

# 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	万国津梁館	対象年度	令和2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 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	.....	8
1. 維持管理業務		
2. 運營業務		
3. 総合評価		
III. サービスの安定性評価(財務状況)	.....	9
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
IV. 総合評価	.....	12
1. 目標		
2. 評価結果		
附表 経営状況分析シート	.....	14

## 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	万国津梁館	対象年度	令和2年度
指定管理者	ザ・テラスホテルズ株式会社 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.20 コロナ禍による催事 件数の減に伴い、 清掃頻度を見直 し、日常的な館内 清掃、植栽維持管 理を実施	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。	コロナ禍による施設稼働率 の減に対応しながら、不特 定多数が触れる箇所への アルコール消毒作業の実 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.20 コロナ禍による催事 件数の減に伴い、 清掃頻度を見直 し、定期清掃管理 業務を実施	修景池や回廊の 清掃など館内はき 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。	コロナ禍による施設稼働率の 減に対応するとともに、衛生 環境の維持に必要な頻度は 保ちながら、状況の変化に柔 軟に対応している。

## (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)		
法定点検等や音響 等の点検の実施		○	P.19 コロナ禍による催事 件数の減に伴い、 点検頻度を見直 しながら受変電設備・ 消防設備、音響・映 像・照明、舞台機構 等の保守点検を実 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。	コロナ禍による施設稼働率 の減に対応するとともに、 法定点検や施設の維持に 必要な点検を実施してい 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)		
保安警備(昼間)、 機械警備(夜間)を 実施		○	P.21 コロナ禍による収入 減に対応するた め、警備スタッフに よる警備は夜間の みとし、昼間は施設 職員やホール管理 スタッフで保安警備 を実施	昼間はホールスタッ プ等2名、夜間は警 備スタッフ1名体制 で施設の保安警備 が実施されていた。	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。	コロナ禍による状況の変化に 対応しながら、適切に業務を 実施している。今後も適切に 警備を行い、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.22 年間32件の修繕 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。	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。	コロナ禍で施設利用収入が 減となる中、不具合への対応 や感染予防策への工夫がさ されている。今後も柔軟に対 応し、施設機能の維持に努め 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の購入及び管理	○	○	P.15 オーシャンホールのシロッコファン(換気設備)備品1点を購入済み。	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。	備品購入費の予算を上回っているが、必要な備品を適切な方法で購入し、管理を行っている。	予定外の備品需要にも柔軟に対応できるよう、今後も適切な備品購入及び管理に努める。

(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)		
年間3回、防災・消火訓練実施。	○	○	P.12 万国津梁館職員による津波を想定した防災・避難訓練を年1回と、火災を想定した防災・消火・避難訓練を2回実施。	危機管理マニュアルの整備、消防訓練の実施がされていた。	事業計画の通り適切に実施されている。	令和2年度はコロナ禍により近隣施設との合同訓練は実施していないが、感染対策をとりながら津波・火災を想定した訓練を行うなど、適切に実施されている。 引き続き、防災計画の整備や訓練の実施を継続し、緊急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	○		P.9 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実施されている。	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。

※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。

その他特記事項

<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、万国津梁館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、飛沫防止パーテーションの用意等を実施し、館内での衛生管理に努めた。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の拡大による収入減や施設稼働率低下に対応するため、各委託業務の点検内容や頻度の見直しを行い、支出の抑制に努めた。</li> </ul>
---

1. 維持管理業務取組改善案	コロナ禍による収入の減少や、施設稼働率の減少、消毒作業の増など前年度までとは異なる条件の中、万国津梁館の施設を維持するため工夫を行い、適正な管理が行われている。 コロナ禍の影響が続く中、今後も引き続き適正な施設の維持に努める。
----------------	--

※「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(R2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

	平成31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	
国際会議	24	-	0	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	102	-	16	15.7%	-	年間を通じた新型コロナの影響により、県外会議等の件数は昨年度実績を大幅に下回っている。
県内会議	70	-	24	34.3%	-	年間を通じた新型コロナの影響により、県内会議等の件数は昨年度実績を大幅に下回っている。
催事開催 件数						P.2 年間を通して新型コロナの影響による催事の延期・キャンセルが相次いだ結果、催事件数は前年度の20%と大幅な減となった。
計	196	235	40	20.4%	17.0%	万国津梁館においては施設の感染拡大防止ガイドラインを策定し、三密を回避するレイアウトの提案など、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、県内の新型コロナの感染状況が収束しないため、催事需要の停滞が続いた。  今後は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。

