

平成 28 年度 沖縄県文化観光スポーツ部観光整備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 28 年 7 月 22 日（金）10:00～12:00
- 2 開催場所：沖縄県庁 7 階第 4 会議室
- 3 議 題：平成 27 年度指定管理モニタリング実施結果の検証について
 - (1) 沖縄コンベンションセンター
 - (2) 万国津梁館
- 4 委員出席状況：委員 4 名中、4 名出席
 - 委員 琉球大学観光産業科学部 講師 宮国 薫子
 - 委員 一般社団法人沖縄県中小企業診断士協会 顧問 大城 定理
 - 委員 浦添商工会議所総務部結の街事業推進課 課長 新垣 直美
 - 委員 学校法人 KBC 学園 理事 稲垣 純一
- 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
 - (1) 沖縄コンベンションセンター
 - ①利用者数の減に対する対策
 - ・利用者が大幅減となっている。大型催事は前もって予測可能であるはずであることから、事前に対策対応を取ることが必要である。
 - ②長期的なコンベンションエリアの振興
 - ・コンベンションエリアの活性化のため、宜野湾市と連携を密にして、振興を図る必要がある。
 - ・当センターでは老朽化に伴う大型修繕を行っているが、隣接する宜野湾市の施

・ 設も今後修繕等が行われると思われることから、修繕計画にあたっては、コンベンションエリアとしての施設の配置についても宜野湾市と連携して計画していく必要がある。

③防災対策の参加率

・ 防災訓練は従業員のうちどれだけ参加したかが重要である。参加率を明示し、参加率向上を意識して努めること。

④利用者へのアフターフォロー

・ 利用者数の減少があるので、これ以上減少しないため、利用者（顧客）へのアフターフォロー強化が必要であり、営業を強化すること。

⑤閑散期対策

・ 宿泊料が高く予約の取りにくい夏場の閑散期は、県内向けの催事を誘致し、毎月の利用者傾向の分析や柔軟な料金設定の検討など、閑散期対策を行うこと。

⑥料金徴収

・ 料金徴収は、未徴収案件が発生し、徴収に苦慮するケースが多い。徴収業務はかなり努力していると評価できる。今後も未徴収が発生しないよう継続して取り組むこと。

⑦アンケート項目と回収率

・ 利用者からのアンケート回収は難しい中、きめ細かなアンケート項目でこれだけ回収していることは評価できる。貴重なデータとなっているので、今後も継続して取り組むこと。

・ 回収率も重要であるので、回収率向上にも努めること。

⑧備品台帳の整備

・ 備品台帳の整備は重要である。特に見落としの多い抹消する場合についても確認して備品管理を行うこと。

⑨委託契約の契約方法

・ 利用者数の減少があるので、経費の効率化が重要となる。委託料の支出割合が高く、毎年同様な内容で行われるものであるため、改善が可能なものとする。契約方法についても県は確認し指導を行うこと。

(2) 万国津梁館

①利用者数減に対する対策

・ 利用者が減となっている。大型催事は前もって予測可能であるはずであること

から、事前に対策対応を取ることが必要である。

②閑散期対策

- ・宿泊料が高く予約の取りにくい夏場の閑散期は、県内向けの催事を誘致し、月毎の利用者傾向の分析や柔軟な料金設定の検討など、閑散期対策を行うこと。

③事業収支

- ・事業収支は良好である。かなり努力していると評価できる。

④人材育成

- ・人材育成は、サービス面が重要であるが、よいカリキュラムで人材育成を実施していると思われ評価できる。今後の取り組みについても期待できる。

⑤アンケート項目と回収率

- ・利用者からのアンケート回収は難しい中、きめ細かなアンケート項目でこれだけ回収していることは評価できる。貴重なデータとなっているので、今後も継続して取り組むこと。
- ・回収率も重要であるので、回収率向上にも努めること。
- ・会場ごとの満足度分析も必要と考える。

⑥料金徴収

- ・料金徴収は、未徴収案件が発生し、徴収に苦慮するケースが多い。徴収業務はかなり努力していると評価できる。今後も未徴収が発生しないよう継続して取り組むこと。

⑦備品台帳の整備

- ・備品台帳の整備は重要である。特に見落としの多い抹消する場合についても確認して備品管理を行うこと。

⑧従業員の雇用

- ・(昨年オープンした中部の大型集客施設の影響や旅行者の増加で)旅行業や商業関係の人材確保は厳しい状況が続いている。
- ・従業員の雇用で退職者が出た場合の原因は、会社の経営責任の問題も考えられるので、そういった問題が発生しないよう組織体制にも配慮して取り組む必要がある。

