

## 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          | 3  |
| (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          | 6  |
| II. サービスの質の確認・評価 | 8  |
| III. 財務状況の確認・評価  | 10 |
| 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6年度                |
| 指定管理者 | ザ・テラスホテルズ株式会社<br>指定期間: 令和5年4月～令和10年3月 |  | 所管課  | 文化観光スポーツ部<br>MICE推進課 |

## 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<br>(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<br>(日常清掃) | ○                | ○    | P.31-35<br>清掃について委託業者の外国人の雇用増で対応しているが、一日2名体制を基本として清掃業務を実施できた。催事終了後等は職員が兼任で実施している。 | 業務日誌にて責任を明確にして適切に管理を行っている。                     | 職員のマルチタスク化が進んでおり、効率的に管理を行っている。           | 引き続き、職員がサポートしながらの運用が必要。適切にコミュニケーションを取り、利用者のアンケート内容も共有することでモチベーションが高い状態で実施出来ている。               |
| 衛生に関わる事項<br>(定期清掃) | ○                | ○    | P.31-35<br>敷地内の美観維持向上を目的として高圧洗浄機を活用した洗浄業務。害虫駆除、雑草除去、塗装作業を実施。                      | 経年劣化により修繕が必要な場合も自社対応を推進してリポート地として相応しい美観を保っている。 | 自社対応を推進し、実施頻度も計画どおりに適正に行われ、効率的に管理を行っている。 | 植栽の専門職員を配置し、日常的なケアを行っているが、設立当初と比べると植栽が半減している。引き続き美しい美観を維持していくために県も協力してリポート地としての価値を高めていく必要がある。 |

## (2) 保守・点検

| 事業計画            | 実施主体<br>(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.31-35<br>昇降機保守点検、電気設備保安管理、音響、舞台照明等点検業務を実施。 | 法定点検の実施状況は報告連絡会等で適切にコミュニケーションを取りながら管理している。 | 老朽化した設備が多い中で、丁寧に確認を行い、不具合を対処しながら管理している。 | 老朽化した設備や使用されていない機器の更新時期に来ている。R7年に音響及び特殊照明設備等の工事をする準備を進めており、引き続き保守管理を進めていく。 |

## (3) 保安・警備

| 事業計画       | 実施主体<br>(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)                                         |                                             |                                                    |
| 防犯、防災業務の実施 | ○                | ○    | P.31、34<br>保安警備業務は委託先及び津梁館職員のサポートも含め1日3名体制で実施した。 | 指定管理者の実施状況は業務日誌や朝のブリーフィングで適切に情報共有しながら管理を行っている。 | 委託事業者の人員費が高騰している中で、職員のマルチタスク化を進めて適切に対応している。 | 委託費の高騰や人手不足が進む中で、DX化や新たなセキュリティシステム導入について検討する必要がある。 |

## (4) 小規模修繕

| 事業計画               | 実施主体<br>(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)                                   |                                   |                                                              |
| 施設老朽化に伴う修繕、取替作業を実施 | ○                |      | P.36-37<br>年間60件の修繕を実施。 | 職員間の情報共有が円滑に行われ、的確に状態が把握され、修繕などに生かされている。 | 30万円以上の修繕も含め、事業計画を45万円超えて実施されている。 | 職員のマルチタスク化を推進しており、美観維持向上を実現できている。県としても緊急性のあるものから適切に実施していきたい。 |

## (5) 備品購入及び管理

| 事業計画                | 実施主体<br>(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.24-30<br>ベビーシートやプリンター等、計11点を購入した他、老朽化した備品59点を廃棄した。 | 備品を適切に管理し、誰にでもわかるようにきちんと整理されている。 | 備品購入、廃棄にあたっても適切に行われている。 | 限られた予算の中で優先順位を決めて、計画的に備品購入を行う他、引き続き、適切な管理を実施する必要がある。 |

## (6) 防犯・防災対策

| 事業計画            | 実施主体<br>(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2回、防災・消防訓練実施。 | ○                |      | P.12-13<br>火災を想定した防災・消火・避難訓練を2回実施した。(AED、心肺蘇生訓練含む)。 | 危機管理マニュアルが整備され、適切に消防訓練の実施がされていた。 | 夜間1名体制の警備となるため、職員に対しても館内の安全装置のノウハウが周知されていた。 | 人手不足でDX化を推進する中でも、不測の事態に備えて日頃からの防犯・防災対策が取られている。 |

## (7) 料金徴収業務

| 事業計画                            | 実施主体<br>(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・前納にて徴収、追加分は後納にて、全額徴収 | ○                |      | P.9<br>施設利用料は、催事前・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。 | HPにも明確に掲載されている料金徴収フローの通り、適切に実施されている。 | 今後も引き続き、明確で適切な徴収業務を実施していく必要がある。 |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 1. 維持管理業務取組改善案 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の見回りやメンテナンスを行い、職員間での適切な情報共有が図られ、施設の機能維持に迅速に対応できているため、供用開始後25年が経過し、施設や設備の経年劣化が散見される中で、継続していく必要がある。</li> <li>・職員のマルチタスク化が進み、利用者からのFBを活用してモチベーションを保ちながら一丸となって費用の削減に成功しているので、継続していく必要がある。</li> <li>・今後、さらに県と連携して計画的な改修・更新やDX化の実現、美観の維持向上を進めていく必要がある。</li> </ul> |  |  |  |  |  |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

