

## 沖縄コンベンションセンター 指定管理者 モニタリングシート

評価日時：平成30年7月20日（金） 沖縄コンベンションセンター

対応者：伊禮館長 検査員：知念、外間

### I. 履行確認

#### 1. 維持管理業務

事業計画	事業主体		実施内容		業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)	
清掃		○	館内及び施設周辺の環境公衆衛生の維持管理を実施	13～16名/日の体制で館内清掃及び植栽維持管理を実施しており、施設は清潔に保たれ、植栽も管理されている。	今後も館内の衛生管理を徹底すること。
保守点検		○	17件の保守点検を実施	管理運営に係る関係法令に従い、適切に点検が実施されている。	今後も適切な保守点検を実施すること。
保安警備		○	保安警備（昼間）、機械警備（夜間）を実施	適切に管理が実施されている。	今後も安全管理を徹底すること。
小規模修繕	○		170件の修繕や機器取り替えを実施	利用者の利便性、安全性を確保するための修繕等が適切に行われている。建物の老朽化が著しく、修繕が追いつかない原状である。	今後も施設の老朽化状況を踏まえつつ、利用者の安全確保を最優先に考え計画的に修繕を行うこと。大規模な修繕は県と協議の上、早めに改善できるよう努めること。
備品購入	○		無停電電源装置、ワイヤレスマイク、ワイヤレス受信機、液晶テレビ等を購入	経年劣化により使えないマイク等の買い換えを行っている。	今後も両者協議の上、必要に応じた備品購入を行うこと。
防犯・防災対策	○		職員総勢による防火講習や火災総合訓練の他、宜野湾警察署と連携しテロ対策訓練を行い、防火防災等への取り組みに力を入れている。	利用者の安全を確保するため、通報や放水訓練を実施し、防火防災体制の強化が図られている。また、テロ対策等を行い危機管理意識を深めてい	今後も訓練目標を明確化し、関係機関との連携を図った訓練を行うこと。

#### 2. 運営業務

##### (1) 利用実績

###### ① 利用者数

		平成29年度	平成28年度	整合性の検証 (前年度比%)	平成26～28年度 (3年間の平均値)	平均値との比較(%)
利用者数	海外参加者	6,467	4,983	129.8	6,088	106.2
	県外参加者	101,892	67,335	151.3	83,165	122.5
	県内参加者	470,981	443,029	106.3	546,713	86.1
	合計	579,340	515,347	112.4	635,967	91.1

###### 業務改善に向けた分析

学会等の大規模催事での連続借用（複数日開催）が増えたことにより、前年度に比べて増加したことで、全体の利用者が増加した。安定的に利用者数を確保するため、顧客へのアフターフォローを強化し、誘客増に繋がる国内外の催事の誘致に向け、プロモーション活動を強化していく必要がある。

