

# 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	令和5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) 備品購入及び管理		
(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. サービスの質の確認・評価	.....	8
1. 維持管理業務		
2. 運營業務		
3. 総合評価		
III. 財務状況の確認・評価	.....	10
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
IV. 総合評価	.....	12
1. 目標		
2. 評価結果		
附表 経営状況分析シート	.....	14

## 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	令和5年度
指定管理者	ザ・テラスホテルズ株式会社 指定期間: 令和5年4月～令和10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)		○	P.27、28 日常清掃(館内)を隔日で実施。植栽維持管理、修景池清掃を実施。	業務日報等により業務の実施状況が確認でき、適切に実施されていた。また、コロナ後も引き続き、感染症対策に努めている。	委託業者の人員不足により、催事終了後の夜間清掃等が、委託の範囲外となり、施設職員が対応するなどの状況があった。	適正な人員確保や、効率化のための工夫など、委託事業者とともに対応を検討する必要がある。
衛生に関わる事項 (定期清掃)	○	○	P.27、28 自社で可能な業務と委託する業務を整理し、定期清掃管理業務を実施。	修景池や窓ガラスの清掃など自社での実施でも衛生的に保たれていた。	施設職員も一定のノウハウを有していることから、自社対応の場合であっても適切に業務が実施されている。	衛生的に保たれ、必要な業務が適切に実施している。

## (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		○	P.25、26 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。	事業計画及び業務仕様書に基づき、適切に業務が実施されている。	法定点検や施設の維持に必要な点検を適切に実施している。

## (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)		
警備業務の実施	○	○	P.28 警備委託による警備は夜間のみとし、昼間は直営で保安警備を実施。その他必要な際にスポットで警備委託を依頼。	昼間は自社で、夜間は警備委託の体制で施設の保安警備が実施されていた。	昼間は、巡回監視が主な業務となっており、施設職員でも対応できる状況である。	催事の増加等に対応した人員体制を確保するとともに、警備業務の質の確保も必要である。

## (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	○	○	P.29、30 年間70件の修繕を実施。	施設の状態を、日々の維持管理の中で把握し、適切に修繕等が実施されている。	事業計画以上に修繕業務が実施されている。	施設の機能維持だけでなく、美観にも配慮した積極的な修繕対応が行われている。 施設の老朽化が進んでおり、県としても指定管理者と連携して施設の適切な機能維持に努める必要がある。

## (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	○		P.20 ルームエアコン1台、高圧洗浄機他9点を購入。	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。	必要な備品を適切な方法で購入し、管理を行っている。	引き続き、備品需要等を踏まえた計画的な備品購入及び適切な管理を実施する必要がある。

## (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。	○		P.13,14,15 万国津梁館職員による地震、津波を想定した防災・避難訓練を年1回と、火災を想定した防災・消火・避難訓練を2回実施(AED、心肺蘇生訓練含む)。	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。	事業計画のとおり、適切に実施されている。	地震、津波、火災を想定した訓練を行うなど、適切に実施され、職員への危機管理の徹底がなされている。 引き続き、緊急時の迅速な対応ができるよう防災計画の整備や訓練を実施する必要がある。

## (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	○		P.8 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。	引き続き、適切な徴収業務の実施に努める必要がある。

## その他特記事項

- ・海に囲まれた立地で施設や設備の経年劣化が散見されるが、MICE施設としての機能維持に適切に対応している。
- ・舞台照明や音響設備の点検結果で、不具合等が多くなってきており、催事に影響がでてきている。
- ・トイレや照明など主催者や参加者のニーズに合った仕様にするなど機能向上が必要となっている。

1. 維持管理業務取組改善案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警備体制に関しては専門性の観点から必要な催事では警備委託を行い、自社職員に対しても研修等の取組が必要である。</li> <li>・施設の老朽化や人員不足など、維持管理に関する課題が多く生じている。施設の修繕や備品の更新、効率化のための機器導入の検討等、県、指定管理者で協力し改善を図る必要がある。</li> </ul>
----------------	---