|            |      | 令和5年度<br>実績 | 事業計画<br>(目標値) | 令和6年度<br>実績 | 整合性の検証 |        | 現状分析<br>・課題                                                                                                                                                                                        |
|------------|------|-------------|---------------|-------------|--------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |      |             |               |             | 前年比    | 計画比    |                                                                                                                                                                                                    |
| 催事開催<br>件数 | 国際会議 | 16          | 17            | 17          | 106.3% | 100.0% | 量から質の転換を<br>図っている中で、目標<br>値をしっかりと達成でき<br>ている。                                                                                                                                                      |
|            | 県外会議 | 116         | 122           | 111         | 95.7%  | 91.0%  | 目標には届かなかった<br>が、沖縄MICEセミ<br>ナー&商談会への参<br>加等、セールス活動を<br>積極的に行えたことか<br>ら、次期に期待した<br>い。                                                                                                               |
|            | 県内会議 | 52          | 54            | 44          | 84.6%  | 81.5%  | 目標には届かなかった<br>が、琉大医学部およ<br>び大学病院へのセー<br>ルス等、時機を捉えた<br>セールスを行えたこと<br>から、次期に期待した<br>い。                                                                                                               |
|            | 計    | 184         | 193           | 172         | 93.5%  | 89.1%  | P.1-4<br>目標件数には届かな<br>かったが、「ビジネス<br>の量から質への転換」<br>の実現を図るため、より<br>消費単価の高い催事<br>を取り込むことが出来<br>ている。<br>県内のMICE施設や<br>ホテル宴会場等と競合<br>負けするケースが増え<br>ているが、引き続きター<br>ゲットを絞り、質の高い<br>サービスを提供するこ<br>とが必要である。 |
| 評価(①利用状況)  |      |             |               |             | B      |        |                                                                                                                                                                                                    |

【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

|           |       | 令和5年度<br>実績 | 事業計画<br>(目標値) | 令和6年度<br>実績 | 整合性の検証 |        | 現状分析<br>・課題                                                                                                        |
|-----------|-------|-------------|---------------|-------------|--------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |       |             |               |             | 前年比    | 計画比    |                                                                                                                    |
| 利用者数      | 海外参加者 | 7,587       | 1,066         | 3,280       | 43.2%  | 307.7% | 前年比からは大幅減となったが、11月の5件の国際学会等あり、計画を大きく上回った。                                                                          |
|           | 県外参加者 | 11,176      | 15,992        | 15,331      | 137.2% | 95.9%  | 目標には届かなかったが、外資系イベントでの全館借用や外資系生保企業主催による複数の大型インセンティブパーティー等、高収益案件が多かった。                                               |
|           | 県内参加者 | 5,572       | 4,264         | 3,936       | 70.6%  | 92.3%  | 前年比および目標には届かなかったが、4年ぶりとなる施設見学ツアーも開催出来たことから、今後に期待したい。                                                               |
|           | 計     | 24,335      | 21,322        | 22,547      | 92.7%  | 105.7% | P.1、2<br>前年比には届かなかったが、目標値を上回り、収益が過去最高となる前年度比120.3%となっている。人手不足が深刻化していることから、今後も引き続き限られた体制でターゲットを絞って利用者数を増やしていく必要がある。 |
| 評価(①利用状況) |       |             |               |             | A      |        |                                                                                                                    |

## 【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

## ③施設稼働率

|           |           | 令和5年度<br>実績 | 事業計画<br>(目標値) | 令和6年度<br>実績 | 整合性の検証 |        | 現状分析<br>・課題                                                                                          |
|-----------|-----------|-------------|---------------|-------------|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |           |             |               |             | 前年比    | 計画比    |                                                                                                      |
| 施設稼働率     | サミットホール   | 34.0%       | —             | 34.2%       | 100.6% | —      | P.3<br>合計が前年度比に届かなかったが、外資系イベントが半月以上に渡り全館借用をした影響で各室で前年度よりも実績が上回った。<br>今後も質の向上と合わせ、稼働率向上に取り組んでいく必要がある。 |
|           | オーシャンホール  | 19.2%       | —             | 23.0%       | 119.8% | —      |                                                                                                      |
|           | サンセットラウンジ | 25.2%       | —             | 30.7%       | 121.8% | —      |                                                                                                      |
|           | 計         | 50.7%       | 45.3%         | 48.2%       | 95.1%  | 106.4% |                                                                                                      |
| 評価(①利用状況) |           |             |               |             | A      |        |                                                                                                      |

## 【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) 受付・接客

| 事業計画                                    | 実施主体<br>(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)                                               |                                                            |                                                                                                                                                                                    |
| 社内・外の研修や勉強会への参加およびアンケートを実施し、サービス向上を目指す。 | ○                |      | P6<br>上半期に①顧客満足度向上と②人財育成の観点からBSC社内勉強会を計6回全スタッフを対象に実施した他、各種研修に参加。 | スタッフに万国津梁館で働く上での考え方を共有し、個々のスキルUP+チーム全体での情報共有化を行っている。 | BSC勉強会/社内研修、2年目、5年目、TL研修、上級管理者研修、各沖縄MICEプロジェクト研修の参加を行っている。 | P17<br>アンケートからも接客・サービスについて満足度が高い評価となっている。<br>BSC勉強会では職員が講師となり、専門知識を共有するなど、組織だって研修を行っており、サービスレベルの底上げにつながっている。<br>アンケートでは感謝の言葉が多く、それが職員にも共有されることでよい循環になっているため、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<br>(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)                                                                                 |                                                   |                                                                                                                                                                                                                             |
| 各商談会への参加やSNSを活用したプロモーション、HPの多言語表記、マスメディアを活用した販促活動を展開する。 | ○                |      | P.3-5<br>直予約経路の新規需要の開拓を行うため、精力的な訪問活動を実施した。また、商談会等にも積極的に参加した。<br>MICE企画商品や婚礼情報についてSNS(とくにインスタ)で発信した。 | 利用規程の多言語表記や語学社内外研修(英語・韓国語・中国語)を実施し、インバウンド受入の体制を強化している。SNS更新は各職員が実施しており、積極的に情報発信を行っている。 | 事業計画書どおりHPの多言語表記や、ウェディング事業のロコミサイト対応等、積極的に実施されている。 | 琉大医学部および大学病院の移転を契機と捉え、精力的に訪問活動を行った。医学関係者のMICEは幅広く単価も高い傾向がある。県内のリピーターとなりえるため今後を期待したい。<br>万国津梁館SNSの認知度が上がってきている。今後も積極的な活用を行い、SNS利用層に魅力が伝わることを期待する。<br>国内の人口減少等により、新規顧客の開拓が重要となっているため、今後もインバウンド対応を進め、国外、県内外の方々に魅力を周知していく必要がある。 |

