

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3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. サービスの質の評価	8
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)	9
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3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2年4月～令和5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.21 コロナ禍による催事件数の減に伴い、清掃頻度を見直し、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。	事業計画時点からの状況変化に対応しながら、適切に業務が実施されている。	コロナ禍による施設稼働率の減に対応しながら、不特定多数が触れる箇所へのアルコール消毒作業の実施など、状況の変化に柔軟に対応している。
衛生に関わる事項 (定期清掃)		○	P.21 コロナ禍による催事件数の減に伴い、清掃頻度を見直し、定期清掃管理業務を実施	修景池や回廊の清掃など館内はきれいに保たれていた。	事業計画時点からの状況変化に対応しながら、適切に業務が実施されている。	コロナ禍による施設稼働率の減に対応するとともに、衛生環境の維持に必要な頻度は保ちながら、状況の変化に柔軟に対応している。

(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.19、20 コロナ禍による催事件数の減に伴い、点検頻度を見直しながら受変電設備・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。	事業計画時点からの状況変化に対応しながら、適切に業務が実施されている。	コロナ禍による施設稼働率の減に対応するとともに、法定点検や施設の維持に必要な点検を実施している。

(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)		
保安警備(昼間)、機械警備(夜間)を実施		○	P.21 コロナ禍による収入減に対応するため、警備スタッフによる警備は夜間のみとし、昼間は施設職員やホール管理スタッフで保安警備を実施	昼間はホールスタッフ等2名、夜間は警備スタッフ1名体制で施設の保安警備が実施されていた。	事業計画時点からの状況変化に対応しながら、適切に業務が実施されている。	コロナ禍による状況の変化に対応しながら、適切に業務を実施している。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	○		P.23 年間60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。	事業計画時点からの状況変化に対応しながら、適切に業務が実施されている。	コロナ禍で施設利用収入が減となる中、不具合への対応や感染予防策への工夫がされている。今後も柔軟に対応し、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	○		P.15 3回線音声応答装置(留守応答装置)1点、自動検温器付ディスプレイペンサー及びスタンド10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。	備品購入費の予算を上回っているが、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。	○		P.10、11 万国津梁館職員による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。	事業計画の通り適切に実施されている。	昨年度同様コロナ禍により近隣施設との合同訓練は実施していないが、感染対策をとりながら津波・火災を想定した訓練を行うなど、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、催事前の前納にて徴収、追加分は後納にて、全額徴収	○		P.9 施設利用料は、催事前の前納、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。

その他特記事項

<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、万国津梁館感染拡大予防ガイドラインを策定し、通常清掃に加え不特定多数が触れる箇所への消毒作業、飛沫防止パーテーションの用意等を実施し、館内での衛生管理に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大による収入減や施設稼働率低下に対応するため、各委託業務の点検内容や頻度の見直しを行い、支出の抑制に努めた。

1. 維持管理業務 取組改善案	コロナ禍による収入の減少や、施設稼働率の減少、消毒作業の増など今年度もコロナ禍の影響が続く中、万国津梁館の施設を維持するため工夫を行い、適正な管理が行われている。 コロナ禍の影響が続く中、今後も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(R3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

		令和2年度 実績	事業計画 (目標値)	令和3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	0	-	0	-	-	新型コロナによる 海外渡航規制の影響 により、国際会議 の開催は無かつ た。
	県外会議	16	-	31	193.8%	-	R2に比べ増加はし たが、H31比30%と 未だコロナの影響 を大きく受ける結果 となっている。
	県内会議	24	-	26	108.3%	-	年間を通じた新型 コロナの影響によ り、県内会議等の 件数は昨年度とほ ぼ同等といえる。 (H31比37%)
	計	40	143	57	142.5%	39.9%	P.1 R2年度同様、年間 を通して新型コロナ の影響による催事の 延期・キャンセルが 相次いだ結果、催 事件数は前年度比 142.5%と増加に 転じたが、H31 比では30%の結果 となった。 今後も安全に催事 が行えるよう感染 対策を確実に実 施しながら、コ ロナ収束後の催 事需要につながる よう誘致に取 り組んでいく。
					評価(①利用状況)		C

