

平成27年度 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課指定管理者制度運用委員会
モニタリングの検証結果について

- 1 開催日時：平成27年8月14日（金）10：00～12：00
- 2 開催場所：沖縄県庁14階商工労働部会議室
- 3 議題：平成26年度指定管理モニタリング実施結果の検証について
- 4 委員出席状況：委員4名中、4名出席
- 5 検証内容：
 - (1) 指定管理者及び県が実施するモニタリングは適切になされているか。
 - (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。
- 6 委員からの意見等
 - 沖縄コンベンションセンター
 - ・前年度のモニタリング検証結果を踏まえ、施設利用者の満足度向上に積極的に取り組まれており評価できる。引き続き柔軟な対応をお願いしたい。
 - ・予約手続等に関する事務処理効率化に務めること。
 - ・施設利用者へのフォローアップ、営業活動の強化、自主事業の実施、柔軟な料金体系の検討など、特に催事が少なく稼働が落ち込む夏場の閑散期対策に継続して取り組むこと。
 - ・料金体系については、時期（シーズン）によって異なる料金設定や、予約方法による割引制度等、閑散期の需要喚起につながる取り組みを検討してみることも必要ではないか。
 - ・自主事業については、共催が多くなっているので、主催となるような自主企画を検討するとなお良い。
 - ・駐車場不足の課題についても、引き続き公共交通機関との連携や、既存スペース内のライン引き直しによる駐車可能台数の拡大など、継続的に対策を検討していく

こと。

- ・アンケートで評価が低かったレストランの混雑時座席対応や、劇場棟トイレの利便性向上に取り組むこと。
- ・電光掲示板やパンフレットについてはマンネリ化を避け、満足度を上げていく努力が必要である。
- ・施設の修繕については、引き続き計画的な対応が求められる。

○万国津梁館

- ・県外、県内催事件数が前年度と比べ減少しており、対策が必要である。
- ・施設利用料金の見直し（引き下げによる需要喚起）も検討してはどうか。
- ・新たな自主事業の企画提案が必要である。尚、モニタリングシートには自主事業が継続実施なのか、新規実施なのかが分かるように記載すること。
- ・施設のホームページはスタイリッシュで分かりやすく、空き状況など必要な情報が入手しやすく評価できる。
- ・施設においてどのような催事が行われているのか、理解を深められるようにバックヤードツアーなどの企画を積極的に実施すること。
- ・施設利用料金の引き下げも選択肢としてはありうるが、万国津梁館のブランド価値を下げることはないよう、マーケティングの側面からの検討も必要である。
- ・高い利益率が確保できていることもあるので、万国津梁館のブランド価値の維持向上を図るためには、設備投資（追加・更新）の検討も今後必要になる。

万国津梁館 指定管理者 モニタリングシート

評価日時：平成27年5月18日（月） 万国津梁館

対応者：金、仲里、比嘉、金城、仲原 検査員：仲里班長、松永

I. 履行確認

1. 維持管理業務

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)	
清掃	館内清掃、植栽維持管理を実施	4人体制で日常清掃を実施しており、館内は清潔に保たれている。また、定期清掃も適切に行われていた。	今後も継続して衛生管理を徹底していくこと
保守点検	建設設備、支援システム等の保守点検を実施	法定点検にかかるものの他、自主点検も適切に行われていた。	今後も適切な点検を実施していくこと。
保安警備	保安警備を実施	常時2名体制（昼間）で施設の保安警備が実施されていた。	今後も安全管理を徹底していくこと。
小規模修繕	90件の修繕を実施	利用者の安全性、利便性に配慮した修繕が行われていた。	今後も安全性、利便性を考慮した修繕を行うこと。
備品購入	国旗、看板等	施設運営に必要な備品が購入されていた。	今後も県と協議のうえ、必要な備品購入を行うこと。

2. 運営業務

(1) 利用実績

① 利用者数（延べ）

		平成25年度	平成26年度	整合性の検証 (前年度比 %)	業務改善に向けた分析
利用者数	海外参加者	1,244	1,961	157.6	催事件数は減となったが、大型案件があり、全体の利用者数は増加した。海外参加者も増っており、25年度よりも国際会議の開催が例年よりも多かったことが要因となっている。今後も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きたい。
	県外参加者	11,677	13,573	116.2	
	県内参加者	6,706	9,185	137.0	
	合計	19,627	24,719	125.9	