###### ② 開催件数

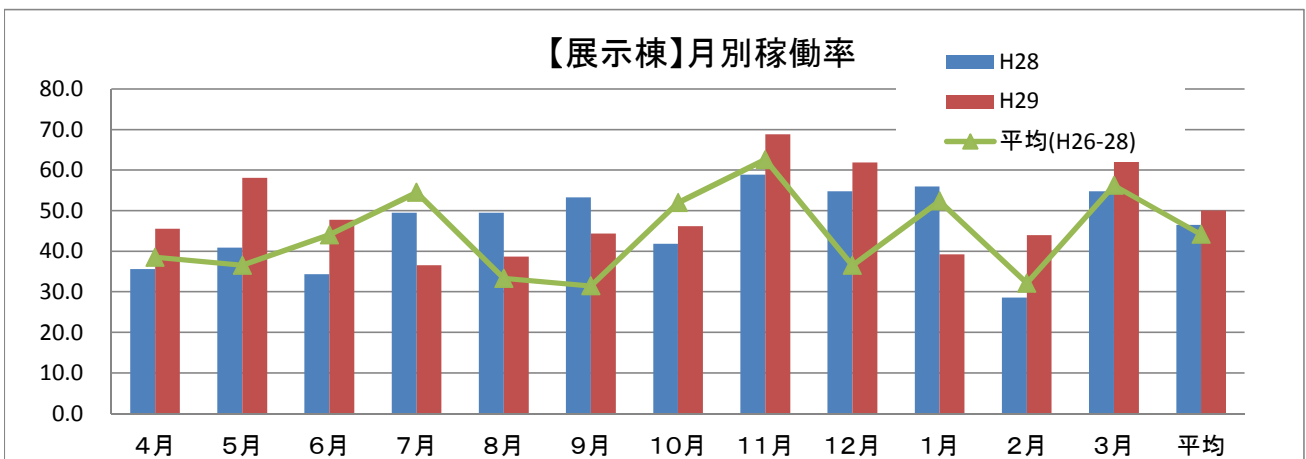
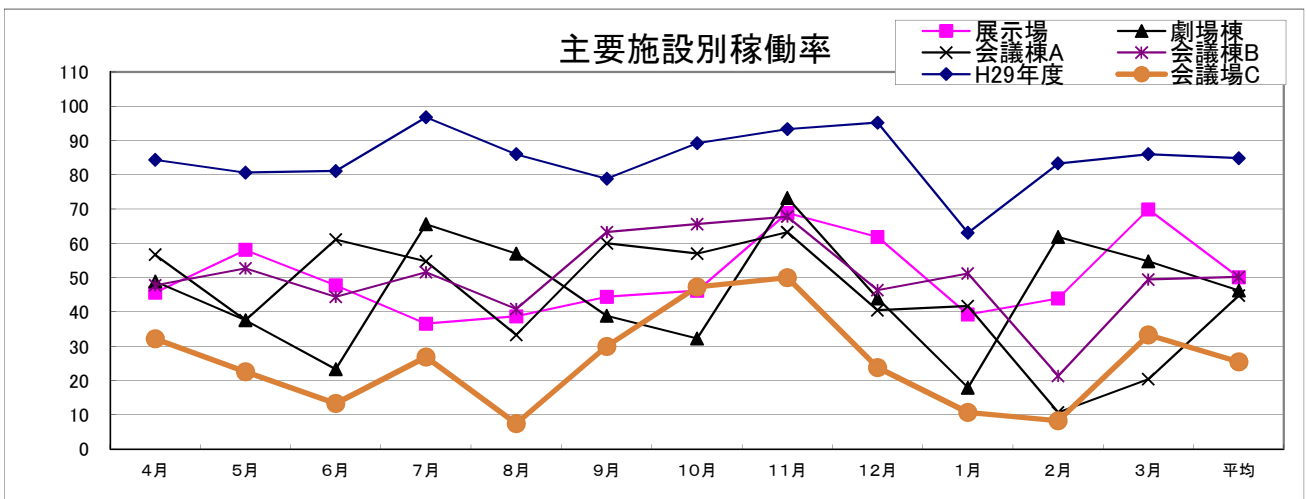
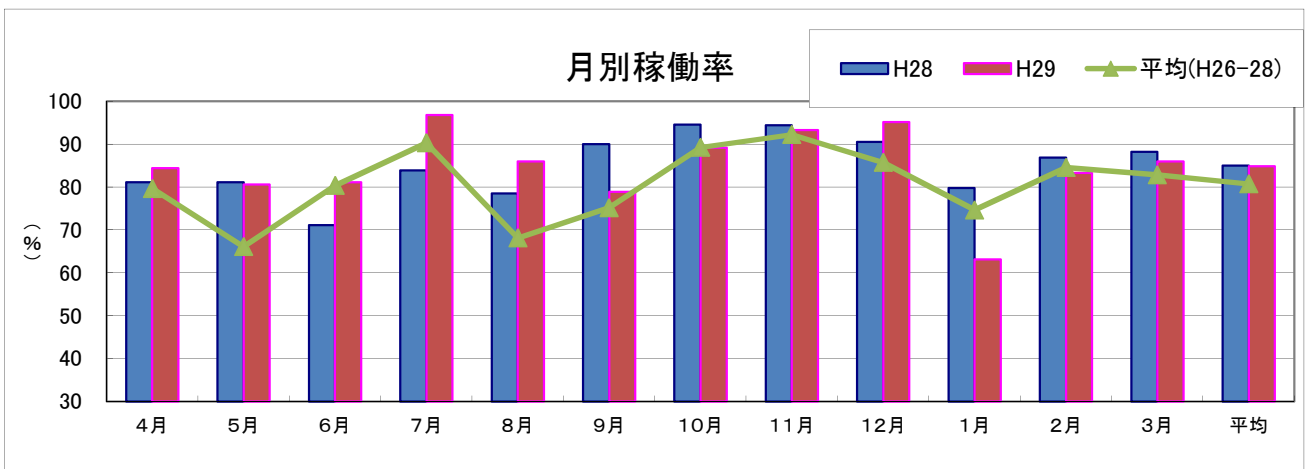
		平成29年度	平成28年度	整合性の検証 (前年度比%)	平成26～28年度 (3年間の平均値)	平均値との比較(%)
開催件数	国際会議	14	11	127.3	16	89.4
	県外会議	52	36	144.4	35	147.2
	県内会議	361	395	91.4	392	92.1
	合計	427	442	96.6	443	96.4

