

# 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	平成31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		
	(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) 運営企画		
	(3) 受付・接客		
	(4) 広報		
	(5) 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		
	3. 自主事業		
	4. 総合評価		
III.	サービスの安定性評価(財務状況)	.....	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	平成31年度
指定管理者	一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 指定期間:平成27年4月～令和2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)		○	館内、施設周辺の環境 公衆衛生及び敷地内 植栽の維持管理を実施	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。
衛生に関わる事項 (定期清掃)		○	床面・磁器タイル床面 洗浄ワックス塗布並び 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 はきれいに保たれてい 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		○	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、計15件を実施	各法定点検や必要機 器の保守点検が適切 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。	今後も法定点検を确实 に実施するとともに、保 守点検の適切な実施に 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)		
保安警備(昼間)、機械 警備(夜間)を実施		○	通年、24時間体制での 保安警備を実施	昼間3人、夜間1人体 制で保安警備が実施さ 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		○	151件の修繕や機器取 り換えを実施	施設の機能維持、安全 管理の為の修繕が実 施されていた。	修繕実績額が、 事業計画時から 半額になっている。 。	経費削減に努め、事業 計画より実績額が半減し た。今後も不具合が発生 した場合は迅速に対応し 施設機能等の維持に努 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 用備品購入及び管理	○		インカム、液晶ディスプレイ、ホワイトボード、ロールスクリーン、デジタルカメラ、電子タイムレコーダー等を購入	県への協議などを適切に行い、経年劣化等で使用出来ない物品の買い替えを行った。	基本協定書の通り適切に実行されている。	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)		
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	○		消防総合訓練、防災総合訓練の他、宜野湾警察署と連携しテロ対策訓練を実施した。また、職員全員による防火講習を行い、防火防災への取組を実施した。	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。	引き続き、体制整備、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	○		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	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。

1. 維持管理業務 取組改善案	(1)～(7)すべての項目で概ね適切な維持管理が行われている。引き続き適正な施設の維持管理に努める。
--------------------	--

※「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(H31年度)の主な取組改善案を記入してください。

## 2. 運営業務

## (1) 利用実績

## ① 催事開催件数

(単位:件)

	平成30年度 実績	事業計画 (目標値)	平成31年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題	
				前年比	計画比		
催事開催 件数	国際会議等	6	-	6	100.0%	—	新型コロナウイルス感染症防止 対策もある中で、昨年 度と同実績となった。 誘致に向け引き続き積 極的に取り組んでいき たい。
	県外会議等	52	-	32	61.5%	—	新型コロナウイルス感染症の影 響が出る前のR2. 1月 の前年同時期より件数 が減少している。 (H30:43件→H31:27 件)誘致に向け引き続 き積極的に取り組む必 要がある。
	県内会議等	364	-	359	98.6%	—	R2. 1月までは前年同 時期の件数を上回って いたが、新型コロナ感 染症拡大の影響による 催事キャンセルにより、 年間件数は昨年度より 減少した。引き続き積 極的に取り組んでいき たい。
	計 (国際・県外会 議等比率)	422 (13.7%)	—	397 (9.6%)	94.1%	—	催事件数は397件とな り、前年度(422件)より 25件減少したが、2月 ～3月の新型コロナ感 染症拡大による催事 キャンセル等(37件延 期含む)の影響を考慮 すると、概ね良好な実 績だったと考えられる。 今後は新しい生活様 式や、催事開催のガイ ドラインを考慮しなが ら、催事件数を伸ばせ ていけるよう、誘致に 取り組んでいきたい。

## 【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)

B

## 【①利用状況の評価について】

平成31年度は県の目標設定をしていないため、平成31年度  
の催事開催件数実績を平成30年度実績と比較した達成率  
で評価している

○ 催事開催件数(※コロナ影響前の1月末の件数比較)

	H30	H31	前年との差
国際会議	5	7	2
県外会議	43	27	-16
県内会議	290	318	28

## ②施設利用者数

(単位:人)