【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

		令和2年度 実績	事業計画 (目標値)	令和3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	0	-	0	-	-	新型コロナウイルスによる海外渡航規制の影響により海外参加者は0人となった。
	県外参加者	738	-	2,856	387.0%	-	年間を通じて新型コロナウイルスの影響はあったが、県外参加者数は県外催事件数増加に伴い昨年度実績を上回っている。
	県内参加者	2,633	-	2,866	108.8%	-	年間を通じて新型コロナウイルスの影響があり、県内参加者数は昨年度実績をやや上回った状況である。
	計	3,371	12,637	5,722	169.7%	45.3%	P.3 R2年度と同様に、年間を通して新型コロナウイルスの影響による催事件数の大幅減に加え、感染対策のため収容人数の制限もあったことから、年間利用者数は昨年度比167%と増加となったが、H31比では19%の結果となった。新型コロナウイルスにより、利用者数への影響は今後も続くことが予想されるが、安全に催事が行えるよう感染対策を確実に実施しながら、コロナ収束後の催事需要につながるよう誘致に取り組んでいく。

③施設稼働率

		令和2年度 実績	事業計画 (目標値)	令和3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	6.6%	—	9.0%	+2.4P	-	P.2 年間を通して新型コロナウイルスの影響による催事件数の大幅減により、施設稼働率は前年度比+3.4Pとなったが、H31比では-39Pの結果となった。新型コロナウイルスにより、催事件数への影響が今後も続くことが予想されるが、ハイブリッド会議や少人数の催事など、感染対策を確実に実施しながら、安全に開催できる催事需要につながるよう誘致に取り組んでいく。
	オーシャンホール	3.3%	—	6.3%	+3.0P	-	
	サンセットラウンジ	9.6%	—	8.8%	-0.8P	-	
	計	14.7%	34.7%	18.1%	+3.4P	-16.6P	

(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、12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。職員を対象とした接客スキル研修に加え、昨年度に引き続きコロナ対策に関する研修も実施した。	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100%となっており高い評価を得ている。コロナ禍で催事件数が大幅に減少しているなか、新型コロナ感染対策研修を行うなど、催事の満足度を高めるための取組を積極的に実施している。現地での満足度の向上はリピーターの獲得につながり、アフターコロナの催事需要に影響するため、引き続きサービスレベルの維持・向上に努める。

(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)		
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県外学会誘致活動 ⑤その他の広報活動	○		P.3 ①年間3回参加(オンライン) ②年5回実施(オンライン) ③業種別にダイレクトセールスを実施 ④年3回実施(オンライン) ⑤利用者に分かり易いようにホームページのコンテンツ内容(画像・動画)の充実及びレイアウト変更等実施した。	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。	事業計画書どおり、広報活動は適切に実施されている。	今年度も引き続き新型コロナの影響により商談会や県外国外の誘致はオンラインを活用し、また県内においてはコロナの状況を見つつダイレクトセールスを実施する等、コロナ禍における営業活動を適宜実施することができた。またホームページのリニューアルをとおして、より一層の需要喚起に取り組んだ。 新型コロナの影響により、引き続き対面での広報活動の制限が予想されるが、アフターコロナの催事需要獲得に向け、オンラインを活用しながら国内外での誘致・広報に努める。

