した。	事業計画通り適切に実施されている。	「国際・国内コミュニケーションの場としてMICEを誘致・推進し、本県の産業経済及び教育文化の振興に寄与する」という本施設の設置目的を達成するべく開催されている。引き続き実施し、沖縄コンベンションセンターの認知度向上に努める。

2. 運營業務 3. 自主事業 取組改善案	施設の老朽化に伴い、修繕などで施設を空ける場合もあるため、指定管理者と県で協力しながら稼働率の向上に取り組む。 今後は県外・国外催事を誘致するための営業活動を積極的に取り組む。 また、施設の利便性向上のための自主事業は継続して行い、施設利用者の満足度向上に努め、リピーターの確保を目指す。
-----------------------------	--

※「2. 運營業務」「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てください。

II. サービスの質の評価

評価項目	第三者(主催者)評価			指定管理者 自己評価	現状分析・課題
	平成29年度 評価	平成30年度 目標	平成30年度 評価		
維持管理業務 施設・設備管理	【満足度】 76.0% 施設利用満足度 93% 駐車場満足度 59%	—	【満足度】 73.0% 施設利用満足度 85% 駐車場満足度 61% 〈改善要望〉 施設内が広く受付までが遠い。イベント時の駐車場が足りない、立体駐車場があると便利。駐車場から会場までの案内図を増やしてほしい。	B 施設内が広く、わかりやすい会場案内が少ないとの指摘があるように、駐車場から会場までの導線に対する問題から主催者の満足度が昨年より落ち込んだものと考えられる。	会場内の案内板については平成30年度末に更新しているため、向上すると考えられる。 施設内の駐車場が少ないことに関しては、不満の声があることは把握しているが、周辺の施設と協力しながら検討する必要がある。
運営業務 接客対応	【満足度】 74.0% スタッフの対応マナー 98% レストランの満足度 50%	—	【満足度】 80.5% スタッフの対応マナー 94% レストランの満足度 67% 〈改善要望〉 特に改善要望等はなく、柔軟かつ丁寧に対応していただき助かったとの声がありました。	A スタッフの対応が主催者、来場者共に数字を落としているが従来から心掛けている丁寧な対応に加え、昨年度実施したマナー研修等を通して、センターで勤務するスタッフ全体で接客対応に関するスキルアップを図った事が極端に満足度を下げる事がなかった要因と考えられる。	スタッフの対応については高い評価を得られているが、自主事業のレストランの満足度は低くなっているため、テナント業者への情報共有を行いながら、満足度向上を目指す必要がある。
施設サービス	【満足度】 65.0% オプションサービス満足度 80% レストランメニューの満足度 50%	—	【満足度】 64.5% オプションサービス満足度 82% レストランメニューの満足度 47% 〈改善要望〉 手配の種類を増やしてほしい。(オプションサービス)	C レストランについて利用しようと思ったができなかった、メニューがもっと多い方がよい等、レストランに対する要望が多い。また、弁当やドリンク手配の種類を増やして欲しいとするオプションサービスに対する要望もあった。	ワンストップサービスの満足度は高いが、手配の種類を増やすよう要望もある。満足度向上のため、取扱業者を増やすなどの検討を行う必要がある。 レストランの満足度は低くなっているため、テナント業者への情報共有を行いながら、メニューのラインナップを見直すなど満足度向上を目指す必要がある。
利用規定	【満足度】 75.0% 手続きや利用規定の満足度 75%	—	【満足度】 66.0% 手続きや利用規定の満足度 66% 〈改善要望〉 PDFではなくWord等での記入を可能にしてほしい。	C PDFでなくWordでの記入を可能にして欲しいとの要望があったことから、手続き面での簡素化、効率化に引き続き対応していくよう努力する。	改善要望について、対応できる箇所は行っていき、満足度向上に努める。
総合評価 (各評価項目の平均)	平均満足度 72.5%	—	平均満足度 71.0%	評価 (②満足度) B 事務所スタッフの接客対応・マナーに関して、高評価の満足度を得ることができた。 施設自体の老朽化等による施設設備への改善要求、手続き面での簡素化・効率化には引き続き対応していく必要がある。	主催者アンケートの回収率が35.8%(H29年度30%)、回収率は増加しているものの、まだ低い状態である。 回収率を高めるための取り組みと併せて、現在要望が挙がっている事項についても対応策を指定管理者と一緒に検討していく必要がある。

