

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄空手会館	対象年度	令和6年度
------	--------	------	-------

【目次】

I. 履行確認・評価

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. 運営業務	5
(1) 利用実績	
1) 利用者数等（又は入居率等）	
2) 施設稼働率	
3) 教室・イベント等参加者数	
(2) 運営企画	
(3) 受付・接客	
(4) 広報	
(5) 情報管理	
3. 自主事業	8

II. サービスの質の確認・評価 10

III. 財務状況の確認・評価 12

1. 事業収支	
(1) 収入	
(2) 支出	
2. 経営分析指標	

IV. 総合評価 14

1. 目標	
2. 評価結果	

附表 経営状況分析シート 15

※必要に応じて項目を追加・削除する。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄空手会館	対象年度	令和6年度
指定管理者	沖縄空手振興推進パートナーズ (構成企業:OTS MICE MANAGEMENT(株)、沖縄ビル管理(株)、(有)西原農園、(株)セイカスポーツセンター) 指定期間:令和5年4月1日～令和8年3月31日(3年間)	所管課	文化観光スポーツ部 空手振興課

Ⅰ. 履行確認・評価

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)		
(日常清掃) 通常清掃の他に、職員による巡回清掃を実施する。	○	○	業務委託による2名体制で実施。 ・施設内全てのトイレ・洗面所・シャワー室、道場棟・特別道場・展示棟の床面、廊下、倉庫等を毎日清掃。 ・その他、職員による各種清掃、敷地内の巡回清掃などを毎日実施。 ・道場施設、展示施設、特別道場は催事開催前後に清掃を実施する。	道場施設、展示施設、駐車場、園路の清掃状況を確認するとともに、委託契約書、清掃業務の報告書の確認等を実施。 日常清掃は、業務委託及び職員により毎日清掃が行われており、各施設は清潔に保たれている。	報告書のとおり、適切に実施されている。	良好に実施されている。引き続き施設内の衛生管理の徹底に努める。
〈定期清掃〉		○	①年1回実施。 ・フローリング床面、座席(武道棟及び展示等全体)。 ・磁器タイル、琉球石灰岩(武道棟及び展示棟の風除室)。 ・絨毯床面(展示棟) ②年2回実施。 ・ガラス面(道場棟及び展示棟)	現場の確認、委託契約書、清掃業務の報告書の確認等を実施。 定期清掃では、無垢木材にも配慮した方法で清掃が実施されている。	報告書のとおり、適切に実施されている。	良好に実施されている。引き続き施設内の衛生管理の徹底に努める。

(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)		
【環境衛生】 施設を安全に運用するために衛生設備の管理を徹底する。		○	【残留塩素測定】 週1回(飲料水・雑用水) 【貯水槽の清掃・点検】 年1回 【空気環境の測定】 年6回 【鼠・昆虫等の除去作業】 年2回 【水質検査】 ・飲料水、年1回 ・雑用水、年6回 ・簡易専用水道法定検査、年1回	環境衛生業務の報告書、委託契約書等の確認等を実施。 環境衛生面では、委託事業者による定期点検が行われていることを確認した。	報告書のとおり、適切に実施されている。	法定の基準のとおりに、検査・清掃が実施されており、適正に対応している。 引き続き施設内の衛生管理の徹底に努める。
【電気設備】 電気設備の点検等を実施し、管理を行う専門スタッフを配置する。		○	沖縄ビル管理(株)による月次・年次点検を実施。	環境衛生業務の報告書、委託契約書の確認等を実施。 環境衛生面では、委託事業者による定期点検が行われていることを確認した。	報告書のとおり、適切に実施されている。	良好。 引き続き施設内の衛生管理の徹底に努める。
【植栽管理】 園路・植栽管理について、植栽の状態を確認しながら適宜対応を行う。	○	○	(有)西原農園による毎月の除草作業に加え、R5年度より芝刈り機ロボットを導入し、自動で日々の除草作業を実施。	環境衛生業務報告書、委託契約書の確認等を実施。 植栽管理面では、植栽の状態を考慮した、指定管理者の対応と委託事業者による管理が行われていることを確認した。	報告書のとおり、適切に実施されている。	極めて良好に実施されている。 引き続き施設内の植栽管理の徹底に努める。

(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)		
・開場時間については常駐スタッフを配置。 ・防犯、防災、出入管理だけでなく、防災機器の監視など事故・犯罪を未然に防ぎ、安全かつ快適な環境を提供する。						
【開館日】		○	常時1名体制による警備を実施。 (午前8時半～午後9時半)	指定管理者へヒアリング、警備日誌の確認を実施。 ・開館日及び閉館日の日中には警備員が常駐しており、夜間は室内センサーによる機械警備が実施され、異常があった場合に警備員が急行する体制が構築されている。	報告書のとおり、適切に実施されている。	良好。 引き続き施設内の安全確保の徹底に努める。
【閉館日】		○	1名体制による警備を実施。 (午前8時半～午後5時15分、休憩1時間)			
【夜間】		○	・機械警備を実施。(午後9時半～翌8時半) ・夜間25時頃に巡回点検警備を実施			