## 2. 運営業務

## (1) 利用実績

## ① 催事開催件数

		令和4年度 実績	事業計画 (目標値)	令和5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	11	7	16	145.5%	228.6%	前年度及び計画 値より大幅に増え ているが、引き続 き、平成30年(25 件)の水準を目指 して需要回復に取 り組んでいく必要 がある。
	県外会議	105	128	116	110.5%	90.6%	前年比は上回っ たが、計画値は下 回った。 コロナ禍前の平 成30年(135件) に向けて需要を着 実に取り込む必要 がある。
	県内会議	56	39	52	92.9%	133.3%	前年度と同程度 の実績となったが 計画値に対しては 大幅に上回った。 引き続き、コロナ 禍前平成30年(86 件)の水準を目指 して需要回復に取 り組んでいく必要 がある。
	計	172	174	184	107.0%	105.7%	P.1、4 コロナ禍後の制限 緩和により、催事ビ ジネスの市場は軒並 み需要増加となっ た。 前年度比、計画比 ともに上回ることが できた。 同規模のMICE施設 やホテル宴会場等 との競合もあり、他 施設での開催によ るキャンセルが180 件と受注件数と同 程度であった。今 後も類似施設での 開催が想定される ため、新規需要の 開拓を図る必要が ある。

## 【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

評価(①利用状況)

A

## ②利用者数

		令和4年度 実績	事業計画 (目標値)	令和5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	678	576	7,587	1119.0%	1317.2%	前年比、計画比を大きく上回った。大きな学会が複数日続いたことが大きい。
	県外参加者	10,012	11,524	11,176	111.6%	97.0%	前年比を上回ったが、計画値は下回った。
	県内参加者	6,143	7,107	5,572	90.7%	78.4%	前年比、計画比ともに下回った。計画では県内催事の大型化が進むと想定していたが、1件あたりの参加者数は減少している。
	計	16,833	19,207	24,335	144.6%	126.7%	前年比で大きな増加となった。催事件数は前年度並みで、県内参加者数が減る中で国外及び県外参加者の大幅な増が確認できた。 今後も国外、県外の高単価の大型案件を中心に、引き続き誘致を行っていく必要がある。

## ③施設稼働率

		令和4年度 実績	事業計画 (目標値)	令和5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	33.7%	—	34.0%	+0.3P	-	P.2 各会場で施設稼働率が前年を上回ったとともに合計値では計画値を上回った。 今後も稼働率向上に取り組んでいく必要がある。
	オーシャンホール	14.0%	—	19.2%	+5.2P	-	
	サンセットラウンジ	20.8%	—	25.2%	+4.4P	-	
	計	47.4%	41.8%	50.7%	+3.3P	+8.9P	

## (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。	○	○	P5 月1回の会議にて全部署でアンケート結果を共有し、満足度向上につなげている。研修では各担当毎に個別研修への派遣を行った。	セルフモニタリングや各種研修の成果が現れており、アンケート結果でも高い評価を受けている。	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概ね満足の評価となっており、高い評価を得ている。 各担当が個別研修で学んだことを全体会議の場で講師となり共有するなど研修の良い形ができています。 利用者の満足度向上はリピーター獲得につながるため、引き続きサービスレベルの維持・向上に努める必要がある。

## (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)		
各商談会への参加やSNSを活用したプロモーション、雑誌、情報誌等のパブリシティへの露出拡大を積極的に展開する。	○		P.2,3 ダイレクトセールスを実施を本格的に再開した。また、商談会等にも積極的に参加した。 下半期からはインバウンド需要向けにも画像で伝わるインスタグラムを本格的に活動を行った。	ダイレクトセールスでは旅行事業者の若手向け勉強会を実施するなどステークホルダーとの連携が確認できた。また、月報等により活動内容の記録が適宜報告されている。	事業計画書の通り、広報活動が適切に実施されている。	ダイレクトセールスを積極的に実施するなど地道な活動が催事の誘致に繋がっていると考えられる。 また、SNSの活用などダイレクトセールスではアプローチできない層への展開を今後、工夫する必要がある。 競合施設が増える中でリピーターの確保と併せて新規需要の開拓が重要となっており、今後も国内外、県内外の主催者等に周知していく必要がある。

