

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	平成30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	5

II. サービスの質の評価

1. 維持管理業務		
2. 運營業務		
3. 自主事業		
4. 総合評価	6

III. サービスの安定性評価(財務状況)

1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標	7

IV. 総合評価

1. 目標		
2. 評価結果	9

附表 経営状況分析シート	11
--------------	-------	----

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	平成30年度
指定管理者	ザ・テラスホテルズ株式会社 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)		○	日常的な館内清掃、植栽維持管理を実施	館内及び植栽がきれいに保たれていた	事業計画の通り適切に実施されている	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)		○	業務仕様書通りに定期清掃管理、及び植栽維持管理業務を実施	修景池等の清掃がされており、きれいに保たれていた。	事業計画の通り適切に実施されている	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)		
法定点検等や音響等の点検の実施		○	建設設備・音響・映像・照明、舞台機構、吊物等の保守点検を実施	法定点検や必要機器の点検が適切に実施されていた。	事業計画の通り適切に実施されている	今後も適切な点検等の実施に努める。

(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)		
保安警備管理の業務仕様書に準じて通年、24時間体制での保安警備実施		○	通年、24時間体制での保安警備を実施	昼間は2名、夜間は1名体制で施設の保安警備が実施されていた。	事業計画の通り適切に実施されている	今後も24時間体制の保安警備を行い、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)		
年間4,426千円の修繕費用予算にて修繕対応。		○	56件の修繕を実施	施設的美観や機能を保つための修繕が実施されていた。	事業計画の通り適切に実施されている	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

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)		
年間398千円の予算にて客用、業務用備品購入。		○	タブレット端末、チャイルドシート、定水位水中ポンプ等	県への協議などを適切に行い、購入した備品も適切に管理していた。	事業計画の通り適切に実施されている	今後も適正な備品管理に努める。

(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)		
年間2回、防災・消火訓練実施。	○	○	万国津梁館職員を含む部瀬名岬5事業所合同総勢約95名による防災・消火・避難訓練を年2回実施。	危機管理マニュアルの整備、消防訓練の実施がされていた。	事業計画の通り適切に実施されている	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。	事業計画の通り適切に実施されている	今後も未徴収が発生しないよう適切な徴収業務に努める。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

1. 維持管理業務 取組改善案	(1)～(7)すべての項目で適切な維持管理が行われていたので、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(H30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29年度 実績	事業計画 (目標値)	平成30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	13	—	25	192.31%	—	国際会議等の件数は 昨年度実績を上回る 結果となっている。
	県外会議等	126	—	135	107.14%	—	県外会議等の件数は 昨年度実績を上回る 結果となっている。
	県内会議等	66	—	86	130.30%	—	通常閑散期となる夏場 にザ・ブセナテラスとの コラボ企画で長期間 催事を開催したことも あり、前年度実績を超 えることが出来た。
	計 (国際・県外会議等比率)	205 (67.8%)	—	246 (67.8%)	120.00%	—	全ての催事で件数が 前年度実績を超えて おり、過去最高の実績 となっている。 引き続き件数増加の ための誘致活動等に 努めたい。

【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)

S

※平成30年度は県の目標をせていないため、
平成30年度の催事開催件数実績を平成29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29年度 実績	事業計画 (目標値)	平成30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	1,269	—	4,295	338.46%	—	例年に比べ国際会議 の件数が増加したた め、参加者も大幅に増 加した。
	県外参加者	11,872	—	12,241	103.11%	—	催事件数の増加によ り、利用者数も平成29 年度実績を超えている。
	県内参加者	12,876	—	12,918	100.33%	—	夏期の閑散期に、県 内向けのイベントを実 施しており、平成29年 度と同程度の実績とな っている。
	計	26,017	—	29,454	113.21%	—	催事件数も大幅に増 加したため、利用者数 もそれに伴い増加して いる。

③施設稼働率

(単位:%)