評価(①利用状況)

C

## 【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利用者数

		平成31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	海外参加者	2,731	-	0	0.0%	-	新型コロナ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	16,529	-	738	4.5%	-	年間を通じた新型コロナの影響により、県外参加者数は昨年度実績を大幅に下回っている。
	県内参加者	10,035	-	2,633	26.2%	-	年間を通じた新型コロナの影響により、県内参加者数は昨年度実績を大幅に下回っている。
	計	29,295	26,907	3,371	11.5%	12.5%	P.3 年間を通して新型コロナの影響による催事件数の大幅減に加え、感染対策のため収容人数を定員の50%に制限したことにより年間利用者数は昨年度の12%と大幅な減となった。 新型コロナの影響により、利用者数の低迷は続くことが予想されるが、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。

## ③施設稼働率

		平成31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	
施設 稼働率	サミットホール	43.4%	—	6.6%	-36.8P	-	P.3 年間を通して新型コロナの影響による催事件数の大幅減により、施設稼働率は前年度のマイナス42.2ポイントと大幅な減となった。
	オーシャンホール	22.8%	—	3.3%	-19.5P	-	新型コロナの影響による催事件数の低迷が続くことが予想されるが、ハイブリッド会議や少人数の催事など、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。
	サンセットラウンジ	29.7%	—	9.6%	-20.1P	-	
	計	56.9%	56.2%	14.7%	-42.2P	-41.5P	

## (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)		
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。	○	○	P6、13、14月1回の会議にて全部署でアンケート結果を共有し、満足度向上につなげている。今年度は接客スキル研修に加え、コロナ対策に関する研修も実施した。	アンケート結果で高い評価を受けており、各月行っている会議の成果が出ている。	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。コロナ禍で催事件数が大幅に減少しているなか、新型コロナウイルス感染対策研修を行うなど、催事の満足度を高めるための取組を積極的に実施している。現地での満足度の向上はリピーターの獲得につながり、アフターコロナの催事需要に影響するため、引き続きサービスレベルの維持・向上に努める。

## (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)		
①MICE見本市、商談会の参加 ②県外法人、MICE関連法人への誘致活動 ③県内産官学への営業活動 ④万国津梁館施設見学会 ⑤その他の広報活動	○		P.4 ①年間4回参加(オンライン) ②年3回参加(オンライン) ③オンラインでの施設内覧会を実施 ④コロナ禍により実施なし ⑤通年で適時にダイレクトメール、自社HP、SNSを活用した告知実施	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。	施設見学会は新型コロナウイルスの影響で開催不可となるなど、事業計画から変更となっているが、広報活動は適切に実施されている。	新型コロナウイルスの影響による商談会の中止・オンライン開催など、当初想定していた対面での営業・広報が実施困難な事態となったが、オンライン商談への切替や、新型コロナウイルス対策ガイドラインのホームページへの掲載など、状況の変化に柔軟に対応した広報活動を行っている。  新型コロナウイルスの影響が長引き、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などを適切に取り扱う。	○		・業務上知り得た情報や個人情報の取り扱いについては関連法令順守、各規定順守にて適切に実施。 ・催事情報の公開の可否を確認し、情報管理を実施。	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。

