

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	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 施設利用者数	
	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	7
1.	維持管理業務	
2.	運營業務	
III.	サービスの安定性評価（財務状	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	令和2年度
指定管理者	株式会社コンベンションリンクージ 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.7 通常清掃に加え高頻度接触部位についての清掃・消毒を実施し、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。	新型コロナウイルス拡大予防ガイドラインに基づき、不特定多数が触れる箇所への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.7 床面洗浄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		○	P.7 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。	今後も法定点検を確実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		○	P.8 通年、24時間体制での保安警備を実施	昼間2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		○	別紙2 7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。	コロナ禍の支出額削減のため、修繕実績額が事業計画時の約6%となっている。大型催事に伴い、一部修繕を具側で実施した。	コロナ禍で財源が厳しい中、不具合への対応は最小限のものとなった。施設機能を維持するため、適切な修繕を行う必要がある。

(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	○		P.9 フルカラー複合機、ノートパソコン、電話機等を購入	県への協議などを適切に行い、指定管理者の変更に伴い必要な機器の購入を行った。	備品購入費の予算を上回っているが、必要備品を適切な方法で購入し、管理を行っている。	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	○		P.9 消防総合訓練、防災総合訓練を実施した。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	○		P.9 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。

その他特記事項

<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、沖縄コンベンションセンター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、消毒コーキングを実施し、館内での衛生管理に努めた。 新型コロナウイルス感染症の拡大により収入が大幅に減となり、修繕の実施が最小限の範囲となり、大型催事開催に備えた一部修繕を県側で実施した。

1. 維持管理業務 取組改善案	<p>コロナ禍による財源の減少や、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、大型催事の開催に伴い、一部修繕について県が対応した。 コロナ禍の影響が続く中、今後の状況を見ながら適正な施設維持保全の実施に努める。</p>
--------------------	---

※「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(R3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

(単位:件)

	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	
国際会議等	6	-	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。
県外会議等	32	-	10	31.3%	—	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。
県内会議等	359	-	165	46.0%	—	下半期に試験や就職説明会等の小規模催事により若干回復を見せたが、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						
計 (国際・県外会 議等比率)	397 (9.6%)	-	175 (5.7%)	44.1%	-	<p>P.2 催事件数は新型コロナの影響を見越して設定された目標値を達成しているが、年間を通して新型コロナの影響を受けて催事の延期・キャンセルが相次いだ結果、前年度の44%と大幅な減となった。</p> <p>沖縄コンベンションセンターにおいては施設の感染拡大防止ガイドラインを策定し、高頻度接触部位の清掃など、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。</p> <p>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。</p>

【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)

C

※【①利用状況の評価について】

令和2年度は県の目標設定をしていないため、令和2年度の催事開催件数実績を平成31年度実績と比較した達成率で評価している。

②施設利用者数

(単位:人)

	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		
施設利用 者数	海外参加者	4,082	—	0	0.0%	—	新型コロナウイルス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	74,116	—	4,076	5.5%	—	年間を通じた新型コロナウイルスの影響により、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	429,790	—	68,153	15.9%	—	年間を通じた新型コロナウイルスの影響により、県内参加者数は昨年度実績を大幅に下回っている。
	計	507,988	—	72,229	14.2%	—	P.2 年間を通して新型コロナウイルス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14%と大幅な減となった。 新型コロナウイルスの影響により、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

(単位:%)

	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	展示棟	41.5	-	22.8	-18.7P	—	P.2 年間を通して新型コロナウイルス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よりマイナス18ポイントの減となった。
	劇場棟	38.3	-	15.9	-22.4P	—	
	会議棟A	40.7	-	24.4	-16.3P	—	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るが、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。
	会議棟B	41.7	-	30.3	-11.4P	—	
	計	72.4	-	54.4	-18.0P	—	

(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)		
職員対象研修 ①運営基本研修 ②マナー・接客研修 ③救命研修 ほか 館長対象研修 ④ホールマネージャー研修 などを実施	○		P.2 ①運営基本研修と②マナー・接客研修を合わせて実施。 ④ホールマネージャー研修は月1回実施するなど コロナ禍により講師派遣のなかった③救命研修以外を実施した。	研修を実施し、職員の接客向上に努めている。	コロナ禍により事業計画より一部変更があるが、適切に実施されている。	職員研修はスタッフのスキル向上や情報共有の有用な手段であり、サービスレベルの維持・向上につながるため、引き続き実施する。

(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)		
①ホームページの活用 ②施設案内パンフレット等印刷物の配布 ③商談会や各種事業への参加 ④SNS、各種メディア媒体の活用	○		P.4 ①ホームページ開設 ②施設案内パンフレットの配布 ③商談会等への参加 ④Facebookページ開設、DM配信、MICE業界紙への公告	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。	コロナ禍の影響により、パンフレット等の増刷を控えるなど、計画より一部変更を行い広報活動を実施した。	新型コロナ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、新型コロナ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を適切に取り扱う。	○		P.4 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。