(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	○		P.6 通年をとおして県内及び地元業者を中心に実施した。売り上げはコロナ前に比較し大幅な減収となっている。	催事開催にあたりケータリングや各種サービス、ハイブリッド開催の機器等の手配もワンストップの内容に含め、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	コロナ禍による催事件数の大幅な減のほか、会食機会の減によるケータリング需要の大幅減により、ワンストップサービスの収入は前年度から微増はしたがコロナ前と比較して大幅減となっている。新型コロナの影響が継続し、特に多人数での会食は避けられる傾向が続いているが、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、収益増につながる事業であることから、今後も事業の実施を推奨していく。
【主催事業】 カフェテラス事業	○		P.5 コロナの影響のため令和3年度は同事業の実施無し。	新型コロナの感染拡大により営業中止している。	事業計画の通り今年も営業中止となった。	新型コロナの影響により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。カフェテラスは催事参加者だけでなく、一般の見学客にも需要があるため、今後の感染状況を注視しながら、事業再開の時期を検討する。
【主催事業】 リゾートウェディング事業	○		P.4、15 通年をとおして実施した(計14件)。	「1日1組限定」という条件の下、フォトウェディングを含め14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たが、新型コロナの影響により中止や延期が相次いだ。円卓に対応した飛沫防止パーテーションを導入したほか、少人数での婚礼プラン、フォトウェディングのみのプランなど、新しい生活様式に対応したプランを販売したが、開催件数は前年度と同じ14件となった。収入は前年比125%と上昇したがH31比では19%の状況である。新型コロナの影響が継続し、会食は避けられる傾向が続いているが、フォトウェディングや少人数婚礼プランなど感染対策を取れるプランを推奨しながら、コロナ収束後の需要獲得に向けて、今後も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	○		P.15 オンライン施設内覧会等を年間3回実施した。	オンライン施設内覧会等を実施。	事業計画の通り適切に実施されている	新型コロナ収束を見据え、オンラインによる商談会や施設内覧会を実施した。新型コロナの影響により、現地の内覧会開催は難しい状況が続いているが、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るため、今後の感染状況を注視しながら、現地での内覧会の実施時期を検討する。

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】 万国津梁館オンラインダルフェア	○		P.5 オンラインによる相談会や沖縄リゾートウェディングフェアへの出展を実施した。	オンラインによる相談会等を実施。	事業計画の通り適切に実施されている	新型コロナ収束を見据え、オンラインによる個別商談会を実施した。 新型コロナの影響により、現地の集客イベント開催は難しい状況が続いているが、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イベントであるため、今後の感染状況を注視しながら、現地での内覧会の実施時期を検討する。

その他特記事項

・地域貢献の一環として9月に実施した「液晶光科学国際会議OLC2021」の主催者とタイアップして県内の小・中学生を対象とした市民講座をオンライン配信にて実施した(内容はスマートフォン等の液晶についてのもので好評であった)。

※「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	<p>昨年度に引き続き年間を通じて新型コロナウイルス感染症の影響により、催事の中止・延期が相次ぎ、催事件数は前年度比142.5%と増加に転じたが、H31比では30%の結果となった。万国津梁館は県外、国外の需要が全体の65%ほどを占めているため、コロナの影響は今後も続くことが予想される。</p> <p>自主事業についてもウェディングの件数はH31比で33%の状況であり、ワンストップの収入もイベントの規模縮小等の影響を受ける結果となった。</p> <p>新型コロナにより、催事件数への影響が今後も続くことが予想されるが、ハイブリッド会議や少人数の催事など感染対策を確実に実施しながら、アフターコロナの催事需要に対応できるよう催事の誘致をおこなっていく。また県内需要についても続けて誘致を図っていく。</p>
-----------------------------	---

