

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31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 利用者数		
③ 施設稼働率		
(2) 受付・接客		
(3) 広報		
(4) 情報管理		
3. 自主事業	6
II. サービスの質の評価	7
1. 維持管理業務		
2. 運營業務		
3. 総合評価		
III. サービスの安定性評価(財務状況)	8
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
IV. 総合評価	11
1. 目標		
2. 評価結果		
附表 経営状況分析シート	13

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31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	トイレ等館内や施設周辺の公衆衛生が保たれていた。また、敷地内の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	床面ワックス塗布、じゅうたんクリーニングなど館内は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		○	受変電設備・消防設備、音響・映像・照明、舞台機構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。	今後も法定点検を確実に実施するとともに、保守点検の適切な実施に努める。

(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(昼間)、機械警備(夜間)を実施		○	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。	今後も適切に警備を行い、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)		
施設老朽化に伴う急な修繕、取替作業を実施	○		年間84件の修繕を実施	施設の機能維持、安全管理の為に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。	今後も不具合発生時には迅速に対応し、施設機能の維持に努める。

(5) 備品購入及び管理

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)		
貸出用及び施設管理用備品の購入及び管理 (平成31年度は購入予算なし)	○	○	内線電話機、Wifi用アクセスポイント、カフェの屋外看板等、計画外の備品11点を購入済み。	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。	備品購入費の予算外ではあるが、全体の予算内で、必要な備品を適切な方法で購入し、管理を行っている。	予定外の備品需要にも柔軟に対応できるよう、今後も適切な備品購入及び管理に努める。

(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3回、防災・消火訓練実施。	○	○	万国津梁館職員を含む部瀬名岬5事業所総勢約92名による防災・消火・避難合同訓練を年1回と万国津梁館職員のみでの防災・消火・避難(夜間想定)訓練を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。	事業規程の通り適切に実施されている。	令和元年11月の首里城火災を踏まえて夜間想定での訓練を行うなど、適切に実施されている。引き続き、防災計画の整備や訓練の実施を継続し、緊急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。

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加・削除して記入して下さい。

※「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	概ね適正な管理が行われているので、引き続き適正な施設の維持に努める。
--------------------	------------------------------------

※「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(H31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

		平成30年度 実績	事業計画 (目標値)	平成31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	25	-	24	96%	-	国際会議等の件数は昨年度実績と同程度となっている。
	県外会議	135	-	102	76%	-	年度末に新型コロナウイルスの影響によるキャンセル(2月:7件、3月:16件)が増加したこともあり、県外会議等の件数は昨年度実績を下回っている。
	県内会議	86	-	70	81%	-	H30年度は前年度より大幅に催事件数が増加(H29年度実績:66件)した反動や、年度末の新型コロナウイルスの影響によるキャンセル(3月:3件)があり、県内会議等の件数は昨年度実績を下回っている。
	計	246	239	196	80%	82%	催事件数は前年度比80%となっているが、H30年度は前年度より大幅に催事件数が増加(H29年度実績:205件)したことや、年度末の新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセルの急増(2月:7件、3月:19件)を考慮すると、概ね良好な利用状況であったと考えられる。今後は新型コロナウイルスの影響で催事の減少が予想されるが、新しい生活様式や、催事開催のガイドラインに対応しながら、催事件数を伸ばせるよう、誘致に取り組んでいきたい。
					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

		平成30年度 実績	事業計画 (目標値)	平成31年度 実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
利用者数	海外参加者	4,295	-	2,731	64%	-	海外参加者数は昨年度実績を下回る結果となっている。
	県外参加者	12,241	-	16,529	135%	-	県外参加者数は県外参加者の多い学会系の催事が増加したことが影響し、昨年度実績を上回る結果となっている。
	県内参加者	12,918	-	10,035	78%	-	県内参加者数は昨年度実績を下回る結果となっている。
	計	29,454	27,943	29,295	99%	105%	前年度比で微減となっているが、2,3月のキャンセル増の影響を受けた上でも目標値を達成している。 催事件数の前年比と比較すると、1件あたりの参加人数が多い催事が増えている。今後は新型コロナの影響で催事の減少が予想されるが、新しい生活様式や、催事開催のガイドラインに対応しながら、参加者数を伸ばせるよう、誘致に取り組んでいきたい。

