

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	令和3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) 備品購入及び管理	
	(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) 受付・接客	
	(3) 広報	
	(4) 情報管理	
3.	自主事業	6
II.	サービスの質の評価	7
1.	維持管理業務	
2.	運營業務	
III.	サービスの安定性評価（財務状	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	令和3年度
指定管理者	株式会社コンベンションリンクージ 指定期間: 令和2年4月～令和5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)		○	P.1、8 通常清掃に加え高頻度接触部位についての清掃・消毒を実施し、館内、施設周辺的环境公衆衛生及び敷地内植栽の維持管理や美化活動を実施	トイレ等館内や施設周辺の公衆衛生が保たれていた。また、敷地内の植栽がきれいに保たれていた。	事業計画時点からの状況変化に対応しながら、適切に業務が実施されている。	新型コロナ感染症拡大予防ガイドラインに基づき、不特定多数が触れる箇所への消毒作業の実施など、状況の変化に柔軟に対応している。
衛生に関わる事項 (定期清掃)		○	P.8 床面洗浄並びに高所ガラス洗浄、水質検査等を適宜実施	床面ワックス塗布、高所ガラス洗浄など館内の清掃は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。	今後も継続して衛生管理に努める。

(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)		
法定点検や音響設備の保守点検の実施		○	P.8 受変電設備や消防設備等の法定点検及び舞台設備等の保守点検を実施	受変電や自家用電気工作物、消防設備の点検結果に異常項目があるが、適宜改善の処置がなされている。	事業計画の通り実行されている。	今後も法定・自主点検を実施し適切な保守管理に努めると共に、改善箇所があれば適切に処置すること。また、多岐にわたる結果報告書について、随時ファイル等に綴り適切な保管に努めること。

(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		○	P.9 通年、24時間体制での人員及び機械警備を実施	昼間2人、夜間1人体制で保安警備が実施されていた。また、扉センサー等による機械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		○	P.9～10 14件の修繕や機器取り換え等を実施	施設の機能維持、安全管理の為の修繕が実施されていたが、消防設備に係る未実施の機器不具合も見受けられたため、コロナ禍にあっても、指定管理者で実施可能なものについては適宜実施する必要がある。	修繕実績額が事業計画時の約35%となっている。	コロナ禍で財源が厳しい中、不具合への対応は最小限のものとなった。施設機能の維持、また施設に係る人員、利用者の安全確保の観点から適切な修繕を行う必要がある。施設側、県側で随時実施する修繕範囲の協議を行っていく必要がある。

(5) 備品購入及び管理

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)		
貸出用及び施設管理用備品購入及び管理	○		P.8 展示棟パワーアンプ1台を購入	必要最小限の機器の購入を行い適切に管理している。	備品購入品が事業計画時の約10%となっている。	コロナ禍での運営であるため、必要最小限の備品購入となっている。備品購入にあたり、事前協議未実施の状況が見受けられたため、基本協定に則り適切な事務手続を行う必要がある。

(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	○		P.3、10 職員全員による防災総合訓練、AED訓練、テロ対応訓練について、消防、警察の協力の下実施した。	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実行されている。	コロナ禍の影響により、近隣施設とのエリア合同訓練は実施困難な状況にあるが、引き続き、体制整備、OCC内での訓練を実施し、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、催事前に前納にて徴収、追加分は後納にて、全額、徴収	○		P.11 施設利用料は、催事前に前納、追加分は後納にて全催事分、全額徴収済み。また、臨時休館時におけるコロナ関連の催事キャンセルについてはキャンセル料の徴収は行わなかった。	適切に徴収業務を行っていた。	利用規程、利用手引きのとおり適切に実行されている。	未徴収が発生しないよう適切な徴収業務に努める。

その他特記事項

<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、沖縄コンベンションセンター感染拡大予防ガイドラインを策定し、通常清掃に加え不特定多数が触れる箇所への消毒作業、消毒コーキングを実施し、館内での衛生管理に努めた。 新型コロナウイルス感染症の拡大により収入が大幅に減となり、修繕の実施が最小限の範囲となった。

1. 維持管理業務 取組改善案	R2年度と比較すればコロナ禍による財源の減少や、施設稼働率の減少は幾分回復したが、それでもコロナ前の状況に比べればまだまだ厳しい状況にある。しかし一方、機能維持や安全に係る部分での修繕については実施する必要があるため、今後は適宜収入の状況と修繕の優先度及びコストのバランスを確認しつつ、適正な施設維持保全の実施に努める。
--------------------	--

※「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(R4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)