(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)		
施設修繕は、早めの修繕を実施し、大規模修繕に繋がらない対応を行う。 【修繕】 1件につき20万円未満の修繕については、指定管理者が実施。	○		・道場施設自動ドア不具合の修繕。 ・引き違い窓の不具合修繕 ・道場観客席空調室外機不具合修繕。	補修箇所を確認したほか、修繕等施設管理業務の報告書等の確認を実施。	報告書のとおり、修繕等の対応が適正に実施されている。	良好。 今後とも、不具合等が発生した際には、迅速に対応し施設機能の維持に努める。

(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)		
	○		・ワイヤレスマイク	修繕等施設管理業務の報告書等の確認を実施。	報告書のとおり、適切に実施されている。	良好に実施されている。

(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)		
職員等による防犯、応急手当の訓練実施。	○		・消防設備点検実施(6/5)。 ・道場棟における消防訓練・避難訓練を実施(10/10)。特別道場より出火したことを想定し、通報・避難誘導・消火栓放水訓練を実施。3/27にも避難訓練実施。	業務の報告書等の確認を実施し、危機管理マニュアルの整備状況、消防署への報告書を確認した。	報告書のとおり、適切に実施されている。	良好。 消防訓練が適切に実施されている。 引き続き、適切な防犯・防災対策に取り組むこと。

(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)		
施設利用料金、観覧料の收受	○		【道場施設】 窓口にて職員が料金徴収を行った。 【展示施設】 券売機を設置し、両替対応及び領収書の発行等については受け塚カウンター職員が対応した。 【屋外鍛錬場、特別道場前庭、特別道場】 管理事務所窓口にて職員が料金徴収を行った。	券売機(道場施設入口、資料室入口)の設置、稼働状況、收受した現金の管理方法等を確認した。	報告書のとおり、適切に実施されている。	良好に実施されている。 今後とも、不具合等が発生した際には、迅速に対応し施設機能の維持に努める。

※必要に応じて項目を追加・削除して記入すること。

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

1. 維持管理業務 取組改善案	現状の適切な維持管理を継続する。そして来館者アンケートや職員の気づきを清掃や設備配置、表示サインに反映させる。開館8年を迎え、予想される更なる不具合に対処スピードを向上させる等を行い、安全性・快適性の向上を図る。
--------------------	--

※「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($\alpha + 1$ 年度)の主な取組改善案を記入すること。

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

			令和5年度 実績	事業計画 (目標値)	令和6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	道場施設 (専用)	道場 (専用利用)	398団体	283団体	328 団体	82.4%	115.9%	【道場施設】 ・専用利用の実績 については、道場 を除き前年度実 績・目標とも上回っ ている。 ・共用利用の実績 については、目標 を下回っているも の、前年度実績 より上回っている。
		鍛錬室 (専用利用)	1,033団体	955団体	1,210 団体	117.1%	126.7%	
		研修室 (専用利用)	1,103団体	1,029団体	1,278 団体	115.9%	124.2%	
		小会議室 (専用利用)	645団体	409団体	809 団体	125.4%	197.8%	
		道場施設(専用)平均				110.2%	141.2%	
	(道場 共用)施設	道場 (共用利用)	669人	2,240人	1347 人	201.3%	60.1%	—
		鍛錬室 (共用利用)	228人	1,268人	243 人	106.6%	19.2%	
	展示施設	一般(個人)	3,994人	1,841人	3,736 人	93.5%	202.9%	【展示施設】 ・利用者数につい ては、概ね目標を 上回ったものの、 高・大学生(個人) を除き、いずれも前 年度を下回ってい る。
		一般(団体)	473人	110人	505 人	106.8%	459.1%	
		高・大学生 (個人)	255人	86人	326 人	127.8%	379.1%	
		高・大学生 (団体)	38人	55人	34 人	89.5%	61.8%	
		小・中学生 (個人)	612人	398人	601 人	98.2%	151.0%	
		小・中学生 (団体)	752人	163人	723 人	96.1%	443.6%	
		シルバー (65歳以上)	1,112人	284人	714 人	64.2%	251.4%	
	展示施設合計		7,236人	2,937人	6,639 人	91.7%	226.0%	

【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

※道場施設(専用利用)

評価(①利用状況)

S

※展示施設

2) 施設稼働率

(%)

	令和5年度実績	事業計画 (目標値)	令和6年度実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
稼働率(道場施設道場)	55.6	60	46.1	82.9%	76.8%	改善を要する。
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。			評価(①利用状況)		C	
稼働率(道場施設鍛錬室)	91.8	83	94.3	102.7%	113.6%	良好である。
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。			評価(①利用状況)		S	
稼働率(道場施設研修室)	78.7	70	79.4	100.9%	113.4%	良好である。
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。			評価(①利用状況)		S	
稼働率(道場施設小会議室)	76	65	80.9	106.4%	124.5%	良好である。
施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。			評価(①利用状況)		S	