その他特記事項

・新型コロナウイルス感染症の感染拡大が施設利用に大きく影響し、渡航制限により国際会議の開催件数が0件となるなど年間を通して催事件数・参加者数が落ち込んだ。
 ・MICE誘致・営業においては、沖縄観光コンベンションビューロー等各関係機関との連携や、指定管理者東京本社による営業やフォローアップの結果、2022年度予定の国際会議や2023年度以降の学会誘致に成功した。

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】 サービス事業	○		P.5 指定管理者が切り替わった新しい年度として、ワンストップサービスの提供内容について周知し、積極的な提案を行う他、オンライン懇親会向けに県産品のセット販売を実施した。	催事開催でのワンストップサービスのほか、オンライン参加者にむけた県産品のセット販売などを実施した。	事業計画通り適切に実施されている。	新型コロナの影響による催事件数が減となる中、ワンストップサービスの積極的な提案を行うほか、オンライン参加者や来場者への土産としてオンライン懇親会用県産品のセット(くわちーセット)販売を行うなど、積極的なサービスの提供に努めた結果、ワンストップサービスの収入は11月のツーリズムEXPOジャパンでの収入を主として前年度比で約139%となった。 新型コロナの影響が継続し、ケータリング需要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。
【自主事業】 レストラン事業	○		P.6 通年で事業を実施予定であったが、施設利用者の減により催事状況に合わせて年間計121日、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。	新型コロナの影響により利用者が激減したため、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4月に営業を中止した。その後令和2年7月に営業を再開したが、県内での新型コロナの影響により再度営業を中止し、その後は催事に合わせて営業を行った。催事参加者の利便性を高める事業であるため、催事の開催状況を見ながら、事業再開時期について検討していく。
【自主事業】 売店事業	○		P.5 常設としての売店は営業しなかったが、管理事務所にてコピーの代行や事務用品の販売等のサービス提供を実施。	管理事務所にてコピーの代行や事務用品の販売等のサービス提供を実施した。	新型コロナの影響により施設稼働率が激減したため、計画を変更した。	利用者の減により常設の売店は営業していないが、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。利用者の利便性を高める事業であるため、利用状況を見ながら、常設店舗の営業について検討していく。
【自主事業】 自動販売機設置事業	○		P.5 建物内外の14カ所に、飲料用の自動販売機を設置した。	事前に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。	非常時や環境に配慮し、災害救援自動販売機(ライフラインベンダー)や省エネ型自販機を設置した。新型コロナ感染症による施設稼働率の大幅な低下に伴い、売り上げは平成31年度と比べ減少しているが、施設の利便性向上には重要であるため、引き続き事業実施を推奨していく。
【共催事業】 琉球ゴールデンキングスバスケット&ダンススクール	○		P.7 令和2年7月26日に開催	県内小学生計57名が参加した。	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。
【主催事業】 施設見学会 【共催事業】 夏休み子ども自由研究 ほか	○		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	前指定管理者がこれまで実施してきたイベントを継続して開催予定であったが、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、自主事業のイベント開催はキングスバスケットスクール1件のみとなった。各催事は本施設の設置目的を達成するべく開催されているイベントであるため、引き続き事業実施を推奨していく。

その他特記事項

・新型コロナの影響により、レストランの営業期間変更や主催事業・共催事業の実施は1件のみとなるなど事業計画を変更せざるを得ない状況であった。
・非常時や環境に配慮した自販機の設置や、オンライン懇親会需要に向けた新規企画の実施など、独自の取組を行っている。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	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44%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、事業計画を変更せざるを得ない状況であったが、オンライン懇親会需要に向けた新規企画を行うなど、独自の取組を行っている。 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、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行っていく。
-----------------------------	---