## 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	○		P.6,7 令和2年4月1日 ～令和3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、内装開 連の手配等もワン ストップで手配して いた。	事業計画の通り 適切に実施され ている	コロナ禍による催事件数の大幅な減のほか、会食機会の減によるケータリング需要の大幅減により、ワンストップサービスの収入は前年度比で7%となった。新型コロナの影響が継続し、特に多人数での会食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。
【主催事業】 カフェテラス事 業	○		P.5 令和2年4月1日 ～令和2年4月31 日の間、同事業 を実施。	新型コロナの感染 拡大により5月以 降は営業中止	新型コロナの影 響により来場者 が激減したた め、計画を変更 した。	新型コロナの影響により利用者が激減したことから、令和2年5月から営業を中止した。カフェテラスは催事参加者だけでなく、一般の見学客にも需要があるため、今後の感染状況を注視しながら、事業再開の時期を検討する。
【主催事業】 リゾートウェ ディング事業	○		P.2 令和2年4月1日 ～令和3年3月31 日の間、同事業 を実施。	「1日1組限定」と いう条件の下、フォ トウェディングを含め14 件のウェディング を実施していた。	事業計画の通り 適切に実施され ている	リゾートウェディング事業は自主事業収入の主軸となっていたが、新型コロナの影響により中止や延期が相次いだ。円卓に対応した飛沫防止パーティションを導入したほか、少人数での婚礼プラン、フォトウェディングのみのプランなど、新しい生活様式に対応したプランを販売したが、開催件数は前年度の3分の1となった。新型コロナの影響が継続し、会食は避けられる傾向が続いているが、フォトウェディングや少人数婚礼プランなど感染対策を取れるプランを推奨しながら、コロナ収束後の需要獲得に向けて、今後も事業の実施を推奨していく。
【主催事業】 万国津梁館 MICE内覧会	○		P.4,5 新型コロナの感 染拡大により開 催中止	新型コロナの感染 拡大により開催中 止	新型コロナの感 染拡大により開 催中止	新型コロナ収束を見据え、8月と12月に現地での施設見学会を予定していたが、年間を通じて感染状況の収束が見られなかったことにより、現地での内覧会は実施せず、オンラインによる個別商談会や施設内覧会を実施した。新型コロナの影響が継続し、現地の内覧会開催は難しい状況が続いているが、現地での施設見学は、主催者に会場の雰囲気伝える手段として非常に有効であるため、今後の感染状況を注視しながら、現地での内覧会の実施時期を検討する。

## 3. 自主事業(つづき)

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】 万国津梁館ブ ライダルフェ アー	○		P.5 新型コロナの感 染拡大により開 催中止	新型コロナの感 染拡大により開 催中止	新型コロナの感 染拡大により開 催中止	新型コロナ収束を見据え、9月、12月、2月に現地での施設見学会を予定していたが、年間を通じて感染状況の収束が見られなかったことにより、現地での集客イベントは実施せず、オンラインによる個別商談会を実施した。 新型コロナの影響が継続し、現地の集客イベント開催は難しい状況が続いているが、参加者がその場で予約や仮予約でき、非常に宣伝効果が高いイベントであるため、今後の感染状況を注視しながら、現地での内覧会の実施時期を検討する。

## その他特記事項

- ・新型コロナの影響により、ワンストップサービスやウェディング事業の売上が大きく減となったほか、カフェテラスの営業中止や主催事業・共催事業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。
- ・コロナ禍での催事需要に応えるため、ハイブリッド型MICEプランや少人数でのフォトウェディングプランなどの新プランの開発・販売を行った。

※「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	<p>令和2年度は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・延期が相次ぎ、催事件数は前年度の20%と非常に厳しい運営状況であった。 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、事業計画の変更をせざるを得ない状況であった。</p> <p>今後も新型コロナの影響による催事件数の低迷が続くことが予想されるが、ハイブリッド会議や少人数の催事など感染対策を確実に実施しながら、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おこなっていく。</p>
-----------------------------	--

