

平成27年度 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課指定管理者制度運用委員会
モニタリングの検証結果について

- 1 開催日時：平成27年8月14日（金）10：00～12：00
- 2 開催場所：沖縄県庁14階商工労働部会議室
- 3 議題：平成26年度指定管理モニタリング実施結果の検証について
- 4 委員出席状況：委員4名中、4名出席
- 5 検証内容：
 - (1) 指定管理者及び県が実施するモニタリングは適切になされているか。
 - (2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか。
 - (3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか。
- 6 委員からの意見等
 - 沖縄コンベンションセンター
 - ・前年度のモニタリング検証結果を踏まえ、施設利用者の満足度向上に積極的に取り組まれており評価できる。引き続き柔軟な対応をお願いしたい。
 - ・予約手続等に関する事務処理効率化に務めること。
 - ・施設利用者へのフォローアップ、営業活動の強化、自主事業の実施、柔軟な料金体系の検討など、特に催事が少なく稼働が落ち込む夏場の閑散期対策に継続して取り組むこと。
 - ・料金体系については、時期（シーズン）によって異なる料金設定や、予約方法による割引制度等、閑散期の需要喚起につながる取り組みを検討してみることも必要ではないか。
 - ・自主事業については、共催が多くなっているので、主催となるような自主企画を検討するとなお良い。
 - ・駐車場不足の課題についても、引き続き公共交通機関との連携や、既存スペース内のライン引き直しによる駐車可能台数の拡大など、継続的に対策を検討していく

こと。

- ・アンケートで評価が低かったレストランの混雑時座席対応や、劇場棟トイレの利便性向上に取り組むこと。
- ・電光掲示板やパンフレットについてはマンネリ化を避け、満足度を上げていく努力が必要である。
- ・施設の修繕については、引き続き計画的な対応が求められる。

○万国津梁館

- ・県外、県内催事件数が前年度と比べ減少しており、対策が必要である。
- ・施設利用料金の見直し（引き下げによる需要喚起）も検討してはどうか。
- ・新たな自主事業の企画提案が必要である。尚、モニタリングシートには自主事業が継続実施なのか、新規実施なのかが分かるように記載すること。
- ・施設のホームページはスタイリッシュで分かりやすく、空き状況など必要な情報が入手しやすく評価できる。
- ・施設においてどのような催事が行われているのか、理解を深められるようにバックヤードツアーなどの企画を積極的に実施すること。
- ・施設利用料金の引き下げも選択肢としてはありうるが、万国津梁館のブランド価値を下げることはないよう、マーケティングの側面からの検討も必要である。
- ・高い利益率が確保できていることもあるので、万国津梁館のブランド価値の維持向上を図るためには、設備投資（追加・更新）の検討も今後必要になる。

沖縄コンベンションセンター 指定管理者 モニタリングシート

評価日時：平成27年5月19日（火） 沖縄コンベンションセンター

対応者：下地館長、上地副館長、嘉数、藤墳、西銘 検査員：仲里班長、松永

I. 履行確認

1. 維持管理業務

事業計画	実施内容		業務改善に向けた分析
	(事業報告書)	(現地確認)	
清掃	館内及び施設周辺の環境公衆衛生の維持管理を実施	13～16名/日の体制で館内清掃及び植栽維持管理を実施しており、施設は清潔に保たれ、植栽もきれいに行われていた。	今後も館内の衛生管理を徹底すること。
保守点検	14件の保守点検を実施	管理運営に係る関係法令に従い、適切に点検が実施されていた。	今後も適切な保守点検を実施すること。
保安警備	保安警備（昼間）、機械警備（夜間）を実施	適切に管理が実施されていた。	今後も安全管理を徹底すること。
小規模修繕	184件の修繕を実施	利用者の安全を確保するための適切な修繕が行われていたが、施設の老朽化が進んでいることから修繕が必要な箇所が残っている。	今後も施設の老朽化状況を踏まえつつ、利用者の安全確保を最優先に考え計画的に修繕を行うこと。
備品購入	劇場棟ソファ他10件	経年劣化により劇場棟ソファ等の買い換えを行っている。	今後も両者協議の上、必要に応じた備品購入を行うこと。