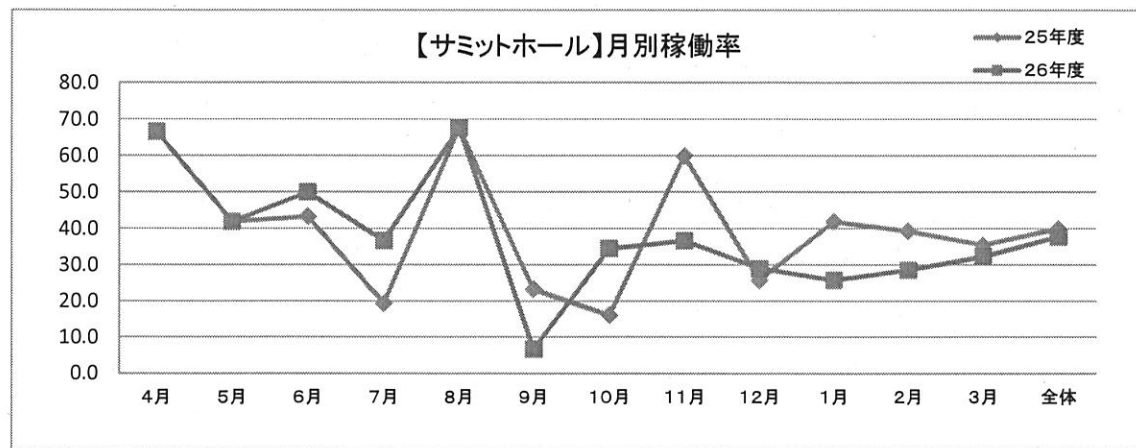
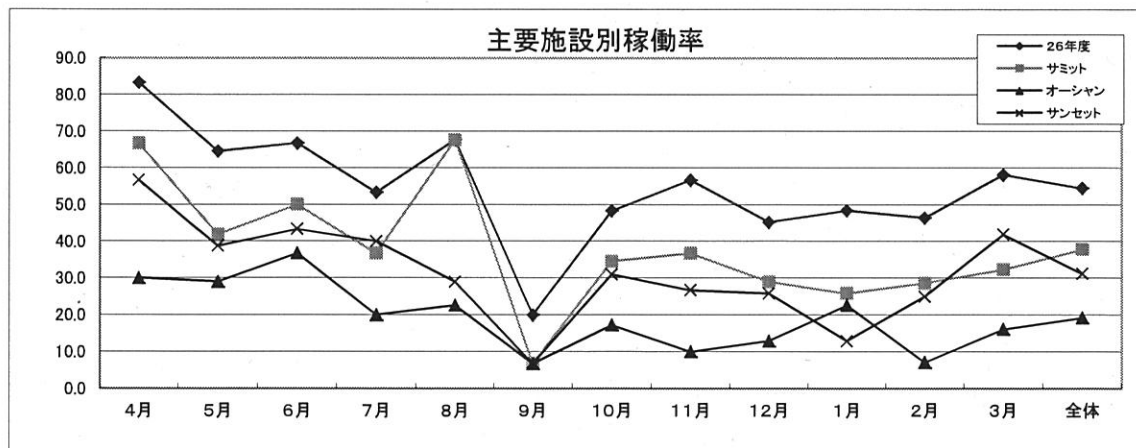
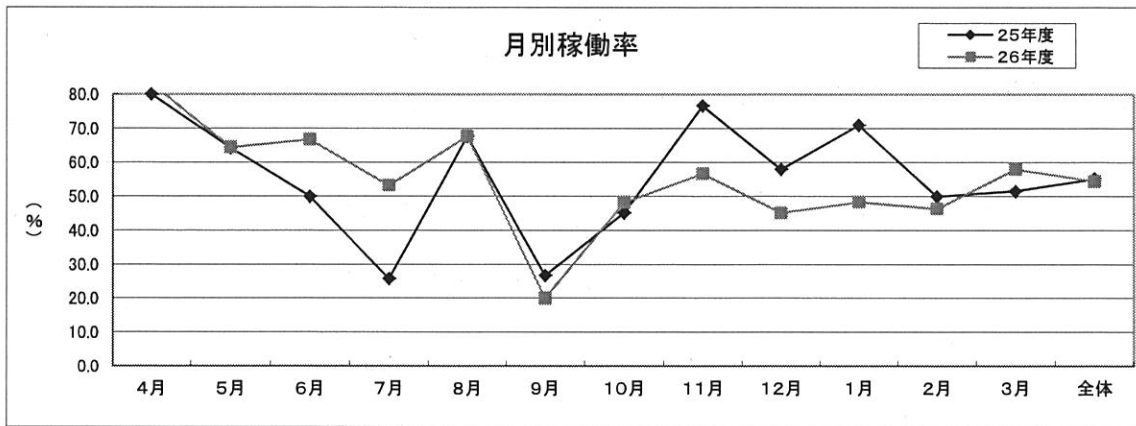
② 開催件数