※「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(R3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	
	令和2年度評価	令和2年度 目標	令和3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96.2% ・やや満足3.2% ・普通0.6% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉P.12 100%(※1) ・満足93.4% ・やや満足6.6% ・普通0.0% ・やや不満0% ・不満0% 〈改善要望〉 特になし	S	・ブセナ岬全体の自然環境やロケーションの良さが100%満足のコメントを頂く結果となった。 ・全ての施設から海が眺望できること、オープンエアアーの設計、津梁館の歴史的背景等の説明やコロナ安全対策が結果へと繋がった。 ・設備等の日頃の点検強化による異常箇所への迅速な対応等が評価に繋がった。	100%の満足度となっている。 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。
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(ウェイター、ウェイトレス)	〈満足度〉 100.0%(※1) ・満足90.4% ・やや満足9.6% ・普通0.0% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉 100.0%(※1) ・満足100% ・やや満足0.0% ・普通0.0% ・やや不満0% ・不満0% 〈改善要望〉 特になし。	S	・催事、その他スタッフに対する接客スキル研修やコロナ対策の研修をとおした指導強化を図ってきた成果が評価されたものと推測する。 ・今年度の飲食催事は30件の結果となった。	100%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、今のサービスレベルの維持に努めていく。
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 ・館内の新型コロナウイルス感染症対策について	〈満足度〉 93.7%(※1) ・満足72.4% ・やや満足21.3% ・普通6.3% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉 100%(※1) ・満足100% ・やや満足0% ・普通0% ・やや不満0% ・不満0% 〈改善要望〉 特になし。	S	・清掃内容については従来の業務に加えて、コロナ対策として接触頻度の高い箇所への消毒作業を実施したことにより常に衛生的な施設環境を維持したことが評価に繋がった。 ・コロナ禍における食の安全の確保についてサプライヤー業者と連携し更なる品質向上に取り組んでいく。 ・コロナ対策項目については今年度から追加し、取組が評価されたものと推測する。	コロナ禍において清掃状況や飲食提供時の衛生環境の維持に努めた結果、100%の満足度となっている。コロナ対策のアンケート項目も追加し、より利用者の状況把握に努めている。 今後も状況に対応した衛生状態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〉 88.2%(※1) ・満足68.6% ・やや満足19.6% ・普通11.8% ・やや不満0.0% ・不満0%	—	〈満足度〉 100%(※1) ・満足87.3% ・やや満足12.7% ・普通0.0% ・やや不満0.0% ・不満0% 〈改善要望〉 特になし	S	長期化するコロナ禍のため、今年度も高単価な国外及び県外需要は減少し、逆に小規模かつ簡素化された催事が多い傾向となったため、施設料金については営業職員がコロナ禍期間限定での減免規定の活用や効率的な催事スケジュールの運営をサポートしたことが評価され、今年度はこの項目にて初めて、やや満足以上のコメントを100%頂く結果となった。	コロナの状況に応じた催事案内等営業努力もあり100%の満足度となった。 コロナ禍での催事需要獲得に向けた県内催事の割引などの減免制度の周知等、引き続き利用者のニーズに沿った提案を心がけていく。
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉 95.3%(※1)	—	〈満足度〉 100%(※1)	評価 (②満足度) S	コロナ禍における各種対応も含めた施設運営が評価され全項目100%を達成している。 引き続き満足度の維持及び更なる向上に努めていく。	

※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 : 70%未満

その他特記事項

・コロナ対策におけるアンケート項目を追加し、利用者の状況把握に努めている。

II. サービスの質の評価 取組改善案	今年度もコロナ禍で催事件数が少ない中、感染対策の実施など状況の変化に応じた対応を行った結果、全項目で満足度100%の評価を得た。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。また引き続きwithコロナにおける安全対策を図っていく。
------------------------	--

※「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(R3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		令和2年度実績 (千円)	事業計画 (千円)	令和3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	5,319	-	9,906	186.2%	-	
	オーシャンホール	4,109	-	7,442	181.1%	-	
	サンセットラウンジ	2,919	-	2,838	97.2%	-	
	ビジネスルーム	0	-	207	-	-	
	貴賓室	0	-	51	-	-	
	カフェテラス	231	-	1,712	741.3%	-	
計		12,578	43,447	22,157	176.2%	51.0%	
指定管理料		47,889	29,916	48,472	101.2%	162.0%	増額変更
自主事業収入	ワンストップサービス	6,136	21,412	9,683	157.8%	45.2%	
	ウェディング事業	18,491	77,479	23,091	124.9%	29.8%	
	その他	76	0	7,760	10210.5%	-	感染拡大防止対策協力金
計		24,703	98,891	40,534	164.1%	41.0%	
合計(A)		85,170	172,254	111,163	130.5%	64.5%	
〈現状分析・課題〉 P.7 新型コロナウイルス感染症の影響により催事件数はR2に比べ微増したことに伴い、利用料金収入は前年度比176%、自主事業収入は前年度比164%の結果となった。ただし、コロナ前の状況と比べると、利用料金収入についてはH31比で27%、自主事業収入はH31比で18%と大きな打撃を受けている状況である。 今期の当初指定管理料は29,916千円であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により施設利用収入及び自主事業収入が大幅減となった結果、施設運営を安定して行うため指定管理料の再算定を行い、18,556千円増額した。 新型コロナにより、催事件数への影響が今後も続くことが予想されるが、安全に催事が行えるよう感染対策を確実に実施しながら、コロナ収束後の催事需要につながるよう誘致・広報に取り組んでいく。							