		平成30年度 実績	事業計画 (目標値)	平成31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	3,603	—	4,082	113.3%	—	新型コロナウイルス感染症拡大による催事キャンセルの影響がある中で、昨年度よりも増加した。
	県外参加者	74,443	—	74,116	99.6%	—	2月～3月の新型コロナウイルス感染症拡大の影響による催事キャンセル等もあり、参加者数が減少している。
	県内参加者	456,194	—	429,790	94.2%	—	2月～3月の新型コロナウイルス感染症拡大の影響による催事キャンセル等もあり、参加者数が減少している。
	計	534,240	—	507,988	95.1%	—	2月～3月の新型コロナウイルス感染症拡大の影響による催事キャンセル等で催事件数が減少したことにより、参加者も減少している。今後は新しい生活様式、催事開催時のガイドラインを考慮しながら、催事及び参加者数の増加に努めたい。

## ③施設稼働率

(単位:%)

		平成30年度 実績	事業計画 (目標値)	平成31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	49.7	-	41.5	-8.2	—	前年度よりも催事件数が減少したこと、及び新型コロナウイルス感染症拡大の影響による催事キャンセルにより、減少している。今後は新しい生活様式及び催事開催時のガイドラインを考慮しながら、催事誘致に取り組み稼働率上昇に努めたい。
	劇場棟	40.5	-	38.3	-2.2	—	
	会議棟A	43.5	-	40.7	-2.8	—	
	会議棟B	43.8	-	41.7	-2.1	—	
	会議棟C	18.9	-	19.9	1.0	—	
	計	77.4	-	72.4	-5.0	—	

○コロナ影響前の1月末までの平均稼働率の比較(%)

	H29	H30	H31
施設稼働率 (各年1月末 時点)	84.8	78.8	77.4

## (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。	○		主催者と連携し利用者の苦情に迅速に対応した。サービスの向上のため職員のスキルアップに努めている。	主催者へのアンケートでの事務所スタッフの接客については、高い満足度となっている。また、スキルアップのため職員を研修に参加させていた。	事業計画の通り適切に実施されている。	主催者アンケートにて接客等に関して満足度が90%を超えている。引き続きサービスレベルの維持・向上に努めたい。

## (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)		
関係機関との連携や顧客データベースの整理、データベースに基づく営業活動、専門誌への広告掲載等を実施する。	○		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	県外の商談会で営業活動を行い、台湾、ベトナム、タイ市場からの新規顧客獲得に努めた。また、県内主催者へも営業活動を行い、リピーター確保に取り組んでいた。	広報、印刷製本費の実績額が、事業計画時より半額以上減少している。	消費税増税に伴い、パンフレットやwebサイトの更新など、料金変更に伴う資料の刷新に備え予算を多めに確保していたが、経費削減に努めたことや、指定管理者変更により予算執行が出来なかったことなどにより、実績減となった。広報活動については、県外・国外催事を誘致できるよう努めている。今後は新しい生活様式の元、催事開催ガイドライン等感染症防止対策を遵守した催事が開催されるよう適切な広報に努めたい。