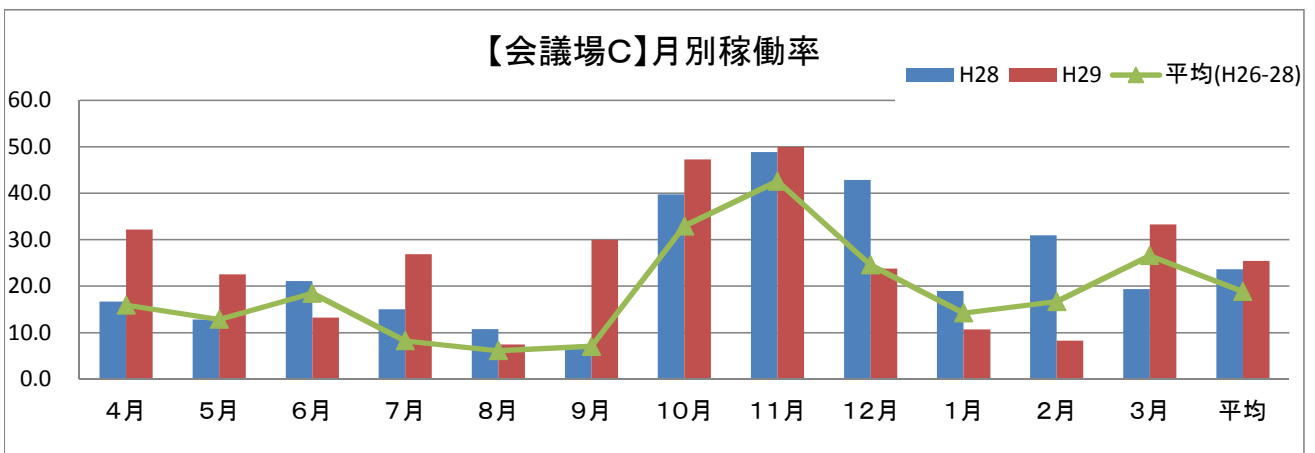
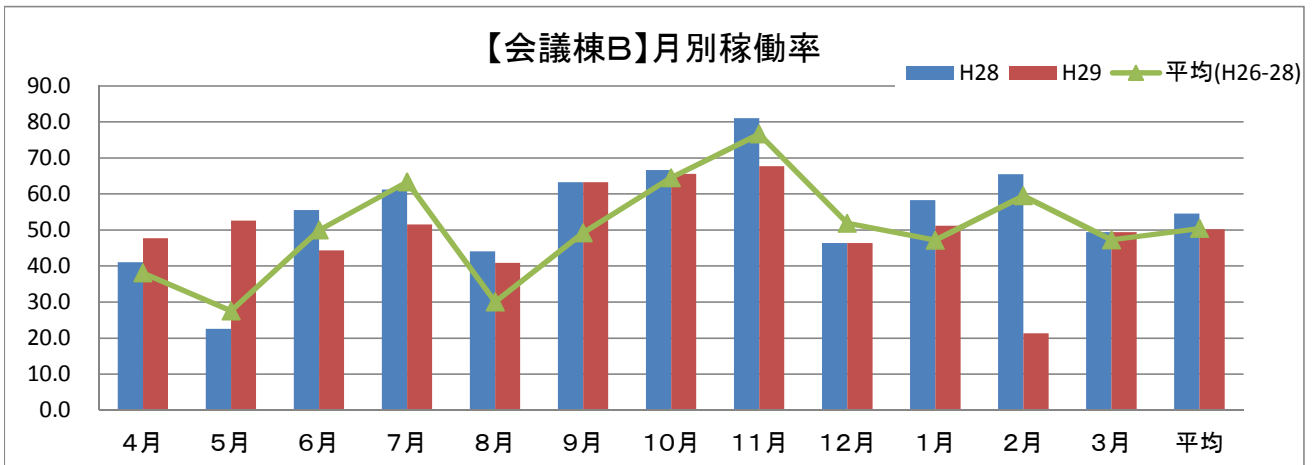