## (4) 情報管理

| 事業計画                                | 実施主体<br>(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している。 | 万国津梁館HPに「プライバシーポリシー」を掲載している等、適切に行われていた。 | 情報管理はザ・テラスホテルズ株式会社の規定や研修制度もしっかり整っており、適切に行われていた。 | 情報漏洩対策についてマニュアル化されて確実に対応している。また、催事情報の公開の可否を確認し、情報管理を実施していることを確認した。今後も個人情報等の漏洩等が発生しないよう確実に運営をしていく必要がある。 |

## 3. 自主事業

| 事業計画                       | 実施主体<br>(該当者に○印) |      | 実施内容                                                                                                  |                                                                         | 整合性の検証                                                                   | 現状分析<br>・課題                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | 指定管理者            | 委託業者 | (事業報告書)                                                                                               | (現地確認)                                                                  |                                                                          |                                                                                                                                                                                                           |
| 【主催事業】<br>ワンストップ<br>サービス   | ○                |      | P.7<br>ワンストップ需要<br>が高い学会やイン<br>センティブ催事<br>でも高額案件が<br>多く、収入が前年<br>度比で120.6%、<br>12,962千円の大幅<br>増収となった。 | 各ニーズに応じて<br>且つ、県内事業者<br>へ受注することで<br>沖縄県としての催<br>事開催に係る経済<br>効果を高めている。   | 事業計画の通り<br>適切に実施され<br>ている                                                | 限られた職員体制ながらも主催者に寄り<br>添い、多様なワンストップサービスを実施<br>している。催事主催者の負担を軽減しなが<br>ら、収益増につながる事業であることから、<br>今後も事業の実施を推奨していく。                                                                                              |
| 【主催事業】<br>カフェテラス事<br>業     | ○                |      | P.6<br>周辺に同業種<br>の飲食店が多い<br>ことや慢性的な人<br>手不足等で採算<br>が見込めない状<br>態である。                                   | 人手不足を始め、<br>飲食事業環境の<br>悪化ため再開のめ<br>どがたっていない。<br>令和6年度も<br>同事業の実施無<br>し。 | 事業計画の通り<br>各営業原価高騰<br>による採算面の<br>問題及び労働力<br>の確保が難しく、<br>今年は営業中止<br>となった。 | 令和2年5月から営業を中止しているカ<br>フェテラス事業については、完全に停止<br>し、ニーズの高い少人数向けの催事専用<br>会場としての機能性を一層高めながら、い<br>ち会議施設としての稼働率向上を目指す。                                                                                              |
| 【主催事業】<br>リゾートウェ<br>ディング事業 | ○                |      | P.5、18<br>通年の実績が25<br>件と、コロナ禍を<br>除き、現指定管<br>理者の就任した<br>2012年以来最小<br>となった。                            | 「1日1組限定」とい<br>う条件の下、上質<br>で格式高い唯一<br>無二のリゾートウェ<br>ディング事業を実<br>施した。      | 事業計画の通り<br>適切に実施され<br>ている                                                | 少子化や未婚化に加えて結婚式をしな<br>いカップルが増えている中でも新規婚礼<br>施設の参入は続いており、競争が激しく<br>なっている。コロナ禍で営業が出来なかつ<br>た影響もあり、今年度は最も低い実績と<br>なったが、ブライダル専門サイトでは万国<br>津梁館の当事業は高い人気を誇っている<br>ことから、強みを生かして新規開拓を進<br>めながら、件数アップを目指す必要があ<br>る。 |

## 3. 自主事業(つづき)

| 事業計画                    | 実施主体<br>(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】<br>万国津梁館ブライダルフェア | ○                |      | P.18<br>当該事業を年間3回開催した。 | 新規婚礼催事の販売促進を図った。         | 事業計画の通り適切に実施されている | 映画のロケ地の効果もあり、非常に宣伝効果が高いイベントである。第3回は12組中12組で100%の成約率となった。今後も実施していくことを推奨する。        |
| 【主催事業】<br>万国津梁館MICE内覧会  | ○                |      | P.18<br>当該事業を年間2回開催した。 | コロナ禍で中止していたものを5年ぶりに開催した。 | 事業計画の通り適切に実施されている | 現地での施設見学は、主催者に会場の雰囲気を伝える手段として非常に有効であり、体験型のプログラムを通じて、その魅力や特徴を直に感じてもらえるよう販売促進が出来た。 |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 2. 運営業務<br>3. 自主事業<br>取組改善案 | <p>【2. 運営業務に関して】<br/>高額案件のMICEにより過去最高益となっており、質の高いMICE施設としてのブランディングに成功している。一方で競合する施設も増えており、競り負ける案件が増えていることから引き続きリピーターの確保と新規の需要開拓に向けた誘致・広報等に取り組む必要がある。</p> <p>【3. 自主事業に関して】<br/>現指定管理者の就任した2012年以来ウェディング事業が最小件数となった。ウェディング専門サイトでの評価はかなり高いことから、ブライダルフェア等で機会を捉えて利用者にしっかり訴求し、件数を確保するとともに、ワンストップサービスやカフェテラスの施設利用については、限られた体制のなかで優先順位を決めて満足度の高いサービスの提供を推進していく必要がある。</p> |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