## (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。	○		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。

## 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】 ワンストップサービス オプションサービス	○		平成31年4月1日～令和2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、内装関連の手配等もワンストップで手配していた。	事業計画通り適切に実施されている。	前年度と比較し、ケータリング等のワンストップサービスを利用する大規模な学会が減少したこと(11月期:前年度△10,270千円)及び、R1.2月～3月の新型コロナ感染症拡大による催事キャンセル等の影響により、事業収入が対前年度比の46.4%と大幅な減収となっている。
【自主事業】 レストラン事業	○		平成31年4月1日～令和2年3月31日の間、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。	事業計画通り適切に実施されている。	引き続き利便性向上のため、同事業実施を継続する。
【自主事業】 売店事業	○		平成31年4月1日～令和元年10月31日の間、同事業を実施	劇場棟の催事がある日に営業を行っていた。	令和元年10月末で閉店とした。	収益性向上のため、10月以降売店を閉店したことにより、売り上げが平成30年度から減少している。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。
【自主事業】 自動販売機設置事業	○		平成31年4月1日～令和2年3月31日の間、同事業を実施	事前に行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。	新型コロナ感染症拡大防止による催事キャンセル等の影響により、売り上げは平成30年度から減少しているが、施設の利便性向上には重要であるため、今後も実施していく。
【共催事業】 沖縄コンベンションセンター・琉球新報PRESENTS第13回キングスバスケットスクール&交流	○		令和元年7月15日に開催	県内小中学生計240名の参加者がいた。	事業計画通り適切に実施されている。	「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、引き続き事業実施を推奨していく。
【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2019	○		令和元年8月3日、4日に開催	県内の43企業・団体が出展し、2日間の来場者数は29,989人だった。	事業計画通り適切に実施されている。	「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開催されている。子ども達に沖縄の自然、歴史、文化への理解を深めるきっかけとなっており、引き続き事業実施を推奨していく。
【共催事業】 沖縄旅フェスタ2019 in 沖縄コンベンションセンター	○		令和元年11月2日、3日に開催	32団体が出展し、2日間の来場者数は、27,000人だった。	事業計画通り適切に実施されている。	「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開催されている。旅行需要の拡大と航空路線需要の拡大及び、就航姉妹都市との相互交流、連携強化に寄与しており、引き続き事業実施を推奨していく。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	<p>今後は新型コロナの影響で催事の減少が予想されるが、新しい生活様式や、催事開催のガイドラインに対応しながら国内外での誘致・広報に努めたい。</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、青少年育成に寄与する催事や関係団体との交流事業など、地域に貢献できる事業の実施を引き続き推奨していく。</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(H31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	
	平成30年度 評価	平成31年度 目標	平成31年度 評価			
維持管理業務 施設・設備管理	<p>【満足度】 73.0%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用満足度85.0%</li> <li>駐車場満足度61%</li> </ul>	-	<p>【満足度】 72.8%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用満足度83.5%</li> <li>駐車場満足度62.0%</li> </ul> <p>(改善要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>トイレの個数が少ない。狭くて子連れでは動けない。</li> <li>ウォシュレットを装備して欲しい。</li> </ul> <p>案内表示B棟やレストランが分かりにくい。施設規模を考えると駐車場が狭い。</p>	B	<p>基本的に昨年と大きな差は見受けられない。駐車場等に関する件は構造上の問題であるので指定管理者としては如何ともしがたいのが実情である。</p>	<p>駐車場については、施設の構造上の問題が大きいと言える。しかしながら、大型催事時には周辺施設の駐車場を柔軟に借用出来るよう、指定管理者として関係者より連携を深めていくことや、付近の交通渋滞の緩和、施設へのアクセス方法等を検討し、課題解決を図る必要がある。</p>
運営業務 接客対応	<p>【満足度】 80.5%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフの対応マナー94%</li> <li>レストランの満足度67%</li> </ul>	-	<p>【満足度】 80.0%</p> <p>スタッフの対応マナー93%</p> <p>レストランの満足度67%</p> <p>(改善要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事務所に対する改善要求はなく、対応に満足しているとのこと。</li> <li>レストランの対応に関するクレームが主催者や出展者から多かった。</li> </ul>	A	<p>スタッフの対応については、日頃から心掛けている丁寧な対応により、極端に満足度を下げることがなかった。</p> <p>レストランについては、経営側の都合もあると思われるが、主催者や出展者、来場客の立場で営業していただければ、もう少し満足度を上げることができたのではないかと思う。</p>	<p>スタッフの対応については例年高い評価を得られているが、自主事業のレストランの満足度は67%と低い状況となっている。アンケート結果やクレーム原因等を精査・分析し、テナント業者への情報共有を行いながら、改善を促し満足度向上を図る必要がある。</p>
施設サービス	<p>【満足度】 64.5%</p> <p>オプションサービス満足度82%</p> <p>レストランメニューの満足度47%</p>	-	<p>【満足度】 66.3%</p> <p>オプションサービス満足度70%</p> <p>レストランメニュー満足度62.5%</p> <p>(改善要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メニューをもっと増やして欲しい。(レストラン)</li> <li>ワンストップサービスの料金はきりの良い金額にして欲しい。(料金徴収がし辛い)</li> </ul>	C	<p>レストランに対する要望、メニューを増やす等が多かった。あと、混雑時に注文を断られたとのクレームもあった。</p> <p>ワンストップでは弁当の料金が端数の出ない金額にして欲しいとの声もあった。</p>	<p>レストランメニューの満足度は62.5%と低い状況となっている。アンケート結果やクレーム原因等を精査・分析し、テナント業者への情報共有を行いながら、改善を促し満足度向上を図る必要がある。</p>
利用規定	<p>【満足度】 66.0%</p> <p>手続きや利用規定の満足度66.0%</p>	-	<p>【満足度】 66.0%</p> <p>手続きや利用規定の満足度63.0%(主催者)</p> <p>(改善要望)</p> <p>昨年に引き続き、ワードでの記入を希望する声が聞かれた。</p>	C	<p>手続き面での簡素化を行っているが、対応できることは対応して、全てに対応するのはむづかしい。</p>	<p>改善要望について、対応できるところは行っていき、満足度向上に努める。</p>
総合評価 (各評価項目の平均)	平均満足度 71.0%	-	平均満足度 71.3%	B	<p>事務所スタッフの接客対応マナーについては高評価を得ることができた。</p> <p>施設の構造上の問題や老朽化等に関する問題は県とよく調整していく必要がある。</p> <p>レストランに関しても経営側の意見も聞き入れる必要があるものと思われる。</p>	<p>例年駐車場やレストランなど同様案件の満足度が低くなっていることから、総合評価も70%台と低い水準である。施設構造上解決が難しい案件もあるが、ソフト面については、県、指定管理者、関係業者、周辺施設等が連携していくことによって解決出来る可能性があることから、引き続き関係機関で連携し、利用者の満足と向上に努めていく必要がある。</p>