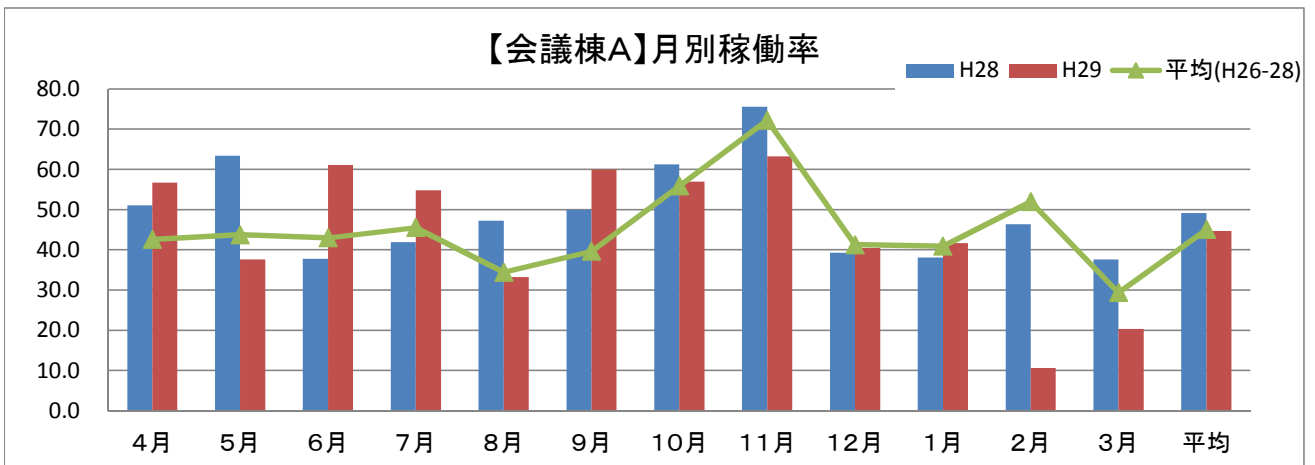
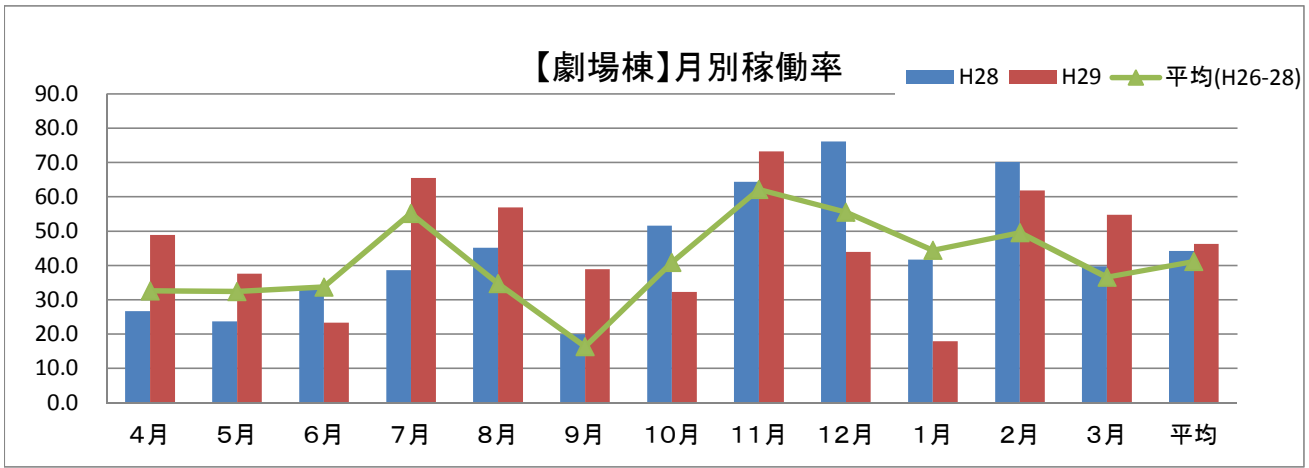
###### 業務改善に向けた分析