## (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にするため、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	○		P.6 通年をととして 県内及び地元業 者を中心に実施 した。MICE及び 婚礼ともに回復 傾向となり、売り 上げが前年度比 114.8%となった。	催事開催にあたり ケータリングや各 種サービス、コー ヒーサービスなど をワンストップの 内容に加え、催事 の形態に応じて手配 していた。	事業計画の通り 適切に実施され ている	ケータリングが想定以上に回復して きている。 ワンストップサービスは催事主催者 の負担を軽減しながら、指定管理者 の収益増につながることから、今後も 事業の継続が望ましい。
【主催事業】 カフェテラス事 業	○		P.5 人材不足を始め、物価高騰の 影響のため再開 のめどが経って いない。令和5年 度は同事業の実 施無し。	昨年度に引き続 き、営業を中止し ている。	事業計画の通り 今年は営業中止 となった。	新型コロナで利用者が激減したことか ら、令和2年5月から営業を中止して いる。 新たに、雇用面での人材不足や 物価高騰の課題が生じている。 カフェ事業に拘らず、カフェスペ ースを有効活用する事業の検討などが 必要となる。
【主催事業】 リゾートウェ ディング事業	○		P.4、21 通年をととして実 施した(計37 件)。昨年と同数 となった。	「1日1組限定」の 条件の下、37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	昨年課題としてあげていた催事一 件あたりの単価は上昇した。 今後は、インバウンド需要や県外の 富裕層を取り込む工夫が必要となる。 今後も本県の観光振興及び施設有 効利用の観点からも事業の継続が望 ましい。
【主催事業】 万国津梁館 MICE内覧会	○		P.21 オンラインや視察 対応による少人 数の単位の施設 インスペクション を複数回実施し た。	オンラインによる施 設内覧会等を実 施している。	事業計画の通り 適切に実施され ている	今年度は小規模な内覧会となっ たが、次年度はコロナ禍前と同程度 の規模で実施する予定となっている。 現地での施設見学は、主催者に会 場の雰囲気伝える手段として非常 に有効であり、引き続き、事業の継続 が望ましい。

## 3. 自主事業(つづき)

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】 万国津梁館市民公開講座 (小・中学生プログラム)	○		P.23 地域貢献を目的とし県内の小中学生を対象とした市民講座を年間1回開催した。	万国津梁館市民講座小中学生対象プログラム「サンゴと渚から海の自然を学ぶ」を実施し14名の参加者があった。	事業計画の通り適切に実施されている	地域貢献の一環として青少年の教育推進を目的に行った。当日のキャンセルなどもあり、昨年度等に比べ参加者人数は減少したが、地域貢献の観点から広く施設を知ってもらい、県内小中学生の教育推進に資する取組として実施していくことが望ましい。
【主催事業】 万国津梁館ブライダルフェアー	○		P.22 当該事業を年間1回開催した。	対面形式での当該事業を実施している。	事業計画の通り適切に実施されている	参加者数はコロナ禍前までは戻っていないが、参加者がその場で予約や仮予約ができ、非常に宣伝効果が高いイベントであるため、今後も実施していくことが望ましい。

## その他特記事項

- ・婚礼及びワンストップを中心に売上げに貢献しており今後も付加価値の高いサービスを提供し、施設全体としての満足度向上につなげていきたい。
- ・ワンストップのケータリングに関するニーズへ対応するためには、食器洗浄機や、コンベクションオープンなどの設備の設置が必要となっている。
- ・自主事業のカフェテラス事業は物価高騰や人手不足等の影響もあり実施の目処がたたない。

2. 運營業務 3. 自主事業 取組改善案	<p>【2. 運營業務に関して】 前年度と同程度の催事件数、参加者数、稼働率となっているが、1件当たりの単価が増加しており、昨年以上に収支が改善している。他方で類似施設での開催によるキャンセルが増えていることからさらなる需要開拓に向けた誘致・広報等に取り組む必要がある。</p> <p>【3. 自主事業に関して】 自主事業については、昨年同程度の件数となる一方で、1件あたりの単価が増加しており収支は改善している。ワンストップサービスについては手配できるケータリングサービスの充実のため、機能向上に向けて設備を整える必要がある。また、カフェテラス事業の再開に関してはカフェにこだわらないスペースの活用を含めた検討が必要と考える。</p>
-----------------------------	--