	平成29年度 実績	事業計画 (目標値)	平成30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	53.4	—	64.0	119.85%	—	平成30年度は、催事件数の増加に伴い、各施設とも稼働率が上昇した。 今後も学会等の催事利用数の多い案件を積極的に誘致し、稼働率上昇に努めたい。
サミットホール	31.5	—	38.7	122.86%	—	
オーシャンホール	25.8	—	29.9	115.89%	—	
サンセットラウンジ	26.3	—	35.4	134.60%	—	

(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)		
月1回開催するサービスクォリティー会議にて利用者アンケート結果基に改善策を検討。 改善策実施のPDCAを委託を含めた全館スタッフで情報共有。 接客スキル向上の為の毎月1回、社内研修会の開催。	○		利用者アンケート結果の報告を参照した。 接客スキル向上の為の毎月、社内研修会の開催。	アンケート結果で非常に高い評価を受けており、各月行っている会議の成果が出ている。	事業計画の通り適切に実施されている	アンケートで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)		
①MICE見本市、沖縄MICEプロジェクト沿った出展＆商談会の参加計画実施 ②年間4回、県外法人、MICE関連法人への誘致活動 ③県内年間500社へ営業訪問 ④万国津梁館施設見学会年間3回開催 ⑤その他の広報活動	○		①MICE見本市・商談会 談会年間4回参加 ②年間6回、県外法人、MICE関連法人への誘致活動実施 ③県内年間600箇所(部署)へ営業訪問実施 ④万国津梁館施設見学会年間3回実施 ⑤通年で適時にダイレクトメール、自社HP、SNSを活用した告知実施	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。	事業計画の通り適切に実施されている	平成30年度の催事件数の増加は、これまで行ってきた営業・広報活動の成果でもあるので、引き続き営業・広報活動を行い、催事件数増加等に努めたい。

(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)		
①当社は、特にお客様の個人情報について、個人情報保護法、各種ガイドライン及び当社策定にかかる各種規程等の定めるところに従い、業務に従事するすべての者に対してその周知・徹底を図り、適切にこれを取り扱う。 ②催事情報等の開示に関しては、申請書で事前に公開の可否を確認。	○		①事業計画通り、お客様の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。 ②催事情報の公開の可否を確認し、情報管理を実施。	申請書や台帳の確認を行ったところ、適切に情報管理が行われていた。	事業計画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)		
【主催事業】 ワンストップサービス	○		平成30年4月1日～平成31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。	事業計画の通り適切に実施されている	売り上げは昨年度と同程度となっているが、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。
【主催事業】 カフェテラス事業	○		平成30年4月1日～平成31年3月31日の間、同事業を実施。	催事利用での貸出が無い場合には、カフェの営業を行っていた。	事業計画の通り適切に実施されている	利用人数が減少はしたが、学会や研修系の催事が増加したことで大幅な減収とはならなかった。
【主催事業】 リゾートウェディング事業	○		平成30年4月1日～平成31年3月31日の間、同事業を実施。	「1日1組限定」という条件の下、平成30年度も50件のウェディングを実施していた。	事業計画の通り適切に実施されている	ウェディング事業は自主事業収入の軸となっている。近隣地域のホテル建設ラッシュに伴い、リゾートウェディングへの新規参入事業者が増えており、収益率が低下する傾向にある。
【主催事業】 万国津梁館MICE内覧会 (年3回)	○		平成30年5月23日、9月20日、平成31年3月14日に開催	旅行会社や県内大学の講師等のMICE主催者となるキーパーソンなどを招聘して実施し、合計117名の参加者がいた。	事業計画の通り適切に実施されている	本番同様のセッティングや実際の催事での利用例の紹介などを行うだけでなく、チームビルディングなども取り入れることで、参加者同士の交流も図られ、参加者の満足度も非常に高い内容になっていた。引き続き、施設利用促進に努めていく。
【主催事業】 万国津梁館ブライダルフェア (年4回)	○		平成30年4月29日、8月12日、12月2日、平成31年2月17日に開催	婚礼業者や実際の挙式を上げる人を対象に実施し、合計235名の参加者がいた。	事業計画の通り適切に実施されている	参加している人たちでその場で予約や仮予約があり非常に宣伝効果が高い。引き続き実施し、万国津梁館の認知度向上に努める。
【主催事業】 万国津梁館忘新年会プラン	○		平成30年11月1日～平成31年1月31日の間、実施	期間計で11件の開催があった。	事業計画の通り適切に実施されている	北部の学校等での認知度も向上してきているが、業種の幅が狭いため、開催希望日や会場がブッキングし、断る状況が発生しているため、需要の新規開拓に努める必要がある。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	これまでの誘致・広報により催事件数が増加し、それに伴い参加者数も上昇している。運営業務については、引き続きサービスレベルの維持・向上に取り組む。自主事業については、収入も増加している。施設の利用促進や認知度向上を図るための自主事業を行っていく。
-----------------------------	--