万国津梁館 指定管理者 モニタリングシート

評価日時：平成28年5月18日（水） 万国津梁館
 対応者：金、新城、松本、比嘉 検査員：山城班長、安座間

I. 履行確認

1. 維持管理業務

事業計画	事業主体		実施内容		業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)	
清掃		○	館内清掃、植栽維持管理を実施	4人体制で日常清掃を実施しており、館内は清潔に保たれている。また、定期清掃も適切に行われていた。	今後も継続して衛生管理を徹底していくこと
保守点検	○		建設設備、支援システム等の保守点検を実施	法定点検にかかるものの他、自主点検も適切に行われていた。	今後も適切な点検を実施していくこと。
保安警備		○	保安警備を実施	常時2名体制（昼間）で施設の保安警備が実施されていた。	今後も安全管理を徹底していくこと。
小規模修繕	○		90件の修繕を実施	利用者の安全性、利便性に配慮した修繕が行われていた。	今後も安全性、利便性を考慮した修繕を行うこと。
備品購入	○		国旗、看板、トイレベビーシート等	施設運営に必要な備品が購入されていた。	今後も県と協議のうえ、必要な備品購入を行うこと。
防犯・防災対策	○		事務職員、各委託業者職員総勢約20名（参加率は約67%）で火災避難訓練を計2回実施	利用者の安全を確保するため、訓練の目的を明確化した上で、プゼナリゾート内事業者と同時に訓練を実施している。	今後も訓練目標を明確化し、リゾート内で連携を図り訓練を行うこと。
料金徴収業務	○		施設利用料は、催事前前納、追加分は窓口徴収	適切に徴収業務を行っている。	今後も未徴収が発生しないよう適切に徴収業務を行うこと。

2. 運營業務

(1) 利用実績

① 利用者数（延べ）

		平成26年度	平成27年度	整合性の検証 (前年度比%)	平成24～27年度 (4年間の平均値)	平均値との 比較(%)
利用者数	海外参加者	1,961	3,007	153.3	2,687	111.9
	県外参加者	13,573	12,354	91.0	9,197	134.3
	県内参加者	9,185	5,948	64.8	6,287	94.6
	合計	24,719	21,309	86.2	18,170	117.3

業務改善に向けた分析

26年度に大型案件があり利用者数は大幅に伸びていたが、大型催事の減により全体の利用者数は減少した。海外からの参加の多い国際会議及び国際学術会議があり、海外参加者は増となっている。今後も誘客増に繋がる国内外の催事の誘致に向け、プロモーション活動を強化していきたい。

② 開催件数

		平成26年度	平成27年度	整合性の検証 (前年度比%)	平成24～27年度 (4年間の平均値)	平均値との 比較(%)
開催件数	国際会議	45	31	68.9	41	75.6
	県外会議	140	160	114.3	138	116.4
	県内会議	68	56	82.4	65	86.5
	合計	253	247	97.6	243	101.5