※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。

【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

※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。

II. サービスの質の評価  
取組改善案  
駐車場問題については、催事開催時に周辺施設駐車場を柔軟に確保出来るよう連携・調整を図ることや、施設までのアクセス方法等を検討し、課題解決を図る必要がある。レストランについては、アンケート結果やクレーム原因等を精査・分析し、テナント業者へ情報共有を行いながら業務改善を促し、満足度向上を図る必要がある。

※「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30年度 実績	事業計画	平成31年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	展示場	172,308	103,179	151,364	87.8%	146.7%	
	劇場棟	71,585	44,975	69,389	96.9%	154.3%	
	会議棟	125,408	229,791	117,095	93.4%	51.0%	
	計	369,301	377,945	337,848	91.5%	89.4%	
指定管理料		65,691	66,299	66,299	100.9%	100.0%	
自主事業収入	ワンストップサービス	17,406	12,000	8,075	46.4%	67.3%	大型催事等の減
	売店	3,528	3,500	2,592	73.5%	74.1%	
	自動販売機	4,316	3,500	3,806	88.2%	108.7%	
	その他	3,680	3,500	3,535	96.1%	101.0%	
	計	28,930	22,500	18,008	62.2%	80.0%	
合計(A)		463,922	466,744	422,155	91.0%	90.4%	
(現状分析・課題)							
R2年2月から3月にかけて、学会や就職説明会、卒業式等の大型催事が新型コロナウイルス感染拡大の影響により軒並みキャンセルとなり(37件14,282千円相当(延期含))利用料金収入及び自主事業収入が減少することとなった。今後も催事開催の減少に伴う利用料金等収入の減少が予想されることから、リピーターの確保や新たな顧客誘致にも取り組みたい。							