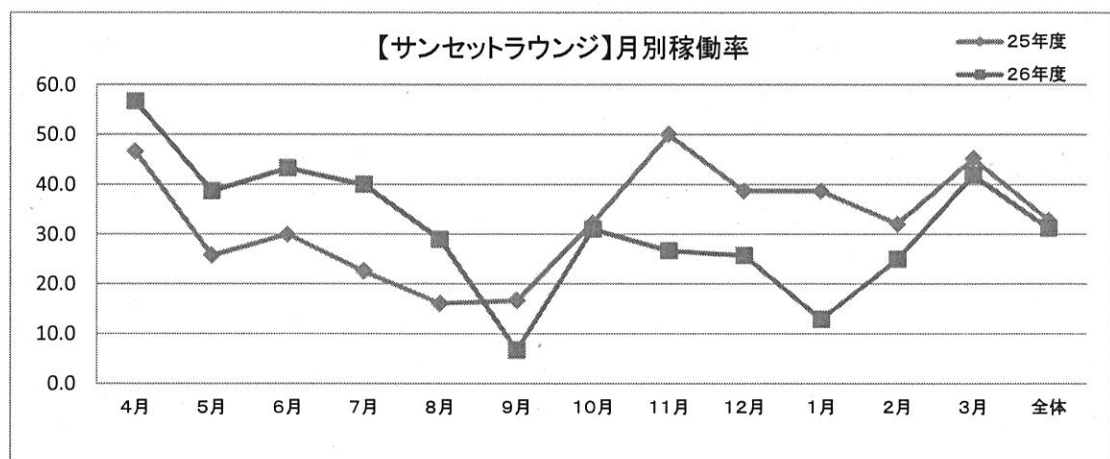
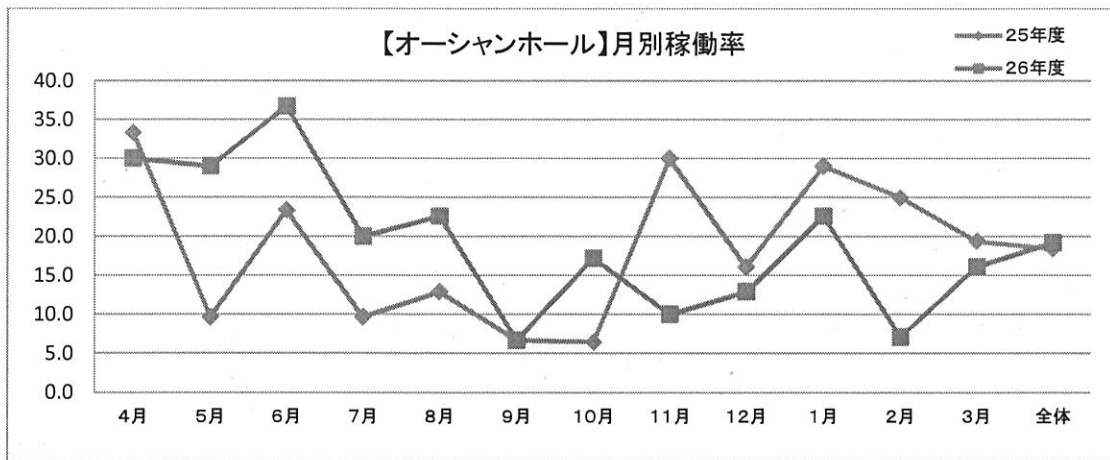
		平成25年度	平成26年度	整合性の検証 (前年度比 %)	業務改善に向けた分析
開催件数	国際会議	35	45	128.6	国際会議については、シンガポール等の地域からの案件もあり増となった。県外、県内催事については、ウエディングやイベント等についても、25年度を上回った。今後も施設の特徴を最大限に活かしながら、誘客の増と稼働率の向上に繋がる国内外の催事の誘致及びリピーターの増に向け、計画的かつ積極的な営業展開を図っていく必要がある。
	県外会議	148	140	94.6	
	県内会議	81	68	84.0	
	合計	264	253	95.8	