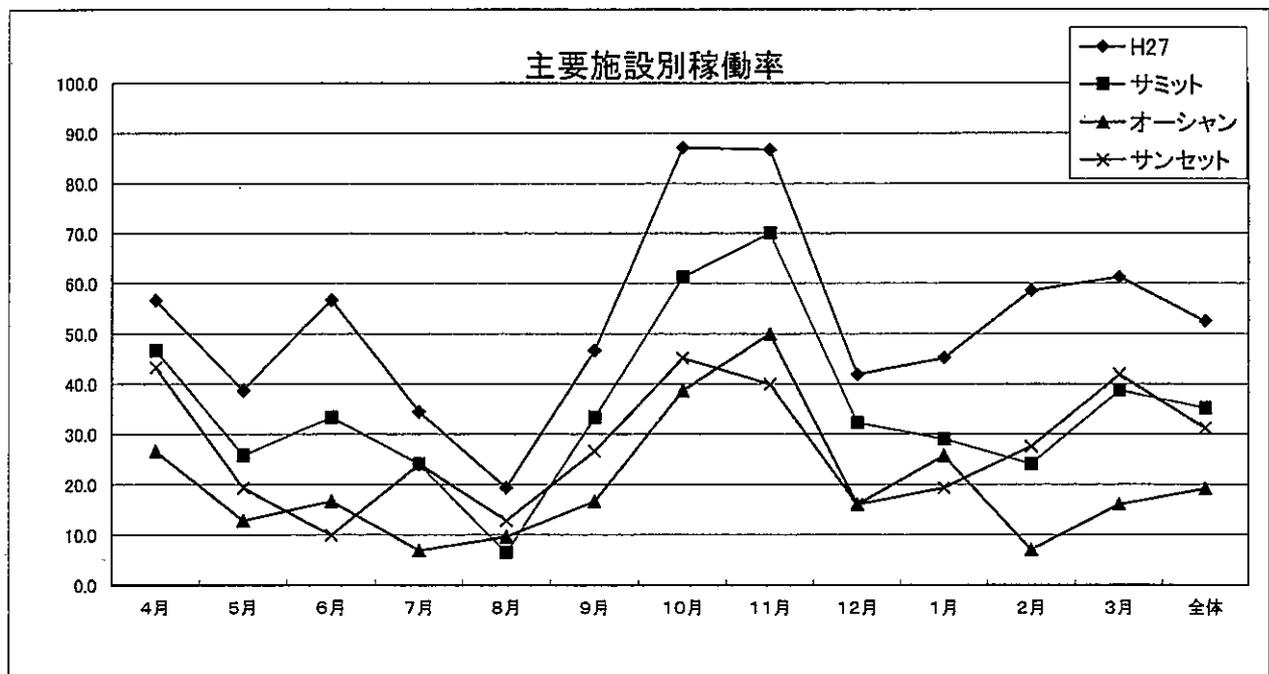
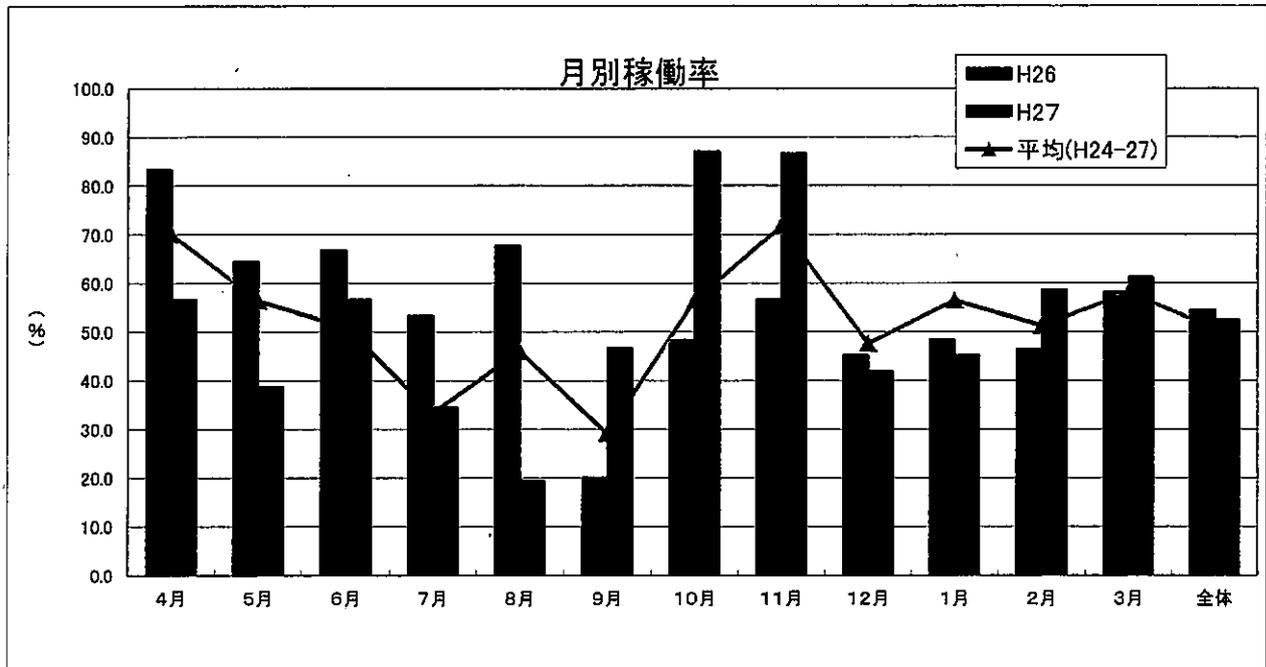
業務改善に向けた分析