(2) 支出

支出項目	平成30年度 実績	事業計画	平成31年度 実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	53,399	71,246	62,621	117.3%	87.9%	
賃金	4,695	5,391	2,771	59.0%	51.4%	非常勤職員の退職による減
修繕費	29,937	30,371	12,952	43.3%	42.6%	
施設管理委託費	175,964	184,788	180,540	102.6%	97.7%	
保守点検等業務委託費	9,714	11,741	10,122	104.2%	86.2%	
委託費	2,777	2,454	1,645	59.2%	67.0%	
備品費	1,329	1,635	1,141	85.9%	69.8%	
消耗品費	552	1,050	687	124.5%	65.4%	
広報宣伝費	125	1,242	292	233.6%	23.5%	
印刷製本費	1,225	2,430	839	68.5%	34.5%	印刷物の減
光熱水道費	64,110	66,003	60,327	94.1%	91.4%	
燃料費	381	320	132	34.6%	41.3%	
旅費交通費	785	2,202	395	50.3%	17.9%	
保険料	451	452	460	102.0%	101.8%	
公租公課	11,193	9,200	11,234	100.4%	122.1%	
渉外費	137	300	43	31.4%	14.3%	
賃借料	4,412	4,500	4,419	100.2%	98.2%	
通信運搬費	981	1,128	897	91.4%	79.5%	
負担金	182	283	179	98.4%	63.3%	
支払手数料	183	200	183	100.0%	91.5%	
被服費	108	203	239	221.3%	117.7%	
商品仕入費	16,857	13,950	6,780	40.2%	48.6%	大型催事等の減
雑費	207	260	203	98.1%	78.1%	
交際費	215	220	104	48.4%	47.3%	
食料費	117	202	137	117.1%	67.8%	
諸謝金	0	100	40	皆増	40.0%	
会議費	7	120	7	—	5.8%	
合計(B)	380,043	411,991	359,389	94.6%	87.2%	
(現状分析・課題)						
新型コロナウイルス感染症拡大予防による催事キャンセルにより、支出総額についても前年度より減少している。今後も、利用料金収入及び自主事業収入の減少が予想されることから、支出面の削減も検討していく必要がある。						

※「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30年度実績	事業計画	平成31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))	83,879	54,753	62,766	74.8%	114.6%	
収益率(%) (事業収支(C)/収入合計(B))	22.1%	13.3%	17.5%	-4.6%	4.2%	
利用料金比率(%) (利用料金収入/収入(A))	79.6%	81.0%	80.0%	0.4%	-0.9%	
人件費比率(%) (人件費/支出(B))	14.1%	17.3%	17.4%	3.4%	0.1%	
外部委託費比率(%) (外部委託費合計/支出(B))	49.6%	48.3%	53.5%	3.9%	5.2%	
利用者あたり管理コスト(円) (支出(B)/利用者数)	711	—	707	99.4%	—	
利用者あたり自治体負担コスト(円) (指定管理料/利用者数)	122	—	130	106.6%	—	
(現状分析・課題) 事業収支は平成30年度実績を大幅に下回る結果となったが、2月～3月にかけての新型コロナ感染症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))を考慮すると、概ね良好な実績だったと考えられる。今後は例年よりも催事件数が少なくなることも予想されることから、より収支バランスを考慮した適切な施設運営が求められる。 ※「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	<b>【評価基準 (③財務状況)】</b> 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. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	新しい生活様式の中での施設運営を念頭に、今後はより収支バランスを考慮した適切な運営が求められる。施設利用客の満足度向上に努め、リピーターの確保を図るとともに、施設の特徴を生かしたMICE開催を提案するなど、新たな顧客誘致にも取り組んでいきたい。
----------------------------------	--

※「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

【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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6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	平成30年度実績	事業計画(目標)	平成31年度実績		現状分析・課題	評価	取組改善案	令和2年度目標値
				前年比	計画比				
成果指標	①利用状況	422	—	397	94.1%	—	B	<p>今後は新たな生活様式の下、新型コロナウイルス感染症対策における施設ガイドラインを遵守した催事開催となるが、国内外の催事件数についても伸ばせていけるよう誘致に取り組んでいきたい。</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>	—
	②満足度	71.0%	90.0%	71.3%	0.3%	—	B	<p>昨年に引き続き、総合評価が71%台となっており、低い水準となっている。事務所スタッフの接客などは90%を超える満足度ではあるが、レストランに関しては満足度が低い状態が継続している。令和2年度からは新指定管理者となるが、駐車場問題と併せて、県と指定管理者及び関係機関と連携を図りながら、今後の方針を検討していきたい。</p>	90%
財務指標	③財務状況	22.1%	10.0%	17.5%	-4.6%	174.6%	A	<p>事業収支は平成30年度実績を大幅に下回る結果となったが、2月末～3月にかけての新型コロナウイルス感染症拡大による催事キャンセルの影響を考慮すると、概ね良好な実績だったと考えられる。今後は例年よりも催事件数が少なくなることも予想されることから、より収支バランスを考慮した適切な施設運営が求められる。</p>	5%
活動指標	④重点取組事項(広報)	8回	—	5回	62.5%	—	A	<p>今後は新しい生活様式の下、催事開催ガイドライン等感染防止対策を念頭に、本県及びセンターの特色を生かした、新たなMIC E開催を提案するなど、誘致活動に引き続き積極的に取り組んでいきたい。</p>	5