※「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(R3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	【満足度】 72.8% 施設利用満足度 83.5% 駐車場満足度 62.0%	-	【満足度】 82.2% P.3 コンベンションセンターの印象 82.2% (改善要望) ・大型イベント開催時に近隣駐車場が使用できるよう提携・連携があるとよい。	A	宜野湾市コンベンションエリアの定期的な連携会議を行い、特に大型イベントの際には駐車場利用などにおいて協力をお願いしている。近隣との連携を行っている点についてご利用者様には周知するとともに、今後も当館以外に近隣の駐車場もご案内できるよう、コンベンションエリアとしてより連携を強固にしてサービスにあたりたい。	駐車場については、指定管理者が根本的な解決を図ることは出来ない問題であるが、周辺施設との連携を図ることにより、課題解決に取り組んでいる。今後も周辺施設との協力を図りながら、さらなる満足度向上に努める。
運営業務 接客対応	【満足度】 80.0% スタッフの対応マナー 93.0% レストランの満足度 67.0%	-	【満足度】 84.4% P.3 スタッフの対応 84.4% (改善要望) ・特になし	A	指定管理初年度スタートから新型コロナウイルス感染症の影響下での貸館となったが、感染対策を十分に講じてご利用いただけるよう、スタッフからはガイドラインを徹底してご案内を行った。具体的このどのような対策をすればよいか適切なアドバイスを心がけ、また緊急事態宣言により貸館受付が出来ない際にもより丁寧なスタッフ対応をし、信頼関係を構築できたものと思われる。	指定管理者が変更となって最初の年度であるが、スタッフの対応については概ね高い評価を得られている。アンケート結果の精査・分析を行い、さらなる満足度向上に努める。
施設サービス	【満足度】 66.3% オプションサービス満足度 70.0% レストランメニュー満足度 62.5%	-	【満足度】 62.2% P.3 ワンストップサービス提供 62.2% (改善要望) ・多くのイベント・行事が行いやすいようサポート体制があるとよい。	C	大型催事では全面的なワンストップサービスの提供を行い評価を得たが、全体的にはMICEの利用がほぼ延期・中止となったことで、主催者へワンストップサービス提案の周知機会が極端に減ってしまった。一方で開催方式がWEB開催になり、リアル懇親会が出来ない主催者向けには、沖縄名産特産品と泡盛などのアルコール等をセットにした「くわちーセット」をプロデュースするなど、独自の提案を実施した。	ワンストップサービスについては利用機会が少なく「普通」評価が多いため、満足度は62.2%と低い状況となっている。ワンストップサービス利用者へのみ回答を求めると、集計方法の工夫を図る。また、施設予約時に一括した業務の提案を行うなど、サービス利用率の向上に努めながら、満足度向上に努める。
利用規程	【満足度】 66.0% 手続・利用規程 66.0%	-	【満足度】 該当項目なし	-	今年度実施のアンケートには該当項目がないため、今年度は集計対象外とした。今後、アンケート用紙に該当項目を追加する。	
総合評価 (各評価項目の平均)	平均満足度 71.3%	-	平均満足度 76.3%	評価 (②満足度) B	施設の影響やスタッフの対応は概ね高い満足度となっているものの、利用者の母数が少ないワンストップサービスで満足度を下げる結果となっている。 集計方法の工夫を図るほか、各項目について満足度向上に努める。	

※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
A : 90%以上
S : 80%以上、90%未満
B : 70%以上、80%未満
C : 70%未満

その他特記事項

- ・指定管理者の変更に伴い、アンケート書式が変わり設問内容が前年度と異なっている。
- ・大型催事時の駐車場問題について、周辺施設との連携を図ることにより、課題解決に取り組んでいる。
- ・オンライン懇親会用県産品のセット販売を行うなど、状況に対応した独自の取組を行っている。

II. サービスの質の評価 取組改善案	施設サービスについてはワンストップサービスの積極的な提案を継続し、サービス利用率の向上につとめながら、実際の利用者の満足度が反映されるよう、設問内容の工夫を図る。また、利用者の意見を具体的にくみ取れるよう、利用規程についての設問を追加する必要がある。その他各項目についても、関係者との連携・情報共有に努めながら、満足度向上に努める。
------------------------	--

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	事業計画	令和2年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	展示場	151,364	179,009	49,319	32.6%	27.6%	
	劇場棟	69,389	74,369	15,894	22.9%	21.4%	
	会議棟	117,095	130,285	45,526	38.9%	34.9%	
	キャンセル料	0	0	30,248	-	皆増	
	計	337,848	383,663	140,987	41.7%	36.7%	
指定管理料		66,299	0	146,079	220.3%	皆増	増額変更
自主事業収入	ワンストップサービス	8,075	22,160	11,248	139.3%	50.8%	くわっちーセット販売含む
	売店	2,592	3,809	93	3.6%	2.4%	
	自動販売機	3,806	4,660	2,854	75.0%	61.2%	
	その他	3,535	5,973	3,904	110.4%	65.4%	コピー利用代、レストラン家賃など
	計	18,008	36,602	18,099	100.5%	49.4%	
合計(A)		422,155	420,265	305,165	72.3%	72.6%	

〈現状分析・課題〉

報告書別紙 令和2年度収支報告書 参照

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42%と非常に厳しい結果となった。自主事業収入においては、施設稼働率の低下に伴い売店事業や自動販売機収入は減となったが、ワンストップサービス事業においては、オンライン懇親会用県産品のセット(くわっちーセット)販売を行うほか、利用者に一括した業務代行提案を行うなど積極的なサービスの提供に努めた結果、11月のツーリズムEXPOジャパンでのワンストップ収入を主として前年度比で約139%となっており、自主事業収入全体としてはほぼ前年度と同額となっている。