	令和2年度 実績	事業計画 (目標値)	令和3年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
国際会議等	0	-	0	—	—	新型コロナによる海外渡航規制の影響により、国際会議の開催は無かった。
県外会議等	10	-	6	60.0%	—	R3も年間を通じた新型コロナの影響により、県外需要は減少した。実績は昨年度よりも下回る結果となった。
県内会議等	165	-	230	139.4%	—	R3は資格試験や就職説明会等の県内催事は堅調に実施され、新規顧客の獲得もあったため、コロナの影響は拭えないが、実績は昨年度を上回った。
催事開催 件数	175 (5.7%)	-	236 (2.5%)	134.9%	- ※	<p>P2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの影響により延期、中止は52件に上り厳しい経営であったが、規模・内容の変更、ハイブリッド開催等の積極的な提案もあり、県内催事は昨年度比139.4%となり堅調に推移した。 ・しかしながら、未だ県外・海外からの参加は厳しい情勢であるのと、リアル会合での来場者数が大幅に減っている点は否めず、本来の件数に回復するまでには未だ時間がかかると考えられる。 ・全体の催事件数は新型コロナの影響を見越して設定された目標値を達成した。年間を通して新型コロナの影響はあったが、前年度比では134.9%と増加した。 ・今後も安全に催事が行えるよう感染対策を確実に実施しながら、コロナ収束後の催事需要につながるよう誘致に取り組んでいく。
計 (国際・県外会議等比率)						

【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)

S

※【①利用状況の評価について】

沖縄コンベンションセンターは例年「前年比(対象年度催事件数÷前年度催事件数)」を利用状況の評価基準としている。

過年度や今後との比較を行う際に評価方法を統一するため、前年比を評価対象とする。

②施設利用者数

(単位:人)

	令和2年度 実績	事業計画 (目標値)	令和3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	0	—	0	100.0%	—	新型コロナウイルスによる海外渡航規制の影響により海外参加者は0人となった。
	県外参加者	4,076	—	7,685	188.5%	—	県外会議はR2に比べ減少したが、県外参加者は昨年度よりも増加した。しかしコロナ前の状況に比べれば未だ需要は回復していない状況である(H31比10%)。
	県内参加者	68,153	—	194,791	285.8%	—	R3は資格試験や就職説明会等の県内催事は堅調に実施され、新規顧客の獲得もあった。また、沖縄県ワクチン接種会場として6～11月の間利用があったため、その影響もあり、未だコロナの影響は拭えないが、県内参加者の実績は昨年度を上回った(H31比45%)。
	計	72,229	—	202,476	280.3%	—	P2 R2に比べて沖縄県ワクチン接種会場としての利用や、県内催事の増加により全体の施設利用者数は280.3%と大幅に上昇した。 しかし、H31比で言えば約40%と未だ低い状況にあり、新型コロナウイルスの影響により利用者数への影響は今後も続くことが予想されるが、安全に催事が行えるよう感染対策を確実に実施しながら、コロナ収束後の催事需要につながるよう誘致に取り組んでいく。

③施設稼働率

(単位:%)

	令和2年度 実績	事業計画 (目標値)	令和3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	展示棟	22.8	-	60.5	+37.7P	—	P2 県内催事がR2に比べ増加したため、稼働率も各棟全体的に上昇した。特にワクチン接種会場となった展示棟は稼働率60.5%と大幅上昇となった。 新型コロナウイルスの影響による催事件数への影響は今後も続くことが予想されるが、感染対策を確実に実施しながら、安全に開催できる催事需要につながるよう誘致に取り組んでいく。
	劇場棟	15.9	-	22.2	+6.3P	—	
	会議棟A	24.4	-	33.1	+8.7P	—	
	会議棟B	30.3	-	40.3	+10.0P	—	
	計	54.4	-	85.6	+31.2P	—	

(2) 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)		
職員対象研修 ①運営基本研修 ②マナー・接客研修 ほか 館長対象研修 ③ホールマネージャー 研修 などを実施	○		P.3 運営基本研 修、利用案内 研修、業務目 標、MICE研修 ①・②、運営研 修を実施した。	研修を実施し、 職員のMICE施 設職員としての スキルアップ向 上に努めてい る。	マナー・接客・ プロトコール研 修、コンプライ アンス研修、 ホールマネ ジャー研修は 未実施であつ たが、他は計 画どおり実施 されていた。	未実施のものについては実施するよう 改善する必要がある。運営研修や MICE研修については職員のスキル アップ向上に有益であるため引き続き 実施する。

(3) 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)		
①ホームページ の活用 ②施設案内パン フレット等印刷物の 配布 ③商談会や各種 事業への参加 ④SNS、各種メ デリア媒体の活 用	○		P.4 ①ホームページ、 Facebookにおけ るイベント情報の 更新 ②本社を経由し での全国への施 設案内パンフレット の配布 ③DM配信 ④MICE業界紙へ の掲載、広告 ⑤商談会等への 参加 (IME2022Web開 催)	HPや掲載した 広告内容を確 認し、営業活動 が報告書どおり 行われていた。	計画どおり 広報活動を 実施した。	多種の媒体を通しての広告及び営業 活動を通して広報活動を行えている。 本社を活用しての全国への広報や開 催方法の提案等、現指定管理者ならで はの強みも生かされている。 HPやFacebookについては掲載できる 情報があれば随時更新し、魅力ある情 報発信に努める。 新型コロナの影響により、引き続き対面 での広報活動の制限が予想されるが、 アフターコロナの催事需要獲得に向 け、オンラインを活用しながら国内外で の誘致・広報に努める。