2. 運営業務

(1) 利用実績

① 利用者数

		平成25年度	平成26年度	整合性の検証 (前年度比 %)	業務改善に向けた分析
利用者数	海外参加者	7,736	10,458	135.2	催事件数が前年に比べて増加したことで、全体の利用者数も増加した。また、海外、県外からの参加者数、両方とも増えている。引き続き、今後も誘客増に繋がる国内外の大型催事の誘致に向け、プロモーション活動を強化していきたい。
	県外参加者	110,611	122,230	110.5	
	県内参加者	701,181	756,501	107.9	
	合計	819,528	889,189	108.5	

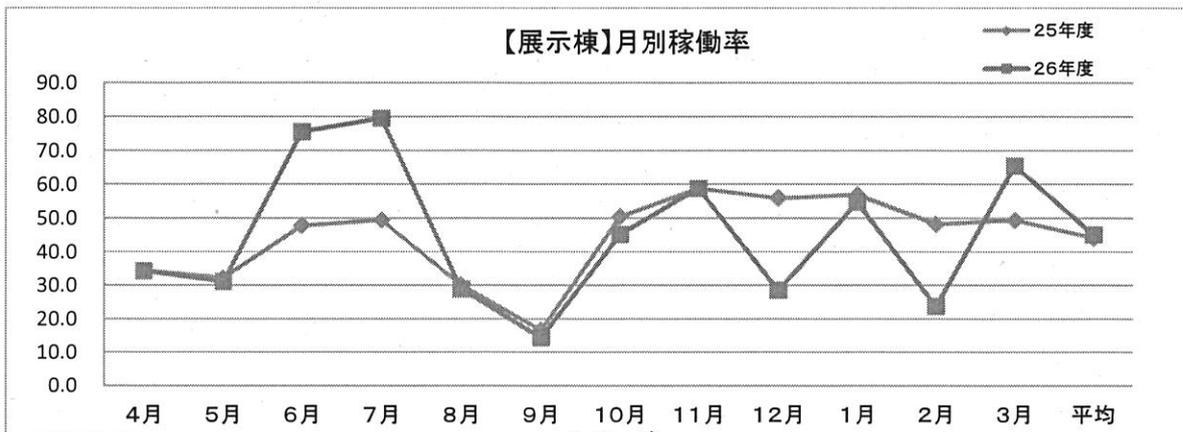
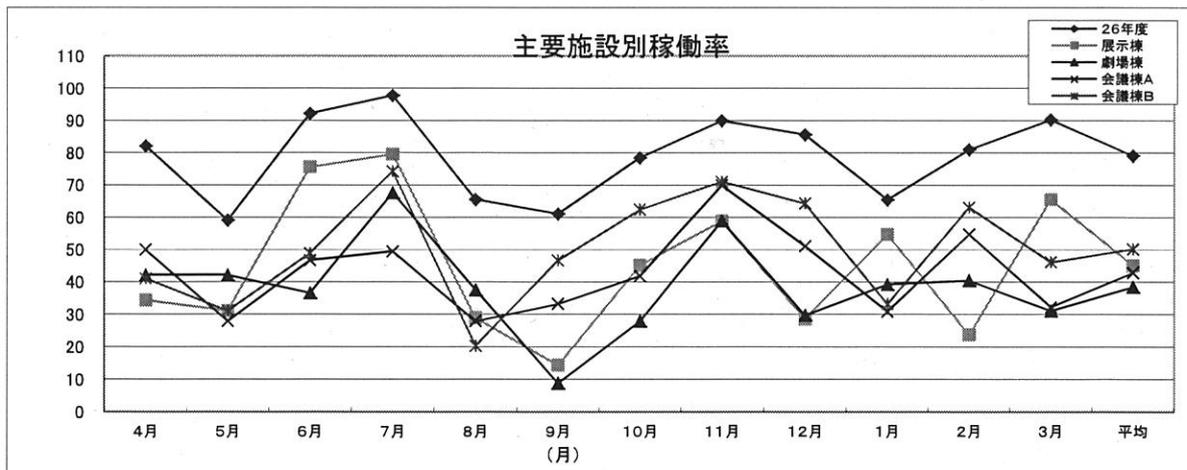
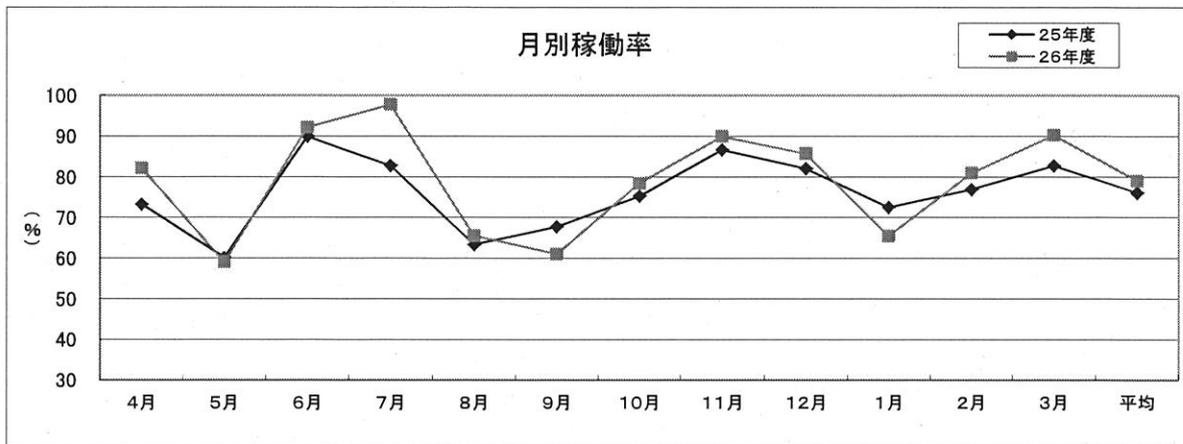
② 開催件数