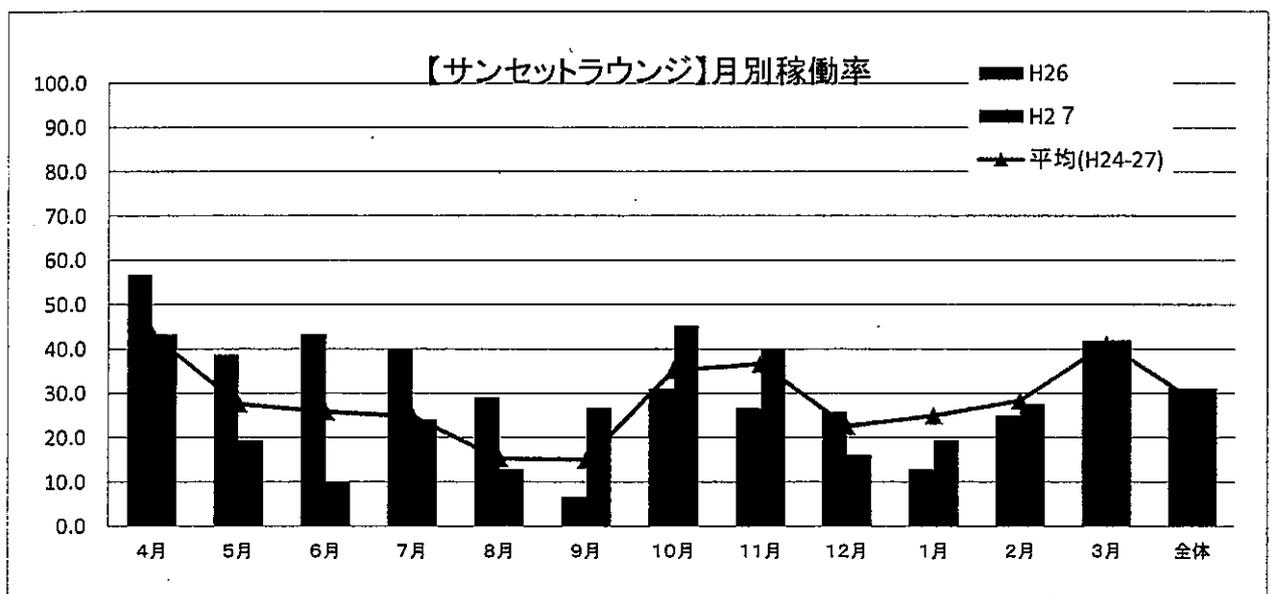
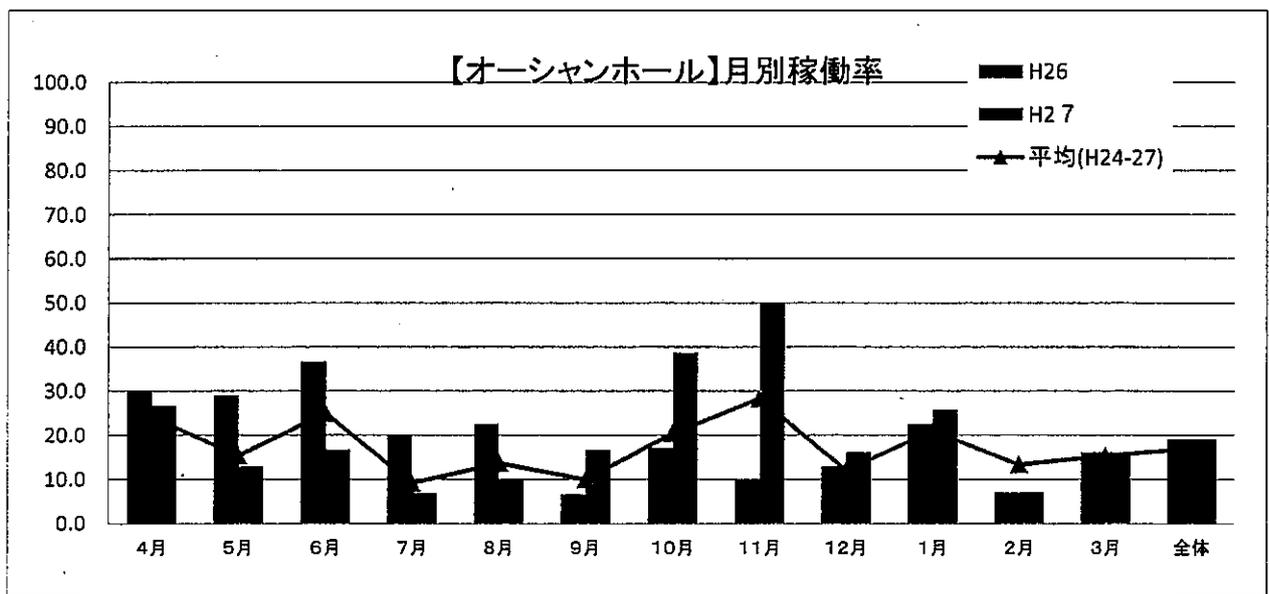
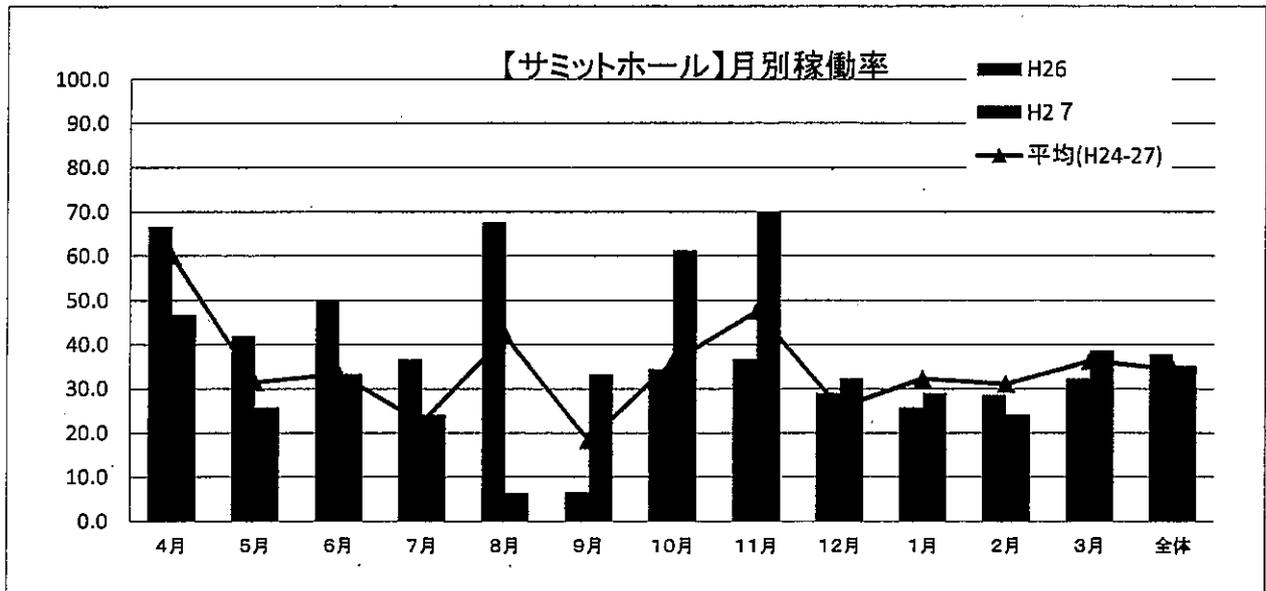
国際会議については、26年度に飛躍的に伸びたものの今年度は、競合施設の台頭により今年度は減少となった。MとCは、引き続き順調に推移しており、インセティブ系は唯一増加となった。今後も施設の特徴を最大限に活かしながら、誘客の増と稼働率の向上に繋がる国内外の催事の誘致及びリピーターの増に向け、計画的かつ積極的な営業展開を図っていく必要がある。