(4) 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)		
基本協定書に 準じ、業務上 知り得た情報 や利用者の個 人情報を適切 に取り扱う。	○		P.4 申請書等記載の 個人情報につい ては、同施設の 個人情報取扱に 関する要項によ り管理した。催 事情報について も、公開の可否 を確認し、情報 管理している。	情報管理は適 切に行われて いた。	基本協定書 の通り適切 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。

その他特記事項

<ul style="list-style-type: none"> ・R3年度も新型コロナウイルス感染症の感染拡大が施設利用に大きく影響した。国外・県外需要は未だ回復傾向にないが、県内需要については指定管理者の営業努力もあり、昨年度よりも実績は回復した。また沖縄県ワクチン接種会場として6月～11月の間、長期間会場利用があったことは利用料金収入、稼働率、入場者数に大きく影響した。 ・MICE誘致・営業においては、沖縄観光コンベンションビューロー等各関係機関との連携や、指定管理者東京本社による営業等、他の機関とも連携して行った。
--

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)		
【自主事業】 サービス事業	○		P.5 コロナ禍におけるWEB配信業務、フェースガード、パーティションの貸し出し等を追加した。また多多数コピーの代行や事務用品販売のサービスも実施した。	催事開催におけるワンストップサービスを実施した。	コロナ影響下におけるサービスも含め事業計画通り適切に実施されている。	新型コロナの影響下にはあったが、R2に比べ催事件数の増加や、ワンストップサービスの積極的な提案もあり、ワンストップ収入は前年度比で約103%増加した。新型コロナの影響が継続し、ケータリング需要は避けられる傾向が続いているが、ワンストップサービスは催事主催者の負担を軽減しながら、収益増につながる事業であることから、今後も事業の実施を推奨していく。
【自主事業】 レストラン事業	○		P.5 通年で事業を実施予定であったが、施設利用者の減により催事状況に合わせて年間計3日、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が休業が続いていた。	新型コロナの影響により利用者が激減したため、計画を変更した。	コロナ禍における、緊急事態宣言及びまん延防止対応措置により営業を見送っており、催事開催状況を見ながら営業を再開する予定であったが状況が変わらずほぼ年間を通して閉店となった。 催事参加者の利便性を高める事業であるため、催事の開催状況を見ながら、事業再開時期について検討していく。
【自主事業】 売店事業	○		P.5 常設としての売店は営業しなかったが、管理事務所にてコピーの代行や事務用品の販売等のサービス提供を実施。	管理事務所にてコピーの代行や事務用品の販売等のサービス提供を実施した。	新型コロナの影響により施設稼働率が激減したため、計画を変更した。	利用者の減により常設の売店は営業していないが、利用者が必要とする商品については、管理事務所内の部屋で販売し、ニーズに配慮している。 利用者の利便性を高める事業であるため、利用状況を見ながら、常設店舗の営業について検討していく。
【自主事業】 自動販売機設置事業	○		P.5 建物内外の14カ所に、飲料用の自動販売機を設置しており、今期も全台を災害救援自動販売機或いは環境配慮型のものとした。	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。	非常時や環境に配慮し、災害救援自動販売機(ライフラインバンダー)や省エネ型自販機を設置している。 新型コロナによる施設稼働率の大幅な低下に伴い、売り上げは平成31年度と比べ減少しているが、施設の利便性向上には重要であるため、引き続き事業実施を推奨していく。
【共催事業】 琉球ゴールデンキングスバスケット&ダンススクール	○		P.5 今年度は新型コロナの影響により中止となった。	-	新型コロナの影響により中止となった。	「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例年開催されている。施設空き日を活用した稼働率向上対策に繋げるとともに、スポーツを通じた教育文化交流の場となり、青少年育成へ寄与しており、引き続きコロナ状況も判断しながら事業実施を推奨していく。
【主催事業】 沖縄ドリームコンサート ほか	○		P.5～6 「沖縄ドリームクラシック」は新型コロナの感染拡大により延期、「夏休み子ども自由研究」も同影響のため中止。「金井喜久子プロジェクト実行委員会設立記念コンサート」は実施された。	「金井喜久子プロジェクト実行委員会設立記念コンサート」は実施された。	当初計画のイベントは中止となったが、追加企画の「金井喜久子プロジェクト実行委員会設立記念コンサート」は実施された。	例年実施してきたイベントは、コロナ感染状況の収束が見られなかったことから中止、延期となったが、年度末3/27に追加企画された金井喜久子記念コンサートは300余名の観客が訪れ好評であった。 各催事は本施設の設置目的を達成するべく開催されているイベントであるため、引き続き事業実施を推奨していく。