アンケート回収数 (回収率)
・主催者 151件 (35.8%)

※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)のことである

【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

II. サービスの質の評価 取組改善案	総合評価で71%となっており、低い水準となっている。事務所スタッフの接客などは90%を超える満足度ではあるが、レストランに関しては満足度が低い状態であるため、テナント業者と情報共有をしながらサービス改善に取り組んでいく。 駐車場などのハード面については、県と指定管理者等で協議し、今後の方針を検討したい。
------------------------	---

※「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		平成29年度 実績	事業計画	平成30年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	展示場	158,054	91,857	172,308	109.0%	187.6%	
	劇場棟	65,965	40,161	71,585	108.5%	178.2%	
	会議棟	123,156	204,483	125,408	101.8%	61.3%	
	計	347,175	336,501	369,301	106.4%	109.7%	
指定管理料		65,691	65,691	65,691	100.0%	100.0%	
自主事業収入	ワンストップサービス	7,816	7,000	17,406	222.7%	248.7%	
	売店	5,782	5,500	3,528	61.0%	64.1%	
	自動販売機	4,531	4,000	4,316	95.3%	107.9%	
	その他	3,400	3,500	3,680	108.2%	105.1%	
	計	21,529	20,000	28,930	134.4%	144.7%	
合計(A)		434,395	422,192	463,922	106.8%	109.9%	

(現状分析・課題)

催事件数は減少したものの、大型催事が増加したため、施設利用料収入は事業計画、平成29年度実績を上回る結果となった。

自主事業については、学会等のワンストップサービスの利用が多い催事が増加したことから、売り上げが伸びている。今後も引き続き、営業活動や情報発信の取り組み等を実施し、新規顧客の獲得とリピーター確保に努めていく必要がある。

(2) 支出

支出項目	平成29年度 実績	事業計画	平成30年度 実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	54,218	59,928	53,399	98.5%	89.1%	
賃金	4,971	5,156	4,695	94.4%	91.1%	
修繕費	23,069	30,000	29,937	129.8%	99.8%	
施設管理委託費	175,316	175,317	175,964	100.4%	100.4%	
保守点検等業務委託費	9,960	10,608	9,714	97.5%	91.6%	
委託費	2,346	1,804	2,777	118.4%	153.9%	
備品費	1,147	1,000	1,329	115.9%	132.9%	
消耗品費	937	1,000	552	58.9%	55.2%	
広報宣伝費	3,541	800	125	3.5%	15.6%	
印刷製本費	616	2,400	1,225	198.9%	51.0%	
光熱水道費	65,321	68,674	64,110	98.1%	93.4%	
燃料費	158	220	381	241.1%	173.2%	
旅費交通費	1,378	1,813	785	57.0%	43.3%	
保険料	451	452	451	100.0%	99.8%	
公租公課	9,663	5,325	11,193	115.8%	210.2%	
渉外費	299	300	137	45.8%	45.7%	
賃借料	5,099	4,544	4,412	86.5%	97.1%	
通信運搬費	913	1,090	981	107.4%	90.0%	
負担金	181	212	182	100.6%	85.8%	
支払手数料	174	150	183	105.2%	122.0%	
被服費	415	136	108	26.0%	79.4%	
商品仕入費	8,639	11,250	16,857	195.1%	149.8%	
雑費	354	254	207	58.5%	81.5%	
交際費	269	200	215	79.9%	107.5%	
食料費	166	200	117	70.5%	58.5%	
諸謝金	120	100	0	0.0%	0.0%	
会議費	0	123	7	—	5.7%	
合計(B)	369,721	383,056	380,043	102.8%	99.2%	