総合評価

B

※「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 <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

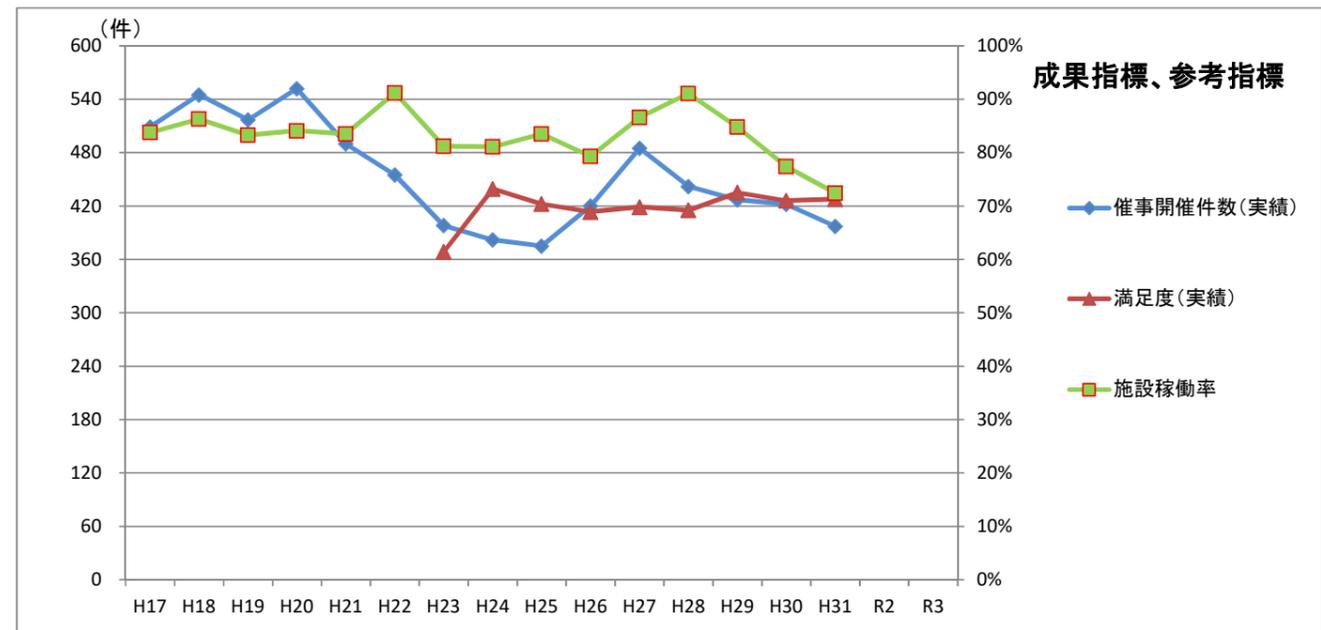
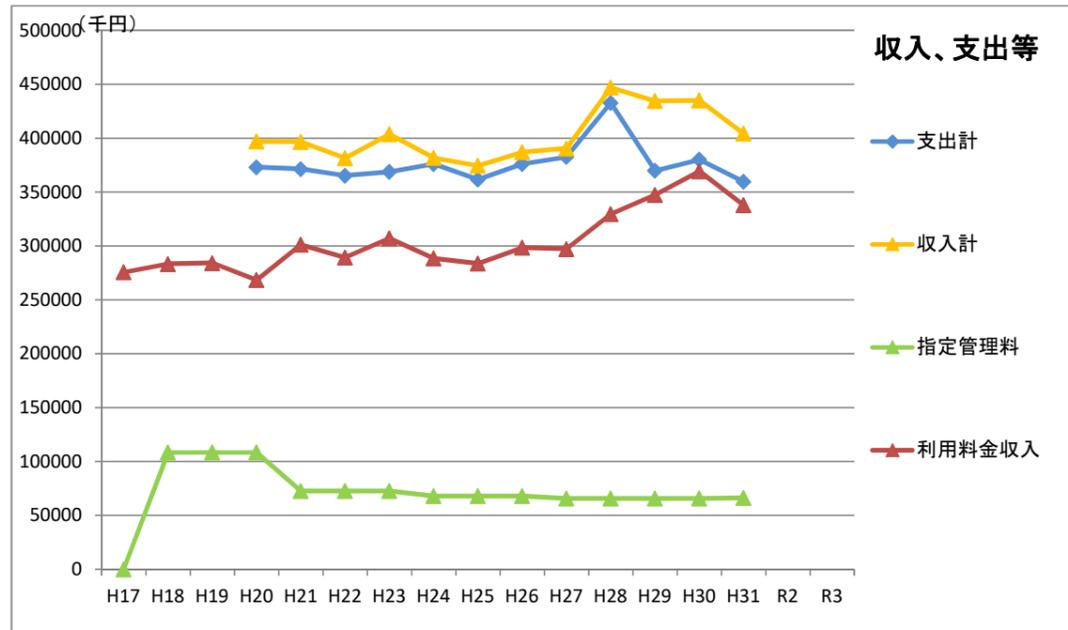
## 【各評価項目点数】