【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) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	(事業報告書)	(現地確認)		
〈開館日数〉 休館日以外	・水曜日 ・12月30日～翌1月3日	指定管理者へのヒアリングのほか、月報により確認。	報告書のとおり適切に実施されている。 【開館時間変更】 4/21 6/1,22 7/7,28 8/3,4,17,19,20 9/7,8,14,23,29 10/5,6,13,16,18,25 11/3,9,12,20,22,24 12/7,13,14,22 1/15,18,19,25,26 2/15 3/8,16,23,29,30	良好に実施している。 引き続き、利用者への適切なサービス提供に努める。 休館日の臨時開館及び開館時間の変更については、引き続き条例に基づき適宜協議すること。
〈開館時間〉 ・展示施設:9時～18時 ・上記以外:9時～21時	【展示施設】 9時～18時 【上記以外】 9時～21時			

(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)		
【専用利用】 随時、館内掲示、HPにて施設の空き状況を確認できるようにする。利用申請については、HP予約システムやFAX等にて受付を行う。支払いは前払いとしている。 【共用利用】 施設に空きがある場合は、随時受付を行う。少人数で気軽に利用する機会を提供する。実施にあたっては、安全性を確保した定員数及び基準の利用枠を設定し、HPにて空き状況が確認できるようにする。	○		【専用利用】 沖縄空手会館利用規程に基づき、公平に提供した。空き状況は予約システムから確認できるようにしている。 申請受付は窓口だけでなく、HP予約システム、FAX及び電子メール等でも対応している。前払い制にて利用許可としている。 【共用利用】 事業計画のとおり対応した。	指定管理者へのヒアリングにより確認した。	報告書のとおり、適切に実施されている。	良好。 引き続き、利用者への適切なサービス提供に努める。

(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)		
行政機関、関係団体、民間企業、マスコミ等との連携	○		TV、ラジオ、雑誌等様々な媒体にて広報を実施した他、豊見城市事業による県外広報も実施。計10件。	報告書及び指定管理者へのヒアリングにより確認。	報告書のとおり適切に実施されている。	良好。 ターゲットとする幅広い年齢層に応じた広報を工夫するなど、効果的な広報に努める。

(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)		
個人情報の漏洩、滅失及び棄損の防止、その他個人情報の適正管理に努める。	○		・個人情報保護法及び沖縄県個人情報保護条例を踏まえ、利用者、職員、取引先等の入手した個人情報を安全に管理し適切に運用 ・個人情報保護7つのポイントに基づいた取組により、安心安全な管理体制を構築 ・情報の開示請求については、沖縄県の要請に応じ、調整を図りながら公開請求に応じている。	報告書及び指定管理者へのヒアリングにより確認。	報告書のとおり適切に実施されている。	良好。 引き続き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)		
【レストラン】 ・収入 6,300千円	○		・R6年度より一部運営業務をパートナー企業に委託し、新たなメニューを開発。 ・団体や旅行会社と連携して観光客の利用促進。 《収入実績》 11,919千円 《執行率》 189%	報告書及び指定管理者へのヒアリングにより確認	報告書のとおり適切に実施されている。	・徐々に利用率が上昇し、創意工夫により事業を実施し、計画を大幅に上回った。引き続き、各事業において施設利用者の利便性の向上に努める。 ・レストラン事業においては、R6年度より一部運営業務をパートナー企業に委託し、看板メニューである「空手そば」に加え、新たなメニューを開発、販売に取り組んだ。 ・初めて空手に触れる観光客をメインターゲットとした瓦割り体験、道場施設利用者を対象とする弁当手配代行や会場設営撤去サービスを行った。 ・売店事業では、Tシャツ、マグネット、キーホルダーなど土産品を中心に店舗販売に注力した。特に、訪日観光客の増加に伴い、商品のラインナップを拡充し、多様なニーズに対応した。また、オンラインストアも継続的に取り組んだ結果、売り上げが前年度比の23%増となった。 ・空手体験プログラムでは、旅行会社からの問い合わせが増加し、海外からの修学旅行や団体の空手体験プログラム実施においては、沖縄伝統空手道振興会とも講師派遣において連携した。また、空手体験プログラムは事前予約制で1名から体験可能とした。
【その他】 ・収入 1,050千円	○		・観光客を対象とした瓦割体験、お弁当手配代行、会場設営・撤去の代行を実施。 《収入実績》 4,857千円 《執行率》 463%			
【売店】 ・収入 6,300千円	○		・土産品を中心に店舗販売に注力。 ・訪日観光客の増加に伴い、商品のラインナップを拡充。 ・オンラインストアでの販売も継続して実施。 《収入実績》 14,360千円 《執行率》 228%			
【空手体験プログラム】 ・収入 1,050千円	○		・旅行会社からの問い合わせ増加。 ・振興会と連携して実施。 《収入実績》 1,674千円 《執行率》 159%			

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	運営業務では施設利用、特に平日日中の道場利用の活性化に取り組む。施設利用はウェブ予約システムを積極的に活用いただけるよう周知を行い、利用者へのアフターフォローを職員で徹底し、満足度の向上を図る。 自主事業では那覇空港からのアクセスの良さを上手くPRしながら、空手体験プログラムや瓦割体験の他、「見て、触れて、体験して」半日楽しめるような自主事業を今後も展開する。
-----------------------------	--