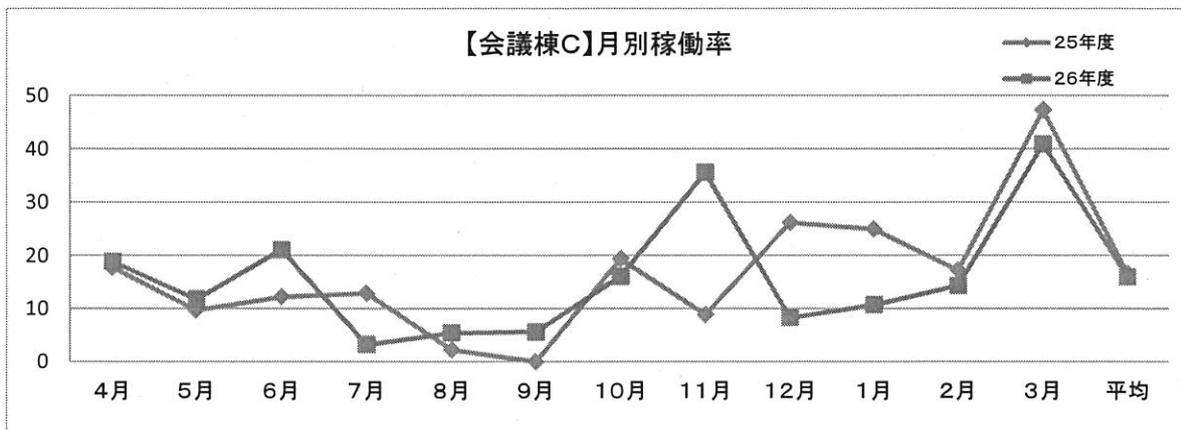
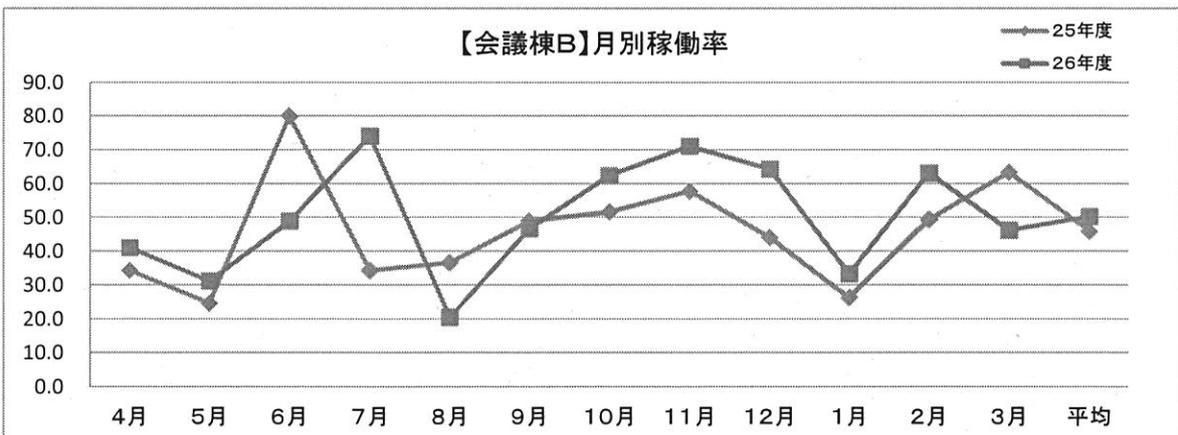
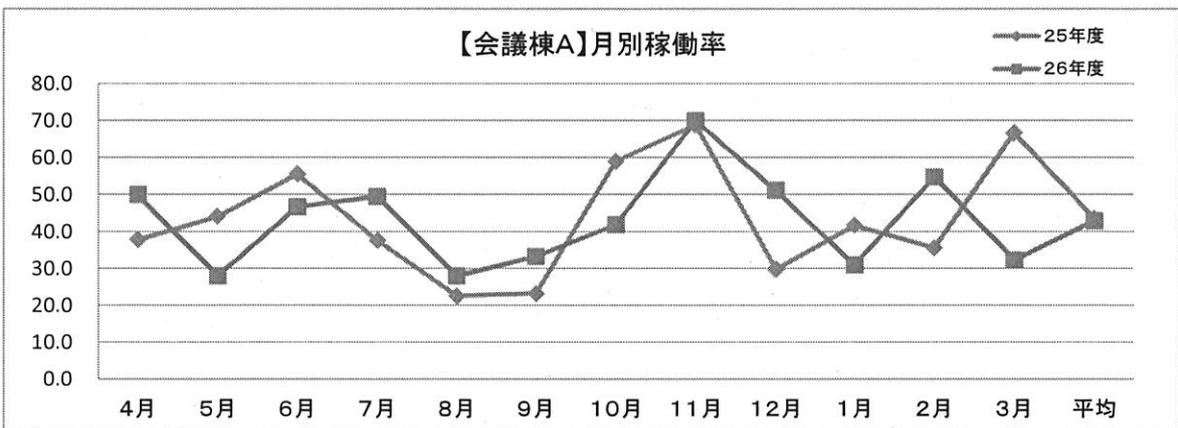
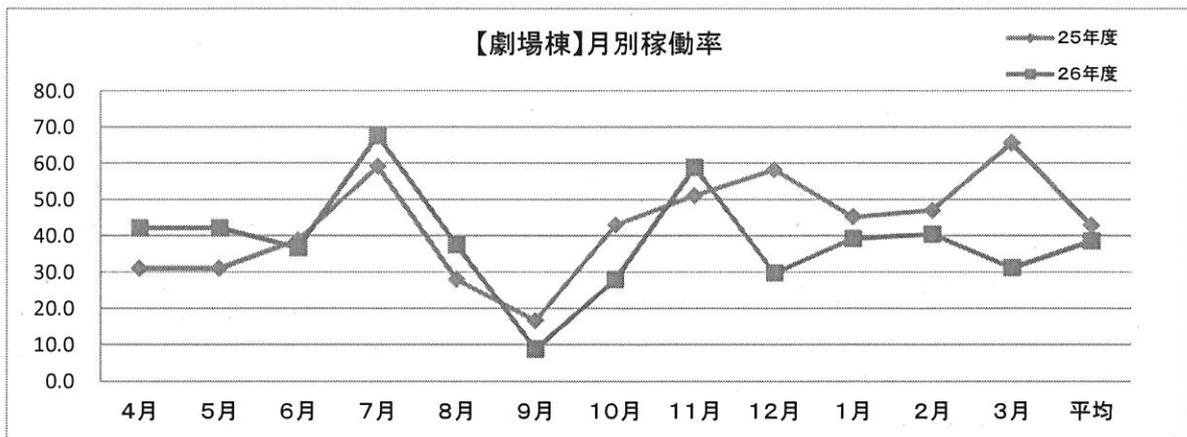
		平成25年度	平成26年度	整合性の検証 (前年度比 %)	業務改善に向けた分析
開催件数	国際会議	8	18	225.0	県外の催事件数が若干減少したが、国際、県内の催事件数が増加した。今後も誘客の増と稼働率の向上に繋がる国内外の大型催事の誘致及びリピーターの増に向け、計画的かつ積極的な営業展開を図っていく必要がある。
	県外会議	31	29	93.5	
	県内会議	336	373	111.0	
	合計	375	420	112.0	