II. サービスの質の確認・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	
	令和4年度評価	令和5年度 目標	令和5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、駐車場、回廊等) ・万国津梁館の清掃状態について	〈満足度〉 97.0%(※1) ・満足90.2% ・やや満足6.8% ・普通3.0% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉P.16 97.9%(※1) ・満足91.95% ・やや満足5.97% ・普通1.5% ・やや不満0.57% ・不満0%  〈改善要望〉 特になし	S	・三方を海に囲まれた立地と周辺エリアのリゾート感および自然環境について高評価を頂く結果となった。 ・全施設から海が眺望できること、オープンエアの設計、津梁館の歴史的背景等の説明やタブレット端末を利用した丁寧な施設案内が高評価へと繋がった。 ・今期は設備等の点検強化に加え、弊社費用にて全館の石材補修とサミットの木枠モールの全面補修を実施した。このような異常箇所への迅速な対応等が評価に繋がった。 ・清掃はコロナ収束後も従来の業務に加えて、接触頻度の高い箇所への消毒作業を継続している。委託スタッフの慢性的な人員不足を正職員で補充している。	・90%以上の満足度となっている。 ・施設の清掃や植栽の管理が適切に実施されている。また、設備の異常箇所への対応についても的確に対処しておりサービス品質の維持に努めている。 ・今後も満足度向上に取り組む必要がある。
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〉 97.7%(※1) ・満足91.8% ・やや満足5.87% ・普通1.97% ・やや不満0.34% ・不満0%	—	〈満足度〉 99.2%(※1) ・満足95.0% ・やや満足4.26% ・普通0.7% ・やや不満0% ・不満0%  〈改善要望〉 特になし。	S	・職員および委託スタッフの大半が経験豊富な事に加え、定期的な接客スキル研修や社内勉強会などの人材育成施策の成果が評価されたものと推測する。 ・今期はコロナの沈静化に伴いインセンティブに伴うケータリング催事も増えてきたが、手配先の人手不足等が起因し満足な対応が出来ない場面も一部見受けられた。	・90%の満足度となっている。 ・今後も社会状況の変化に対応した研修の実施や、委託業者等へのアンケート結果の共有を引き続き行い、満足度向上に取り組む必要がある。
施設サービス ・料理ケータリング及びお弁当について	〈満足度〉 96.3%(※1) ・満足89.45% ・やや満足6.85% ・普通2.55% ・やや不満1.15% ・不満0%	—	〈満足度〉 99.2%(※1) ・満足85.0% ・やや満足14.2% ・普通0.8% ・やや不満0% ・不満0%  〈改善要望〉 特になし。	S	・今期からコロナの第五類移行に伴う規制緩和により、パーティー等の飲食催事は増加傾向となったが、今期はケータリング手配先との料理やサービスおよび衛生管理に関する意見交換会を定期開催し、サービス向上に繋げてきた事が提供する商品(飲食)やサービス面に反映され、ゲストからの高評価に繋がった。	・90%以上の満足度となっている。 ・コロナ明けでケータリングを伴う案件が増加したが、利用者の満足度は普通以上となっている。 ・今後も手配先との情報共有を行い、サービス品質の向上に取り組む必要がある。
利用規定 ・万国津梁館の会場料金について	〈満足度〉 91.1%(※1) ・満足80.9% ・やや満足10.2% ・普通8.9% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉 89.6%(※1) ・満足72.4% ・やや満足17.2% ・普通10.4% ・やや不満0% ・不満0%  〈改善要望〉 特になし	A	円安や人件費高騰を背景にした物価高騰の状況の中、今年度、数年ぶりに料金改定を実施したが、利用後のアンケートにおいて会場料金については約9割がやや満足以上の回答となり、不満回答は皆無であった事から、現行料金の妥当性に問題は無いものと判断した。	・80%以上の満足度となっている。 ・今後も利用者のニーズ把握に務め、催事挙行につながる提案等を行っていく必要がある。
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉 95.5%(※1)	—	〈満足度〉 96.4%(※1)	評価 (②満足度)  S	・全項目概ね90%以上の満足度を達成している。 ・アンケート結果に基づく対応をはじめ、引き続き満足度向上に取り組む必要がある。	

※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段階の割合、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

その他特記事項

・R5は222件(他1件は自主事業)の催事数に対し、アンケート回答催事数は221件で、回収率は99.5%であった。  
 ・「館内の新型コロナウイルス感染症対策について」は、R5からアンケート項目を削除している。