(2) 支出

支出項目	令和2年度実績 (千円)	事業計画 (千円)	令和3年度実績 (千円)	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項	
人件費	24,139	32,715	23,502	97.4%	71.8%	雇用調整助成金含む	
賃金	194	576	0	0.0%	0.0%		
修繕費	1,361	2,515	3,236	237.8%	128.7%	100千円以上は8件	
施設管理委託費	31,180	31,548	29,172	93.6%	92.5%		
保守点検委託費	2,553	3,034	4,797	187.9%	158.1%		
備品費	124	0	171	137.9%	-	3回線音声応答装置 自動検温器付ディスプレイ サーおよびスタンド2個	
消耗品費	212	849	559	263.8%	65.9%		
広報宣伝費	79	2,978	1,560	1964.4%	52.4%		
印刷製本費	856	1,110	1,305	152.5%	117.6%		
光熱水道費	7,939	11,464	10,229	128.8%	89.2%		
旅費/燃料費	288	714	225	78.1%	31.5%		
保険料	87	99	88	101.5%	89.6%		
公租公課	16	28	13	78.9%	45.4%		
営業渉外費	432	493	250	57.8%	50.7%		
賃借料	1,120	912	878	78.4%	96.3%		
通信費	507	864	533	105.1%	61.6%		
負担金	20	20	20	100.0%	100.0%		
手数料	280	737	276	98.4%	37.4%		
被服費	76	112	96	127.2%	85.7%		
仕入れ原価費	18,423	79,554	26,484	143.8%	33.3%		
雑費	3	5	3	108.3%	67.3%		
役務費	396	838	911	229.9%	108.8%		
合計(B)	90,286	171,164	104,309	115.5%	60.9%		
〈現状分析・課題〉 P.8 コロナ禍による施設稼働率の低下及び収入減に伴い、人員の見直し、点検頻度の変更など各項目において支出の削減に努めた。修繕費についてはコロナ前と同水準で実施した。 新型コロナにより、催事件数への影響が今後も続くことが予想されるため、引き続き支出額の削減を行う必要があるが、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削減に努める。							

※「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	令和2年度実績	事業計画	令和3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))	-5,116	1,089	6,854	-134.0%	629.2%	
収益率 (%) (事業収支(C)／収入合計(A))	-6.0%	0.6%	6.2%	+12.2P	+5.5P	
利用料金比率 (%) (利用料金収入／収入(A))	14.8%	25.2%	19.9%	+5.2P	-5.3P	
人件費比率 (%) (人件費／支出(B))	26.7%	19.1%	22.5%	-4.2P	+3.4P	
外部委託費比率 (%) (外部委託費合計／支出(B))	37.4%	20.2%	32.6%	-4.8P	+12.4P	
利用者あたり管理コスト(円) (支出(B)／利用者数)	7,144	13,544	18,229	255.2%	134.6%	
利用者あたり自治体負担コスト(円) (指定管理料／利用者数)	3,789	2,367	8,471	223.6%	357.9%	
〈現状分析・課題〉 令和3年度は昨年度に引き続き年間を通した新型コロナの影響により収入が大幅に減少したため、支出額の削減や指定管理料の増額で影響を最小限に抑えるよう対応した結果、最終的な事業収支は、6,854千円の黒字となり、収益率は+6.2%となった。ただし、雇用調整助成金や感染拡大防止対策協力金等も含まれるため、R3も引き続きコロナの影響による事業収支への打撃は非常に大きいものであった。 新型コロナにより、催事件数への影響が今後も続くことが予想されるが、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、支出削減の継続を行う必要がある。						

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

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
-----------	---	---

その他特記事項

今期の当初指定管理料は29,916千円であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により施設利用収入及び自主事業収入が大幅減となった結果、施設運営を安定して行うため指定管理料の再算定を行い、18,556千円増額した。

