

別紙7

令和7年度 沖縄コンベンションセンター及び万国津梁館指定管理者制度  
運用委員会におけるモニタリングの検証結果について  
(令和6年度実績分)

1. 施設名：(1) 沖縄コンベンションセンター  
          : (2) 万国津梁館
2. 開催日時：令和7年7月25日（金）9:30～11:00
3. 開催場所：沖縄県庁2階 文化観光スポーツ部会議室
4. 出席者：委員4人中 3人出席  
(会長) 一般社団法人沖縄県中小企業診断士協会 顧問 神谷 繁 【出席】  
(委員) 琉球大学国際地域創造学部 准教授 屋宜 智恵美 【出席】  
(委員) 浦添商工会議所総務部結の街事業推進課 係長 當間 克哉 【出席】  
(委員) 有限会社インターリンク沖縄 専務取締役 豊川 明佳 【欠席】  
(事務局) 大城清剛観光政策統括監、MICE推進課（與座課長、小島班長、  
池村支援主幹、山口、嘉数、山本）  
(指定管理者) 沖縄コンベンションセンター協同事業体（玉城館長、上原副館長、  
猪熊副館長）  
ザ・テラスホテルズ株式会社（金館長、大城）
5. 検証事項：沖縄コンベンションセンター及び万国津梁館（令和6年度実績）に係る  
モニタリングの実施結果
6. 検証内容
  - (1) モニタリングは適正に行われているか
  - (2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか
  - (3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか
7. 検証方法
  - (1) 事務局によるモニタリングの実施結果の報告
  - (2) 委員からの質疑・意見
8. 検証結果  
両施設の管理運営は適切に実施されている
9. 主な質疑・意見  
【沖縄コンベンションセンター】
  - (1) 定期清掃について、年間スケジュール化されているものなのか。それとも状況を見ながら、随時対応しているのか。  
回答 ある程度スケジュールに沿ってやっているが、催事と調整しながら実施している。

- (2) 修繕のところで、修繕箇所をリスト化して予算を計上したのに実際に使用したものは緊急性のあるものだけとなっている。予算を計上しているけれどもやれなかった理由は何か。時間が足りなかったのか、あるいは人手が足りなかったのか。

回答 修繕が必要な個所のリストを県と指定管理者で共有し、県として予算の制約を踏まえつつ取り組んでいる状況。また、指定管理者が実施する範囲については、収支状況を鑑みて予算は計上しているものの、人命の危険、緊急性、催事主催者や利用者にご迷惑がかかるものを優先させて実施し、支出を抑制した。

- (3) 受付、接客の項目についてR6年度もOJTしかできていないというのはどういった理由か、今後どういう形で、転換してやっていく予定があるのか。

回答 シフトも人件費も制約があることから、なかなかスケジュール的に取り組めておらず、実際に研修のプログラムが作れていない。また、研修をスケジュールリングしてやっていくため、共同企業体本体と調整したい。

- (4) アンケート調査について回収率が35.7%となっている。リピーターの回収率が上がらないことに関して既に認識しているものと見受けられるが、もしリピーターがリピートしなくなった場合は、その要因がつかみにくくなってしまうと思うので、その辺りのフォローアップ出来る仕組みが必要ではないか。

回答 県としてはリピーターが回答しやすくなるようにアンケートの内容の変更を検討し、回収率の向上に努めていく必要があると考えている。

- (5) 全体的に老朽化が見られる中で緊急的にもやらないといけない箇所はどれくらいあるのか。

回答 空調も音響も照明等も全体的に老朽化している。指定管理者と共有して、工事のスケジュールを調整している。指定管理者としても空調の事前稼働やスポットクーラー等の暫定措置等は検討している。

- (6) 事業報告書で、国際会議の開催件数は戻ってはいないとなっているが、今後の傾向を教えて欲しい。また、指定管理者制度の仕組みとして2、3年後にしか結果が出ない国際会議の営業努力はこの委員会や県の方で評価するのが必要なのかと思う。