<p>II. サービスの質の評価 取組改善案</p>	<p>・R5の満足度は全項目概ね90%以上の評価を得た。                  ・アンケートについては、客観的に課題を検討する材料や営業のツールとなるものであることから、今後も回収率を高めていきたい。また、SNSでの口コミなども今後は活用できるように検討が必要である。                  ・今後も丁寧な接客対応、各種サービスを心がけ、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必要がある。</p>
--------------------------------	--

III. 財務状況の確認・評価

1. 事業収支

(1) 収入

収入項目		令和4年度実績 (千円)	令和5年度事業計画 (千円)	令和5年度実績 (千円)	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	サミットホール	39,009	30,725	40,273	103.2%	131.1%	
	オーシャンホール	12,475	22,532	26,792	214.8%	118.9%	
	サンセットラウンジ	6,220	8,193	8,795	141.4%	107.3%	
	ビジネスルーム	353	273	741	209.7%	271.3%	
	貴賓室	217	410	763	351.7%	186.2%	
	カフェテラス	6,011	6,145	8,366	139.2%	136.1%	
計		64,285	68,278	85,730	133.4%	125.6%	
指定管理料		29,916	31,900	31,900	106.6%	100.0%	
自主事業収入	ワンストップサービス	53,148	53,635	61,004	114.8%	113.7%	
	ウェディング事業	79,461	98,463	99,910	125.7%	101.5%	
	その他	806	0	0	0.0%	-	
計		133,415	152,098	160,914	120.6%	105.8%	
合計(A)		227,616	252,276	278,544	122.4%	110.4%	
<p>(現状分析・課題)</p> <p>前年度と比較し、20%以上の収入増となった。前年度の実績報告で課題にあげた「量から質への転換」が図られている。次年度以降は指定管理料が段階的に減となることから、新たな需要の取り込みと単価の上昇の両面を推進する必要がある。カフェテラス事業の再開が困難なことからカフェにこだわらないスペースの活用方法を検討する必要がある。</p>							

(2) 支出

支出項目	令和4年度実績 (千円)	令和5年度事業計画 (千円)	令和5年度実績 (千円)	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項	
人件費	33,716	40,238	34,507	102.3%	85.8%	1名退職による減(約半年分)	
賃金	1,188	0	1,636	-	#DIV/0!		
修繕費	7,218	3,971	8,715	120.7%	219.5%	70件の修繕実施。	
施設管理委託費	33,751	41,061	41,766	123.7%	101.7%		
保守点検委託費	3,689	1,656	3,640	98.7%	219.9%		
備品費	748	0	1,420	190.0%	-		
消耗品費	353	993	732	207.0%	73.6%		
広報宣伝費	2,687	2,312	2,646	98.5%	114.4%		
印刷製本費	890	901	1,841	206.8%	204.4%		
水道光熱費	14,095	20,144	14,017	99.4%	69.6%		
旅費/燃料費	539	444	503	93.4%	113.2%		
保険料	56	56	66	117.9%	117.9%		
公租公課	56	88	52	92.2%	59.1%		
営業渉外費	212	403	406	191.7%	100.9%		
賃借料	647	1,286	181	28.1%	14.1%		
通信費	643	779	721	112.0%	92.5%		
負担金	30	20	20	66.7%	100.0%		
手数料	631	1,087	952	150.8%	87.6%		
被服費	159	178	178	111.7%	99.9%		
仕入れ原価費	105,658	122,614	124,577	117.9%	101.6%		
雑費	5	4	6	107.8%	133.0%		
役務費	1,278	724	1,261	98.7%	174.2%		
合計(B)	208,250	238,959	239,842	115.2%	100.4%		
<p>(現状分析・課題)</p> <p>懸念された光熱水費の高騰に関しては政府や県の補助で想定より計画値よりは抑えることができた前年度並となったが、今年度から補助が廃止されることから上昇が見込まれる。また、委託費に関してもコロナ禍で自社での実施に切り換えるなどの取り組みを続けたことで人件費の高騰の影響などを抑えることができた。その他の営業も本格的に再開できたことから、計画通りの経費の増となった。今後は、支出の抑制・効率化に向けて様々な面で機能向上を図っていく必要がある。</p>							