その他特記事項

- ・新型コロナの影響により、レストランの営業期間変更や主催事業・共催事業の実施は1件のみとなるなど事業計画を変更せざるを得ない状況であった。
- ・非常時や環境に配慮した自販機の設置や金井喜久子記念コンサート等、独自の取組を行っている。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	令和3年度は令和2年度に引き続き年間を通じて新型コロナウイルス感染症の影響により、催事の中止・延期が相次いだ。県内需要の回復もあり催事件数は前年度比134%とやや回復を見せた。しかし平成31年度の件数と比較すれば60%と低い状況にある。今後も感染対策を確実に実施しながら、コロナ禍での開催形態についても主催者側と随時連携すること、アフターコロナの催事需要に対応できるよう催事の誘致を行っていく。 自主事業についても集客が難しい状況から、事業の縮小やイベントの中止など、事業計画を変更せざるを得ない状況であった。コロナ禍における自主事業の取組についても引き続き検討を行う。
-----------------------------	--

※「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(R3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
	令和2年度 評価	令和3年度 目標	令和3年度 評価		
維持管理業務 施設・設備管理	【満足度】 82.2% P.3 コンベンションセンターの印象 82.2%	-	【満足度】 81.5% P.3 全体的な印象 81.5% (改善要望) ・空港やホテルからの直通のシャトルバスがあれば嬉しい。	A	設備、保守、舞台関係、警備、清掃、植栽を担当する協力会社との施設設備連絡会議を毎週月曜日に行い、施設全般管理業務の補完業務の確認・実施している。隣接の直野湾港マリーナ、ぎのわん公園などコンベンションエリア協議会を定期的に開催し、トロピカルビーチの清掃活動、県道沿いクリーン活動、各施設利用者の駐車場確保についての協力体制をとり、地域一帯の顧客サービスに努めている。 ・植栽や建物内外については清掃が行き届いており好印象である。しかしながら、建物や設備自体の経年劣化に伴う修繕事項も多くあるため、今後のサービス継続の観点からも対策が必要である。 ・駐車場については、周辺施設との連携を図ることにより、課題解決に取り組んでいる。直通バスの要望や駐車場について、今後も周辺施設との協力を図りながら、さらなる満足度向上に努める。
運営業務 接客対応	【満足度】 84.4% P.3 スタッフの対応 84.4%	-	【満足度】 83.3% P.3 スタッフの対応 83.3% (改善要望) ・特になし	A	コロナ禍で、利用主催者様との事前打ち合わせ、視察の日程の調整が会期ぎりぎりになる傾向がある。リモート打合せで、事前打ち合わせを行い、お客様ニーズに的確に対応している。県外主催者様の場合は、複数回のリモート打ち合わせをおこない、備品利用、ワンストップサービスの対応も行う。催事当日は、事務所受付での手続き後、利用会場でホール運営スタッフが出迎え、準備サポートしている。催事中も技術控室で待機し、スムーズな運営に尽くしている。 スタッフの対応については概ね高い評価を得られている。打ち合わせから催事中の対応に至るまで良い印象であったことがアンケート結果を通して確認できる。今後もさらなる満足度向上に努める。
施設サービス	【満足度】 62.2% P.3 ワンストップサービス提供 62.2%	-	【満足度】 70.0% P.3 ワンストップサービス提供 70.0% (改善要望) ・特になし	C	レストランの休業が続いて、来場者への飲食提供サービスができていない分、キッチンカーや主催者様の要請に合わせて、お弁当取扱会社を増やして、メニューを豊富にした。コロナ対策では、施設内消毒、テーブル椅子のコーキングを実施し、主催者に安心利用いただき、入口、受付用に検温機の貸し出しも常備した。利用機器(マイク、演台、バッテリー)の消毒は使用毎に行っている。 ワンストップサービスについて今年度はサービス利用者のみにアンケートを実施するなどアンケート方法の改善を図った。満足度についてはお弁当取扱会社を増やす等の取組や、ハイブリッド開催の配信サービスを実施し前年度62.2%に対して70.0%と上昇したが、利用者も全体の45%と少なく、未だ低い水準となっている。今後も、施設予約時に一括した業務の提案を行うなど、サービス利用率の向上に努めながら、満足度向上に努める。
利用規程	【満足度】 該当項目なし	-	【満足度】 該当項目なし	-	今年度実施のアンケートには該当項目がないため、今年度は集計対象外とした。今後、アンケート用紙に該当項目を追加する。
総合評価 (各評価項目の平均)	平均満足度 76.3%	-	平均満足度 78.3%	評価 ②満足度 B	施設サービスについてのおお客様の声を主催者様用と、一般客用に想定しているが、一般客の声は、自主事業実施時にアンケートをとることで、回収数を増やしていくのが現実的である。携帯で簡単に回答していただけるGoogleフォームを利用して増やしていく。HPのおお客様の声には投稿が少ないので、イベント案内と連動してのアンケート回収をテストしていく。 施設の影響やスタッフの対応は概ね高い満足度となっているものの、前年度同様、ワンストップサービスで満足度を下げる結果となっている。今後も各項目について満足度向上に努めると共に、アンケートの回収方法についても工夫し、更なるサービス向上に努めていく。