③ 施設稼働率

	平成25年度	平成26年度	整合性の検証 (前年度比 %)	業務改善に 向けた分析
施設稼働率	76.2(35.3)	79.1(34.6)	94.0	催事件数の増加により、全体の稼働率は増加した。本施設の稼働率を高めるためには、複数会場を複数日で利用する大型の学会、会議等の開催件数を増やすことが効果的であることから、ターゲットを絞り込んだセールス活動と過去の利用者に対する営業展開を積極的に行っていく必要がある。また、特に夏場の閑散期については、県内催事の誘導や施設内覧会等の自主事業の実施、利用料金の引き下げ等、様々な対応策を検討する必要がある。
展示棟	44.2	45.1	102.0	
劇場棟	42.9	38.6	90.0	
会議棟A	43.6	43.0	98.6	
会議棟B	46.0	50.2	109.1	
会議場C	16.6	16.0	96.4	

()書きは、別の計算手法により算出。





(2) 利用者サービス

事業計画	実施内容		業務改善に向けた分析
	(事業報告書)	(現地確認)	
受付・接客	主催者等と連携し、利用者の苦情等に迅速に対応した。	売店やレストランについて、アンケート結果によると、接客対応の評価が低い。	担当部門ごとに接客の勉強会を実施する等、接客対応を強化すること。
広報	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。	HP、パンフレットを確認。事業者へ主催者あてにDMによる営業を行っていた。	今後もさらなる広報宣伝を行うこと。
情報管理	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	個人情報保護法に基づき、情報管理に細心の注意を払っていた。	今後も情報管理を徹底すること。また、情報管理の勉強会を実施し、スタッフの意識を強化すること。

3. 自主事業

事業計画	実施内容		業務改善に向けた分析
	(事業報告書)		
自主事業	ワンストップサービス・オプションサービス事業	平成26年4月1日～平成27年3月31日	<p>通年で実施されたワンストップ等のサービス事業や売店事業は、飲食を伴わない催事が多かったことから、減収となっている。</p> <p>今後は、施設利用の付加価値となるような新たなサービス事業の検討も望まれる。</p> <p>企画系の事業では、沖縄コンベンションセンターの設置目的である「地域青少年の育成」や「地域の交流の場」を目的とした催事が開催されたほか、施設の利活用を促すための内覧会が実施されている。</p> <p>自主事業は閑散期対策等の有効な手段にもなり得る反面、利用料金を免除にすることができるため、その実施にあたっては施設の予約状況や収支のバランスを勘案するよう指導してきたところであり、本年度においては一定の考慮がなされている。</p> <p>なお、自主事業に係る経費は、施設の管理運営経費と区分されるべきものであることから、実施に際しては経費区分の徹底についても引き続き指導していくものとする。</p>
自主事業	レストラン運営、劇場・移動売店等事業	平成26年4月1日～平成27年3月31日	
主催事業	沖縄コンベンションセンター施設内覧会	平成26年6月4日	
共催事業	沖縄コンベンションセンター・琉球新報社 presents KINGSバスケットボール	平成26年7月13日	
共催事業	夏休み子ども自由研究 in 沖縄コンベンションセンター	平成26年8月2日～3日	
共催事業	ブロードウェイミュージカル「フットルース」	平成26年10月12日	
共催事業	劇団四季こころの劇場	平成27年3月9日～10日	