※「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（ $\alpha + 1$ 年度）の主な取組改善案を記入すること。

Ⅱ．サービスの質の確認・評価

アンケート実施方法		利用者に対し、窓口にて依頼		回答者数	176	アンケート内容	別紙参照
評価項目		第三者(利用者等)評価				指定管理者	現状分析・課題
		令和5年度評価	令和6年度目標	令和6年度評価			
維持管理業務	施設・設備管理(備品の充実度)	〈満足度〉78.2% ・とてもよい 44.4% ・よい 33.8% ・普通 8.1% ・よくない 0.0% ・不満足 0.0% 今回は利用していない 13.8%	〈満足度〉	〈満足度〉73.1% ・とてもよい58.2% ・よい 14.9% ・普通 13.4% ・よくない 1.5% 今回は利用していない 11.9%	B	備品は備え付けでは無く、利用者に協力をお願いしている。今後はご理解していただけるように案内をしている。	・満足度が昨年度より低下している。 ・利用者からは昨年度に続き、備品の配置状況に関する意見がある。案内を通じてご理解をいただくなど、きめ細かい対応が必要である。
				〈意見・要望等〉 ・テーブル・イスを会場に入れてもらえると助かる ・時々テーブル・イスが会場に置かれたままのことがある ・様々な用途に対応している。			
運営業務	利用条件(利用した感想)	満足度)94.6% ・非常に利用しやすい 68.4% ・利用しやすい 26.2% ・普通 5.3% ・あまり使い勝手が良くない 0.0%	〈満足度〉	〈満足度〉79.2% ・非常に利用しやすい 57.7% ・利用しやすい 21.5% ・普通 18.5% ・あまり使い勝手が良くない 2.3%	B	中にはクーラーが無いため子どもが熱中症になるとのコメントがあった。特に夏季は部屋の利用者に空調の利用を促す注意喚起を行った。設備等の経年劣化に伴う不具合については適宜工夫しつつ、来館者への影響が最小限になるように努める。	・満足度は大きく低下を見せたものの、依然と清潔感については称賛のコメントが多い。 ・一方で、空調に関する問い合わせについては新たにコメントが寄せられる。経年劣化に伴う不具合など、しっかりした対応が求められる。
				〈意見・要望等〉 ・広い、綺麗、観客席などもあり使いやすい。 ・自販機や食堂があるので良い。 ・クーラーを強くしてほしい。 ・空調が効きすぎており寒い。			
	利用条件(利用手続き)	〈満足度〉87.4% ・とてもよい 54.5% ・よい 32.9% ・普通 12.6% ・よくない 0.0%	〈満足度〉	〈満足度〉76.6% ・とてもよい 53.1% ・よい 23.5% ・普通 22.2% ・よくない 1.2%	B	満足をあらわす「とてもよい」「よい」との回答者で相当数を占めている。	・依然と満足感をあらわす評価者の割合は相当数であり、便利などのコメントが寄せられた。 ・一方で「普通」や「よくない」と回答した評価者の割合も増えており、ニーズや求めに応じた対応を行うことが求められる。
				〈意見・要望等〉 ・便利 ・予約表が見づらい。 ・ネット予約が便利。 ・支払方法が多いのも良い。 ・複数回利用の場合など、請求書払いに対応してもらえると良い			
自主事業(レストラン)		〈満足度〉77.9% ・満足 52.9% ・ほぼ満足 25.0% ・普通 20.6% ・やや不満 0.7% ・不満 0.7%	〈満足度〉	〈満足度〉67.2% ・満足 49.2% ・ほぼ満足 18.0% ・普通 32.8% ・やや不満 0.0% ・不満 0.0%	C	空手そば以外にも海外の客様にもご利用いただけるようにメニューを増量した。またケーキ等のスイーツを増やし、利用者増のため引き続き工夫しながら営業を継続する。、	・満足度の上昇や利用者の拡大に対し、指定管理者は堅実な対応策を取っている。 ・一方で、満足度は低下を見せており、「普通」の割合を多く見せている。利用者の求めに応じた対応策を取ることが求められる。
				〈意見・要望等〉 ・特になし			
自主事業(売店)		〈満足度〉77.2% ・満足 63.6% ・ほぼ満足 13.6% ・普通 21.8% ・やや不満 0.9% ・不満 0.0%	〈満足度〉	〈満足度〉70.0% ・満足 52.0% ・ほぼ満足 18.0% ・普通 30.0% ・やや不満 0.0% ・不満 0.0%	B	国外からの来館者も増え、円安の影響もあり売上が増加したと推察する。越境ECサイトを継続しながら、ここでしか買えないようなオリジナル商品等をさらに充実させ、販売に努める。	・満足度は若干の低下を見せている。 ・オリジナル商品の充実など、販売に際して対応策を練っているが、ニーズに沿った更なる対応を取ることが求められる。
				〈意見・要望等〉 ・特になし			