③ 施設稼働率

() 書きは、別の計算手法により算出。

	平成26年度	平成27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	54.5 (30.2)	52.5 (28.8)	98.6	催事件数の減により、施設稼働率は26年度実績を下回っているが、学会、セミナー等の受注拡大強化により、課題となっていたオーシャンホールの稼働率は上昇した。今後も、更なる改善に向け、閑散期対策の強化やオーシャンホールの利用促進に取り組む必要がある。
サミットホール	37.8	35.2	93.1	
オーシャンホール	19.2	23.8	124.0	
サンセットラウンジ	31.2	27.0	86.5	





(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	利用者アンケート結果の報告を参照した。	アンケートの結果において、スタッフのマナー、言葉使い等、高い評価を受けていた。	今後も引き続き、継続的な研修の実施により、職員の資質の向上に努め、利用者に喜ばれるよう適切な対応を行うこと。
広報	県内外企業及びMICE関連法人への営業訪問、ダイレクトメール、自社HP、SNSを活用した告知の実施を確認した。	HPや掲載した広告内容を確認した。全国のMICE関連の情報誌やMICE見本市へも出展している。	今後も引き続き、効果的な情報発信に努めるとともに、積極的な営業展開を行うこと。
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。	申請書、台帳の確認を行ったところ、適切に情報管理が行われていた。	今後も情報管理を徹底すること。