※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

その他特記事項

- ・コロナ禍で用紙によるアンケート実施はみおくられているので、携帯での簡単に回答いただける方式を取り入れ始めている。
- ・アンケート質問内容は主催者様向けは、手続き・利用規定についての項目を今期中から実施の為、令和3年度には反映されていない。
- ・配信型のイベントに対応した提案を主催者様に提供した。またハイブリッド型の大会・学会の運営実績も件数が増えてきたのは特徴である。

II. サービスの質の評価 取組改善案	施設サービスについてはワンストップサービスの積極的な提案を継続し、サービス利用率の向上につとめる。また、利用者の意見を具体的にくみ取れるよう、利用規程についての設問を追加する必要がある(R4で実施予定)。その他各項目についても、関係者との連携・情報共有に努めながら、満足度向上に努める。 コロナ禍におけるスタッフの対応や施設の清掃等の実施は主催者及び参加者の安心、安全に繋がっている。
------------------------	---

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年度 実績	事業計画	令和3年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	展示場	49,319	140,000	170,388	345.5%	121.7%	ワクチン接種会場利用料含む
	劇場棟	15,894	40,000	25,395	159.8%	63.5%	
	会議棟	45,526	80,000	79,077	173.7%	98.8%	
	キャンセル料	30,248	0	24,307	80.4%	-	
計		140,987	260,000	299,167	212.2%	115.1%	
指定管理料		146,079	0	0	0.0%	-	
自主事業収入	ワンストップサービス	11,248	2,000	11,584	103.0%	579.2%	くわっちーセット販売含む
	売店	93	100	0	0.0%	0.0%	
	自動販売機	2,854	3,000	3,930	137.7%	131.0%	
	その他	3,904	3,500	3,592	92.0%	102.6%	コピー利用代、携帯基地局使用料など
計		18,099	8,600	19,106	105.6%	222.2%	
合計(A)		305,165	268,600	318,273	104.3%	118.5%	

〈現状分析・課題〉

(報告書別紙 令和3年度収支報告書 参照)

【収入について】

- ・利用料金収入については、R2年度同様、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、ワクチン接種会場の利用料金収入や県内催事件数の増加もあり、前年度比212.2%を達成した。しかし、H30比で見れば81%と未だコロナ禍の影響を受けている状況である。
- ・指定管理料は利用料金の増収もあり、当初計画どおり0円を達成した。
- ・自主事業収入については前年度同様、オンライン懇親会用県産品のセット(くわっちーセット)販売を行うほか、レストラン営業が厳しい中、フードトラックや各種弁当手配等の工夫、またハイブリッド配信のサービス提供もあり、前年度比104.3%を達成した。

【コロナ禍における状況】

- ・コロナ禍の状況としては、前年度に比べ各棟とも利用料金収入及び稼働率は上昇したため、主催者側の催事開催に対する判断基準が変わってきていることや、ハイブリッド開催等の増加も相まって、R2年度に比べて回復している状況であることが伺える。ただ、県内催事は前述のとおりだが、県外、国外の需要回復には未だ時間がかかる見通しである。

【今後の課題】

- ・新型コロナウイルスの影響により催事件数への影響が今後も続くことが予想されるが、安全に催事が行えるよう感染対策を確実に実施しながら、コロナ収束後の催事需要につながるよう誘致・広報に取り組んでいく。

(2) 支出

支出項目	令和2年度 実績	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	47,141	48,000	58,709	124.5%	122.3%	2年目として手当支給あり
修繕費	1,197	10,000	3,524	294.4%	35.2%	修繕件数が前年度比12件増
光熱水道費	40,260	46,000	51,212	127.2%	111.3%	
委託費	199,683	149,500	179,051	89.7%	119.8%	業務内容の見直しを行っている
備品購入費	1,492	1,500	154	10.3%	10.3%	R2は初期導入費用があった
消耗品費	194	400	111	57.2%	27.8%	
広報印刷費	414	800	841	203.1%	105.1%	
旅費	1,272	400	265	20.8%	66.3%	オンラインによる営業等の拡充
賃借料	2,431	2,500	2,203	90.6%	88.1%	
通信運搬費	748	800	642	85.8%	80.3%	
負担金	93	100	133	143.0%	133.0%	
手数料	2	160	31	1550.0%	19.4%	
商品仕入費	8,310	2,000	9,803	118.0%	490.2%	ワンストップサービスの仕入れ代
雑費	6,610	5,140	6,322	95.6%	123.0%	本社管理費、NHKなど
保険料	438	300	98	22.4%	32.7%	
公租公課	238	1,000	10	4.2%	1.0%	
合計(B)	310,523	268,600	313,109	100.8%	116.6%	

〈現状分析・課題〉

(報告書別紙 令和3年度収支報告書 参照)