総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉83.1%	〈満足度〉	〈満足度〉73.2%	評価 (②満足度)	利用者数の増加に伴い、空調を含むインフラ面へのご意見や、駐車場・自動販売機の設置場所に関する声が多く寄せられている。利用者の皆様の声を参考に、より快適にご利用いただけるように県と連携しながら環境整備に努める。	・満足度は前年度から軒並み減少している。 ・満足度の減少については、引き続き利用者の声を参考にしながら、利便性の向上を図ることや利用者の視点に沿った対応を行うことが求められる。
				B		

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定すること。
※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

※満足度とは、指定管理者が提供するサービスに対する利用者の満足度のことをいうものとし、回答選択肢のうち、中位を超える割合により算定するものとする。

【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

C：70%未満

Ⅱ．サービスの質の確認・評価 取組改善案	令和6年度のアンケートでは10代の若い世代からの回答が令和5年度に比べて大幅に増加していることが特徴である。これにより満足度の傾向に違いが生じた可能性も考えられるため、今後は世代ごとのご意見の傾向や背景を丁寧に把握・分析しながら、施設運営に反映する。また利用内容の多様化に伴い、利用料金が発生しない備品の設置を求めるご要望が増えている。これらの備品は指定管理者の負担で購入するため数に限りがあり、利用が重複するケースも発生している。今後は備品の使用状況やニーズを把握しながら、限られた資源の中でも公平かつ効率的にご利用いただける方法を検討していく。
-------------------------	--

※「Ⅱ．サービスの質の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(α+1年度)の主な取組改善案を記入すること。

Ⅱ．サービスの質の確認・評価

アンケート実施方法		利用者に対し、窓口にて依頼		回答者数		176		アンケート内容		別紙参照	
評価項目		第三者(利用者等)評価				指定管理者		現状分析・課題			
		令和5年度評価		令和6年度目標							
維持管理業務	施設・設備管理(備品の充実度)	〈満足度〉78.2% ・とてもよい 44.4% ・よい 33.8% ・普通 8.1% ・よくない 0.0% ・不満足 0.0% 今回は利用していない 13.8%		〈満足度〉		〈満足度〉73.1% ・とてもよい58.2% ・よい 14.9% ・普通 13.4% ・よくない 1.5% 今回は利用していない 11.9%		B	備品は備え付けでは無く、利用者に協力をお願いしている。今後はご理解していただけるように案内をしていく。		
						〈意見・要望等〉 ・テーブル・イスを会場に入れてもらえると助かる ・時々テーブル・イスが会場に置かれたままのことがある ・様々な用途に対応している。					
運営業務	利用条件(利用した感想)	満足度)94.6% ・非常に利用しやすい 68.4% ・利用しやすい 26.2% ・普通 5.3% ・あまり使い勝手が良くない 0.0%		〈満足度〉		〈満足度〉79.2% ・非常に利用しやすい 57.7% ・利用しやすい 21.5% ・普通 18.5% ・あまり使い勝手が良くない 2.3%		B	中にはクーラーが無いため子どもが熱中症になるとのコメントがあった。特に夏季は部屋の利用者に空調の利用を促す注意喚起を行った。設備等の経年劣化に伴う不具合については適宜工夫しつつ、来館者への影響が最小限になるように努める。		
						〈意見・要望等〉 ・広い、綺麗、観客席などもあり使いやすい。 ・自販機や食堂があるので良い。 ・クーラーを強くしてほしい。 ・空調が効きすぎており寒い。					
		利用条件(利用手続き)	〈満足度〉87.4% ・とてもよい 54.5% ・よい 32.9% ・普通 12.6% ・よくない 0.0%		〈満足度〉		〈満足度〉76.6% ・とてもよい 53.1% ・よい 23.5% ・普通 22.2% ・よくない 1.2%		B	満足をあらわす「とてもよい」「よい」との回答者で相当数を占めている。	
自主事業(レストラン)		〈満足度〉77.9% ・満足 52.9% ・ほぼ満足 25.0% ・普通 20.6% ・やや不満 0.7% ・不満 0.7%		〈満足度〉		〈満足度〉67.2% ・満足 49.2% ・ほぼ満足 18.0% ・普通 32.8% ・やや不満 0.0% ・不満 0.0%		C	空手そば以外にも海外の客様にもご利用いただけるようにメニューを増量した。またケーキ等のスイーツを増やし、利用者増のため引き続き工夫しながら営業を継続する。、		
						〈意見・要望等〉 ・特になし					
自主事業(売店)		〈満足度〉77.2% ・満足 63.6% ・ほぼ満足 13.6% ・普通 21.8% ・やや不満 0.9% ・不満 0.0%		〈満足度〉		〈満足度〉70.0% ・満足 52.0% ・ほぼ満足 18.0% ・普通 30.0% ・やや不満 0.0% ・不満 0.0%		B	国外からの来館者も増え、円安の影響もあり売上が増加したと推察する。越境ECサイトを継続しながら、ここでしか買えないようなオリジナル商品等をさらに充実させ、販売に努める。		
						〈意見・要望等〉 ・特になし					