※「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(R2年度)の主な取組改善案を記入してくた

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	
	平成31年度 評価	令和2年度 目標	令和2年度評価			
維持管理業務 施設・設備管理 ・万国津梁館の立地・ロケーションについて ・万国津梁館の会場について ・万国津梁館の施設(お手洗い、駐車場、回廊等)	〈満足度〉 99.3%(※1) ・満足91.1% ・やや満足8.2% ・普通0.7% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉P.13 99.4%(※1) ・満足96.2% ・やや満足3.2% ・普通0.6% ・やや不満0% ・不満0% 〈改善要望〉 特になし	S	今年度も施設・設備の老朽化による故障等が見られたが、いずれも迅速な対応等により無事故で全催事の挙行を完了できた。	高い満足度となっている。施設の改善要望については、規模、緊急性などを考慮し検討していく。
運営業務 接客対応 ・催事スタッフの対応・マナー・説明・言葉づかいについて ・その他スタッフのマナー・説明・言葉づかいについて ・ホテルサービスについて(ウェーター、ウェイトレス)	〈満足度〉 99.0%(※1) ・満足96.6% ・やや満足2.4% ・普通1.0% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉 100.0%(※1) ・満足90.4% ・やや満足9.6% ・普通0.0% ・やや不満0% ・不満0% 〈改善要望〉 特になし。	S	今年度も全職員対象に接客スキル向上の為に社内研修会と併せて、特に今年度はコロナ対策に関する研修を重点的に実施した成果により、衛生面に関するサービス向上がより図られ、今般のコロナ禍の中、催事挙行を決定した利用者から職員のおもてなしとコロナ対策施策について沢山のグッドコメントが寄せられた。	高い満足度となっている。今後も社会状況の変化に対応した研修の実施や、委託業者等へのアンケート結果の共有を引き続き行い、今のサービスレベルの維持に努めていく。
施設サービス ・万国津梁館の清掃状態について ・料理ケータリング及びお弁当について	〈満足度〉 98.0%(※1) ・満足94.2% ・やや満足3.8% ・普通2.0% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉 93.7%(※1) ・満足72.4% ・やや満足21.3% ・普通6.3% ・やや不満0% ・不満0% 〈改善要望〉 特になし。	S	今年度はコロナ禍に因る減収を補う為、清掃については清掃内容の見直し、人員の調整等、経費削減策と併せて、コロナ対策強化の為、接触頻度の高い箇所の消毒作業や換気対策を追加した。又、飲食を伴う催事の挙行時にはケータリング会社の協力の下、手袋着用、及び蓋付での料理の提供等、衛生的な環境を維持した結果、利用者の満足度は高いレベルで維持されている。	コロナ禍において清掃状況や飲食提供時の衛生環境の維持に努めた結果、高い満足度となっている。今後も状況に対応した衛生状態の維持に努めていく。
利用規定 ・万国津梁館の会場料金について	〈満足度〉 91.5%(※1) ・満足70.5% ・やや満足21.0% ・普通8.0% ・やや不満0.5% ・不満0%	—	〈満足度〉 88.2%(※1) ・満足68.6% ・やや満足19.6% ・普通11.8% ・やや不満0.0% ・不満0% 〈改善要望〉 コロナ対策として会場利用人数を定員の50%以下としたため、従来より大型の会場利用となる際の施設使用料の負担増について減免要請あり。	A	コロナ禍により比較的予算に余裕のある国外・県外需要が低迷した結果、料金の評価は例年以上に回答が分散する結果となった。今年度は低予算かつ小規模な催事が多かったため、より効率的な利用時間枠でのコーディネーションを心がけた結果、やや満足以上の評価を約88%獲得した。	新型コロナ感染対策による収容制限により、従来より広い会場が必要になるため割高に受け取られることがある。コロナ禍での催事需要獲得に向けた県内催事の割引などの減免制度を周知するなど、引き続き丁寧な説明を心がけ理解を得られるよう努めていく。
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉 97.0%(※1)	—	〈満足度〉 95.3%(※1)	評価 (②満足度)  S	従来より実施している委託事業者への情報共有などに加え、コロナ禍に対応した研修や感染対策の成果が出ている。引き続き満足度向上に努めていく。	

※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

その他特記事項

・職員対象の社内研修に、新たにコロナ対策に関する研修を追加するなど、状況の変化に対応しながら満足度を維持させるための工夫を行っている。

II. サービスの質の評価  
取組改善案  
今年度はコロナ禍で催事件数が少ない中、感染対策の実施など状況の変化に対応した対応を行った結果、総合評価で満足度が95.3%と高水準となっている。また各評価項目も会場料金以外の項目で90%を超えており、利用者から不満の声はほとんど出していない。更なる満足度向上に向け、県と指定管理者が連携して対応し、サービスレベルの維持向上を図り、リピーター確保に努めていく。

※「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(H31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31年度実績 (千円)	事業計画 (千円)	令和2年度実績 (千円)	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	サミットホール	44,273	-	5,319	12.0%	-	
	オーシャンホール	22,807	-	4,109	18.0%	-	
	サンセットラウンジ	7,304	-	2,919	40.0%	-	
	ビジネスルーム	763	-	0	0.0%	-	
	貴賓室	368	-	0	0.0%	-	
	カフェテラス	5,420	-	231	4.3%	-	
計		80,935	85,480	12,578	15.5%	14.7%	
指定管理料		66,241	29,916	47,889	72.3%	160.1%	増額変更
自主事業収入	ワンストップサービス	86,265	61,557	6,136	7.1%	10.0%	
	ウェディング事業	116,636	133,542	18,491	15.9%	13.8%	
	その他	17,741	18,568	76	0.4%	0.4%	
計		220,642	213,667	24,703	11.2%	11.6%	
合計(A)		367,818	329,063	85,170	23.2%	25.9%	