- ・催事件数の増加に伴い光熱水道費の増加や、人件費の手当支給等で費用の増加はあったが、委託業務の内容を見直すことや、他の経費削減にも務め、前年度比100.8%の結果となった。コロナ禍での経営のため各種経費削減や委託契約の見直し等は評価したいが、修繕費用についてはコロナ前の状況から著しく費用が減少しているため、今後は収支の状況を見ながら修繕の実施についても検討を行う必要がある。
- ・新型コロナウイルスの影響は今後も続くことが予想されるため、安全に催事が行えるよう適切な維持管理体制及び施設管理を維持しながら、支出の見直しについても引き続き行っていく。

※「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2年度実績	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)(千円) (収入(A)-支出(B))	-5,358	0	5,164	-96.4%	—	
収益率(%) (事業収支(C)/収入合計(A))	-1.76%	0.00%	1.62%	+3.38P	+1.62P	
利用料金比率(%) (利用料金収入/収入(A))	46.2%	96.8%	94.0%	+47.8P	-2.8P	
人件費比率(%) (人件費/支出(B))	15.2%	17.9%	18.8%	+3.6P	+0.9P	
外部委託費比率(%) (外部委託費合計/支出(B))	64.3%	55.7%	57.2%	-7.1P	+1.5P	
利用者あたり管理コスト(円) (支出(B)/利用者数)	4299	—	1546	36.0%	—	
利用者あたり自治体負担コスト(円) (指定管理料/利用者数)	2022	—	0	0.0%	—	
(現状分析・課題)						
令和3年度も引き続きコロナの影響下にはあったが、指定管理料は0円で収益率1.62%で終えたことは評価できる。しかし、支出面では修繕にかかる費用を増やす工夫もできたのではないかと考察する。建物の経年劣化は進んでいくため、コロナの状況下でありつつも今後は収支状況を見ながら修繕費用についても検討していくことができれば、よりよい施設管理につながるものと推察する。						

※「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)	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
-----------	---	---

その他特記事項

コロナワクチン接種会場については、次年度以降の利用は未定である。	
III. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	今後も新型コロナの影響を受け、MICE需要に打撃を受けることが予想される中、安全に催事が行えるよう適切な維持管理体制及び施設管理を維持することが求められ、厳しい経営状況が続くことが予想される。コロナ禍に対応した催事の提案や、支出の見直しを引き続き行いながら、コロナ回復後の需要を見据えた催事の誘致など、状況に対応した施設運営を行う必要がある。

※「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過剰に上がっていないかなど) ※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5年度	令和6年度	令和7年度	令和8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	1%	1%	1%	

2. 評価結果

評価項目	評価指標	令和2年度実績	事業計画(目標値)	令和3年度実績	令和3年度実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	令和4年度目標値	
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	175	-	236	134.9%	—	<p>催事件数は目標値を達成し、前年度比134.9%と新型コロナウイルスの影響を受けながらも、増加となった。延期・キャンセルは52件であった。</p> <p>沖縄コンベンションセンターにおいては施設の感染拡大防止ガイドラインを策定し、高頻度接触箇所の消毒など、感染対策を取りながら催事が実施できるよう工夫しているが、県内の新型コロナウイルスの感染状況が収束しないため、催事需要の停滞が続いた。しかし、R2に比べR3は県内需要が若干回復している傾向があるように伺える。</p>	S	<p>今後も安全に催事が行えるよう感染対策を確実に実施しながら、コロナ収束後の催事需要につながるよう誘致に取り組んでいく。</p> <p>自主事業については、施設利用者の満足度向上に努めリピーターを確保するとともに、同施設の設置目的に即した青少年育成や地元理解の促進等地域貢献事業の実施を引き続き推奨していく。</p>	236	
	②満足度	満足度	76.3%	90.0%	78.3%	+2.0P	—	<p>R2と同様に施設の印象やスタッフの対応は概ね高い満足度となっているものの、利用者の母数が少ないワンストップサービスで満足度を下げる結果となっている。</p> <p>今年度はサービス利用者の方にアンケートを実施するなどアンケート方法の改善を図っている。</p>	B	<p>アンケートの各項目や頂いたご意見について、関係者との連携・情報共有、改善に努めながら、満足度向上に努める。</p>	90%
財務指標	③財務状況	収益率	-1.76%	0.00%	1.62%	3.4P	1.62P	A	<p>新型コロナウイルスの影響は今後も続くことが予想されるため、安全に催事が行えるよう適切な維持管理体制及び施設管理を維持しながら、今後も継続した支出の見直し等行う必要がある。</p>	1%	
活動指標	④重点取組事項(広報)	MICE見本市・商談会への出展、県外主催者等への誘致活動	1回	5回	1回	100.0%	—	B	<p>新型コロナウイルスの影響により、商談会はオンライン出展の参加のみとなり、やむを得ず前年度同様件数減となっている。</p> <p>しかしながら、商談会のほか、沖縄観光コンベンションビューローとの連携や、東京本社のフォローアップによる営業・誘致活動を行う中でR4年度以降の大型MICE案件誘致にも成功している。</p>	<p>コロナ収束後の催事需要を見据え、オンラインでの広報活動を積極的に行いながら、国内外での誘致・広報に努める。</p>	5