## Ⅱ. サービスの質の確認・評価

| 評価項目               |                                                                                                                                        | 第三者(利用者等)評価                                                                     |             |                                                                                                        | 指定管理者<br>自己評価                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 現状分析・課題                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                                        | 令和5年度評価                                                                         | 令和6年度<br>目標 | 令和6年度評価                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                   |
| 維持<br>管理<br>業務     | 施設・設備管理<br>・万国津梁館<br>の立地・ロ<br>ケーションに<br>ついて<br>・万国津梁館<br>の会場につ<br>いて<br>・万国津梁館<br>の施設(お手<br>洗い、駐車<br>場、回廊等)<br>・万国津梁館<br>の清掃状態<br>について | 〈満足度〉<br>97.9%(※1)<br>・満足91.95%<br>・やや満足5.97%<br>・普通1.5%<br>・やや不満0.57%<br>・不満0% | —           | 〈満足度〉P.14<br>99.1%(※1)<br>・満足95.13%<br>・やや満足3.96%<br>・普通0.9%<br>・やや不満0%<br>・不満0%<br><br>〈改善要望〉<br>特になし | S<br><br>・今年度も三方を海に囲ま<br>れた立地と周辺エリアのリ<br>ゾート感および自然環境に<br>ついて高評価を頂いた。<br><br>・全施設から海が眺望でき<br>ること、オープンエアーの<br>設計、津梁館の歴史的背<br>景等の説明やタブレット端<br>末を利用し可視化できる施<br>設案内が高評価へ繋がっ<br>た。<br><br>・今期も設備等の点検強化<br>に加え、弊社費用にて、館<br>内の石材補修、外壁塗装<br>および案内ボード、木柵や<br>館内表示板の新設などを<br>実施した。このような地道<br>な修繕維持対応が高評価<br>に繋がっている。 | ・設立当初から変わら<br>ず、特別感のある環境<br>が評価されている一<br>方、経年劣化で設備の<br>老朽化が進んでいると<br>ころ。指定管理者の丁<br>寧な清掃や修繕によ<br>り、環境が保たれてい<br>るが、今後も果と協力して<br>計画的な修繕が必要。                                                                                          |
| 運<br>営<br>業<br>務   | 接客対応<br>・催事スタッフ<br>の対応・マ<br>ナー・説明・言<br>葉づかいに<br>ついて<br>・その他スタッ<br>フのマナー・説<br>明・言葉づか<br>いについて<br>・ホテルサービ<br>スについて<br>(ウェーター、ウ<br>ェイトレス) | 〈満足度〉<br>99.2%(※1)<br>・満足95.0%<br>・やや満足4.26%<br>・普通0.7%<br>・やや不満0%<br>・不満0%     | —           | 〈満足度〉<br>98.9%(※1)<br>・満足94.57%<br>・やや満足4.37%<br>・普通1.07%<br>・やや不満0%<br>・不満0%<br><br>〈改善要望〉<br>特になし。   | S<br><br>・職員および委託スタッ<br>フの大半が経験豊富な事<br>に加え、定期的な接客ス<br>キル研修や社内勉強会<br>などの人材育成施策の<br>成果が評価されたものと<br>推測する。                                                                                                                                                                                                    | ・限られた人数でもし<br>っかりとした人材育成<br>の体制が整えられてお<br>り、問題が起った場合<br>も組織的に改善策を考<br>えて、対応している姿<br>が見られた。それがア<br>ンケートからも見られ<br>、感謝の言葉などに<br>つながっており、今後<br>も継続的にサービスの<br>維持・向上が必要。                                                                |
|                    | 施設サービス<br>・料理ケータ<br>リング及びお<br>弁当について                                                                                                   | 〈満足度〉<br>99.2%(※1)<br>・満足85.0%<br>・やや満足14.2%<br>・普通0.8%<br>・やや不満0%<br>・不満0%     | —           | 〈満足度〉<br>83.1%(※1)<br>・満足77.5%<br>・やや満足5.6%<br>・普通16.9%<br>・やや不満0%<br>・不満0%<br><br>〈改善要望〉<br>特になし。     | A<br><br>・今期はパーティー案件<br>等、飲食催事が増加傾<br>向となったが、昨年から<br>ケータリング手配先と<br>の意見交換会を定期的<br>に開催し、サービス向<br>上に繋げてきた事がサ<br>ービス向上に結びつ<br>き、ゲストからの高評<br>価に繋がった。<br>・一方で今年度は会議<br>用の弁当の需要も著し<br>く増加したが、その大<br>半が1食千円前後の低<br>予算の為、昨今は食材<br>原価の高騰に伴い、弁<br>当類の質と量の確保が<br>困難の為、普通と回答<br>する評価が増加した。                             | ・物価高騰が進む中<br>で、主催者側にも価格<br>に対する認識が有ると<br>推測される。施設管<br>理者の対応としては<br>ケータリング手配先と<br>意見交換する等と、満<br>足度の向上に努めてい<br>ることが評価される。<br>今後は、主催者のケー<br>タリングの選択肢を広<br>げること等、万国津梁<br>館で出される料理とい<br>う期待度と満足度に乖<br>離が生じないように<br>対応する等工夫する<br>必要がある。 |
|                    | 利用規定<br>・万国津梁館<br>の会場料金<br>について                                                                                                        | 〈満足度〉<br>89.6%(※1)<br>・満足72.4%<br>・やや満足17.2%<br>・普通10.4%<br>・やや不満0%<br>・不満0%    | —           | 〈満足度〉<br>91.2%(※1)<br>・満足79.2%<br>・やや満足12.0%<br>・普通8.8%<br>・やや不満0%<br>・不満0%<br><br>〈改善要望〉<br>特になし      | A<br><br>・円安や物価高騰を背<br>景に、前年度に料金改<br>定を行ったが、今年度<br>も利用後アンケートの<br>実績として、会場料<br>金については前年以<br>上に満足度が向上し<br>ている。更に不満回<br>答についても2年連続<br>で皆無となった。従<br>って現行の会場料金<br>について、その妥当<br>性は今年度より高まる<br>結果となった。                                                                                                           | ・前年度よりも満足<br>度が向上しており、利<br>用者からも利用料金<br>の改定について納得<br>感が得られているとい<br>える。                                                                                                                                                            |
| 総合評価<br>(各評価項目の平均) |                                                                                                                                        | 〈満足度〉<br>96.4%(※1)                                                              | —           | 〈満足度〉<br>93.1%(※1)                                                                                     | 評価<br>(②満足度)<br><br>S                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ・料理ケータリング<br>及びお弁当について<br>の評価が低下して<br>おり、前年度には<br>及ばなかったが、<br>継続的に質の高い<br>サービスが出来て<br>いる。                                                                                                                                         |