Ⅲ. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	新型コロナにより、催事件数への影響が今後も続くことが予想されるが、安全に催事が行えるよう適切な維持管理体制を維持することが求められ、引き続き厳しい状況が予想される。ハイブリッド型催事などの新しい生活様式に対応した催事の誘致や、支出削減を行いながら、コロナ収束後の需要を見据えたオンライン商談会の実施など、状況に対応した施設運営を行う必要がある。
----------------------------------	--

※「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5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	備考
成果指標	①利用状況	—	—	—	—	—
	②満足度	満足度	100%	100%	100%	100%
財務指標	③財務状況	収益率	0%	0%	0%	0%

2. 評価結果

評価項目	評価指標	令和2年度実績	事業計画(目標値)	令和3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4年度目標値	
					前年比	計画比					
成果指標	①利用状況	40	143	57	142.5%	39.9%	R2年度同様、年間を通して新型コロナの影響による催事の延期・キャンセルが相次いだ結果、催事件数は前年度比142.5%と増加に転じたが、H31比では30%の結果となった。 県外、国外の催事需要が大きいことから今年度も催事件数は例年を大きく下回っている。	C	新型コロナの影響は引き続き継続が予想されるため、ハイブリッド型催事に対応したプランなどのコロナ禍に対応した催事の提案を行いながら、コロナ収束後の催事需要につながるよう誘致に取り組んでいく。	—	
	②満足度	満足度(%)	95.3%	96.0%	100.0%	+4.7%	+4.0%	コロナ禍で催事件数が少ない中、感染対策の実施など状況の変化に応じた対応を行った結果、総合評価で満足度が100%となった。アンケート全項目においても100%となっており、利用客から感謝の声が多。	S	新型コロナの影響で、催事件数の減少は継続しているが、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。	100.0%
財務指標	③財務状況	収益率(%)	-6.0%	0.6%	6.2%	+12.2P	+5.5P	令和3年度も年間を通して新型コロナの影響により収入が大幅に減少したため、支出額の削減や指定管理料の増額、また助成金の活用により影響を最小限に抑えるよう対応し、最終的な事業収支は、約6,854千円の黒字となり、収益率は+6.2%となった。	A	新型コロナによる催事件数への影響が今後も続くことが予想され、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、支出削減の継続を行う必要がある。	0
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	7回	8回	12回	171.4%	150.0%	オンライン商談会への参加を積極的に行い、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、県外学会誘致活動3回、G7誘致活動を1回と計12回の広報・誘致活動を実施した。	S	コロナ収束後の催事需要を見据え、オンラインでの広報活動を積極的に行いながら、国内外での誘致・広報に努める。	12

総合評価

A

その他特記事項

・年間を通して新型コロナの影響を大きく受けているが、過年度や今後と比較するため、各項目の評価は例年と同様の基準としている。
 ・万国津梁館新型コロナ感染症拡大予防ガイドラインを策定し、距離の確保や消毒作業等感染対策を行うほか、職員研修に新型コロナ対策研修を追加するなど、感染対策を行いながら催事を行う環境を整えている。
 ・ハイブリッド型MICEプランや少人数でのフォトウェディングプランなど、コロナ禍に対応した新プランの開発・販売を行ったほか、オンライン営業等でコロナ収束後の催事獲得に向けた営業活動を行っている。

※「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	
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