③ 施設稼働率

	平成25年度	平成26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	55.3(30.6)	54.5(30.2)	98.6	催事件数の減により、施設稼働率は25年度実績を下回っているが、学会、セミナー等の受注拡大強化により、課題となっていたオーシャンホールの稼働率は上昇した。今後も、更なる改善に向け、閑散期対策の強化やオーシャンホールの利用促進に取り組む必要がある。
サミットホール	40.0	37.8	94.5	
オーシャンホール	18.4	19.2	104.3	
サンセットラウンジ	32.9	31.2	94.8	

()書きは、別の計算手法により算出。





(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	利用者アンケート結果の報告を参照した。	アンケートの結果において、スタッフのマナー、言葉使い等、高い評価を受けていた。	今後も引き続き、継続的な研修の実施により、職員の資質の向上に努め、利用者に喜ばれるよう適切な対応を行うこと。
広報	県内外企業及びMICE関連法人への営業訪問、ダイレクトメール、自社HP、SNSを活用した告知の実施を確認した。	HPや掲載した広告内容を確認した。全国のMICE関連の情報誌やMICE見本市へも出展している。	今後も引き続き、効果的な情報発信に努めるとともに、積極的な営業展開を行うこと。
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。	申請書、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。	今後も情報管理を徹底すること。

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)		
主催事業	ワンストップサービス	平成26年4月1日～平成27年3月31日	<p>ウェディング事業は、万国津梁館の景観を含めた立地条件と「1日1組限定」という高いステータス性を最大限に生かした付加価値と独自性の高い事業を実施したことにより、開催件数は前年実績同数となり、収入も自主事業収入の中軸となった。カフェテラス事業についても、WEBや情報誌による継続的な情報発信や接客スキルの向上、季節に応じたメニュー開発などにより、利用者、売上げともに25年度を上回っている。その他、施設利用の促進を目的に実施されたMICE内覧会についても25年度に比べ開催件数を増やしており、積極的な営業活動が展開された。</p> <p>なお、自主事業に係る経費は、施設の管理運営経費と区分されるべきものであることから、実施に際しては経費区分の徹底についても引き続き指導していくものとする。</p>
主催事業	カフェテラス事業	平成26年4月1日～平成27年3月31日	
主催事業	リゾートウェディング事業	平成26年4月1日～平成27年3月31日	
主催事業	ブライダルフェア春2014	平成26年5月24日	
主催事業	第1回MICE内覧会2014	平成26年6月25日	
主催事業	亜熱帯クラフトフェア2014	平成26年8月22日～平成26年8月24日	
主催事業	ブライダルフェア夏2014	平成26年8月30日	
主催事業	第2回MICE内覧会2014	平成26年9月17日	
主催事業	ブライダルフェア(クリスマス)2014	平成26年12月7日	
主催事業	万国津梁館忘・新年会プラン2013	平成26年12月1日～平成27年1月31日	
主催事業	ブライダルフェア春2015	平成27年2月22日	
主催事業	第3回MICE内覧会2015	平成27年3月6日	
主催事業	万国津梁館歓送迎会プラン2015	平成27年3月1日～平成27年3月31日	