(現状分析・課題)

支出総額は平成29年度実績を上回っているが、これは自主事業売り上げ増加に伴い仕入原価費が上昇したことが主な要因となっている。

施設の老朽化が進んでいるので、満足度向上のため、県と指定管理者で協力しながら施設の修繕を行う必要がある。

※「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	平成29年度実績	事業計画	平成30年度実績	前年比(%)	計画比(%)	特記事項
事業収支(C)(千円) (収入(A)-支出(B))	64,674	39,136	83,879	129.7%	214.3%	
収益率(%) (事業収支(C)/収入合計(B))	17.5%	10.2%	22.1%	126.2%	216.0%	
利用料金比率(%) (利用料金収入/収入(A))	79.9%	79.7%	79.6%	99.6%	99.9%	
人件費比率(%) (人件費/支出(B))	14.7%	15.6%	14.1%	95.8%	89.8%	
外部委託費比率(%) (外部委託費合計/支出(B))	50.7%	49.0%	49.6%	97.7%	101.2%	
利用者あたり管理コスト(円) (支出(B)/利用者数)	865857	—	900575	104.0%	—	
利用者あたり自治体負担コスト(円) (指定管理料/利用者数)	153843	—	155665	101.2%	—	
(現状分析・課題) 事業収支は、収入の大幅増に伴い、平成29年度実績及び事業計画を大幅に上回る結果となった。 引き続き、学会誘致や営業活動を行い、施設利用料金収入等の増加に努めていく。 支出面では、施設の維持管理などを徹底し、施設利用客の満足度を高め、リピーター確保に努めていく。						

※「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	平成30年度の財務状況は非常によい状態であったので、引き続きその状態の維持に向けて取り組んでもらいたい。
----------------------------------	--

※「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(H30年度)の主な取組改善案。

【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のかを確認する。 ※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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
成果指標	①利用状況	—	—	—	—	
	②満足度	満足度	90%	90%	90%	90%
財務指標	③財務状況	収益率	5%	5%	5%	

2. 評価結果

評価項目	評価指標	平成29年度実績	事業計画(目標)	平成30年度実績	現状分析・課題		評価	取組改善案	令和元年度目標値
					前年比	計画比			
成果指標	①利用状況	427	—	422	98.8%	—	B	施設の老朽化に伴い、修繕などで施設を空ける場合もあるため、指定管理者と県で協力しながら稼働率の向上に取り組む。今後は県外・国外催事を誘致するための営業活動を積極的に取り組む。また、施設の利便性向上のための自主事業は継続して行い、施設利用者の満足度向上に努め、リピーターの確保を目指す。	—
	②満足度	72.5%	—	71.0%	97.9%	—	B	総合評価で71%となっており、低い水準となっている。事務所スタッフの接客などは90%を超える満足度ではあるが、レストランに関しては満足度が低い状態であるので、テナント業者と情報共有をしながらサービス改善に取り組んでいく。駐車場などのハード面については、県と指定管理者で協議し、今後の方針を検討したい。	90%
財務指標	③財務状況	17.5%	10.2%	22.1%	126.2%	216.0%	A	事業収支は、収入の大幅増に伴い、平成29年度実績及び事業計画を大幅に上回る結果となった。引き続き、学会誘致や営業活動を行い、施設利用料金収入等の増加に努めていく。支出面では、施設の維持管理などを徹底し、施設利用客の満足度を高め、リピーター確保に努めていく。	10%
活動指標	④重点取組事項(広報)	11回	—	8回	72.7%	—	A	今後は県主催の商談会だけでなく、県外の催事主催者へのダイレクトセールスなど効果的な誘致活動に取り組んでいきたい。	10回