<現状分析・課題>

P.8

新型コロナウイルス感染症の影響による催事件数の減に伴い、利用料金収入は前年度比約15%、自主事業収入は前年度比約11%と非常に厳しい結果となった。

指定管理期間の更新により、今期の当初指定管理料は29,916千円と昨年度と比べ減となったが、新型コロナウイルス感染症の影響により施設利用収入及び自主事業収入が大幅減となった結果、施設運営を安定して行うため指定管理料の再算定を行い、17,973千円増額した。

今後も新型コロナの影響による催事件数の低迷が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	平成31年度実績 (千円)	事業計画 (千円)	令和2年度実績 (千円)	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	44,250	43,794	24,139	54.6%	55.1%	
賃金	3,173	4,540	194	6.1%	4.3%	
修繕費	3,902	4,832	1,361	34.9%	28.2%	
施設管理委託費	51,168	55,331	31,180	60.9%	56.4%	
保守点検委託費	4,219	4,277	2,553	60.5%	59.7%	
備品費	765	77	124	16.2%	161.0%	オーシャンホールのシロココファン(換気設備)購入
消耗品費	1,289	1,169	212	16.4%	18.1%	
広報宣伝費	4,162	4,632	79	1.9%	1.7%	
印刷製本費	2,231	1,479	856	38.4%	57.9%	
光熱水道費	15,853	16,640	7,939	50.1%	47.7%	
旅費/燃料費	1,106	1,574	288	26.0%	18.3%	
保険料	77	100	88	114.3%	88.0%	
公租公課	88	186	16	18.2%	8.6%	
営業渉外費	697	1,312	432	62.0%	32.9%	
賃借料	3,861	4,167	1,120	29.0%	26.9%	
通信費	802	865	507	63.2%	58.6%	
負担金	36	40	20	55.6%	50.0%	
手数料	1,214	1,180	280	23.1%	23.7%	
被服費	217	198	76	35.0%	38.4%	
仕入れ原価費	170,970	161,726	18,423	10.8%	11.4%	
雑費	3	4	3	100.0%	75.0%	
役務費	1,751	1,655	396	22.6%	23.9%	
合計(B)	311,834	309,778	90,286	29.0%	29.1%	

<現状分析・課題>

P.8

コロナ禍による施設稼働率の低下及び収入減に伴い、人員の見直し、点検頻度の変更など各項目において支出の削減に努めた。

今後も新型コロナの影響による催事件数の低迷が続くことが予想され、引き続き支出額の削減を行う必要があるが、安全に催事が行えるよう適切な維持管理体制を維持しながら支出額の削減に努める。

※「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31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) (千円) (収入(A)－支出(B))	55,984	19,285	-5,116	-9.1%	-26.5%	
収益率 (%) (事業収支(C)／収入合計(A))	15.2%	5.9%	-6.0%	-21.2P	-11.9P	
利用料金比率 (%) (利用料金収入／収入(A))	22.0%	26.0%	14.8%	-7.2P	-11.2P	
人件費比率 (%) (人件費／支出(B))	14.2%	14.1%	26.7%	+12.5P	+12.6P	
外部委託費比率 (%) (外部委託費合計／支出(B))	17.8%	19.2%	37.4%	+19.6P	+18.1P	
利用者あたり管理コスト(円) (支出(B)／利用者数)	10,644	11,512	26,783	251.6%	232.7%	
利用者あたり自治体負担コスト(円) (指定管理料／利用者数)	2,261	1,111	14,206	628.3%	1278.7%	
<p>〈現状分析・課題〉</p> <p>令和2年度は年間を通した新型コロナの影響より収入が大幅に減少したため、支出額の削減や指定管理料の増額で影響を最小限に抑えるよう対応したが、最終的な事業収支は、5,116千円の赤字となり、収益率はマイナス6%となった。                      今後も新型コロナの影響による催事件数の低迷が続くことが予想され、安全に催事が行えるよう適切な維持管理体制を維持しながら、支出削減の継続を行う必要がある。</p>						

※「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	<p>【評価基準(③財務状況)】</p> <p>収益率(事業収支／収入合計)</p> <p>A : 0%以上</p> <p>B : -5%以上、0%未満</p> <p>C : -5%未満</p>
-----------	---	---