## 【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

## その他特記事項

|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>・アンケートはR6.4.1～R7.3.31期間の施設利用主催者に対して実施し、R6は197件の催事数(自主事業を除く)に対し、アンケート回答催事数は195件で、回収率は98.9%であった。</p> |                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ⅱ. サービスの質<br>の評価<br>取組改善案                                                                             | <p>・万国津梁館のイメージにあった質の高いサービスが定着していることが評価されている。今後も利用者に寄り添って丁寧なサービスと、品質の維持向上に努め、リピーター確保に努めていく。</p> <p>・R6の満足度は「料理ケータリング及びお弁当について」以外は全て90%以上の評価を得た。料理については、相対的に評価が低くなっており、ケータリングの取引先の検討や、スチームコンベクションの導入検討等、主催者の選択肢が増えるように改善を検討する必要がある。</p> |

## Ⅲ. 財務状況の確認・評価

## 1. 事業収支

## (1) 収入

| 収入項目   |            | 令和5年度実績<br>(千円) | 令和6年度事業計画<br>(千円) | 令和6年度実績<br>(千円) | 前年比<br>(金額) (％) |        | 計画比<br>(金額) (％) |        | 特記事項 |
|--------|------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|--------|-----------------|--------|------|
| 利用料金収入 | サミットホール    | 40,273          | -                 | 50,591          | 10,318          | 125.6% | -               | -      |      |
|        | オーシャンホール   | 26,792          | -                 | 29,864          | 3,072           | 111.5% | -               | -      |      |
|        | サンセットラウンジ  | 8,795           | -                 | 12,132          | 3,336           | 137.9% | -               | -      |      |
|        | ビジネスルーム    | 741             | -                 | 1,041           | 300             | 140.5% | -               | -      |      |
|        | 貴賓室        | 763             | -                 | 669             | -93             | 87.7%  | -               | -      |      |
|        | カフェテラス     | 8,366           | -                 | 8,807           | 441             | 105.3% | -               | -      |      |
| 計      |            | 85,730          | 81,287            | 103,104         | 17,374          | 120.3% | 21,817          | 126.8% |      |
| 指定管理料  |            | 31,900          | 11,000            | 11,000          | -20,900         | 34.5%  | 0               | 100.0% |      |
| 自主事業収入 | ワンストップサービス | 61,004          | 58,877            | 70,530          | 9,526           | 115.6% | 11,653          | 119.8% |      |
|        | ウェディング事業   | 99,910          | 103,162           | 70,259          | -29,651         | 70.3%  | -32,903         | 68.1%  |      |
|        | その他        | 0               | 0                 | 0               | 0               | -      | 0               | -      |      |
| 計      |            | 160,914         | 162,039           | 140,789         | -20,125         | 87.5%  | -21,250         | 86.9%  |      |
| 合計(A)  |            | 278,544         | 254,326           | 254,893         | -23,651         | 91.5%  | 567             | 100.2% |      |

## 〈現状分析・課題〉

・収入総額は指定管理料の減少もあり、前年度比には及ばないが、高収益のMICE催事で支えられ、ワンストップサービスの取引先を増やして多様なサービス提供を行い、収益を伸ばすことが出来た他、施設利用料収入が指定管理者就任以来、最高額の103,104(千円)となった。また、営業利益については指定管理料を除外すると16,640(千円)となり、対前年比で244.6%(+9,838(千円))増となった。

・世界的企業の催事や大型のインセンティブパーティー等に利用され、万国津梁館の質の高いイメージが定着して選ばれていることが窺える。少子化等で国内の需要が減少されることが予想されている中で、今後も引き続き高いサービスレベルの維持・向上により、選ばれる施設を目指していく必要がある。

## (2) 支出

| 支出項目    |  | 令和5年度実績<br>(千円) | 令和6年度事業計画<br>(千円) | 令和6年度実績<br>(千円) | 前年比<br>(金額) (％) |        | 計画比<br>(金額) (％) |        | 特記事項 |
|---------|--|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|--------|-----------------|--------|------|
| 人件費     |  | 34,507          | 40,495            | 37,509          | 3,002           | 108.7% | -2,986          | 92.6%  |      |
| 賃金      |  | 1,636           | 0                 | 3,219           | 1,583           | -      | -               | -      |      |
| 修繕費     |  | 8,715           | 4,653             | 4,203           | -4,513          | 48.2%  | -450            | 90.3%  |      |
| 施設管理委託費 |  | 41,766          | 44,204            | 41,199          | -566            | 98.6%  | -3,004          | 93.2%  |      |
| 保守点検委託費 |  | 3,640           | 1,911             | 3,815           | 175             | 104.8% | 1,904           | 199.7% |      |
| 備品費     |  | 1,420           | 0                 | 3,109           | 1,689           | 219.0% | 3,109           | -      |      |
| 消耗品費    |  | 732             | 923               | 1,014           | 282             | 138.6% | 91              | 109.8% |      |
| 広報宣伝費   |  | 2,646           | 1,619             | 3,283           | 638             | 124.1% | 1,664           | 202.8% |      |
| 印刷製本費   |  | 1,841           | 891               | 1,236           | -604            | 67.2%  | 346             | 138.8% |      |
| 水道光熱費   |  | 14,017          | 14,702            | 15,631          | 1,614           | 111.5% | 929             | 106.3% |      |
| 旅費/燃料費  |  | 503             | 949               | 648             | 145             | 128.9% | -301            | 68.3%  |      |
| 保険料     |  | 66              | 56                | 56              | -10             | 84.8%  | 0               | 100.0% |      |
| 公租公課    |  | 52              | 68                | 10              | -42             | 19.2%  | -58             | 14.7%  |      |
| 営業渉外費   |  | 406             | 880               | 410             | 4               | 101.0% | -470            | 46.6%  |      |
| 賃借料     |  | 181             | 1,077             | 566             | 384             | 311.9% | -511            | 52.5%  |      |
| 通信費     |  | 721             | 708               | 830             | 109             | 115.2% | 122             | 117.2% |      |
| 負担金     |  | 20              | 0                 | 20              | 0               | 100.0% | 20              | -      |      |
| 手数料     |  | 952             | 997               | 470             | -482            | 49.4%  | -526            | 47.2%  |      |
| 被服費     |  | 178             | 198               | 510             | 332             | 286.2% | 312             | 257.4% |      |
| 仕入れ原価費  |  | 124,577         | 129,548           | 108,691         | -15,886         | 87.2%  | -20,856         | 83.9%  |      |
| 雑費      |  | 6               | 7                 | 3               | -2              | 59.8%  | -3              | 53.0%  |      |
| 役務費     |  | 1,261           | 761               | 820             | -442            | 65.0%  | 58              | 107.7% |      |
| 合計(B)   |  | 239,842         | 244,645           | 227,253         | -12,589         | 94.8%  | -17,391         | 92.9%  |      |