回答 現在の国際会議については、2、3年前のコロナ禍の時期で沖縄と海外の直行便がなく、営業が十分に出来なかった結果だと捉えている。現在は海外便が8割くらい回復しており、前年度に比べると若干増えると予想している。共同企業体の本社が沖縄コンベンションセンターに限らず、沖縄全体のMICEの営業を生業にしているため、指定管理者時代に結果が出るかどうかよりも先を見て営業している。

- (7) 収支がかなり厳しい状況が続いている。経営の安定化というのは施設の安定化に繋がり、利用者の満足度に繋がることから、適正な利益を取らないと、運営自体が厳しくなるし、利用者に対しても、思うようなサービスができなくなってしまう。場合によっては収支を気にするあまりいい改善ができない、修繕ができないとか、質の低下を招いてしまうが、催事件数とか売上収入にボーダーラインというものをしっかり持って運営しているのか。

回答 月ごとの売上の目標値を持って改善するために取り組んでいるところ。令和7

年4月から利用料の改正も行っており、今後改善していく見込み。

【万国津梁館】

- (1) 施設として理想形の植栽が維持できていないとの報告があったが、植栽活動の緊急性についてどう考えているのか。世界レベルの催事を誘致する上ではマーケティングの部分から考えても重要である。

回答 2000年サミットのときの状況を100とすると、その後の台風や塩害等による倒木、枯死等によって、現在の植栽の量は多分6割程度に減少していると推察されるため、植栽に関する要望をした。県としても段階的に進めていきたい。

- (2) 職員のマルチタスク化、内製化を進めているが、今後のリスク管理としてもスタッフの定着率というか離職率の状況はどうなっているか。

回答 該当の令和6年度の退職者は1名もなく、遡って考えると3年前にMICEコーディネーター1名が退職した。逆に定着率が良すぎて、万国津梁館では高齢化が進んでおり、現在は60歳前の50代が結構主力になっているため、現在では社内でも早急な若返り化を推進しているところ。

- (3) マルチタスクについて以前から多能工とか、一人二役等という形で理解しているのですが、具体的にどんな業務をおひとりで兼任しているのか。

回答 営業職なら、全ての初動段階の問い合わせくらいは回答できるような基礎的なレベルの知識を持たせて、対応させている。また施設管理業務に至っては、清掃業務など、施設管理職員が夜間清掃の一部を補って実施している。又、昼間の警備ボックススタッフに関しても、昨年からは専門職員を採用したが、どうしても勤務不可能な日程がある場合は、当館施設職員が代わりに（当番制で）勤務する。そのような意味でのマルチタスクとなっている。

- (4) 昨今の物価上昇、賃金上昇に対する今後の対策というものを立てているか。

回答 料金改定は2年前に実施したばかりなので、料金に関しては、来年すぐあげるとかそういうことは考えてはない。今は単価の高い催事を取ることで、人件費だとかその原価の上昇に対して整合性を採れるようなビジネスモデルを作っていきたいと考えている。

- (5) 計画の催事開催件数の目標値が高かったということで、利用状況がBという評価になっているのが、評価方法が指定管理者の取組や収支などの状況にあってないと感じる。全体評価もSでよいのではないか。

回答 当初の募集要項で出した4年前の数値目標よりはかなり催事単価が上昇しており、それほど催事を取らなくても十分採算性が取れるような状況になっている。利用状況の評価方法については、現状の取組を評価出来るように事務局で見直しを検討する。

- (6) ウェディングの件で、件数も収支も減ってきているが、将来的にはどのように見ているか。

回答 国内需要は将来的に先細りかなと思っており、海外からの婚礼需要をどう取り込むかが課題と感じているが、今後のやりようはある。

10. 会議の公開状況：モニタリング検証に係る審議のみ非公開

11. 非公開とした理由：沖縄県情報公開条例第7条第3項による