その他特記事項

<p>指定管理期間の更新により、今期の当初指定管理料は29,916千円と昨年度と比べ減となったが、新型コロナウイルス感染症の影響により施設利用収入及び自主事業収入が大幅減となった結果、施設運営を安定して行うため指定管理料の再算定を行い、17,973千円増額した。</p>	
<p>Ⅲ. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案</p>	<p>今後も新型コロナの影響による催事件数の低迷が続くことが予想され、安全に催事が行えるよう適切な維持管理体制を維持することが求められ、引き続き厳しい状況が予想される。ハイブリッド型催事などの新しい生活様式に対応した催事の誘致や、支出削減を行いながら、コロナ収束後の需要を見据えたオンライン商談会の実施など、状況に対応した施設運営を行う必要がある。</p>

※「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(H31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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
成果指標	①利用状況	—	—	—	—	—
	②満足度	満足度	96%	96%	96%	96%
財務指標	③財務状況	収益率	7%	7%	7%	7%

## 2. 評価結果

評価項目	評価指標	平成31年度実績	事業計画(目標値)	令和2年度実績	令和2年度		現状分析・課題	評価	取組改善案	令和3年度目標値	
					前年比	計画比					
①利用状況	催事開催件数	196	235	40	20.4%	17.0%	年間を通して新型コロナウイルスの影響による催事の延期・キャンセルが相次いだ結果、催事件数は前年度の20%と大幅な減となった。 万国津梁館においては感染拡大防止ガイドラインを策定し、三密を回避するレイアウトの提案など、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。	C	新型コロナウイルスの影響は引き続き継続が予想されるため、ハイブリッド型催事に対応したプランなどのコロナ禍に対応した催事の提案を行いながら、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。	—	
	②満足度	満足度(%)	97.0%	90.0%	95.3%	-1.7%	+5.3%	コロナ禍で催事件数が少ない中、感染対策の実施など状況の変化に対応した対応を行った結果、総合評価で満足度が95.3%と高水準となっている。会場料金以外の各項目でも90%を超えており、利用者から不満の声はほとんど出ていない。	S	新型コロナウイルスの影響で、催事件数の減少は継続しているが、本施設の高い満足度は、競合施設やオンラインでの催事に対し、大きなメリットとなるため今後も高水準の維持に努める。	96%
財務指標	③財務状況	収益率(%)	15.2%	5.9%	-6.0%	-21.2P	-11.9P	令和2年度は年間を通して新型コロナウイルスの影響より収入が大幅に減少したため、支出額の削減や指定管理料の増額で影響を最小限に抑えるよう対応したが、最終的な事業収支は、約5,116千円の赤字となり、収益率はマイナス6%となった。	C	今後も新型コロナウイルスの影響による催事件数の低迷が続くことが予想され、安全に催事が行えるよう適切な維持管理体制を維持しながら、支出削減の継続を行う必要がある。	0
活動指標	④重点取組事項	MICE見本市・商談会への出展、県外主催者等への誘致活動	8回	8回	7回	87.5%	87.5%	オンライン商談会への参加を積極的に行い、MICE見本市・商談会への参加が4回、県外法人・MICE関連法人への誘致活動が3回と計7回の広報・誘致活動を実施した。	A	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。	8
総合評価								B			

## 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。  
 ・万国津梁館新型コロナウイルス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感染対策を行うほか、職員研修に新型コロナ対策研修を追加するなど、感染対策を行いながら催事を行う環境を整えている。  
 ・ハイブリッド型MICEプランや少人数でのフォトウェディングプランなど、コロナ禍に対応した新プランの開発・販売を行ったほか、オンライン営業等で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。