③施設稼働率

		平成30年度 実績	事業計画 (目標値)	平成31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	サミットホール	38.7%	—	43.4%	+4.7%	-	目標値にわずかに未達成となっているが、2,3月のキャンセル増の影響を考慮すると、通常であれば目標を達成していたと考えられる。
	オーシャンホール	29.9%	—	22.8%	-7.1%	-	今後はコロナ禍の影響により催事件数への減少が予想されるが、新しい生活様式や催事ガイドラインに対応しながら、学会等の施設利用率の多い案件を積極的に誘致し、稼働率上昇に努めたい。
	サンセットラウンジ	35.4%	—	29.7%	-5.7%	-	
	計	64.0%	57.5%	56.9%	-7.1%	-0.6%	

(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)		
研修やアンケートによるセルフモニタリングを実施し、サービス向上を目指す。	○	○	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に毎月、社内研修会の開催。	アンケート結果で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。今後は新型コロナの影響により催事件数の減少が予想されるが、現地での満足度の向上がリピーターの獲得につながるため、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、商談会の参加 ②県外法人、MICE関連法人への誘致活動 ③県内産官学への営業活動 ④万国津梁館施設見学会 ⑤その他の広報活動	○		①年間3回参加 ②年間5回誘致活動実施 ③年間741箇所(部署)へ営業訪問実施 ④年間2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。	左記④の第3回目(3月)開催予定の万国津梁館施設見学会は新型コロナの影響で開催不可となったが、概ね事業計画の通り適切に実施されている。	今後はコロナ禍の影響により催事件数への減少が予想されるが、新しい生活様式や催事ガイドラインに対応しながら、国内外での誘致・広報に努めたい。

(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)		
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などを適切に取り扱う。	○		・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。 ・催事情報の公開の可否を確認し、情報管理を実施。	情報管理は適切に行われていた。	基本協定書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31年4月1日 ～令和2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	MICE催事件数は前年度より減少したが、 学会・会議系の件数増に伴いワンストップ サービスの収入は前年度より40%の大幅 増となった。 今後は新型コロナの影響で催事の減少が 予想されるが、ワンストップサービスは MICE催事に付随して実施されるため、新 しい生活様式や、催事開催のガイドライン に対応しながら、催事件数を伸ばせるよ う、誘致に取り組んでいく。
【主催事業】 カフェテラス 事業	○		平成31年4月1日 ～令和2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	終日施設を使用する学会・会議系の催事 が増えた影響で、売上は前年度より5.4% の微増となっている。 今後は新型コロナの影響で来客数の減 少が予想されるが、新しい生活様式や、 催事開催のガイドラインに対応した事業 の実施を推奨していく。
【主催事業】 リゾートウェ ディング事業	○		平成31年4月1日 ～令和2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31年度も42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	リゾートウェディング事業は自主事業収入 の主軸となっているが、近年の同業施設 との競争激化により、売上は前年度より 19.5%減となった。 今後は新型コロナの影響で催事数の減 少が予想されるが、新しい生活様式や、 催事開催のガイドラインに対応しながら広 報活動を行い、事業の実施を推奨してい く。
【主催事業】 万国津梁館 市民講座小学 生プログラム (年1回)	○		令和元年5月9日 に実施。	国際学会と協力 し、地元の小学生 を対象に特別講 義を行った。	事業計画の通り 適切に実施され ている	本施設の設置目的である「国内外の優 れたコンベンションの誘致により、地域 の振興発展に寄与」するため開催されて いる。 引き続き地域貢献のため、事業の実施 を推奨していく。
【主催事業】 万国津梁館 MICE内覧会 (年3回)	○		令和元年7月18 日、12月19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52名が参 加した。	新型コロナの影響 により、3月予 定の内覧会は中 止し、2回の開催 となった	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、新しい生活様式や、催事開 催のガイドラインに対応しながら施設利 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)	○		令和元年6月2 日、9月29日、12 月8日に開催	婚礼業者や実際 の挙式予定者を 対象に実施し、合 計187名が参加し た。	新型コロナの影響 により、3月予 定のフェアは中 止し、3回の開催 となった	参加者がその場で予約や仮予約でき、非 常に宣伝効果が高い。 引き続き新しい生活様式や、催事開催 のガイドラインに対応しながら実施し、 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	○		令和元年12月1 日～令和2年1月 31日に実施。	期間計で6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	地域での認知度も向上してきているが、 業種の幅が狭いため、昨年に引き続き 開催希望日や会場がブッキングし、断 らざるを得ない状況が発生している。 今後も新しい生活様式や、催事開催 のガイドラインに対応しながら需要の 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. 運營業務 3. 自主事業 取組改善案	平成31年度は年度末に新型コロナウイルス感染症の影響をうけたものの、概ね良好な運営状況であった。 今後は新型コロナの影響で催事の減少が予想されるが、新しい生活様式や、催事開催のガイドラインに対応しながら国内外での誘致・広報に努めたい。
-----------------------------	--