総合評価	A
------	---

その他特記事項

・年間を通して新型コロナウイルスの影響を大きく受けているが、過年度や今後と比較するため、各項目の評価は例年と同様の基準としている。

・沖縄コンベンションセンター新型コロナ感染症拡大予防ガイドラインを策定し、距離の確保や消毒作業等の感染対策を行いながら催事を実施する環境を整えている。

・沖縄観光コンベンションビューローとの連携や、東京本社のフォローアップによる営業・誘致活動によりコロナ収束後の催事獲得に向けた営業活動を行っている。

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。
 ※「R4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

※【①利用状況の評価について】

沖縄コンベンションセンターは例年「前年比（対象年度催事件数÷前年度催事件数）」を利用状況の評価基準としている。
過年度や今後との比較を行う際に評価方法を統一するため、前年比を評価対象とする。

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

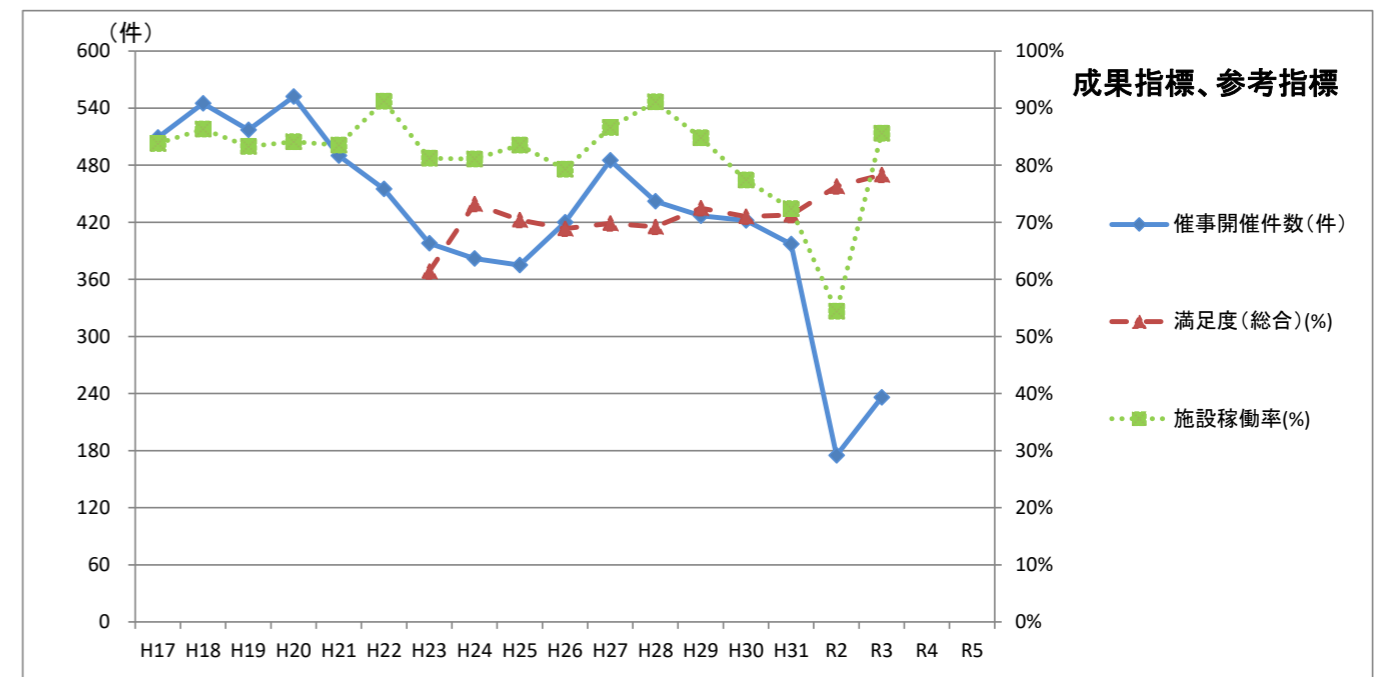
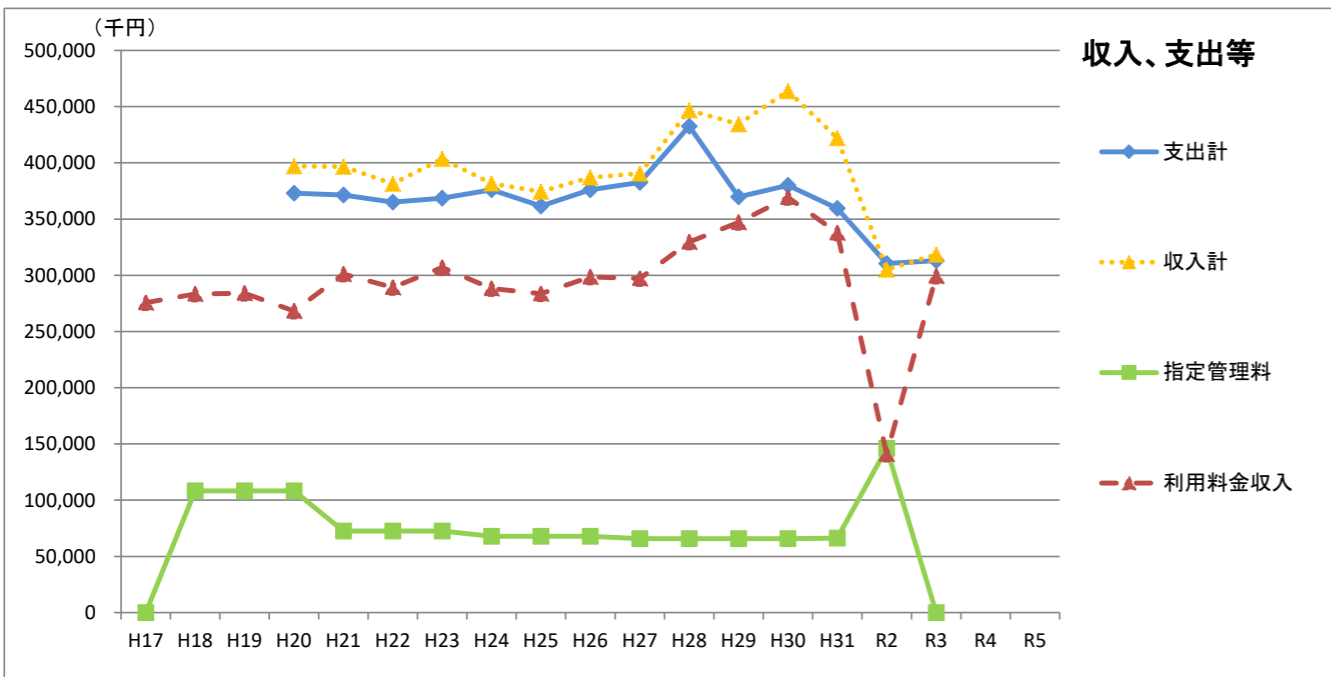
①=20、②=0、③=5、④=0