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	業務改善に向けた分析
施設・設備管理	施設利用の満足度（主催者） 79% (86%) 施設利用の満足度（来場者） 88% (83%) トイレ使用の満足度（来場者） 72% (80%) 案内表示の満足度（来場者） 80% (79%) 清掃状況の満足度（来場者） 82% (93%) 駐車場の満足度（主催者） 56% (8%) 駐車場の満足度（来場者） 50% (37%)	平成26年度の利用者アンケート結果は、施設利用の満足度（主催者）が下がっている。また、手続きも煩雑だという指摘もあったが、担当者が丁寧に説明することで問題なく催事を行えた案件もあった。また、接客対応では、全体的に高評価で、職員全体の接客スキルが上がっており、接客研修等の効果が表れている。 昨年度と同様に駐車場不足に対しては主催者、来場者双方から指摘があるため、引き続き周辺施設と連携をとりつつ、利用者に対し、公共交通機関の利用を促しながら解決策を検討していく。併せて、接客や施設サービス等でメニューの充実、補充システムの見直し等の改善も図っていく。	アンケートの回答数は、積極的な回収を行い、25年度の969件（来場者934件、主催者35件）から、1759件（来場者1644件、主催者115件）に増加した。 施設利用全般の満足度は、概ね25年度と同水準であったものの、駐車場の満足度については、施設周辺の開発が進み臨時駐車場の確保が難しくなっている中で、路線バスの活用促進や誘導体制の強化を図るなどの対策を講じてきた結果、主催者からの評価が大きく上昇していることは評価できる。 レストランに係る項目については、満足度が上がったが、利用者が集中する時間帯は座席の確保等を工夫する必要がある。 トイレ、電光掲示板、パンフレットラックについては、更なる満足度の向上を図る対策を検討する必要がある。
利用規定	手続きや利用規定の満足度（主催者） 54% (68%)		
接客対応	スタッフの対応・マナー（主催者） 90% (91%) 劇場売店の満足度（来場者） 80% (68%) レストランの満足度（主催者） 83% (80%) レストランの満足度（来場者） 65% (50%) 警備員の満足度 71% (83%)		
施設サービス	劇場売店の満足度（商品） 69% (61%) レストランの満足度（メニュー） 62% (44%) 電光掲示板情報 68% (91%) パンフレットラックの情報量 65% (94%)		

*（ ）書きは前年度数値

III. サービスの安定性評価

1. 事業収入

(1) 収入

(千円)

収入項目		事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
利用料金収入	展示棟	136,401	138,035	101.2	
	劇場棟	68,046	57,711	84.8	
	会議棟	104,852	102,702	97.9	
	計	309,299	298,448	96.5	
指定管理料		67,946	67,946	100.0	
自主事業収入	ワンストップサービス	12,914	10,951	84.8	
	売店	4,403	3,553	80.7	
	自動販売機	3,302	3,405	103.1	
	その他	3,840	2,187	57.0	
	計	24,459	20,096	82.2	平成25年度実績
合計（A）		401,704	386,490	96.2	374,391

〈業務改善に向けた分析〉

26年度の上半期は催事件数、利用日数、収入ともに順調に推移したが、下半期は収入減となった。最終的に大型催事等と消費税増税もあったことから、利用料金収入は計画を下回ったが、25年度実績を上回っている。