	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

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			管理委託																	指定管理		
			単位	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3		
成果指標	催事開催件数	目標	件	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		実績	件	509	545	517	552	490	455	398	382	375	420	485	442	427	422	397				
		目標比	%																	#DIV/0!	#DIV/0!	
		H17比	%	100%	107%	102%	108%	96%	89%	78%	75%	74%	83%	95%	87%	84%	83%	78%	0%	0%		
	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	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	76.0%	73.0%	72.8%			
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	74.0%	80.5%	80.0%			
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	65.0%	64.5%	66.3%			
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	75.0%	66.0%	66.0%			
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	72.5%	71.0%	71.3%			
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				
		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%				
	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%				
		H17比	%	100.0%	2.5%	-3.0%	0.8%	-0.6%	7.7%	-10.0%	-0.1%	2.4%	-4.2%	7.3%	4.5%	-6.3%	-7.4%	-5.0%	0.0%	0.0%		
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					
	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%	#DIV/0!	#DIV/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					
	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%	84.9%	83.6%	#DIV/0!	#DIV/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	434,991	404,147					
	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					
	収支	千円	/	/	/	24,008	25,260	16,367	35,068	5,768	12,856	10,969	7,906	14,224	64,674	54,944	44,758	0	0			
/単位	収益率(収支/収入計)	%	/	/	/	6.0%	6.4%	4.3%	8.7%	1.5%	3.4%	2.8%	3.2%	14.9%	12.6%	11.1%	#DIV/0!	#DIV/0!				
	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	#DIV/0!	#DIV/0!			
	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	#DIV/0!	#DIV/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	#DIV/0!	#DIV/0!			

※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

H31年度	2月～3月にかけての新型コロナウイルス感染症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。
H29年度	これまでの営業成果もあり、国外、県外会議の件数が増加し、また大型催事も増えたため、大幅な増収となっている。
H28年度	県の大規模改修より、劇場棟の予約を制限していた時期もあり、催事件数は減少してしまっただが、大型催事が増加したこともあり、施設利用料金収入は増加した。そのため、H29年度以降に予定していた修繕を一部先に行うなどして、施設の利便性向上に努めた。

目標設定の考え方

※目標設定の根拠や考え方などを記載

R2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。
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。