※「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(H30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(利用者等)評価			指定管理者自己評価	現状分析・課題	
	平成29年度評価	平成30年度年目標	平成30年度評価			
維持管理業務 施設・設備管理 ・万国津梁館の立地・ロケーションについて ・万国津梁館の会場について ・万国津梁館の施設(お手洗い、駐車場、回廊等)	〈満足度〉 98.2%(※1) ・満足93.5% ・やや満足4.7% ・普通1.3% ・やや不満0.3% ・不満0.2%	—	〈満足度〉 99.4%(※1) ・満足94% ・やや満足5.4% ・普通0.6% ・やや不満0% ・不満0% 〈改善要望〉 お手洗いの冷房設備の設置、プロジェクター機器のスペックアップ等の要求コメント	S	今年度は沖縄県の協力の下、積年の課題であった修繕事業も、緊急性の高いものについては、ほぼ改善できた為、利用者からの評価は上昇した。	非常に高い満足度となっている。施設の改善要望については、規模、緊急性などを考慮し検討していく。
運営業務 接客対応 ・催事スタッフの対応・マナー・説明・言葉づかいについて ・その他スタッフのマナー・説明・言葉づかいについて ・ホテルサービスについて(ウエイター、ウエイトレス)	〈満足度〉 98.3%(※1) ・満足94.4% ・やや満足3.9% ・普通1.7% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉 99.6%(※1) ・満足95.9% ・やや満足3.7% ・普通0.3% ・やや不満0.1% ・不満0% 〈改善要望〉 ケータリング契約先のホテル側スタッフの接客対応に一部コメント有り(笑顔が少ない等)	S	今年度も利用者からは、催事打合せから本番に至るまでの当館職員の臨機応変な柔軟性のある対応と真心のこもったおもてなしに対し、沢山のグッドコメントが寄せられた。	非常に高い満足度となっている。委託業者等へのアンケート結果の共有を引き続き行い、不満の声がなくなるよう努めていく。
施設サービス ・万国津梁館の清掃状態について ・料理ケータリング及びお弁当について	〈満足度〉 98.7%(※1) ・満足93.1% ・やや満足5.6% ・普通1.3% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉 99.4%(※1) ・満足95.7% ・やや満足3.7% ・普通0.6% ・やや不満0% ・不満0% 〈改善要望〉 特になし。	S	今年度も施設サービスの向上にむけた勉強会の開催やゲストコメントを基に改善策を全スタッフで考案するSQ会議等のスタッフミーティングでの指導強化により、利用者からの評価は上昇した。	非常に高い満足度となっている。改善要望も特に出していないので、今のサービスレベルの維持に努めていく。
利用規定 ・万国津梁館の会場料金について	〈満足度〉 86.8%(※1) ・満足67.8% ・やや満足19.0% ・普通12.7% ・やや不満0.5% ・不満0%	—	〈満足度〉 83.6%(※1) ・満足73.9% ・やや満足9.7% ・普通13.4% ・やや不満2.9% ・不満0% 〈改善要望〉 催事本番以外の設営・撤去時間にも利用料金が発生する事、食事会場で利用の場合も会議と同額料金である事等。	A	例年、設営・撤去時間も利用料が発生する事や食事会場で利用の場合も会議と同額料金である事に不満を持つ利用者がある為、料金提示の際、各利用料金についての詳細説明を事前に徹底した事で今年度、利用者からの評価は上昇した。	高い満足度となっている。貸館という運営形態上、通常施設を利用しない客にとっては金額が高く感じることもあるようだが、引き続き丁寧な説明を心がけ不満の声が出ないよう努めていく。
総合評価 (各評価項目の平均)	平均満足度 95.5%	—	平均満足度 95.5%	評価 (②満足度) S	アンケート回収率も84.1%と高い回収率となり、また満足度についても非常に高い評価を得ることが出来ている。今後もSQ会議において指摘箇所に関する検討検証を実施し、さらなる顧客満足度向上につなげていく。	満足度向上のための会議の開催や、委託事業者への情報共有などの成果が出ている。引き続き満足度向上に努めていく。