## 〈現状分析・課題〉

・職員のマルチタスク化を推進しており、人件費の削減や内製化を促進したことがにより、施設管理委託費を抑えることが出来た。

・日常の見回りやメンテナンスを行い、職員間での適切な情報共有を図ることが定着している。節電・消灯などの省エネ活用や修繕にあたっても内製化が進んでおり、効率的に費用削減と質の高い管理が実現できている。

・ワンストップサービスの料金改定により、従来収益化出来ていなかったサービスについても利益を得ることが出来た他、想定したウェディング事業が少なくなったこともあり、仕入れ原価を抑えることが出来たため収益増につながった。

## 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 | 令和6年度実績 | 前年比<br>(金額) (％) |        | 計画比<br>(金額) (％) |        | 特記事項    |
|-----------------------------------|---------|-----------|---------|-----------------|--------|-----------------|--------|---------|
| 事業収支(C) (千円)<br>(収入(A)－支出(B))     | 38,702  | 9,682     | 27,640  | -11,062         | 71.4%  | 17,958          | 285.5% | ・指定管理料減 |
| 収益率(％)<br>(事業収支(C)／収入合計)          | 13.9%   | 3.8%      | 10.8%   | －               | -3.1P  | －               | +7.0P  |         |
| 利用料金比率(％)<br>(利用料金収入／収入(A))       | 30.8%   | 32.0%     | 40.4%   | －               | +9.7P  | －               | +8.5P  |         |
| 人件費比率(％)<br>(人件費／支出(B))           | 14.4%   | 16.6%     | 16.5%   | －               | +2.1P  | －               | -0.0P  |         |
| 外部委託費比率(％)<br>(外部委託費合計／支出)        | 18.9%   | 18.8%     | 19.8%   | －               | +0.9P  | －               | +1.0P  |         |
| 利用者あたり管理コスト(円)<br>(支出(B)／利用者数)    | 9,855   | 11,473    | 10,079  | 224             | 102.3% | -1,394          | 87.8%  |         |
| 利用者あたり自治体負担コスト(円)<br>(指定管理料／利用者数) | 1,310   | 515       | 487     | -823            | 37.2%  | -28             | 94.6%  |         |

## 〈現状分析・課題〉

・指定管理料の減となった中でも計画以上に利用料や自主事業のワンストップサービスの収入を伸ばすことが出来、営業利益が過去最高となった。  
 ・R5年度に施設利用料金が改定されたが、利用者アンケートの結果を見ても満足度が高く、収益も上がっている。今後も引き続き、上質なサービスの提供と効率的な費用削減を実現させながら、安定的な経営を行っていく必要がある。

評価(③財務状況)

A

【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

Ⅲ. 財務状況の確認・評価  
取組改善案

・これまで行ってきた万国津梁館の質の高いサービスが認められ、高収益のMICE催事に支えられた理想的な財務状況と言える。今後も引き続き世界的企業にも選ばれる施設を目指して、機能向上や安全に催事が行えるよう適切な管理体制を維持することが求められており、県と指定管理者で連携して環境整備に努めていく必要がある。

## 【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。<br>※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。<br>※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。<br>※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。<br>※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。<br>※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。<br>※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。<br>※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)<br>※変動がある場合には、その要因を整理すること。<br>※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。<br>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7年度          | 令和8年度  | 令和9年度  |  | 備考 |
|------|-------|----------------|--------|--------|--|----|
| 成果指標 | ①利用状況 | 催事開催件数<br>187  | 190    | 193    |  |    |
|      |       | 利用者数<br>24,190 | 22,520 | 23,000 |  |    |
|      |       | 施設稼働率<br>43.6% | 44.4%  | 45.5%  |  |    |
|      | ②満足度  | 満足度<br>90%     | 90%    | 90%    |  |    |
| 財務指標 | ③財務状況 | 収益率<br>2.7%    | 3.1%   | 3.4%   |  |    |

## 2. 評価結果

| 評価項目  | 評価指標                    | 令和5年度実績                  | 事業計画<br>(目標値)            | 令和6年度実績                  |                         | 現状分析・課題                   |                                             | 評価 | 取組改善案                                                 | 令和7年度<br>目標値                                                                             |
|-------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                         |                          |                          | 前年比                      | 計画比                     |                           |                                             |    |                                                       |                                                                                          |
| ①利用状況 | 催事開催件数<br>利用者数<br>施設稼働率 | 184件<br>24,335人<br>50.7% | 193件<br>21,322人<br>45.3% | 172件<br>22,547人<br>48.2% | 93.5%<br>92.7%<br>95.1% | 89.1%<br>105.7%<br>106.4% | 量から質の転換を図ったことで、当初の催事開催件数を達成しなくても収益を確保できている。 | A  | 当初計画と比べると施設料の改定や物価高騰等もあり、現状と異なるため、催事開催の目標値を変更する必要がある。 | 187件<br>24,190人<br>43.6%                                                                 |
|       | ②満足度                    | 満足度(%)                   | 96.4%                    | 100.0%                   | 93.1%                   | -3.3%                     | -6.9%                                       | S  | 目標値を100%にしてしまうと、評価が難しくなることから見直しをする必要がある。              | 90.0%                                                                                    |
| 財務指標  | ③財務状況                   | 収益率(%)                   | 13.9%                    | 3.8%                     | 10.8%                   | -3.1P                     | +7.0P                                       | A  | 量から質の転換がうまくいっている。引き続きターゲットを絞って、利益を確保していく必要がある。        | 2.7%                                                                                     |
| 活動指標  | ④重点取組事項                 | 収入の増加<br>(指定管理料以外)/(千円)  | 246,644                  | 243,326                  | 243,893                 | +98.9%                    | +100.2%                                     | A  | 今後も複数の自主事業を行い、満足度の高いワンストップサービスの収益を伸ばして利益を確保することが出来た。  | 県主催のMICE見本市・商談会及び県外商談会(IME)等への出展。また県が開催するMICEプロジェクトや招聘ツアー等県内で行われた誘致活動＋独自で行った県外営業(目標値 3回) |