※「2. 運營業務」「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(H31年度)の主な取組改善案を記入して

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30年度評価	平成31年度年目標	平成31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〉 99.4%(※1) ・満足94% ・やや満足5.4% ・普通0.6% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉 99.3%(※1) ・満足91.1% ・やや満足8.2% ・普通0.7% ・やや不満0% ・不満0%	S	今年度も施設・設備の老朽化による故障等が散見されたが、いずれも迅速な対応等により無事故で全催事の挙行を完了できた。	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。
				〈改善要望〉全トイレのバリアフリー化、女子トイレの数が少ない、全トイレのウォシュレット化等、トイレ関連の要求コメント有り。			
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、ウエイレス)	〈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%	—	〈満足度〉 99.0%(※1) ・満足96.6% ・やや満足2.4% ・普通1.0% ・やや不満0% ・不満0%	S	今年度も全職員対象に接客スキル向上の為の社内研修会を開催した成果により、サービス向上が図られ、前年同様、利用者から職員のおもてなしについて沢山のグッドコメントが寄せられた。	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、今のサービスレベルの維持に努めていく。
				〈改善要望〉特になし。			
	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〉 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%	—	〈満足度〉 98.0%(※1) ・満足94.2% ・やや満足3.8% ・普通2.0% ・やや不満0% ・不満0%	S	今年度も施設サービスの向上の為の社内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、利用者の満足度は維持されている。	高い満足度となっている。改善要望も特に出いていないので、今のサービスレベルの維持に努めていく。
				〈改善要望〉特になし。			
	利用規定 ・万国津梁館の会場料金について	〈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%	—	〈満足度〉 91.5%(※1) ・満足70.5% ・やや満足21.0% ・普通8.0% ・やや不満0.5% ・不満0%	S	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、事前の各利用料金の詳細説明を今年度も徹底し、利用者からの満足度は前年より更に上昇した。	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利用者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理解を得られるよう努めていく。
				〈改善要望〉催事本番以外の設営・撤去時間にも利用料が発生する事、食事会場で利用の場合も会議と同額料金である事等、料金設定について改善要求コメント有り。			
総合評価 (各評価項目の平均)		〈満足度〉 95.5%(※1)	—	〈満足度〉 97.0%(※1)	評価 (②満足度) S	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。	

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定して下さい。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

※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段の割合、3段階評価の場合上位の割合)
ただし、奇数評価の場合、中央に集まる傾向があること、「普通」評価は改善に繋げる観点では価値が乏しいことから、4段階評価が望ましい。

【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 : 97.097.070%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97.0%と高水準となっている。また各評価項目も90%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。更なる満足度向上に向け、県と指定管理者が連携して対応し、サービスレベルの維持向上を図り、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(H31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30年度実績	事業計画	平成31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	32,144	-	44,273	137.7%	-	
	オーシャンホール	33,575	-	22,807	67.9%	-	
	サンセットラウンジ	10,236	-	7,304	71.4%	-	
	ビジネスルーム	539	-	763	141.6%	-	
	貴賓室	161	-	368	228.6%	-	
	カフェテラス	6,284	-	5,420	86.3%	-	
計		82,939	78,285	80,935	97.6%	103.4%	
指定管理料		65,633	65,633	66,241	100.9%	100.9%	
自主事業収入	ワンストップサービス	61,323	60,351	86,265	140.7%	142.9%	
	ウェディング事業	144,915	131,566	116,636	80.5%	88.7%	
	その他	16,839	18,085	17,741	105.4%	98.1%	
計		223,077	210,002	220,642	98.9%	105.1%	
合計(A)		371,649	353,920	367,818	99.0%	103.9%	

(現状分析・課題)

催事件数は前年度比で減少しているが、事業計画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。
 今後は新型コロナの影響で催事の減少が予想されるが、新しい生活様式や、催事開催のガイドラインに対応しながら国内外での誘致・広報に努めたい。