総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉83.1%	〈満足度〉	〈満足度〉73.2%	評価 (②満足度)	利用者数の増加に伴い、空調を含むインフラ面へのご意見や、駐車場・自動販売機の設置場所に関する声が多く寄せられている。利用者の皆様の声を参考に、より快適にご利用いただけるように県と連携しながら環境整備に努める。	・満足度は前年度から軒並み減少している。 ・満足度の減少については、引き続き利用者の声を参考にしながら、利便性の向上を図ることや利用者の視点に沿った対応を行うことが求められる。
				B		

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定すること。
※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

※満足度とは、指定管理者が提供するサービスに対する利用者の満足度のことをいうものとし、回答選択肢のうち、中位を超える割合により算定するものとする。

【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
- C：70%未満

Ⅱ．サービスの質の確認・評価 取組改善案	令和6年度のアンケートでは10代の若い世代からの回答が令和5年度に比べて大幅に増加していることが特徴である。これにより満足度の傾向に違いが生じた可能性も考えられるため、今後は世代ごとのご意見の傾向や背景を丁寧に把握・分析しながら、施設運営に反映する。また利用内容の多様化に伴い、利用料金が発生しない備品の設置を求めるご要望が増えている。これらの備品は指定管理者の負担で購入するため数に限りがあり、利用が重複するケースも発生している。今後は備品の使用状況やニーズを把握しながら、限られた資源の中でも公平かつ効率的にご利用いただける方法を検討していく。
-------------------------	--

※「Ⅱ．サービスの質の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(α+1年度)の主な取組改善案を記入すること。

Ⅲ. 財務状況の確認・評価

1. 収支

(1) 収入

収入項目		令和5年度 実績	令和6年度 事業計画(当初)	事業計画 (変更後)	令和6年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項(変更理由等)
利用料金収入	道場施設	18,259	15,018		18,141	99.4	120.8	
	展示施設	1,833	2,277		1,935	105.6	85.0	
	計	20,092	17,295		20,076	99.9	116.1	
指定管理料		56,218	56,217		56,217	100.0	100.0	
自主事業収入	レストラン	8,975	6,300		11,919	132.8	189.2	
	売店	11,670	6,300		14,360	123.1	227.9	
	空手体験プログラム	1,246	1,050		1,674	134.3	159.4	
	その他(セミナー等)	1,239	1,050		4,857	392.0	462.6	
	計	28,065	14,700		32,810	116.9	223.2	
	その他	312	0		348	111.5	—	自販機電気料等
その他 計		312	0		348	111.5	—	
合計(A)		104,687	88,212		109,451	104.6	124.1	
〈現状分析・課題〉								
利用料金収入は当初事業計画より道場施設が増、展示施設が減となっているものの、前年度比では道場施設が減、展示施設が増となっており、結果的に対前年度並みであった。自主事業では前年度から引き続き、レストランでは「空手そば」に加え新メニューの開発と販売の取組、売店ではTシャツ、キーホルダー等の土産品販売、初心者・未経験者を対象とした空手体験プログラムに取り組み、前年度から増収入となった。								

(2) 支出

支出項目	令和5年度 実績	令和6年度 事業計画(当初)	事業計画 (変更後)	令和6年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項 (変更理由等)
人件費	22,936	13,780		21,653	94.4	157.1	給与・諸手当等含む
修繕費	911	500		308	33.8	61.6	
光熱水費	16,124	18,020		17,559	108.9	97.4	
委託費・管理費	38,981	37,500		48,799	125.2	130.1	
交際費	17	100		65	382.4	65.0	
消耗品費	1,481	1,115		868	58.6	77.8	
広報宣伝費	20	100		148	740.0	148.0	
旅費交通費	61	350		145	237.7	41.4	
賃借料(リース)	3,068	3,000		3,329	108.5	111.0	
減価償却費	777	858		758	97.6	88.3	
印刷製本費	407	435		329	80.8	75.6	
通信運搬費	848	750		708	83.5	94.4	
商品仕入費	13,680	7,560		11,448	83.7	151.4	
雑費	30	100		14	46.7	14.0	
保険料	343	326		345	100.6	105.8	
備品購入費	0	100		0	—	0.0	
支払手数料	930	200		1,071	115.2	535.5	
謝金	1,221	1,528		728	59.6	47.6	
諸会費	0	0		0	—	—	
寄付	101	0		91	90.1	—	
公租公課	2,678	1,890		2,202	82.2	116.5	消費税込み
福利厚生費	22	0		4	—	—	
合計(B)	104,636	88,212		110,572	105.7	125.3	
〈現状分析・課題〉							
人件費、委託管理費、広告宣伝費、賃借料、商品仕入れ費等が当初事業計画より超過した執行となっている。特に委託管理費は前年度よりも増加している。賃金引上げや物価上昇により労務単価の見直しが求められる状況にある。							

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。計画比は事業計画(当初)と比較する。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