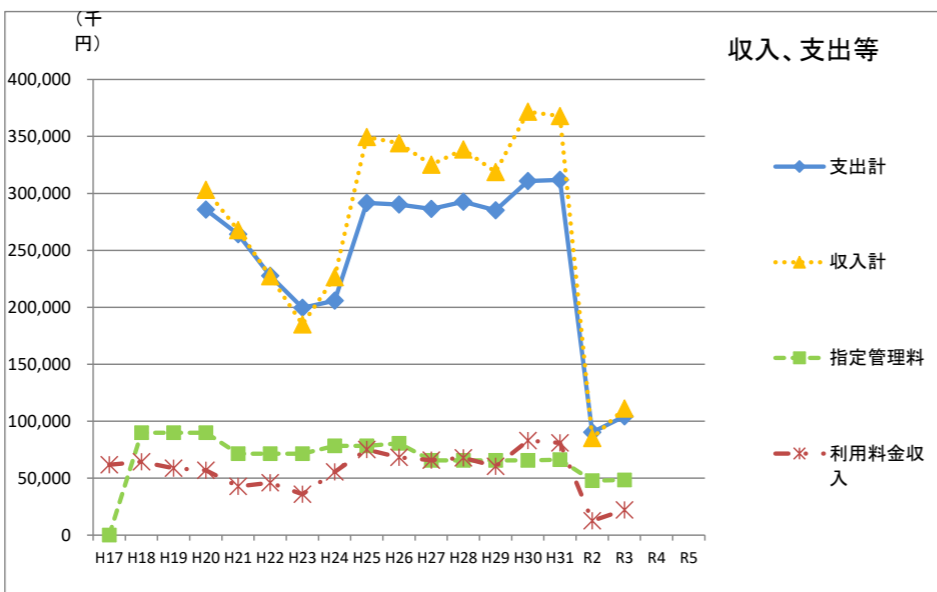
【各評価項目点数】

	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】

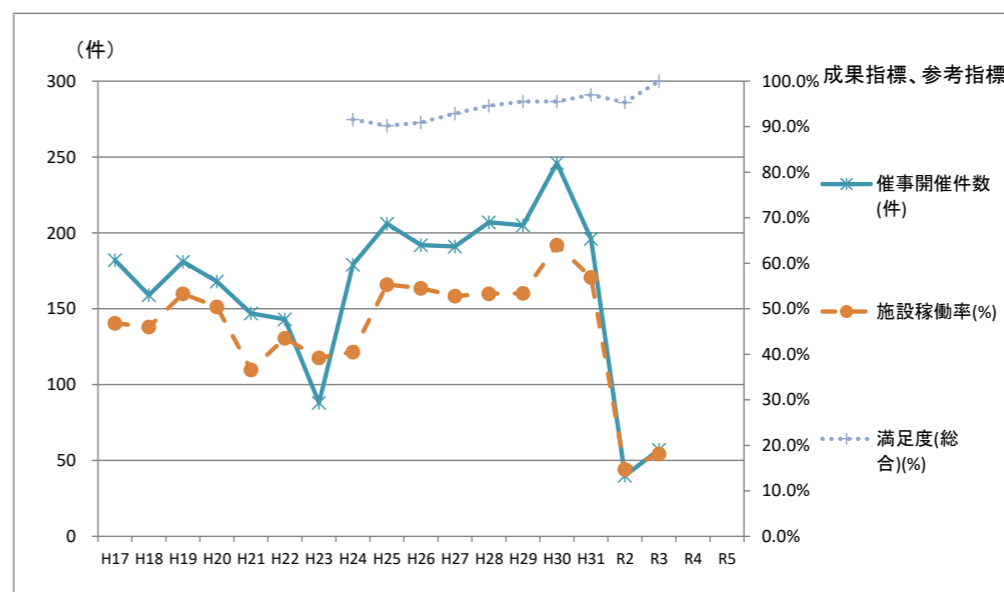
指標	単位	管理委託										指定管理									
		H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3	R4	R5	
成果指標	催事開催件数	目標	件	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		実績	件	182	159	181	168	147	143	88	179	206	192	191	207	205	246	196	40	57	
		目標比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		H17比	%	100%	87%	99%	92%	81%	79%	48%	98%	113%	105%	105%	114%	113%	135%	108%	22%	31%	
	満足度	施設・設備管理 接客対応	目標	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		施設サービス	目標	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	97.9%	96.8%	92.6%	97.0%	97.4%	98.7%	99.4%	98.0%	93.7%	100%
		利用規程 総合	実績	%	/	/	/	/	/	/	/	78.0%	68.4%	78.9%	78.3%	84.2%	86.8%	83.6%	91.5%	88.2%	100%
			目標費 H17比	%	/	/	/	/	/	/	/	91.6%	90.2%	90.9%	92.9%	94.6%	95.5%	95.5%	97.0%	95.3%	100%
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	
		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%	
	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%	
		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	
	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	
		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%	
		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	
		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%	
		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	
		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	
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		
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%		
/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	
		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	
	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		

※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

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。
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。



目標設定の考え方 ※目標設定の根拠や考え方を記載

R3年度	満足度は、R2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。
R5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。