※「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

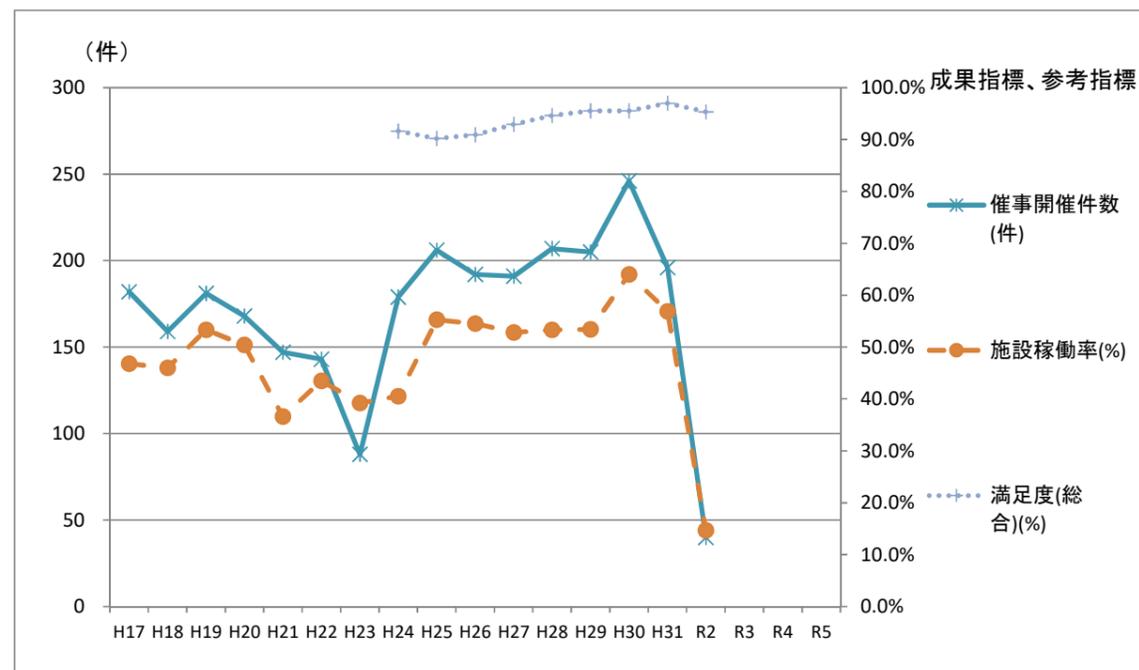
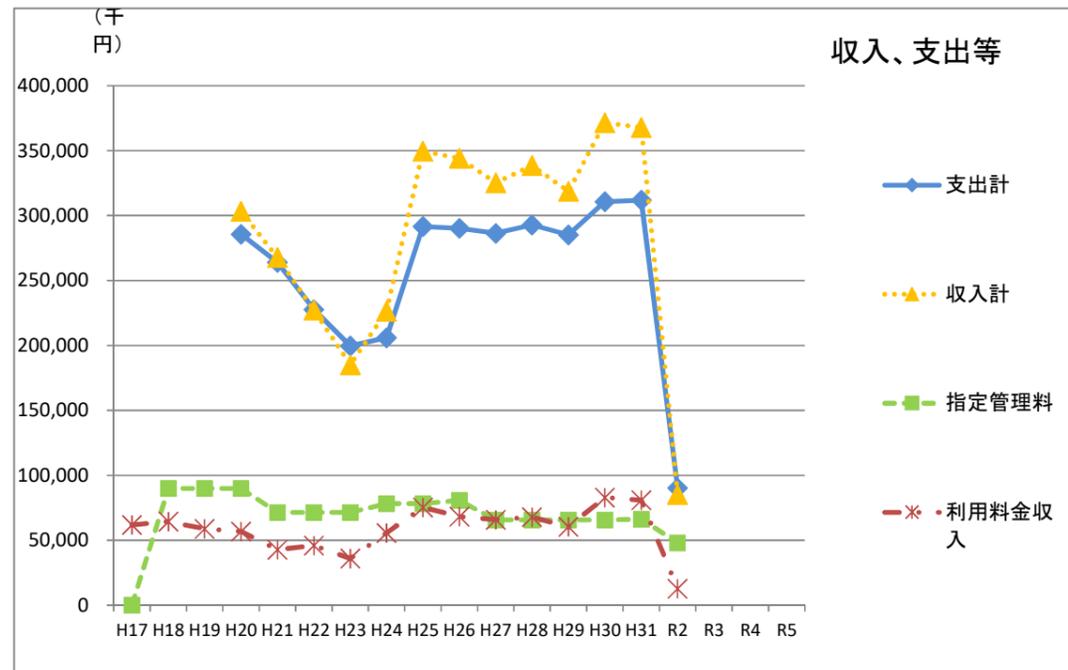
#### 【各評価項目点数】