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	かつ各評価項目においてC評価がないこと
A	25点以上	
B	10点以上	
C	5点以下	

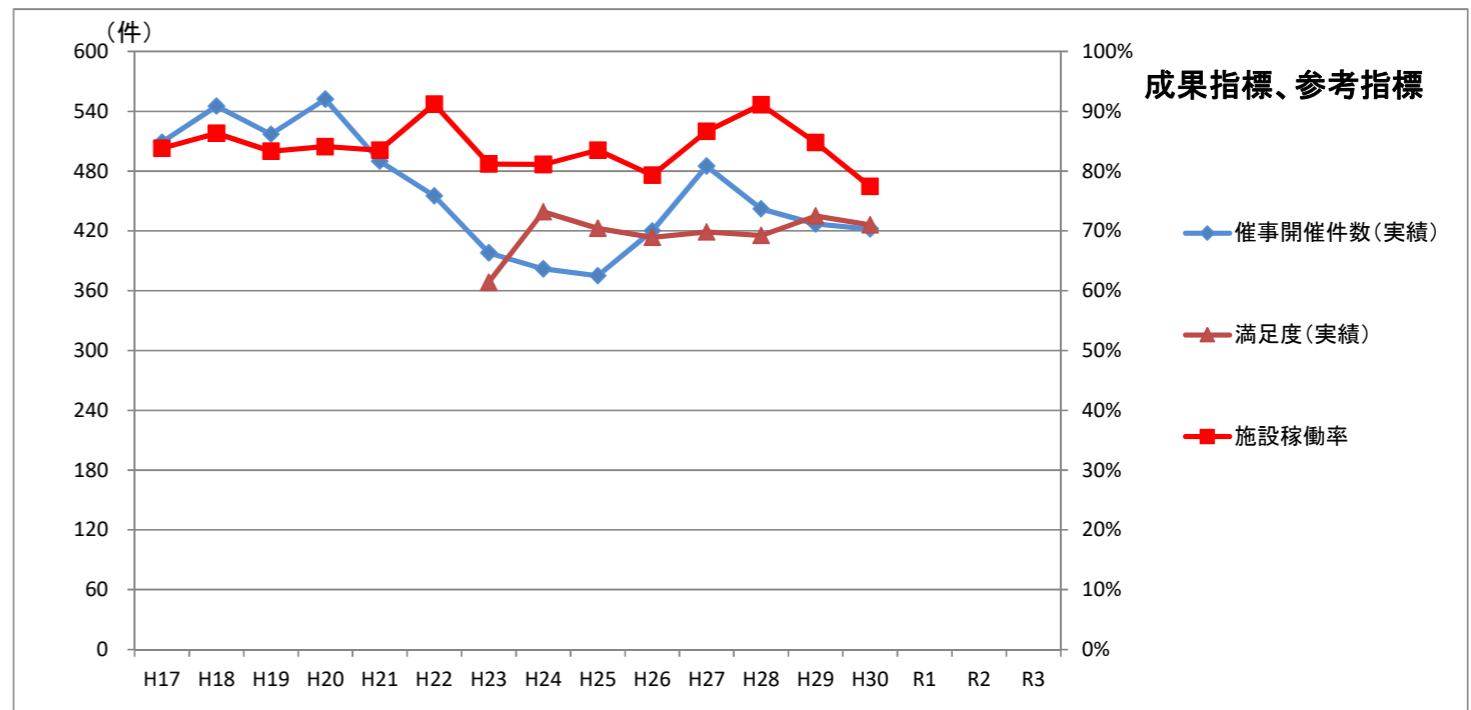
【各評価項目点数】

	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:沖縄コンベンションセンター】

指標		単位	管理委託													指定管理				
			H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	
成果指標	催事開催件数	目標	件	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		実績	件	509	545	517	552	490	455	398	382	375	420	485	442	427	422			
		目標比	%																	
	満足度	目標	%	100%	107%	102%	108%	96%	89%	78%	75%	74%	83%	95%	87%	84%	83%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		実績	%									61.4%	73.2%	70.4%	68.9%	69.8%	69.2%	72.5%	71.0%	
		目標比	%															0	0	0
参考指標	利用者数(全数)	実績	人	822,132	673,712	615,134	551,800	580,518	870,684	848,001	897,304	819,528	889,189	503,364	515,347	579,340	534,240			
		H17比	%	100.0%	81.9%	74.8%	67.1%	70.6%	105.9%	103.1%	109.1%	99.7%	108.2%	61.2%	62.7%	70.5%	65.0%			
	施設稼働率	実績	%	83.8%	86.3%	83.3%	84.1%	83.5%	91.2%	81.2%	81.1%	83.5%	79.3%	86.6%	91.1%	84.8%	77.4%			
		H17比	%	100.0%	103.0%	99.4%	100.4%	99.6%	108.8%	96.9%	96.8%	99.6%	94.6%	103.3%	108.7%	101.2%	92.4%	0.0%	0.0%	0.0%
財務指標	指定管理料	千円	0	108,321	108,321	108,321	72,604	72,604	72,604	67,812	67,812	67,946	65,691	65,691	65,691	65,691				
	県負担割合(指定管理料/支出計)	%				29.0%	19.6%	19.9%	19.7%	18.0%	18.8%	18.1%	17.2%	15.2%	17.8%	17.3%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	利用料金収入	千円	275,700	283,249	284,079	268,275	301,045	289,168	306,966	288,302	283,581	298,448	297,116	329,565	347,175	369,300				