2. 経営分析指標

評価指標	令和4年度実績	令和5年度事業計画	令和5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))	19,366	13,317	38,702	199.8%	290.6%	
収益率 (%) (事業収支(C)／収入合計(A))	8.5%	5.3%	13.9%	+5.4P	+8.6P	
利用料金比率 (%) (利用料金収入／収入(A))	28.2%	27.1%	30.8%	+2.5P	+3.7P	
人件費比率 (%) (人件費／支出(B))	16.2%	16.8%	14.4%	-1.8P	-2.5P	・職員1名減が約半年間
外部委託費比率 (%) (外部委託費合計／支出(B))	18.0%	17.9%	18.9%	+1.0P	+1.1P	
利用者あたり管理コスト (円) (支出(B)／利用者数)	12,371	12,441	9,855	79.7%	79.2%	
利用者あたり自治体負担コスト (円) (指定管理料／利用者数)	1,777	1,660	1,310	73.7%	78.9%	・指定管理料微増 (段階的に減額あり)
<p>〈現状分析・課題〉</p> <p>催事件数等は昨年度並みとなっている中、目標としていた催事あたりの単価アップを進めた結果、大幅に収益が生じる結果となった。また、昨年度に引き続き施設の利用状況に応じた委託業務の実施や職員の人員配置を行うことにより支出の抑制にも努めたことから、最終的な事業収支は、計画比からおおよそ300%増の約38,702千円の黒字となり、収益率は+13.9%となり昨年度からさらに改善した。</p> <p>今後は指定管理料の減や支出の増加が見込まれることから、安全に催事が行えるよう適切な維持管理体制を維持しながら支出額の増加抑制などに努める必要がある。</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

その他特記事項

・今後はサービスの質向上に努めながら収支の維持を図る必要がある。

III. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	類似施設が増える中、催事件数等の大幅な上昇は見込めないことから、高単価案件へのシフトし単価の維持や上昇が必要となる。そのためにも利用者ニーズを踏まえた備品及び設備の更新や機能向上、適切な維持管理体制の確保などが求められる。また、支出低減策として効率化などを検討する必要がある。
------------------------------------	--

【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。 ※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6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	備考	
成果指標	①利用状況	催事開催件数	193	-	-	-	指定管理期間 R2～R4に基づく
	②満足度	満足度	100%	100%	100%	100%	
財務指標	③財務状況	収益率	2.4%	2.7%	3.0%	3.2%	指定管理期間 R2～R4に基づく

## 2. 評価結果

評価項目	評価指標	令和4年度実績	事業計画(目標値)	令和5年度実績	現状分析・課題		現状分析・課題	評価	取組改善案	令和6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	172	174	184	107.0%	105.7%	前年比、目標値ともに上回った。	A	昨年度と同程度の件数となった。類似施設が増えたことで、キャンセル数も増えているため、今後は需要の開拓を含め、需要の創出が必要となる。	193
	②満足度	満足度(%)	95.5%	100.0%	96.4%	+0.9%	-3.6%	総合評価においては96.4%の結果となった。アンケート全項目において概ね満足の評価をいただいているが、施設設備についてやや不満が発生している。	S	本施設の高い満足度は、当該施設を選んでいただくための、重要な指標でもあるため今後も高水準の維持に努める。 一部水回り等の老朽化について指摘の声もあったため主催者や参加者のニーズにあった備品及び設備の更新を検討するなど、適切な維持管理に努めていく必要がある。	100.0%
財務指標	③財務状況	収益率(%)	8.5%	5.3%	13.9%	+5.4P	+8.6P	単価アップのためのセールスにより催事件数等は昨年度と同程度となったが、収益率は大きく改善した。次年度以降は指定管理料の減が段階的にあるため、さらなる高付加価値化と件数増加の両輪が必要となる。	A	今後の指定管理料減の分、単価、件数の増を図り収入の増加に努める。また、安全に催事が行えるよう適切な維持管理体制を維持しながら、支出抑制にも務めていく必要がある。	2.4
活動指標	④重点取組事項	収入の増加(指定管理料以外)	195,363	220,376	246,644	126.2%	111.9%	量から質への転換という目標で単価のアップの取組を行い、単価あたりで約120%の増加となった。	S	今後もMICE、婚礼とともに高単価案件の需要開拓に取り組み、指定管理料の減でも運営可能な体制構築に努めていく必要がある。	9