アンケート回収数 (回収率)
・主催者 249件 (84.1%)

※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)

【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

II. サービスの質の評価 取組改善案	総合評価で満足度が95.5%と高水準となっている。また各評価項目も低くとも80%を超えており、利用者から不満の声はほとんど出ていない。 課題解決に向け、県と指定管理者が連携して対応し、サービスレベルを維持向上を図り、リピーター確保に努めていく。
------------------------	---

※「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(H30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29年度 実績	事業計画	平成30年度 実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	サミットホール	23,258	27,676	32,144	138.2%	116.1%	
	オーシャンホール	24,333	26,292	33,575	138.0%	127.7%	
	サンセットラウンジ	5,871	6,919	10,236	174.3%	147.9%	
	ビジネスルーム	294	415	539	183.3%	129.9%	
	貴賓室	248	277	161	64.9%	58.1%	
	カフェテラス	6,375	7,611	6,284	98.6%	82.6%	
計		60,379	69,190	82,939	137.4%	119.9%	
指定管理料		65,633	65,633	65,633	100.0%	100.0%	
自主事業収入	ワンストップサービス	60,449	58,135	61,323	101.4%	105.5%	
	ウェディング事業	114,674	118,247	144,915	126.4%	122.6%	
	その他	17,503	17,502	16,839	96.2%	96.2%	
計		192,626	193,884	223,077	115.8%	115.1%	
合計(A)		318,638	328,707	371,649	116.6%	113.1%	
〈現状分析・課題〉							
<p>催事件数の増加により、事業計画、平成29年度実績を上回る収入となった。 これまで行ってきた学会誘致等により複数施設利用の多い学会系催事が増加したこと、通常閑散期となる夏場にザ・ブセナテラスとのコラボ企画で長期間催事を開催したことが主な要因である。しかしながら、万国津梁館の強みであるインセンティブ催事件数が、昨年度よりも減少しているため、今後も引き続き、営業活動や情報発信の取り組み等を実施し、新規顧客の獲得とリピーター確保に努めていく必要がある。</p>							

(2) 支出

支出項目	平成29年度 実績	事業計画	平成30年度 実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	38,994	41,028	40,763	104.54%	99.35%	
賃金	5,142	6,866	5,411	105.23%	78.81%	
修繕費	3,465	4,426	2,654	76.59%	59.96%	
施設管理委託費	54,325	54,325	50,954	93.79%	93.79%	
保守点検委託費	4,139	4,191	4,085	98.70%	97.47%	
備品費	486	398	607	124.90%	152.51%	
消耗品費	760	1,003	1,191	156.71%	118.74%	
広報宣伝費	5,686	5,818	6,515	114.58%	111.98%	
印刷製本費	1,424	2,335	2,719	190.94%	116.45%	
光熱水道費	15,792	16,687	16,819	106.50%	100.79%	
旅費/燃料費	1,149	1,514	1,005	87.47%	66.38%	
保険料	77	83	90	116.88%	108.43%	
公租公課	137	95	88	64.23%	92.63%	
営業渉外費	714	1,487	649	90.90%	43.64%	
賃借料	4,003	4,443	3,974	99.28%	89.44%	
通信費	753	1,032	712	94.56%	68.99%	
負担金	85	27	25	29.41%	92.59%	
手数料	1,132	1,090	1,910	168.73%	175.23%	
被服費	152	292	250	164.47%	85.62%	
仕入原価費	145,433	147,189	168,556	115.90%	114.52%	
雑費	10	5	4	40.00%	80.00%	
役務費	1,273	1,077	1,776	139.51%	164.90%	
合計(B)	285,131	295,411	310,757	108.99%	105.19%	
〈現状分析・課題〉						
<p>支出総額としては平成29年度実績、事業計画を上回っているが、これは自主事業収入増加に伴い、仕入原価費が上昇したことが主な原因である。 修繕料については、県にて空調機器の更新を実施したことに伴い、基板の故障等の軽微な修繕が減少したためである。</p>						