県発注の大型修繕などの影響により、催事の受入を停止した期間があったことも影響し、開催件数は前年度比△15件と減少している。沖縄県機関やJNTO等との密な連携の下、国内外の誘致可能な案件に対し、企画提案を随時行ってきたことから、国際案件、県外案件の件数が伸びている。引き続き、誘客増に繋がる国内外の催事の誘致に向け、プロモーション活動を強化し、また、リピーター定着の為のアフターフォローに努めていく必要がある。

③ 施設稼働率

	平成29年度	平成28年度	整合性の検証 (前年度比%)	業務改善に 向けた分析
施設稼働率	84.8%	85.0%	99.8%	年間を通して催事件数は減少したものの、学会やセミナーなど連続借用の催事が増加し各施設とも利用日数は増加し、前年度と同程度の稼働率となった。本施設の稼働率を高めるには、複数会議場を複数日で利用する大型の学会、会議等の開催件数を増やすことが効果的であることから、ターゲットを絞り込んだセールス活動と過去の利用者に対する営業展開を積極的に行っていく必要がある。
展示場	50.1%	46.5%	107.7%	
劇場棟	46.3%	44.3%	104.5%	
会議棟A	44.8%	49.2%	91.1%	
会議棟B	50.2%	54.6%	91.9%	
会議場C	25.5%	107.6%		





## (2) 利用者サービス

事業計画	実施内容		業務改善に向けた分析
	(事業報告書)	(現地確認)	
受付・接客	主催者等と連携し、利用者の苦情等に迅速に対応した。サービスの向上のため、職員のスキルアップにも努めている。	催事中の対応が迅速であった旨のアンケート報告もあり。スキルアップの為に研修会に参加やマナー研修の実施も行っている。	更なるサービス向上のため、接客の勉強会を実施する等、接客対応を強化すること。
広報	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。	HP、パンフレットを確認。事業者へ主催者あてにDMによる営業を行っていた。	今後もさらなる広報宣伝を行うこと。
情報管理	申請書で催事情報公開の有無を確認し、情報管理している。	個人情報保護法に基づき、情報管理に細心の注意を払っていた。	今後も情報管理を徹底すること。また、情報管理の勉強会を実施し、スタッフの意識を強化すること。