総合評価

S

## その他特記事項

- ・昨年度の「量から質への転換」の効果で収支の面で大きな成果を上げている。
- ・経年劣化や類似施設の増加など今後も営業面で課題が続くため、課題に対応した施策を打ちながら引き続き基本理念に則った運営を実施する必要がある。

※「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	
Ⓢ	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

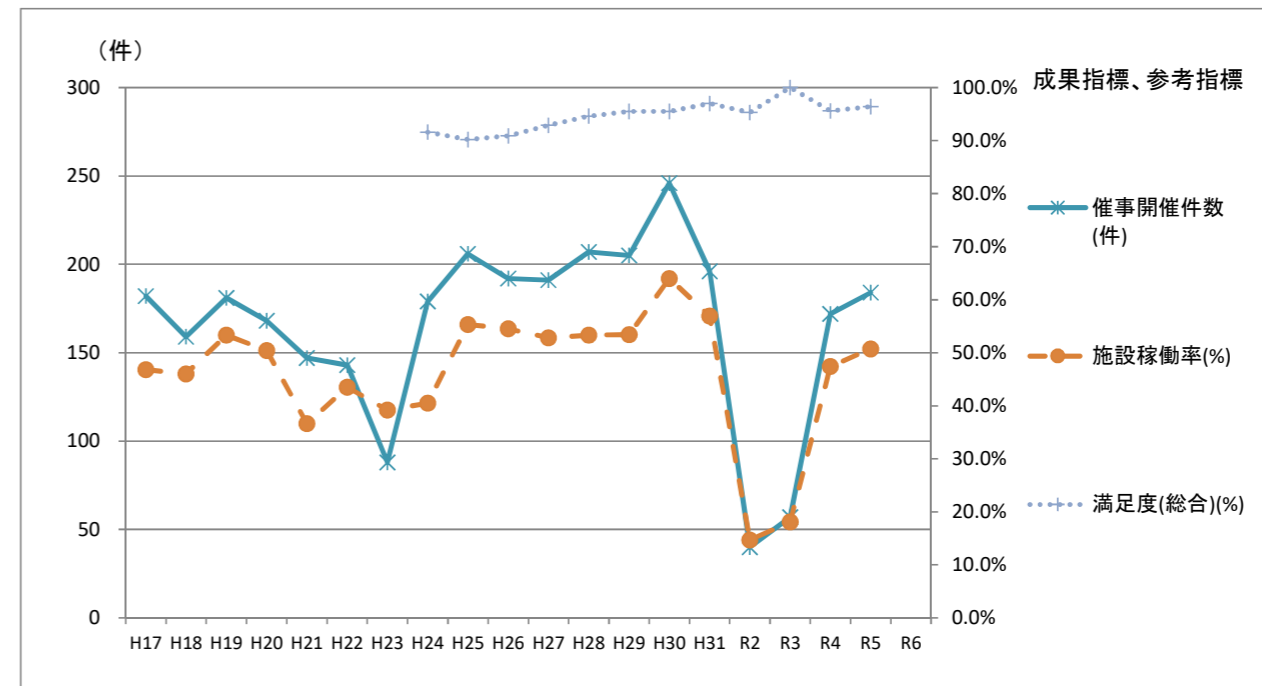
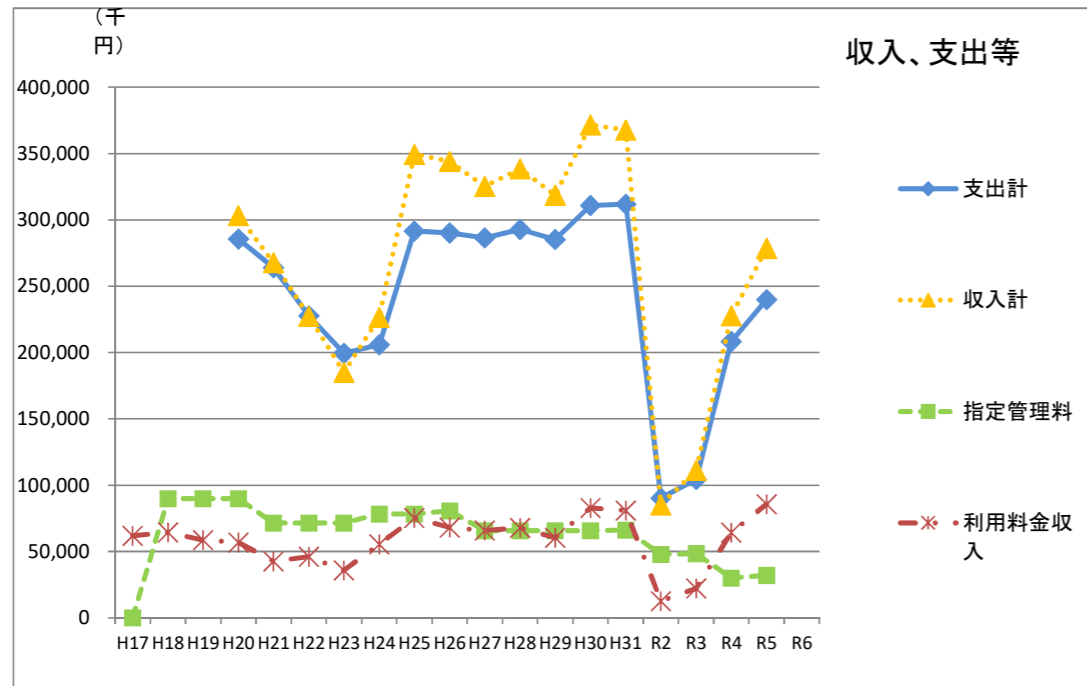
**【各評価項目点数】**