今後は、特に複数会場を複数日で利用する大型催事の件数を増やすため、積極的かつ計画的な営業活動を行い、新規顧客の獲得とリピータの確保に努め、安定的に収入を得ていく必要がある。また、夏場の閑散期については、県内催事の誘導や利用料金の引き下げ等の対策の検討も必要である。

(2) 支出

(千円)

支出項目	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
人件費	61,620	58,800	95.4	
賃金	3,364	2,828	84.1	
交際費	900	328	36.4	
食糧費	200	147	73.5	
渉外費	1,500	506	33.7	
広報宣伝費	3,500	2,111	60.3	
旅費	2,000	1,724	86.2	
通信運搬費	972	968	99.6	
備品費	1,543	1,653	107.1	

消耗品費	1,100	1,092	99.3	
修繕費	39,086	38,861	99.4	
印刷製本費	3,000	2,112	70.4	
燃料費	180	161	89.4	
光熱水道費	72,000	68,474	95.1	
賃借料	5,643	4,772	84.6	
保険料	520	483	92.9	
諸謝金	200	0	0.0	
公租公課	4,300	6,148	143.0	
負担金	191	183	95.8	
支払手数料	300	265	88.3	
委託費	936	1,195	127.7	
施設管理委託費	157,012	162,414	103.4	
保守点検等業務委託費	18,515	9,527	51.5	
被服費	238	236	99.2	
商品仕入費	15,207	10,645	70.0	
雑費	350	338	96.6	
				平成25年度実績
合計 (B)	394,377	375,971	95.3	375,692
〈業務改善に向けた分析〉				
支出総額については、計画的な点検・修繕の実施をしたことと、LED等の省電力機器を導入しコスト削減に努めたことから計画及び25年度実績を下回った。今後は、催事件数の更なる増加を図るため、計画的な宣伝広報の実施が望まれる。				
施設の供用開始から26年が経過し老朽化が進んでいることもあり、修繕費の執行額は25年度同様高くなっている。今後も県と協議の上、安心・安全な施設運営を最優先に所要な修繕を行っていく必要がある。				

2. 経営分析指標

(千円、%、円)

評価指標	事業計画	実績	対計画比 (%)	平成25年度実績
事業収支 (収入(A)－支出(B))	7,327	10,519	143.6	12,856
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	77.0	77.2	100.3	75.7
人件費比率 (人件費／支出(B))	15.6	15.6	100.1	15.5
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	44.5	45.7	102.8	45.7
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)	450	423	93.9	441
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)	78	76	98.5	83
〈業務改善に向けた分析〉				
事業収支は計画値を上回ったが、25年度との比較では減となっているが、収支は黒字となっている。経費の削減については、LED等の省電力機器の導入に伴うコスト削減効果が現れている。また、収入面に関しては、積極的な営業展開及び情報発信により施設稼働率の増加を図り利用料金収入を確保するとともに、自主（共催）事業については、一般催事としての実施の検討、イベント実施の効果検証、新たな収入源になり得るサービス創出の検討などが望まれる。				

(総評)

催事件数が増加したが、連続開催日がある催事が少なかった等の理由から利用料金収入は減少している。収支については、コスト削減効果もあり、単年度の事業収支は黒字となっている。今後も引き続き、競合施設との差別化や、新たな事業展開、積極的な営業活動及び情報発信を行っていく必要がある。また、築27年が経過しており、施設全体の老朽化が進んでいることから、今後も県と連携を図りながら、施設の保全と利用率の向上に努めていく必要がある。

※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。
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。
人件費比率	人件費／支出	支出の中で人件費が減らされすぎていないか、それにより効率が低下していないかを確認する。
外部委託費比率	外部委託費合計／支出	外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。
利用者あたり管理コスト	支出／利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけのコストが費やされているか。コストが少なくても利用者が少ない、あるいは利用者は多いがコストがかかっているなど、前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料／利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけの県による財政負担がなされているか。前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。