## 3. 自主事業

事業計画	実施内容		業務改善に向けた分析
	(事業報告書)		
自主事業	ワンストップサービス・オプションサービス事業	平成29年4月1日～平成30年3月31日	<p>ワンストップサービスについて業者の増加と取扱い内容についての情報発信を強化するなど強化を行ってきたところであるが、ワンストップサービスの利用する催事の減少により過去最高の収入があった前年度と比較した結果、対前年度比 19.8%と大幅に減少し、計画値を達成できなかった。ワンストップサービスの利用が見込まれる大規模な催事に的を絞りながら、営業活動を行っていく必要がある。</p> <p>売店等の事業については、利用者の利便性向上の為にしているものであり、収入はあまり大きくないものの、前年度と比較し、収入が上がっており運営は順調である。さらなる利用者増を目指し、施設のPR等を行っていく必要がある。</p> <p>自動販売機については、飲料の販売機33台を入札により入れ替えたことで、手数料収入の増加とともに、利用者のニーズに合わせたサービスの提供につながった。</p> <p>企画系の事業では、沖縄コンベンションセンターの設置目的である「国際・国内コミュニケーションの場としてのコンベンションを誘致・推進し、本県の産業経済及び教育文化の振興に寄与する」を目的とした催事が開催されたほか、施設の利活用を促すための見学会が実施され、自主事業の内容としてより良いものであった。</p> <p>一般訪日客を対象とした「THE MATSURI OKINAWA」は新規市場の開拓や観光消費額の向上を図るのに効果的であり、更には国外・県外からの施設利用者の開拓にも繋がる事業であることから、訪日客対象の事業を行っていくことが望ましい。しかし、自主事業は施設利用料金を免除することが可能であることから、収支に影響が出ない範囲で行う必要がある。</p> <p>また、県民に質の高い芸術鑑賞の機会を提供するとともに、OCC開館30周年にあたり劇場の価値を高めるため、27年振りとなるオペラ公演「トスカ」を実施した。県内では数少ない本格的オペラ公演で集客が懸念されたが1,100名を動員し、地域への文化活動の還元とともに、芸術文化の人材育成に寄与したと考えられる。</p>
自主事業	劇場・移動売店等事業 自動販売機設置運営	平成29年4月1日～平成30年3月31日	
主催事業	THE MATSURI OKINAWA～ザ・祭・オキナワ	平成29年7月11日、8月15日、8月22日、8月29日	
共催事業	沖縄コンベンションセンター・琉球新報社presents 第11回キングスバスケットボール	平成29年7月22日	
共催事業	夏休みこども自由研究 in 沖縄コンベンションセンター2017	平成29年7月29日～30日	
共催事業	平成29年度沖縄コンベンションセンター施設見学会&懇親会	平成29年9月12日	
共催事業	沖縄旅フェスタ2017 in 沖縄コンベンションセンター	平成29年11月11日	
主催事業	2017全国共同製作オペラ「トスカ」沖縄公演	平成29年12月7日	
共催事業	劇団四季「こころの劇場」ファミリーミュージカル「嵐の中の子どもたち」	平成30年2月26日～27日	