	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			管理委託										指定管理											
			単位	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3	R4	R5	R6	
成果指標	催事開催件数	目標	件																	145	174			
		実績	件	182	159	181	168	147	143	88	179	206	192	191	207	205	246	196	40	57	172	184		
		目標比	%																		119%	106%		
	満足度	施設・設備管理	目標	%																				
			実績	%	100%	87%	99%	92%	81%	79%	48%	98%	113%	105%	105%	114%	113%	135%	108%	22%	31%	95%	101%	
		接客対応	目標	%																				
			実績	%																				
		施設サービス	目標	%																				
			実績	%																				
			目標比	%																				
総合	目標	%																						
	実績	%																						
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	3,371	5,722	16,833	24,335		
		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%	18.6%	31.6%	92.8%	134.2%		
	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%	14.7%	18.1%	47.4%	50.7%		
H17比		%	-	-0.8P	+6.5P	+3.6P	-10.2P	-3.3P	-7.6P	-6.3P	+8.5P	+7.7P	+6.0P	+6.5P	+6.6P	+17.2P	+10.1P	-32.1P	-28.7P	+0.6P	+3.9P			
財務指標	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	47,889	48,472	29,916	31,900			
	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%	53%	46%	14%	13%			
	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	12,578	22,158	64,285	85,730			
	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%	14.8%	19.9%	28.2%	30.8%			
	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	85,170	111,163	227,615	278,544			
	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	90,286	104,309	208,250	239,842			
	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	-5,116	6,855	19,365	38,702			
	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%	-6.0%	6.2%	8.5%	13.9%			
/単位	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	26,783	18,229	12,371	9,855			
	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	14,206	8,471	1,777	1,311			
	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	3,731	3,872	3,819	3,523			

※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
R5年度	単価の上昇により催事件数の増加に比べて収入の伸びが大きかった。次年度以降は段階的に指定管理料の減となる。
R4年度	新型コロナウイルス感染症の規制及び影響緩和を受け、催事件数の増に伴い利用料金収入がR3に比べ大幅に増加した。また、指定管理料は変更がなかったためR3に比べ低下した。
R3年度	年間を通して新型コロナウイルス感染症の影響を受け、催事件数、収入ともに例年より大幅に低下した。R2に比べ利用料金収入は若干上昇した。
R2年度	年間を通して新型コロナウイルス感染症の影響を受け、催事件数、収入ともに例年より大幅に低下した。
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。

目標設定の考え方	※目標設定の根拠や考え方などを記載
R6年度	満足度は、R5年度の実績を上回る97%を目標としている。
R5年度	満足度は、R4年度の実績を上回る96%を目標としている。
R4年度	満足度は、R3年度の実績を上回る100%を目標としている。