(2) 支出

支出項目	平成30年度実績	事業計画	平成31年度実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	40,763	46,503	44,250	108.6%	95.2%	
賃金	5,411	4,801	3,173	58.6%	66.1%	アルバイトの正社員昇格による給与財源の変更
修繕費	2,654	4,183	3,902	147.0%	93.3%	
施設管理委託費	50,954	52,829	51,169	100.4%	96.9%	
保守点検委託費	4,085	4,186	4,219	103.3%	100.8%	
備品費	607	0	765	126.0%	皆増	
消耗品費	1,191	1,152	1,289	108.2%	111.9%	
広報宣伝費	6,515	5,601	4,162	63.9%	74.3%	
印刷製本費	2,719	1,777	2,231	82.1%	125.5%	
光熱水道費	16,819	16,867	15,854	94.3%	94.0%	
旅費/燃料費	1,005	1,270	1,106	110.0%	87.1%	
保険料	90	84	77	85.6%	91.7%	
公租公課	88	99	88	100.0%	88.9%	
営業渉外費	649	1,466	697	107.4%	47.5%	
賃借料	3,974	4,443	3,861	97.2%	86.9%	
通信費	712	910	802	112.6%	88.1%	
負担金	25	27	36	144.0%	133.3%	
手数料	1,910	1,581	1,214	63.6%	76.8%	
被服費	250	278	217	86.8%	78.1%	
仕入れ原価費	168,556	157,525	170,970	101.4%	108.5%	
雑費	4	5	3	75.0%	60.0%	
役務費	1,776	1,238	1,751	98.6%	141.4%	
合計(B)	310,757	306,825	311,834	100.3%	101.6%	

(現状分析・課題)

支出総額としては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。
 今後は新型コロナの影響で、利用料金収入及び自主事業収入の減少が予想されることから、支出面の削減も検討していく必要がある。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 経営分析指標

評価指標	平成30年度実績	事業計画	平成31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))	60,892	47,095	55,984	91.9%	118.9%	
収益率 (%) (事業収支(C)／収入合計(A))	16.4%	13.3%	15.2%	-1.2%	+1.9%	
利用料金比率 (%) (利用料金収入／収入(A))	22.3%	22.1%	22.0%	-0.3%	-0.1%	
人件費比率 (%) (人件費／支出(B))	13.1%	15.2%	14.2%	+1.1%	-1.0%	
外部委託費比率 (%) (外部委託費合計／支出(B))	17.7%	18.6%	17.8%	+0.1%	-0.8%	
利用者あたり管理コスト(円) (支出(B)／利用者数)	10,550	10,980	10,644	100.9%	96.9%	
利用者あたり自治体負担コスト(円) (指定管理料／利用者数)	2,228	2,348	2,261	101.5%	96.3%	
(現状分析・課題)						
<p>事業収支は、事業計画を大幅に上回る結果となった。 今後は新型コロナの影響で、催事件数の減少が予想されることから、より収支バランスを考慮した適切な施設運営が求められる。</p>						

※「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	新しい生活様式の中での施設運営を念頭に、今後はより収支バランスを考慮した適切な運営が求められる。施設利用客の満足度向上に努め、リピーターの確保を図るとともに、施設の特徴を生かしたMICE開催を提案するなど、新たな顧客誘致にも取り組んでいきたい。
----------------------------------	--

※「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(H31年度)の主な取組改善案を記入してください。

【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。 ※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のかを確認する。 ※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、自主事業等其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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
成果指標	①利用状況	—	—	—	—	—
	②満足度	満足度	98%	98%	98%	98%
財務指標	③財務状況	収益率	6%	7%	7%	7%

2. 評価結果

評価項目	評価指標	平成30年度実績	事業計画(目標値)	平成31年度実績	現状分析・課題		評価	取組改善案	令和2年度目標値		
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	催事開催件数	246	—	196	79.7%	—	催事件数は前年度比80%となっているが、H30年度は前年度より大幅に催事件数が増加(H29年度実績:205件)したことや、令和2年2、3月の新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセルの急増(26件キャンセル)を考慮すると、概ね良好な利用状況であったと考えられる。	B	今後は新型コロナの影響で、催事件数の減少が予想されるが、新しい生活様式や催事開催ガイドラインに柔軟に対応した事業の実施に努める。	—
	②満足度	満足度(%)	95.5%	90.0%	97.0%	+1.5%	+7.0%	総合評価で満足度が97.0%と高水準となっている。また各評価項目も低くても90%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。	S	今後は新型コロナの影響で、催事件数の減少が予想される。本施設の高い満足度は、競合施設やオンラインでの催事に対し、大きなメリットとなるため今後も高水準の維持に努める。	90
財務指標	③財務状況	収益率(%)	16.4%	10.0%	15.2%	-1.2%	+5.2%	収益率は計画値を大幅に上回り、非常に良い状態であった。	A	今後は新型コロナの影響で催事件数の減が予想されるため、より収支バランスを考慮した適切な施設運営に努める。	5
活動指標	④重点取組事項	MICE見本市・商談会への出展、県外主催者等への誘致活動	9回	8回	8回	88.9%	100.0%	MICE見本市・商談会への参加が3回、県外法人・MICE関連法人への誘致活動が5回と計8回の広報・誘致活動を実施した。	A	今後はコロナ禍の影響により催事件数の減少が予想されるが、新しい生活様式や催事ガイドラインに対応しながら、国内外での誘致・広報に努めたい。	8