2. 経営分析指標

評価指標	令和5年度 実績	令和6年度 事業計画(当初)	事業計画 (変更後)	令和6年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項(変更理由等)
事業収支(C) (収入(A)－支出(B))	51千円	0千円		-1,121千円	-2198.0%	－	
収益率 (事業収支(C)／収入合計(A))	0.0%	0.0%		-1.0%	-2102.4%	－	
利用料金比率 (利用料金収入／収入合計(A))	19.2%	19.6%		18.3%	95.6%	93.6%	
人件費比率 (人件費／支出(B))	21.9%	15.6%		19.6%	89.3%	125.4%	
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	37.3%	42.5%		44.1%	118.5%	103.8%	
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)	1,002.0円	1,034.6円		1,324.9円	132.2%	128.1%	
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)	538.3円	659.4円		673.6円	125.1%	102.2%	
〈現状分析・課題〉 事業収支は前年度は黒字であったが今年度は赤字となった。賃金上昇や物価高騰といった社会経済情勢を見据えた運営の見直しを行い、コスト減等の改善に努める必要がある。							

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。計画比は事業計画(当初)と比較する。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

評価(③財務状況)	B	【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. 財務状況の確認・評価 取組改善案	財務状況の変化については、最低賃金の引上げや物価上昇、水光熱費の高騰といった社会経済情勢に加え、施設運営の高度化・安定化に向けた外部委託の導入、ニーズに応じた事業展開の拡充等、運営体制の見直しや工夫を重ねてきた。今後は効率的かつ効果的な経費執行を意識するだけでなく、費用対効果の定期的な検証を通じて、より一層の改善を図りながら、持続可能な運営体制の構築に努める。
------------------------	---

※「Ⅲ. 財務状況の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(α+1年度)の主な取組改善案を記入すること。

【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

9000人ずつ増

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	目標設定の考え方
成果指標	①利用状況	利用者数	88,476人	92,890人	97,525人	－	－
	②満足度	満足度	90%	90%	90%	90%	－
財務指標	③財務状況	収益率	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	－

2. 評価結果

評価項目		評価指標	令和5年度実績	令和6年度事業計画(目標値)	令和6年度実績			現状分析・課題	評価(点数)	取組改善案	令和7年度目標値
						前年比	計画比				
成果指標	①利用状況	利用者数	104,430人	92,890人	83,457人	79.9%	89.8%	・利用者は、2万人が来場した大型イベントがあった前年度より減少した。引き続き集客の取組が必要である。	B(0)	引き続きターゲット層に応じた各種メディアにおける広報などに取り組み、集客を図る。	97,525人
	②満足度	満足度	83.1%	90%	73.2%	88.1%	81.3%	・アンケートでは前年度に比べ、10代の若い世代からの回答が増加している。世代ごとに意見を丁寧に分析する必要がある。	B(0)	引き続きアンケートによる顧客の要望の吸い上げを行い、満足度向上に向けて取り組んでいく。	90%
財務指標	③財務状況	収益率	0.0%	0.3%	-1.0%	-2102.4%	-341.4%	・賃金上昇や物価高騰等により収益率はマイナスとなったしている。	B(0)	懸案事項としては賃金上昇や物価高騰があるが、事業の継続性を確保する観点から、引き続き事業収支の改善を図る。	0.3%
活動指標	④重点取組事項	自主事業(売店・レストラン)	・レストラン満足度 77.9% ・売店満足度 77.2%	－	・レストラン満足度 67.2% ・売店満足度 70.0%	－	－	・レストランの顧客満足度向上のための営業時間やメニュー開発等様々な観点から取り組む必要がある。	－	・売店については、引き続き、オンラインストアと実店舗双方を活用し幅広い客層に対応できるよう取り組む。 ・レストランについては、顧客の要望を十分に吸い上げ、様々な観点から満足度向上に向けた取組をする必要がある。	－
総合評価		前年度より実績は低下したものの、施設運営に欠かすことができない自主事業への取り組みに力を入れている点は評価できる。今後、より充実した運営を行うためには、賃金上昇や物価高騰によるコスト増などへ対処していく必要がある。							C(0)		

※重点取組事項の「評価指標」には具体的な取組内容を記載すること。
※「総合評価欄」には、モニタリングの実施結果に基づき、施設の管理運営が適正に行われているか所見を記載すること。
※「現状分析・課題」、「取組改善案」は6－Ⅰ～Ⅲから転記する。
※「 $\alpha + 1$ 年度目標値」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