II. サービスの質に対する主催者の評価

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
万国津梁館を利用したきっかけについて	既知っていた 47.0% その他 14.5% 旅行業者の紹介 9.8% 宿泊施設の紹介 8.2% 万国津梁館ホームページ 7.7% 知人の紹介 5.7% 県・OCVBからの紹介 5.1% 提携衣装店 2.0%	前年度は「既知っていた」の回答が全体の3割を占めていたが、今年度は更に「既知っていた」の回答が全体の約半数を占め、如実に利用者の当館への認知度が向上してきた事を示す結果となった。	アンケート回収数は165件で、25年度の167件から微減している。 ほとんどの項目で高い評価を受けている中で、やや不満以下の評価項目についても迅速に改善措置が施されている点は評価できる。 利用状況の部分においては、依然として「初めて」の割合が高い状況にある。稼働率を安定的に維持するためには、リピート率を高めていくことが重要であることから、今後も更なる接客やサービスの向上を図るとともに、積極的な営業展開を行って行く必要がある。
利用いただいた理由	雰囲気（豪華/開放感等） 25.6% ロケーションが良い 24.0% リゾート感がある 12.0% 宿泊施設が近い 11.0% 利用したことがある 7.2% 国際会議の実績がある 5.6% プライベート感がある 5.3% その他（主催者指定等） 2.7% スタッフの対応 2.4% 清潔感 2.2% 料理 2.0%	昨年同様、意見が分散していることから、当館の魅力が多岐に渡っている事が窺い知れる。今年度は「リゾート感」の回答が高く、「亜熱帯リゾートMICE施設」としての魅力が対象マーケットに徐々に浸透してきた結果といえる。今後もこの魅力をプロモーションに活かしていきたい。	
万国津梁館の利用状況	初めて 52.6% 年数回程度 17.5% 年1回程度 21.1% 隔年開催 1.8% その他 7.0%	リゾート地域での立地等のため、当館の需要の大半は県外・国外からのゲストとなる要素が高くなることから、昨年度同様に新規利用案件の割合が高くなっている。安定した稼働率の維持のためにも、再利用率の向上等が営業上の命題であることから、催事利用後のアフターケアや再セールスの強化を図っていく。	
万国津梁館の立地・ロケーションについて	満足 89.0% やや満足 6.7% 普通 0.6% やや不満 3.7% 不満 0.0%	上記質問項目の結果通り、万国津梁館の選定理由で過半数近くを占めたロケーション・雰囲気の良さの回答通り、やや満足以上コメントが95.7%となった。やや不満コメントについては、空港から距離がある点を指摘するものが多かった。	
万国津梁館の会場について	満足 89.6% やや満足 10.4% 普通 0.0% やや不満 0.0% 不満 0.0%	全ての施設から海が見える設計が評価されている。催事打合せ時において当館職員から各会場の特徴等の説明を利用者に徹底させている為、今年度は、やや満足以上が100%となった。	
万国津梁館の施設について（お手洗い/駐車場/回廊等）	満足 65.2% やや満足 25.0% 普通 3.7% やや不満 6.1% 不満 0.0%	ファミリー層の利用客増加に伴い、専用のおむつ替え場所（施設）がない点や、高齢者にとって駐車場から会場までの距離が長い点についてやや不満コメントが集中した。おむつ替え設備については、既に対応した。	
万国津梁館の清掃状態について	満足 84.6% やや満足 13.7% 普通 1.7% やや不満 0.0% 不満 0.0%	清掃については、業務仕様書内容通り、日々及び定期的な清掃活動は完全に実施されているが、雨天時の回廊の水捌けの悪さに対して指摘があったため、雨天時の清掃スタッフの巡回強化を行っている。	
万国津梁館の会場料金について	満足 49.1% やや満足 29.8% 普通 15.5% やや不満 5.0% 不満 0.6%	一昨年度より、従来の時間帯枠の括りの撤廃や分割可能な施設においては分割料金の新設定等、より利用者の視点に立った利用料金の改定を行ってきたが、利用者の中には催事の本番以外の設営・撤去にかかる時間まで料金がかかることに対して不満をもつケースが多いことが確認された。	
催事スタッフの対応・マナー・説明・言葉づかいについて	満足 89.0% やや満足 10.4% 普通 0.6% やや不満 0.0% 不満 0.0%	職員の接客対応や応酬話法については、日々の朝礼時やサービスクオリティー会議等の席において注意喚起を促し、勉強会の開催や個別指導により全職員の接客スキルは格段に向上し、満足コメントが89%となった。	
その他スタッフの説明・言葉づかいについて	満足 85.2% やや満足 8.6% 普通 1.9% やや不満 4.3% 不満 0.0%	上記のとおり、全職員に対する接客スキル向上に向けたアクションを実施したが、上半期の国際会議案件において英語が通じない委託業者スタッフがいたことに対し、やや不満回答があった。下半期からスタッフ研修において英会話講習を実施する等、対策を講じた。	
料理ケータリング及びお弁当について	満足 50.0% やや満足 36.9% 普通 13.1% やや不満 0.0% 不満 0.0%	利用者からは質・量共に及第点は頂いているものの、県外・国外ゲストからのケータリングへの要求度は高く、特に沖縄らしい食材・メニューを希望するケースが多いため、今後、手配業者との再考を図っていく。	