総合評価	A
------	---

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。
 ※「H30目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【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

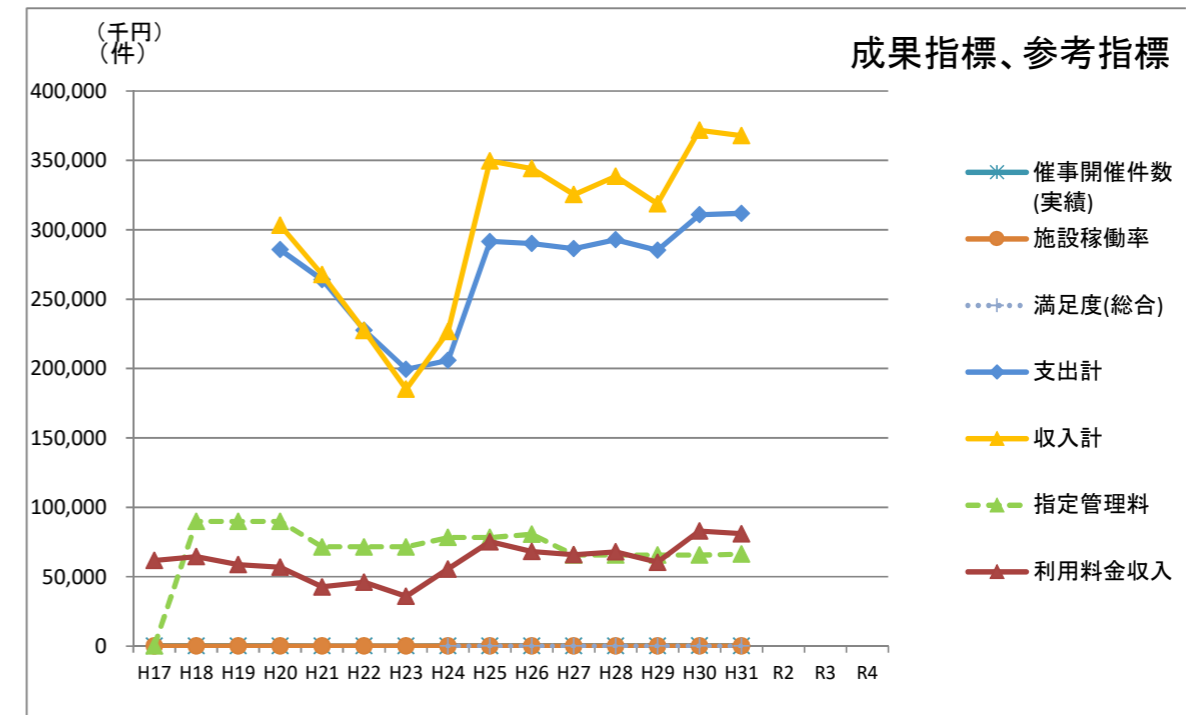
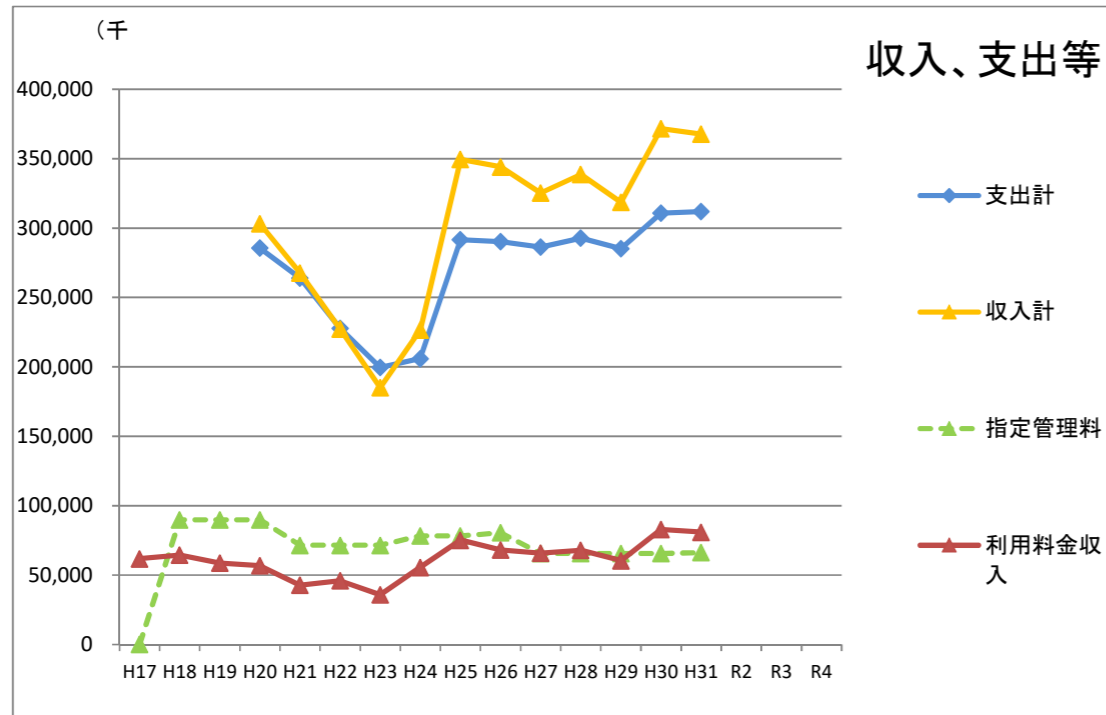
【各評価項目点数】