【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

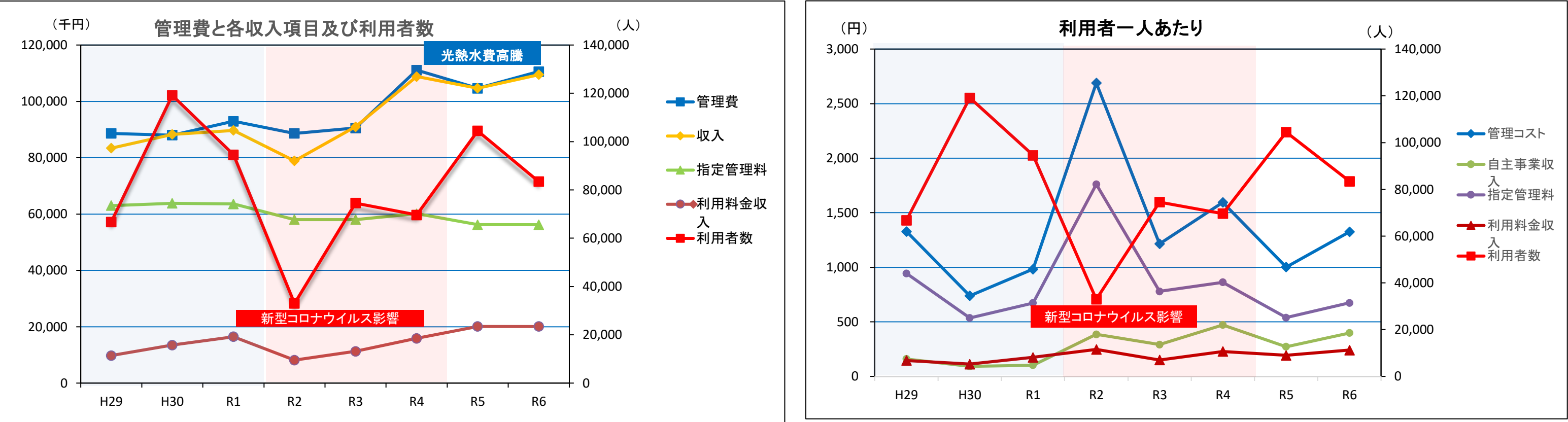
【総合評価基準】

	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

経営状況分析シート【施設名称: 沖縄空手会館】

指標				直営	指定管理																					
				単位	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	1月未満										
																H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
成果指標	利用者数	目標	人													-	-	119,000	128,000	137,000	146,000	155,000	88,476	92,890	97,525	-
		実績	人													3,560	66,730	119,140	94,561	32,965	74,535	69,640	104,430	83,457	-	-
		目標比	%													-	-	100.1%	73.9%	24.1%	51.1%	44.9%	118.0%	89.8%	-	-
		H29比	%													-	-	179%	141.7%	49.4%	111.7%	104%	156%	125%	-	-
財務指標	指定管理料			千円												5,864	63,000	63,812	63,583	58,026	58,026	60,105	56,218	56,217	-	-
	県負担割合(指定管理料／管理費計)			%												106.7%	71.1%	72.5%	68.4%	65.5%	64.1%	54.1%	53.7%	50.8%	-	-
	利用料金収入			千円												663	9,746	13,488	16,470	8,156	11,251	15,868	20,092	20,076	-	-
	利用料金比率(利用料金収入／収入計)			%												8.0%	11.7%	15.3%	18.4%	10.3%	12.4%	14.6%	19.2%	18.3%	-	-
	収入計			千円												8,302	83,390	88,277	89,693	78,876	90,985	108,802	104,688	109,451	-	-
	管理費計			千円												5,498	88,619	87,983	92,920	88,640	90,532	111,093	104,636	110,572	-	-
	収支			千円												2,804	-5,229	294	-3,227	-9,764	453	-2,291	52	-1,121	-	-
	収益率(収支／収入計)			%												33.8%	-6.3%	0.3%	-3.6%	-12.4%	0.5%	-2.1%	0.0%	-1.0%	-	-
/単位	一人あたり管理コスト			円												1544	1328	738	983	2689	1215	1595	1002	1325	-	-
	一人あたり自主事業収入			円												499	160	92	102	385	291	471	272	397	-	-
	一人あたり指定管理料			円												1647	944	536	672	1760	779	863	538	674	-	-
	一人あたり利用料金収入			円												186	146	113	174	247	151	228	192	241	-	-

※施設の特性に応じて、経営状況の分析に適した指標の追加・削除や、表示方法の修正を行うこと。
※グラフは直近10年間の実績で作成すること。指定管理者制度導入前に直営の期間がある施設については、指定管理者制度導入直前1年間のデータも含めて作成すること。
※令和5年度より指定管理者変更に伴い利用者数目標を見直し。



令和6年度	大型イベントがあった前年度より利用者は減少したものの、利用料金収入は前年度並みである。賃金上昇や物価高騰により管理費が増加しており、コスト削減への対応が必要である。
令和5年度	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための規制が緩和され、利用者数・利用料金は前年度に引き続き回復傾向にある。光熱水費は引き続き増大傾向にあるが、国の支援策により令和5年度については影響は抑えられている。
令和4年度	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための規制が緩和され、展示施設については利用者数増となったことから利用料金は回復傾向、自主事業を含む収入は大幅増(過去最高額)となった。一方、光熱水費増の影響が大きく、収支は赤字となっている。
令和3年度	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の一部利用制限等の影響により、利用者数が伸び悩んだ。
令和2年度	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の一部利用制限等の影響により、利用者数が大幅に減少した。
令和元年度	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の一部利用制限を行ったため、利用者数が減少した。