## II. サービスの質の評価

評価項目	第三者（利用者等）評価	指定管理者 自己評価	業務改善に向けた分析	
施設・設備管理	施設利用の満足度（主催者）	93% (81%)	主催者の施設利用の満足度は、前年度と比較して10%以上上がっているが、来場者の満足度は下がっており、大型催事等での駐車場不足に対する不満が影響しているものと考えられる。 接客対応のセンタースタッフの対応・マナーに関して、満足度が98%と高評価になっていた。前年度より丁寧な対応を心掛けたことや、今年度実施したマナー研修等を通じて、事務所だけでなくセンターで勤務するスタッフ全体で接客対応のスキルを挙げられたことが大きい。 接客等のサービス面では、昨年度より向上しているもののハード面での要望が増えている。 （自動ドア、ウォシュレット、休憩スペースの設置や駐車場誘導員の配置やサービス向上の要望あり） 来場者アンケートについては、県内利用者・県外利用者の割合などを勘案して、アンケートを実施する催事のバランスを取り、広く意見を吸い上げていきたい。	主催者アンケートの回収数はほぼ維持したが、来場者アンケートの回収数は平成28年度に比べ約3倍の数を回収出来ている。 学会等では主催者の協力を得にくくアンケートの回収が難しいことが多く、全体的なニーズが掴めない恐れがある。 主催者との事前の連携やコミュニケーションを密にし、より幅広い催事での回収を増やすことに努める必要がある。 また、駐車場の課題については、周辺施設との連携、利用者への公共交通機関の利用促進や誘導体制の強化を図るなど対策を講じているが、引き続き検討が必要である。 その他のハード面での改善要望が有り、県と連携して対応策を検討していく必要がある。
	施設利用の満足度（来場者）	79% (86%)		
	トイレ利用の満足度（来場者）	67% (70%)		
	案内表示の満足度（来場者）	70% (78%)		
	清掃状況の満足度（来場者）	76% (85%)		
	駐車場の満足度（主催者）	59% (52%)		
利用規定	手続きや利用規定の満足度（主催者）	72% (63%)		
	駐車場の満足度（来場者）	55% (66%)		
接客対応	スタッフの対応・マナー（主催者）	98% (91%)		
	劇場売店の満足度（来場者）	67% (81%)		
	レストランの満足度（主催者）	50% (65%)		
	レストランの満足度（来場者）	61% (62%)		
	警備員の満足度	59% (73%)		
施設サービス	劇場売店の満足度（商品）	68% (78%)		
	レストランメニューの満足度（主催者）	50% (65%)		
	レストランメニューの満足度（来場者）	51% (59%)		
	オプションサービスの満足度	80% (64%)		
	電光掲示板情報	64% (64%)		
	パソフレットラックの情報量	65% (65%)		

\*（ ）書きは前年度数値

アンケート回収数・回収率

開催件数	主催者		来場者数	来場者	
	回収数	回収率		回収数	回収率
427	130	30%	579,340	884	0.2%

## III. サービスの安定性評価

### 1. 事業収入

#### (1) 収入

(千円)

収入項目	平成29年度		対計画比 (%)	平成28年度実績	対前年度比 (%)	
	事業計画	実績				
利用料金収入	展示場	119,922	158,054	131.8	141,888	111.4
	劇場棟	54,721	65,965	120.5	64,744	101.9
	会議棟	104,906	123,156	117.4	124,121	99.2
	計	279,549	347,175	124.2	330,753	105.0
指定管理料	65,691	65,691	100.0	65,691	100.0	
自主事業収入	ワンストップサービス	13,114	7,816	59.6	39,494	19.8
	売店	4,069	5,782	142.1	5,082	113.8
	自動販売機	3,429	4,531	132.1	3,622	125.1
	その他	2,941	3,400	115.6	3,428	99.2
	計	23,553	21,529	91.4	51,626	41.7
合計（A）	368,793	434,395	117.8	448,070	96.9	

〈業務改善に向けた分析〉

催事件数が対前年度比96.6%だったものの、各棟において稼働率が高くなったことから、利用料収入においては対前年度比105.0%となっている。

施設利用料金収入においては、学会等の連続借用の催事が増加したことや、インセンティブパーティー等の利用で深夜・早朝借用量も増加したことが要因として考えられる。

一方、自主事業収入については、対前年度比41.7%と大きく減収となっており、これは、ワンストップサービス（飲料/弁当ケータリング等）を利用する学会が減少していることが要因として考えられる。

## (2) 支出

(千円)