	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

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				
成果指標	催事開催件数	目標	件	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/				
		実績	件	182	159	181	168	147	143	88	179	206	192	191	207	205	246	196					
		目標比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
	満足度	総合	H17比	%	100%	87%	99%	92%	81%	79%	48%	98%	113%	105%	105%	114%	113%	135%	108%				
			目標	%	/	/	/	/	/	/	/	/	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98%	98%	98%
			施設・設備管理	実績	%	/	/	/	/	/	/	/	94.3%	96.8%	95.3%	98.4%	97.8%	98.3%	99.4%	99.3%			
			接客対応	実績	%	/	/	/	/	/	/	/	96.3%	98.8%	96.6%	97.9%	98.8%	98.3%	99.5%	99.0%			
			施設サービス	実績	%	/	/	/	/	/	/	/	97.9%	96.8%	92.6%	97.0%	97.4%	98.7%	99.4%	98.0%			
利用規程			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	78.0%	68.4%	78.9%	78.3%	84.2%	86.8%	83.6%	91.5%				
総合			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	91.6%	90.2%	90.9%	92.9%	94.6%	95.5%	95.5%	97.0%				
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					
		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%					
財務指標	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%					
		H17比	%	-	-0.8%	+6.5%	+3.6%	-10.2%	-3.3%	-7.6%	-6.3%	+8.5%	+7.7%	+6.0%	+6.5%	+6.6%	+17.2%	+10.1%					
/単位	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						
	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%						
	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						
	利用料金比率(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%						
	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						
	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						
	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						
	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%						
	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						
	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						
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							

※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

H31年度	催事件数はH30年度に比べ減少したが、催事あたりの単価が上がったため収入は微減にとどまった。
H30年度	これまでの誘致・広報活動により、催事件数・利用料金収入ともに大幅に増加した。
H29年度	催事件数もH28年度に比べ9件減少し、また複数施設を使用する大型案件の減少により、過去5年間で収入が最も低くなった。
H28年度	近隣地域の新規ホテル開業やOIST等もあったが、これまで実施してきた営業の効果もあり、催事件数が前年から16件増加した。

目標設定の考え方

※目標設定の根拠や考え方などを記載

R2年度	満足度は、H31年度の実績を上回る98%を目標としている。
R3年度	満足度は、H31年度の実績を上回る98%を目標としている。
R4年度	満足度は、H31年度の実績を上回る98%を目標としている。
R5年度	満足度は、H31年度の実績を上回る98%を目標としている。