指定管理期間の更新により、今期の当初指定管理料は0円であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により収入総額としては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、146,079千円増額した。

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	事業計画	令和2年度 実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	65,392	54,111	47,141	72.1%	87.1%	
修繕費	12,952	20,000	1,197	9.2%	6.0%	
光熱水道費	60,459	66,154	40,260	66.6%	60.9%	
委託費	192,307	235,723	199,683	103.8%	84.7%	指定管理者変更による新規契約
備品購入費	1,141	1,200	1,492	130.8%	124.3%	指定管理者変更による事務機器購入
消耗品費	687	550	194	28.2%	35.3%	
広報印刷費	1,131	1,378	414	36.6%	30.0%	パンフレット等増刷数の調整
旅費	395	400	1,272	322.0%	318.0%	管理職の県外異動旅費
賃借料	4,419	4,500	2,431	55.0%	54.0%	機器の契約方法の見直し
通信運搬費	897	800	748	83.4%	93.5%	
負担金	179	185	93	52.0%	50.3%	
手数料	183	185	2	1.1%	1.1%	
商品仕入費	6,780	18,836	8,310	122.6%	44.1%	ワンストップサービスの仕入れ代
雑費	773	10,277	6,610	855.1%	64.3%	本社管理費、NHKなど
保険料	460	460	438	95.2%	95.2%	
公租公課	11,234	5,465	238	2.1%	4.4%	領収書添付印紙の減
合計(B)	359,389	420,224	310,523	86.4%	73.9%	

〈現状分析・課題〉

報告書別紙 令和2年度収支報告書 参照

指定管理者の変更に伴い、備品費や旅費など初期費用がかかったことで前年度より増となった項目があるものの、コロナ禍による施設稼働率の低下及び収入減に伴い、人員の見直しなど各項目において支出の削減に努めた結果、支出総額は昨年度の約86%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、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))	62,766	41	-5,358	-8.5%	-13068.3%	
収益率(%) (事業収支(C)/収入合計(A))	14.87%	0.01%	-1.76%	-16.62P	-1.77P	
利用料金比率(%) (利用料金収入/収入(A))	80.0%	91.3%	46.2%	-33.8P	-45.1P	
人件費比率(%) (人件費/支出(B))	18.2%	12.9%	15.2%	-3.0P	+2.3P	
外部委託費比率(%) (外部委託費合計/支出(B))	53.5%	56.1%	64.3%	+10.8P	+8.2P	
利用者あたり管理コスト(円) (支出(B)/利用者数)	707	—	4299	608.1%	—	
利用者あたり自治体負担コスト(円) (指定管理料/利用者数)	130	—	2022	1555.4%	—	

令和2年度は年間を通した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再算定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5,358千円の赤字となり、収益率はマイナス1.7%となった。

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。

※「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)	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
-----------	---	---

その他特記事項

・指定管理者の変更に伴い、当初指定管理料が0円となったが、新型コロナウイルス感染症の影響により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、146,079千円増額した。
--

III. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	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することが求められ、引き続き厳しい状況が予想される。感染対策を徹底した催事の誘致や、支出削減を行いながら、コロナ収束後の需要を見据えた催事の誘致など、状況に対応した施設運営を行う必要がある。
------------------------------------	--

※「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上が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	90%	90%	90%	90%	
財務指標	③財務状況	1%	1%	1%	1%	

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		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				
成果指標	①利用状況	397	—	175	44.1%	—	C	<p>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。</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>	175
	②満足度	71.3%	90.0%	76.3%	+5.0P	—	B	<p>実際の利用者の満足度が集計されるよう設問の工夫を図るほか、各項目について、関係者との連携・情報共有に努めながら、満足度向上に努める。</p>	90%
財務指標	③財務状況	14.87%	0.01%	-1.76%	-16.6P	-1.77P	B	<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、約5,358千円の赤字となり、収益率はマイナス1.76%となった。</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、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>	1%
活動指標	④重点取組事項(広報)	5回	—	1回	20.0%	—	B	<p>新型コロナの影響により、商談会はオンライン出展の参加のみとなり、やむを得ず前年度より件数減となっている。</p> <p>商談会のほか、沖縄観光コンベンションビューローとの連携や、東京本社のフォローアップによる営業・誘致活動を行っている。</p> <p>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。</p>	5

総合評価

C

その他特記事項

- ・年間を通して新型コロナ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。
- ・沖縄コンベンションセンター新型コロナ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の感染対策を行いながら催事を実施する環境を整えている。
- ・沖縄観光コンベンションビューローとの連携や、東京本社のフォローアップによる営業・誘致活動により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。

※「R3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

※【①利用状況の評価について】

令和2年度は県の目標設定をしていないため、令和2年度の催事開催件数実績を平成31年度実績と比較した達成率で評価している。

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