総合評価

S

## 総合評価

・限られた体制でも質の高いサービスレベルを維持しており、各種アンケートからもそれがきちんと評価されていることが確認できた。

・類似施設や新規ウェディング事業者の増加など、今後も市場の競争が厳しくなっていくことが予想されることに加え、施設が老朽化していく中で、引き続き県と指定管理者で連携して計画的に修繕をしながらサービスレベルを維持・向上し、利用者に寄り添って満足度を高め、選ばれる施設となるよう運営をしていく必要がある。

**【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<br>利用状況 | ②<br>満足度 | ③<br>財務状況 | ④<br>重点<br>取組事項 |
|---|-----------|----------|-----------|-----------------|
| S | 20        | 20       | —         | 10              |
| A | 10        | 10       | 5         | 5               |
| B | 0         | 0        | 0         | 0               |
| C | -10       | -10      | -5        | -5              |

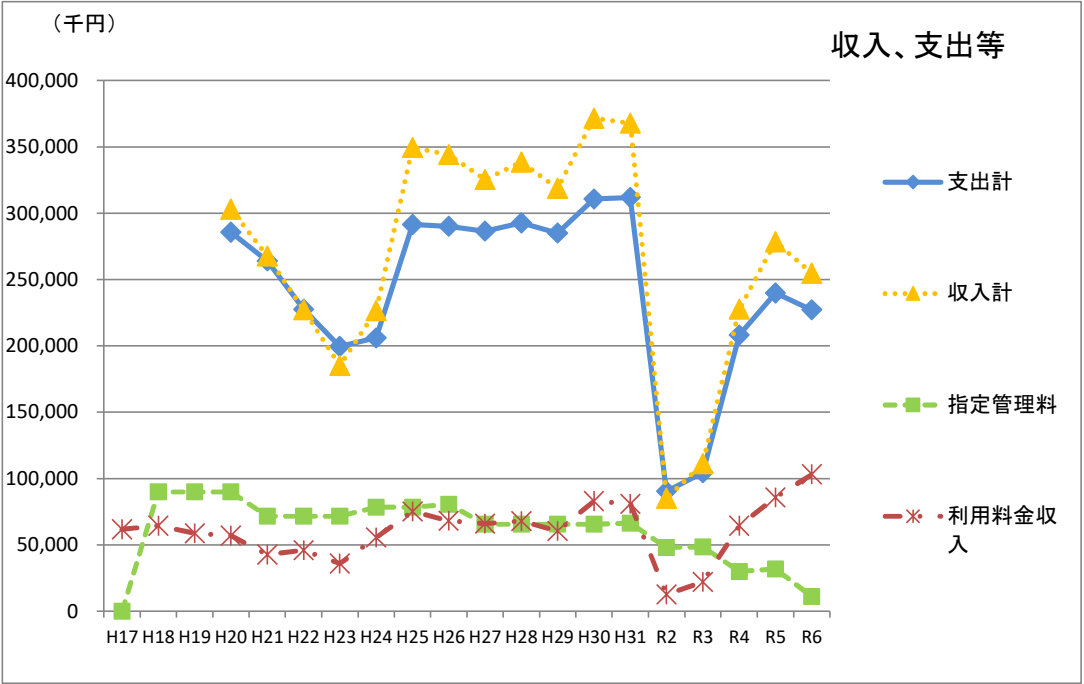
**【総合評価基準】**

|   | 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:万国津梁館】

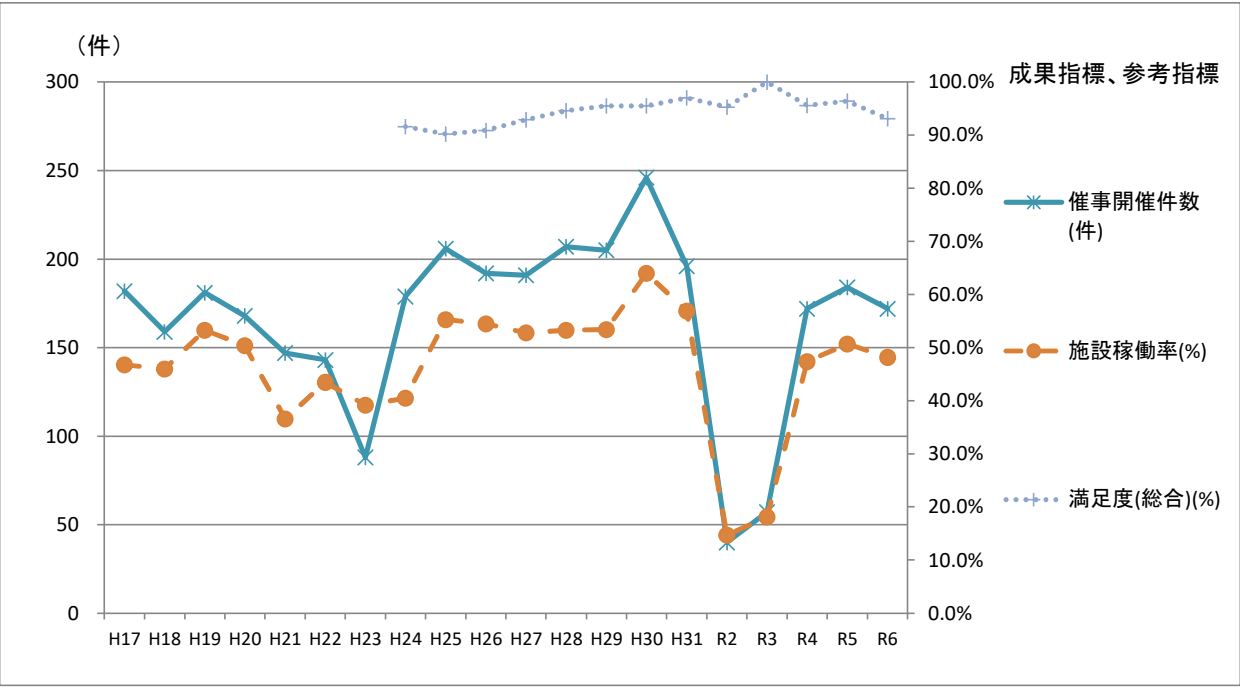
| 指標          |                      |            | 単位     | 管理委託   |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         |         | 指定管理    |         |        |       |  |  |
|-------------|----------------------|------------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|-------|--|--|
|             |                      |            |        | H17    | H18    | H19    | H20     | H21     | H22     | H23     | H24     | H25     | H26     | H27     | H28     | H29     | H30     | H31     | R2     | R3      | R4      | R5      | R6      |        |       |  |  |
| 成果指標        | 催事開催件数               | 目標         | 件      |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         | 145     | 174     | 193     |        |       |  |  |
|             |                      | 実績         | 件      | 182    | 159    | 181    | 168     | 147     | 143     | 88      | 179     | 206     | 192     | 191     | 207     | 205     | 246     | 196     | 40     | 57      | 172     | 184     | 172     |        |       |  |  |
|             |                      | 目標比        | %      |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         | 119%    | 106%    | 89%     |        |       |  |  |
|             |                      | H17比       | %      | 100%   | 87%    | 99%    | 92%     | 81%     | 79%     | 48%     | 98%     | 113%    | 105%    | 105%    | 114%    | 113%    | 135%    | 108%    | 22%    | 31%     | 95%     | 101%    | 95%     |        |       |  |  |
|             | 満足度                  | 施設・設備管理    | 目標     | %      |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         | 96.0%   | 100.0%  | 96.0%   | 100.0% |       |  |  |
|             |                      |            | 実績     | %      |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         | 100%    | 96.8%   | 97.9%   | 99.1%  |       |  |  |
|             |                      | 接客対応       | 実績     | %      |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         | 100.0%  | 100%    | 97.7%   | 99.2%  | 98.9% |  |  |
|             |                      |            | 施設サービス | 実績     | %      |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         | 93.7%   | 100%    | 96.7%   | 99.2%  | 83.1% |  |  |
|             |                      | 利用規程       | 実績     | %      |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         | 100%    | 91.1%   | 89.6%   | 91.2%  |       |  |  |
|             |                      |            | 実績     | %      |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         | 100%    | 95.3%   | 96.4%   | 93.1%  |       |  |  |