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%				67.6%	75.9%	75.8%	76.1%	75.5%	75.7%	77.1%	76.1%	73.7%	79.9%	84.9%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	収入計	千円	/	/	/	396,952	396,536	381,500	403,613	381,730	374,391	386,940	390,420	446,882	434,395	434,991				
	支出計	千円	/	/	/	372,944	371,276	365,133	368,545	375,962	361,535	375,971	382,514	432,658	369,721	380,047				
	収支	千円	/	/	/	24,008	25,260	16,367	35,068	5,768	12,856	10,969	7,906	14,224	64,674	54,944	0	0	0	
	収益率(収支/収入計)	%	/	/	/	6.0%	6.4%	4.3%	8.7%	1.5%	3.4%	2.8%	2.0%	3.2%	14.9%	12.6%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	/単位	一人あたり管理コスト	円	0	0	0	676	640	419	435	419	441	423	760	840	638	711	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		一人あたり指定管理料	円	0	161	176	196	125	83	86	76	83	76	131	127	113	123	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
一人あたり利用料金収入		円	335	420	462	486	519	332	362	321	346	336	590	640	599	691	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	

※記録のない部分については斜線としている。



特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載

H29年度	これまでの営業成果もあり、国外、県外会議の件数が増加し、また大型催事も増えたため、大幅な増収となっている。
H28年度	県の大規模改修より、劇場棟の予約を制限していた時期もあり、催事件数は減少してしまったが、大型催事が増加したこともあり、施設利用料金収入は増加した。そのため、H29年度以降に予定していた修繕を一部先に行うなどして、施設の利便性向上に努めた。
H27年度	これまで開催してきた沖縄国際映画祭が那覇の方で開催されることになり、県外・海外利用者数は大幅に減少している。
H26年度	催事件数は増加したが、大型催事の件数が減少したため、事業計画よりも利用料金収入は落ち込んでいるが、参加者数は増えている。

目標設定の考え方

※目標設定の根拠や考え方などを記載

H30年度	平成30年度の目標については、設定していなかったため空欄としている。
R1年度	満足度については、Sランク評価の最低基準である90%としている。
R2年度	満足度については、Sランク評価の最低基準である90%としている。
R3年度	満足度については、Sランク評価の最低基準である90%としている。