※「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29年度実績	事業計画	平成30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))	33,507	33,296	60,892	181.7%	182.9%	
収益率 (%) (事業収支(C)／収入(A))	11.8%	11.3%	16.4%	139.4%	145.4%	
利用料金比率 (%) (利用料金収入／収入(A))	18.9%	21.0%	22.3%	117.8%	106.0%	
人件費比率 (%) (人件費／支出(B))	13.7%	13.9%	13.1%	95.9%	94.4%	
外部委託費比率 (%) (外部委託費合計／支出(B))	20.5%	19.8%	17.7%	86.4%	89.4%	
利用者あたり管理コスト(円) (支出(B)／利用者数)	1,390,882	—	1,263,239	90.8%	—	
利用者あたり自治体負担コスト(円) (指定管理料／利用者数)	320,160	—	266,800	83.3%	—	

〈現状分析・課題〉

事業収支は、収入の大幅増に伴い、平成29年度実績及び事業計画を大幅に上回る結果となった。引き続き、学会誘致や営業活動を行い、施設利用料金収入等の増加に努めていく。支出面では、施設の維持管理などを徹底し、施設利用客の満足度を高め、リピーター確保に努めていく。

※「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
-----------	---

【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

III. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	平成30年度の財務状況は非常によい状態であったので、引き続きその状態の維持に向けて取り組んでもらいたい。
------------------------------------	--

※「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(H30年度)の主な取組改善案。

【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。 ※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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
成果指標	①利用状況	—	—	—	—	
	②満足度	満足度	90%	90%	90%	
財務指標	③財務状況	収益率	5%	5%	5%	

2. 評価結果

評価項目	評価指標	平成29年度実績	事業計画(目標値)	平成30年度実績	現状分析・課題		評価	取組改善案	令和元年度目標値	
					前年比	計画比				
成果指標	①利用状況	205	—	246	120.0%	—	S	これまでの誘致・広報により催事件数が増加し、それに伴い参加者数も上昇している。引き続き、誘致・広報を推進していく。	—	
	②満足度	95.5%	—	95.5%	100.0%	—	S	総合評価で満足度が95.5%と高水準となっている。また各評価項目も低くとも80%を超えており、利用客から不満の声はほとんど出ていない。いくつか課題解決に向け、県として管理者が連携して対応し、サービスレベルを維持向上を図り、リピーター確保に努めていく。	90%	
財務指標	③財務状況	11.8%	—	16.4%	139.4%	—	A	事業収支は、収入の大幅増に伴い、平成29年度実績及び事業計画を大幅に上回る結果となった。引き続き、学会誘致や営業活動を行い、施設利用料金収入等の増加に努めていく。 支出面では、施設の維持管理などを徹底し、施設利用客の満足度を高め、リピーター確保に努めていく。	10.0%	
活動指標	④重点取組事項(広報)	7回	8回	9回	129%	113%	A	これまでの営業成果により平成30年度は催事件数が増加している。引き続き長期的な視点も含め、営業活動を続けていく。	8回	
総合評価							S			

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。

【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