①+②+③+④=25 (A評価)

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	H31	R2	R3	R4	R5	
成果指標	催事開催件数	目標	件	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	144	56			
		実績	件	509	545	517	552	490	455	398	382	375	420	485	442	427	422	397	175	236		
		目標比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	122%	421%		
		H17比	%	100.0%	107.1%	101.6%	108.4%	96.3%	89.4%	78.2%	75.0%	73.7%	82.5%	95.3%	86.8%	83.9%	82.9%	78.0%	34.4%	46.4%		
	満足度	施設・設備管理 接客対応 施設サービス 利用規程 総合	目標	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	76.0%	73.0%	72.8%	82.2%	81.5%
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	74.0%	80.5%	80.0%	84.4%	83.3%
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	65.0%	64.5%	66.3%	62.2%	70.0%
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	75.0%	66.0%	66.0%	-	-
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	72.5%	71.0%	71.3%	76.3%	78.3%
目標比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	-18.7P	-13.7P	-11.7P				
H17比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
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	507,988	72,229	202,476		
		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%	61.8%	8.8%	24.6%		
	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%	72.4%	54.4%	85.6%		
		H17比	%	+0.0P	+2.5P	-0.5P	+0.3P	-0.3P	+7.4P	-2.6P	-2.7P	-0.3P	-4.5P	+2.8P	+7.3P	+1.0P	-6.4P	-11.4P	-29.4P	1.8P		
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	66,299	146,079	0			
	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%	18.4%	47.0%	0.0%			
	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	337,848	140,987	299,167			
	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%	79.6%	80.0%	46.2%	94.0%			
	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	463,922	422,155	305,165	318,273			
	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	359,389	310,523	313,109			
	収支	千円	/	/	/	24,008	25,260	16,367	35,068	5,768	12,856	10,969	7,906	14,224	64,674	83,875	62,766	-5,358	5,164			
	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%	18.1%	14.9%	-1.8%	1.6%			
/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	707	4,299	1,546			
	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	131	2,022	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	665	1,952	1,478			

※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

R3年度	年間を通して新型コロナウイルスの影響を受けたが、県ワクチン接種会場の利用等もあり前年度より増収となった。また指定管理料は当初計画どおり0円を達成した。
R2年度	年間を通して新型コロナウイルスの影響により、催事件数、収入ともに例年より大幅に減少した。
H31年度	2月～3月にかけての新型コロナウイルス拡大による催事キャンセル等の影響(37件14,282千円相当(延期含))により、利用料金収入及び支出が減少している。
H30年度	前年度と比べ催事件数は減少しているが、式典など全館利用の大型催事やコンサート件数の増加及び大型インセンティブによるワンストップ事業の収入増などがあり、前年度より増収となった。

目標設定の考え方

※目標設定の根拠や考え方などを記載

R3年度	満足度については、評価基準S評価となる90%を目標としている。
R4年度	満足度については、評価基準S評価となる90%を目標としている。
R5年度	満足度については、評価基準S評価となる90%を目標としている。