3. 自主事業

事業計画	実施内容 (事業報告書)		業務改善に向けた分析
主催事業	ワンストップサービス	平成27年4月1日～平成28年3月31日	<p>ウェディング事業は、万国津梁館の景観を含めた立地条件と「1日1組限定」という高いステータス性を最大限に生かした付加価値と独自性の高い事業を実施したことにより、開催件数は前年実績同数となり、収入も自主事業収入の中軸となっている。</p> <p>カフェテラス事業については、需要は好調であるもののスタッフの欠員補充の立ち後れにより営業稼働日数が減となり、26年度実績を下回る結果となっている。</p> <p>その他、施設利用の促進を目的にMICE内覧会を開催し、積極的な営業活動を展開している。</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>
主催事業	カフェテラス事業	平成27年4月1日～平成28年3月31日	
主催事業	リゾートウェディング事業	平成27年4月1日～平成28年3月31日	
主催事業	ブライダルフェア春2015	平成27年5月24日	
主催事業	第1回MICE内覧会2015	平成27年7月22日	
主催事業	ブライダルフェア夏2015	平成27年9月6日	
主催事業	第2回MICE内覧会2015	平成27年11月11日	
主催事業	ブライダルフェア冬2015	平成27年11月29日	
主催事業	万国津梁館忘・新年会プラン2015・2016	平成26年12月1日～平成27年1月31日	
主催事業	ブライダルフェア春2016	平成28年2月14日	
主催事業	第3回MICE内覧会2016	平成28年3月8日	
主催事業	万国津梁館歓送迎会プラン2016	平成28年3月1日～平成28年3月31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
万国津梁館を利用したきっかけについて	既に知っていた	53.8% (47.0%)	「既に知っていた」の回答が、今年度は、全体の半数を占め、利用者の当館への認知度が向上が図られてきている。 紹介案件が全体の3割を占めており、今まで営業施策の一環として取り組んできた紹介/斡旋機能のある旅行社や関連企業への代理店セールスが実を結ぶアンケート結果となった。	今年度は、アンケート回収率が78.8%と高かった。（前年度実績67.9%） 記述式のコメントを始めてから、月一回の会議の中で検討検証を重ね、改善が必要な次案については、迅速な是正を施し、更なる顧客満足度向上につながるよう、当館運営の品質向上を図っている。
	その他	12.5% (14.5%)		
	旅行業者の紹介	9.8% (9.8%)		
	宿泊施設の紹介	7.6% (8.2%)		
	万国津梁館ホームページ	6.5% (7.7%)		
	知人の紹介	4.9% (5.7%)		
	県・OCVBからの紹介	2.7% (5.1%)		
提携衣裳店	2.2% (2.0%)			
利用いただいた理由	雰囲気（豪華/開放感等）	24.7% (25.6%)	昨年同様、意見が分散していることから、当館の魅力が多岐に渡っている事が窺い知れる。ソフト面では、スタッフ対応や清潔感等自助努力で改善可能な事項について前年比4.6%向上している。「お客様第一主義」の経営理念の下、全職員がホスピタリティマインドを持って、常日頃利用者に対し、誠心誠意対応したことが数値となった結果と推察される。	
	ロケーションが良い	20.4% (24.0%)		
	リゾート感がある	10.8% (12.0%)		
	宿泊施設が近い	8.9% (11.0%)		
	利用したことがある	9.8% (7.2%)		
	国際会議の実績がある	8.3% (5.6%)		
	プライベート感がある	5.0% (5.3%)		
	その他（主催者指定等）	3.3% (2.7%)		
	スタッフの対応	3.1% (2.4%)		
	清潔感	8.3% (2.2%)		
料理	(2.0%)			
万国津梁館の利用状況	初めて	51.0% (52.6%)	リゾート地域での立地等のため、当館の需要の大半は県外・国外からのゲストとなる要素が高くなることから、昨年度同様に新規利用案件の割合が高くなっている。安定した稼働率の維持のためにも、再利用率の向上等が営業上の命題であることから、催事利用後のアフターケアや再セールスの強化を図っていく。	