|             |                      | 総合         | 目標比    | %      |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         | +5.3P   | +4.0P   | -4.4P   | +0.4P  | -6.9P |  |  |
|             |                      |            | H17比   | %      |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |         |         |         |         |        |       |  |  |
| 参考指標        | 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  | 5,722   | 16,833  | 24,335  | 22,547  |        |       |  |  |
|             |                      | 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%  | 31.6%   | 92.8%   | 134.2%  | 124.4%  |        |       |  |  |
|             | 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%  | 18.1%   | 47.4%   | 50.7%   | 48.2%   |        |       |  |  |
|             |                      | 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 | -28.7P  | +0.6P   | +3.9P   | +1.4P   |        |       |  |  |
| 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 | 48,472  | 29,916  | 31,900  | 11,000  |        |       |  |  |
|             | 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%    | 46%     | 14%     | 13%     | 5%      |        |       |  |  |
|             | 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 | 22,158  | 64,285  | 85,730  | 103,104 |        |       |  |  |
|             | 利用料金比率<br>(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%  | 19.9%   | 28.2%   | 30.8%   | 40.4%   |        |       |  |  |
|             | 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 | 111,163 | 227,615 | 278,544 | 254,894 |        |       |  |  |
|             | 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 | 104,309 | 208,250 | 239,842 | 227,253 |        |       |  |  |
|             | 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 | 6,855   | 19,365  | 38,702  | 27,640  |        |       |  |  |
|             | 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%  | 6.2%    | 8.5%    | 13.9%   | 10.8%   |        |       |  |  |
|             | /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  | 18,229  | 12,371  | 9,855   | 10,079 |       |  |  |
| 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  | 8,471  | 1,777   | 1,311   | 488     |         |        |       |  |  |
| 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   | 3,872  | 3,819   | 3,523   | 4,573   |         |        |       |  |  |

※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

|      |                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R6年度 | 指定管理料の大幅減(-20,900千円)となったが、利用料を大きく延ばし、費用も押さえたことで黒字化している。稼働率は前年度より下がったが、高収益な催事が多かった。満足度も高い水準を維持している。 |
| R5年度 | 単価の上昇により催事件数の増加に比べて収入の伸びが大きかった。次年度以降は段階的に指定管理料の減となる。                                               |
| R4年度 | 新型コロナウイルス感染症の規制及び影響緩和を受け、催事件数の増に伴い利用料金収入がR3に比べ大幅に増加した。また、指定管理料は変更がなかったためR3に比べ低下した。                 |
| R3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。R2に比べ利用料金収入は若干上昇した。                                 |
| 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。                                                    |



目標設定の考え方

※目標設定の根拠や考え方などを記載

|      |                                                |
|------|------------------------------------------------|
| R7年度 | アンケートの回収率が高いこともあり、満足度は評価基準S評価となる90%以上を目標としている。 |
| R6年度 | 満足度は、R5年度の実績を上回る97%を目標としている。                   |
| R5年度 | 満足度は、R4年度の実績を上回る96%を目標としている。                   |