支出項目	平成29年度		対計画比 (%)	平成28年度 実績	対前年度 比(%)
	事業計画	実績			
人件費	58,959	54,218	92.0	49,983	108.5
賃金	5,256	4,971	94.6	4,943	100.6
修繕費	16,500	23,069	139.8	64,507	35.8
施設管理委託費	175,317	175,316	100.0	175,316	100.0
保守点検等業務委託費	10,055	9,960	99.1	10,771	92.5
委託費	1,100	2,346	213.3	4,916	47.7
備品費	1,000	1,147	114.7	1,716	66.8
消耗品費	630	937	148.7	1,103	85.0
広報宣伝費	1,700	3,541	208.3	2,187	161.9
印刷製本費	700	616	88.0	1,915	32.2
光熱水道費	61,200	65,321	106.7	62,711	104.2
燃料費	200	158	79.0	173	91.3
旅費交通費	1,447	1,378	95.2	1,548	89.0
保険料	480	451	94.0	480	94.0
公租公課	5,325	9,663	181.5	5,151	187.6
渉外費	300	299	99.7	646	46.3
賃借料	5,200	5,099	98.1	4,941	103.2
通信運搬費	1,090	913	83.8	948	96.3
負担金	223	181	81.2	185	97.8
支払手数料	150	174	116.0	208	83.7
被服費	289	415	143.6	301	137.9
商品仕入費	15,465	8,639	55.9	37,281	23.2
雑費	254	354	139.4	452	78.3
交際費	200	269	134.5	108	249.1
食糧費	200	166	83.0	168	98.8
諸謝金	100	120	120.0	0	0.0
会議費	105	0	0.0	0	0.0
合計(B)	363,445	369,721	101.7	432,658	85.5

## 〈業務改善に向けた分析〉

年度途中で収入の増加が見込まれたことから、施設利用者の安心・安全にまた快適に施設が利用できるよう、平成30年度以降予定していた施設の修繕を前倒して行っている。そのため、修繕費の支出が当初計画より増え、支出総額が当初計画よりも増える形となったが、ワンストップサービスの減による商品仕入費の減や、できる限りの支出の抑制を行ったことから、前年度比大きく支出が減少している。

## 2. 経営分析指標

評価指標	平成29年度		対計画比 (%)	平成28年度 実績	対前年度 比(%)
	事業計画	実績			
事業収支 (千円) (収入(A)－支出(B))	5,348	64,674	1209.3	15,412	419.6
利用料金比率 (%) (利用料金収入／収入(A))	75.8	79.9	105.4	73.8	108.3
人件費比率 (%) (人件費／支出(B))	16.2	14.7	90.4	11.6	126.9
外部委託費比率 (%) (外部委託費合計／支出(B))	51.3	50.7	98.9	44.1	115.0
利用者あたり管理コスト (円) (支出(B)／利用者数)	549	717	130.6	747	96.1
利用者あたり自治体負担コスト (円) (指定管理料／利用者数)	99	127	128.4	113	112.4

### 〈業務改善に向けた分析〉

事業収支は、施設の稼働率が増えた事による施設利用料収入が大幅に増えたことから、計画値比+59,326千円と過去最高の収益となっている。  
支出が比較的少ない施設利用収入が増えたこと、支出総額を抑えたことにより、収支が大幅に上がったものと考えられるため、施設稼働率の向上と支出を抑えることに努めるべきである。

### (総評)

催事件数は減少したものの、規模の大きい催事件数が前年度を上回ったため利用料収入が増えたことや支出を抑えたことから、事業収入の前年度に比べて大幅な増収となり過去最大の事業収支となっている。関係法令の遵守し、利用者視点に立った施設の適切な管理運営を行いながらも支出を抑え、施設の継続的な利用に繋げられるようリピーターや新規案件の獲得に努める必要がある。また、築30年を経過しており、施設全体の老朽化が進んでいることから、安心安全かつ快適な施設利用のほか、光熱費改善のため、今後も県と連携を図りながら、施設の改修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。
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。
人件費比率	人件費／支出	支出の中で人件費が減らされすぎていないか、それにより効率が低下していないかを確認する。
外部委託費比率	外部委託費合計／支出	外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。
利用者あたり管理コスト	支出／利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけのコストが費やされているか。コストが少なくても利用者が少ない、あるいは利用者は多いがコストがかかっているなど、前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料／利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけの県による財政負担がなされているか。前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。