	年数回程度	9.8% (17.5%)		
	年1回程度	25.9% (21.1%)		
	隔年開催	11.2% (1.8%)		
	その他	2.1% (7.0%)		
万国津梁館の立地・ロケーションについて	満足	85.1% (89.0%)	上記質問項目の結果通り、万国津梁館の選定理由で過半数近くを占めたロケーション・雰囲気の良さの回答通り、やや満足以上コメントが96.3%となった。	
	やや満足	11.2% (6.7%)		
	普通	0.5% (0.6%)		
	やや不満	3.2% (3.7%)		
	不満	0.0% (0.0%)		
万国津梁館の会場について	満足	94.1% (89.6%)	全ての施設から海が見える設計が評価されている。催事打合せ時において当館職員から各会場の特徴等の説明を利用者に徹底させている為、やや満足以上が99.4%であった。	
	やや満足	5.3% (10.4%)		
	普通	0.5% (0.0%)		
	やや不満	0.0% (0.0%)		
	不満	0.0% (0.0%)		
万国津梁館の施設について（お手洗い/駐車場/回廊等）	満足	88.4% (85.2%)	ファミリー層の利用客増加に伴い、専用のおむつ替え施設を求める声に対し、前年度で迅速な改善/措置を図った結果、今年度は99.5%のやや満足以上のコメントが得られた。	
	やや満足	11.1% (25.0%)		
	普通	0.5% (3.7%)		
	やや不満	0.0% (6.1%)		
	不満	0.0% (0.0%)		
万国津梁館の清掃状態について	満足	95.1% (84.6%)	清掃については、業務仕様書内容通り、日々及び定期の清掃活動は完全に実施されている。雨天時の回廊の水捌けの悪さに対して前年度指摘があったため、梅雨入り前に回廊の滑り止め加工を施した結果、同様のコメントは皆無となり、99.3%のやや満足以上のコメントが得られた。	
	やや満足	4.2% (13.7%)		
	普通	0.7% (1.7%)		
	やや不満	0.0% (0.0%)		
	不満	0.0% (0.0%)		
万国津梁館の会場料金について	満足	63.2% (49.1%)	一昨年度より、従来の時間帯枠の括りの撤廃や分割可能な施設においては分割料金の新設定等、より利用者の視点に立った利用料金の改定を行ってきたが、利用者の中には催事の本番以外の設営・撤去にかかる時間まで料金がかかることに対して不満をもつケースが多いことが確認された。次年度から料金内容の変更を予定している。	
	やや満足	15.1% (29.8%)		
	普通	18.4% (15.5%)		
	やや不満	1.6% (5.0%)		
	不満	1.6% (0.6%)		
催事スタッフの対応・マナー・説明・言葉づかいについて	満足	96.3% (89.0%)	今年度は、退職/異動に伴う新規スタッフが多い中、これまで以上に職員の来客対応や応酬話法について指導/育成強化を図った結果、全職員の接客スキルが高レベルで維持され、99.5%のやや満足以上のコメントが得られた。	
	やや満足	3.2% (10.4%)		
	普通	0.5% (0.6%)		
	やや不満	0.0% (0.0%)		
	不満	0.0% (0.0%)		
その他スタッフの説明・言葉づかいについて	満足	91.5% (85.2%)	上記のとおり、全職員に対する接客スキル向上に向けたアクションを実施した結果、満足コメントが過去4年で最高の結果となった。しかし、スキルについて個人差があるため、今後は、個別指導やチームごとの勉強会も視野に入れながら新たな指導育成法を検討したい。	
	やや満足	4.8% (8.6%)		
	普通	3.2% (1.9%)		
	やや不満	0.5% (4.3%)		
	不満	0.0% (0.0%)		
料理ケータリング及びお弁当について	満足	85.1% (50.0%)	今年度は、学会や会議等の件数減に比例し、弁当の手配件数が減ったため、例年改善要求の多い弁当ケータリングに関する要求が減少した。弁当ケータリングの内容について、質・量の改善と沖縄らしい食材・メニューについて、今後、手配業者との再考を図っていく。	
	やや満足	9.6% (36.9%)		
	普通	5.3% (13.1%)		
	やや不満	0.0% (0.0%)		
	不満	0.0% (0.0%)		