	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:万国津梁館】

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	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
		実績	件	182	159	181	168	147	143	88	179	206	192	191	207	205	246	196	40					
		目標比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	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	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	96.0%	96.0%	96.0%	
			目標比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
			H17比	%	100%	87%	99%	92%	81%	79%	48%	98%	113%	105%	105%	114%	113%	135%	108%	22%				
			目標費	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
			H17比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	+1.6P	+0.2P	+0.9P	+2.9P	+4.6P	+5.5P	+5.5P	+7.0P	+5.3P			
			利用者数(全数)	実績	人	18,130	17,847	21,507	17,674	12,033	13,975	15,115	17,533	19,627	24,719	21,309	22,389	26,017	29,454	29,295	3,371			
	H17比	%	100.0%	98.4%	118.6%	97.5%	66.4%	77.1%	83.4%	96.7%	108.3%	136.3%	117.5%	123.5%	143.5%	162.5%	161.6%	18.6%						
施設稼働率	実績	%	46.8%	46.0%	53.3%	50.4%	36.6%	43.5%	39.2%	40.5%	55.3%	54.5%	52.8%	53.3%	53.4%	64.0%	56.9%	14.7%						
	H17比	%	-	-0.8P	+6.5P	+3.6P	-10.2P	-3.3P	-7.6P	-6.3P	+8.5P	+7.7P	+6.0P	+6.5P	+6.6P	+17.2P	+10.1P	-32.1P						
財務指標	指定管理料	千円	0	89,881	89,881	89,881	71,450	71,450	71,450	78,338	78,338	80,576	65,633	65,633	65,633	65,633	66,241	47,889						
	県負担割合(指定管理料/支出計)	%	/	/	/	31.5%	27.1%	31.4%	35.8%	38.0%	26.9%	27.8%	22.9%	22.4%	23.0%	21.1%	21.2%	53.0%						
	利用料金収入	千円	61,752	64,428	58,697	56,827	42,661	45,997	35,887	55,527	75,171	68,148	65,856	67,845	60,379	82,939	80,935	12,578						
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%	/	/	/	18.7%	15.9%	20.2%	19.4%	24.5%	21.5%	19.8%	20.2%	20.0%	18.9%	22.3%	22.0%	14.8%						
	収入計	千円	/	/	/	303,204	267,688	227,218	185,051	226,518	349,491	344,087	325,298	338,568	318,638	371,649	367,818	85,170						
	支出計	千円	/	/	/	285,651	264,018	227,664	199,517	205,908	291,539	290,122	286,406	292,729	285,131	310,757	311,835	90,286						
	収支	千円	/	/	/	17,553	3,670	-446	-14,466	20,610	57,952	53,965	38,892	45,839	33,507	60,891	55,983	-5,116						
	収益率(収支/収入計)	%	/	/	/	5.8%	1.4%	-0.2%	-7.8%	9.1%	16.6%	15.7%	12.0%	13.5%	10.5%	16.4%	15.2%	-6.0%						
	/単位	一人あたり管理コスト	円	/	/	/	16,162	21,941	16,291	13,200	11,744	14,854	11,737	13,441	13,075	10,959	10,551	10,645	26,783					
		一人あたり指定管理料	円	0	5,036	4,179	5,085	5,938	5,113	4,727	4,468	3,991	3,260	3,080	2,931	2,523	2,228	2,261	14,206					
一人あたり利用料金収入		円	3,406	3,610	2,729	3,215	3,545	3,291	2,374	3,167	3,830	2,757	3,091	3,030	2,321	2,816	2,763	3,731						

※表の斜線部分は、当時の資料が発見されておらず、未記入となっている。



特記事項 ※年度毎の変動について要因分析を記載

R2年度	年間を通して新型コロナウイルス感染症の影響を受け、催事件数、収入ともに例年より大幅に低下した。
H31年度	催事件数はH30年度に比べ減少したが、催事あたりの単価が上がったため収入は微減にとどまった。
H30年度	これまでの誘致・広報活動により、催事件数・利用料金収入ともに大幅に増加した。
H29年度	催事件数もH28年度に比べ9件減少し、また複数施設を使用する大型案件の減少により、過去5年間で収入が最も低くなった。

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	満足度は、R2年度の実績を上回る96%を目標としている。
R4年度	満足度は、R2年度の実績を上回る96%を目標としている。
R5年度	満足度は、R2年度の実績を上回る96%を目標としている。