Ⅲ. サービスの安定性評価

1. 事業収入

(1) 収入

(単位：千円)

収入項目		事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
利用料金収入	サミットホール	41,586	32,948	79.2	
	オーシャンホール	17,390	18,962	109.0	
	サンセットラウンジ	7,561	8,402	111.1	
	ビジネスルーム	756	541	71.6	
	貴賓室	756	610	80.7	
	カフェテラス	7,561	6,685	88.4	
	計	75,610	68,148	90.1	
指定管理料		80,576	80,576	100.0	
自主事業収入	ワンストップサービス	60,183	59,758	99.3	
	ウェディング事業	116,963	117,227	100.2	
	その他	16,012	18,378	114.8	
	計	193,158	195,363	101.1	平成25年度
合計 (A)		349,344	344,087	98.5	349,491
〈業務改善に向けた分析〉					
収入全体では計画及び25年度実績をともに下回っている。内訳で見ると、利用料金収入は計画値を下回っているものの、自主事業収入は25年度実績を上回っている。今後は、計画値の達成に向け、これまで以上に積極的かつ戦略的な営業活動、情報発信に取り組み、新規顧客の獲得とリピータの確保に努め、安定的に収入を得ていく必要がある。					

(2) 支出

(単位：千円)

支出項目		事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
人件費		35,763	35,705	99.8	
賃金		8,689	8,690	100.0	
仕入原価費		144,123	143,162	99.3	
広告宣伝費		5,799	6,669	115.0	
消耗品費		1,279	667	52.2	
備品費		380	742	195.3	
印刷製本費		2,255	2,358	104.6	
被服費		236	176	74.6	
役務費		857	908	106.0	
賃借料		5,986	5,292	88.4	
手数料		1,573	1,254	79.7	
光熱水道費		17,399	18,125	104.2	
旅費/燃料費		1,588	866	54.5	
修繕費		4,039	4,788	118.5	
通信費		1,298	909	70.0	
公租公課		108	86	79.6	
営業渉外費		905	615	68.0	
負担金		92	85	92.4	
施設管理委託費		55,274	54,929	99.4	
保守点検委託料		3,610	3,977	110.2	
保険料		75	114	152.0	
雑費		13	5	38.5	
公租公課 (消費税分)		0			平成25年度
合計 (B)		291,341	290,122	99.6	291,539
〈業務改善に向けた分析〉					
支出全体では、催事セールス活動の強化により広告宣伝費等が対計画比で増となったが、施設管理委託費を中心に経費節減努力が行われている。今後は、更なる経費節減に向けた経営努力を図るとともに、県と協議の上、コスト削減を目指した設備の更新についても検討していく必要がある。					

2. 経営分析指標

(千円、%、円)

評価指標	事業計画	実績	対計画比 (%)	平成25年度実績
事業収支 (収入(A)－支出(B))	58,003	53,965	93.0	57,952
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))	21.6	19.8	91.5	21.5
人件費比率 (人件費/支出(B))	12.3	12.3	100.3	12.3
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	20.2	20.3	100.5	20.2
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	11,713	11,737	100.2	14,854
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	3,239	3,260	100.6	3,991
(業務改善に向けた分析)				
事業収支は、計画値と昨年度実績値も下回っているが、収支は大幅に黒字となっている。要因としては、積極的な営業活動等により催事案件のリポート率が増えた事、施設利用の付加価値になっている自主事業の収入が大きく増加した事、固定費の削減に努めた事があげられる。また、利用者あたりのコストについては、前年度より改善しており、効率的な管理運営が行われていると評価できる。				

(総評)
指定管理者として3年目を迎え、年間を通じて本格的に事業展開が行えた年となったが、積極的な営業活動や徹底したコスト管理により、25年度に続き事業収支が大幅な黒字になった他、利用者からも高い評価を維持しており、事業改善に努めた成果として高く評価できる。 今後も、施設稼働率の向上に向けた取り組みやリピーター獲得のための営業展開を強化し、安定した事業運営に努めてもらいたい。

※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。
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るか、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。