*（）番きは前年度数値

アンケート回収数・回収率

開催件数	247	回収数	165	回収率	67%
------	-----	-----	-----	-----	-----

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		平成27年度		対計画比 (%)	平成26年度 実績	対前年度 比(%)
		事業計画	実績			
利用料金収入	サミットホール	40,866	28,657	70.1	32,948	87.0
	オーシャンホール	17,089	22,796	133.4	18,962	120.2
	サンセトラウンジ	7,430	6,098	82.1	8,402	72.6
	ビジネスルーム	743	486	65.4	541	89.8
	貴賓室	743	369	49.7	610	60.5
	カフェテラス	7,430	7,450	100.3	6,685	111.4
	計	74,301	65,856	88.6	68,148	96.6
指定管理料		65,633	65,633	100.0	80,576	81.5
自主事業収入	ワンストップサービス	48,178	51,486	106.9	59,758	86.2
	ウエディング事業	121,489	125,184	103.0	117,227	106.8
	その他	16,416	17,139	104.4	18,378	93.3
	計	186,083	193,809	104.2	195,363	99.2
合計(A)		326,017	325,298	99.8	344,087	94.5
(業務改善に向けた分析)						
収入全体では計画及び26年度実績をともに下回っている。今年度から指定管理料が14百万円の減であり、自主事業も減少となっている。今後は、計画値の達成に向け、これまで以上に積極的かつ戦略的な営業活動、情報発信に取り組み、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。						

(2) 支出

(千円)

支出項目	平成27年度		対計画比 (%)	平成26年度 実績	対前年度 比(%)
	事業計画	実績			
人件費	36,402	35,311	97.0	35,705	98.9
賃金	8,854	7,558	85.4	8,690	87.0
修繕費	5,137	3,426	66.7	4,788	71.6
施設管理委託費	55,058	54,929	99.8	54,929	100.0
保守点検委託料	4,018	3,977	99.0	3,977	100.0
備品費	546	146	26.7	742	19.7
消耗品費	714	1,620	226.9	667	242.9
広告宣伝費	6,998	6,047	86.4	6,669	90.7
印刷製本費	3,569	1,899	53.2	2,358	80.5
光熱水道費	17,317	16,794	97.0	18,125	92.7
旅費/燃料費	1,706	1,111	65.1	866	128.3
保険料	213	155	72.8	114	136.0
公租公課	108	188	174.1	66	284.8
営業渉外費	1,066	939	88.1	615	152.7
賃借料	4,828	3,868	80.1	5,292	73.1
通信費	869	740	85.2	909	81.4
負担金	130	85	65.4	85	100.0
手数料	1,231	1,099	89.3	1,254	87.6
被服費	232	358	154.3	176	203.4
仕入原価費	139,095	144,906	104.2	143,162	101.2
雑費	4	5	125.0	5	100.0
役務費	1,243	1,245	100.2	908	137.1
合計 (B)	289,338	286,406	99.0	290,102	98.7
〈業務改善に向けた分析〉					
支出全体では、催事件数減により光熱費等全体的に減となっている。修繕については、築15年が経過し、今後は、更なる経費節減に向けた経営努力を図るとともに、県と協議の上、コスト削減を目指した設備の更新についても検討していく必要がある。					

2. 経営分析指標

(千円、%、円)

評価指標	平成27年度		対計画比 (%)	平成26年度 実績	対前年度 比(%)
	事業計画	実績			
事業収支 (収入(A)－支出(B))	36,679	38,892	106.0	53,965	72.1
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	22.8	20.2	88.8	19.8	102.2
人件費比率 (人件費/支出(B))	12.6	12.3	98.0	12.3	100.2
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	20.4	20.6	100.7	20.3	101.3
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	13,578	13,441	99.0	11,737	114.5
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	3,080	3,080	100.0	3,260	94.5
〈業務改善に向けた分析〉					
<p>事業収支は、昨年度実績値から大幅に下回ってはいるが、指定管理料の大幅減額の影響のあったが、収支は黒字となっている。催事件数は減少しているものの、施設利用の付加価値になっている自主事業の収入が支える形となっており、固定費の削減に努めた事で安定的に黒字を維持している。また、利用者あたりのコストは利用者の減少により微増となっているが、利用者あたり自治体負担コストは、指定管理料の大幅減により前年度より改善しており、効率的な管理運営が行われていると評価できる。</p>					

※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。