

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30年7月18日（水） 万国津梁館

対応者：金副館長 検査員：知念、外間

I. 履行確認

1. 維持管理業務

事業計画	事業主体		実施内容		業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)	
清掃		○	館内清掃、上水管理、植栽維持管理を実施	4人体制で日常清掃・定期清掃を実施しており、館内は清潔に保たれている。貯水槽清掃等の衛生管理も適切に行っている。	今後も継続して衛生管理を徹底していく。
保守点検		○	建設設備、音響映像機器等の保守点検を実施	法定点検や必要機器の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。
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。
小規模修繕	○		110件の修繕を実施	費用を抑えながらも、施設的美観や機能を保つための適切な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。
備品購入	○		控室エアコン、ゲスト貸出用ノートパソコン等	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。
防犯・防災対策	○		万国津梁館19名を含む部瀬名岬5事業者合同総勢131名で防災訓練を年2回実施	利用者の安全を確保するため、地震を想定したブセナ岬内事業者との合同訓練を実施している。また、AED取扱講習も行っている。	今後も訓練目標を明確化し、ブセナ岬内で連携した対応が取れるよう訓練を継続していく。
料金徴収業務	○		施設利用料は、催事前前納、追加分は窓口徴収	適切に徴収業務を行っている。	今後も未徴収が発生しないよう適切に徴収業務を行う。

2. 運営業務

(1) 利用実績

① 利用者数（延べ）

		平成29年度	平成28年度	整合性の検証 (前年度比%)	平成26～28年度 (3年間の平均値)	平均値との比較(%)
利用者数	海外参加者	1,269	2,083	60.9	2,350	54.0
	県外参加者	11,872	13,933	85.2	13,287	89.4
	県内参加者	12,876	6,373	202.0	7,169	179.6
	合計	26,017	22,389	116.2	22,806	114.1

業務改善に向けた分析

今年度は、今迄、営業施策として継続して取り組んできた顧客管理強化と併せて、国内県内へのダイレクトセールスの成果として、県内での認知度の高まりなどから、県内催事件数が伸び、県内参加者数が大幅に増加したが、全体的にみると、小規模案件の比率が高く、逆に国際会議や学会・コンベンション案件等の大型案件が減少した為、海外参加者の減（△814人）、県外参加者の減（△2061人）が生じている。

② 開催件数

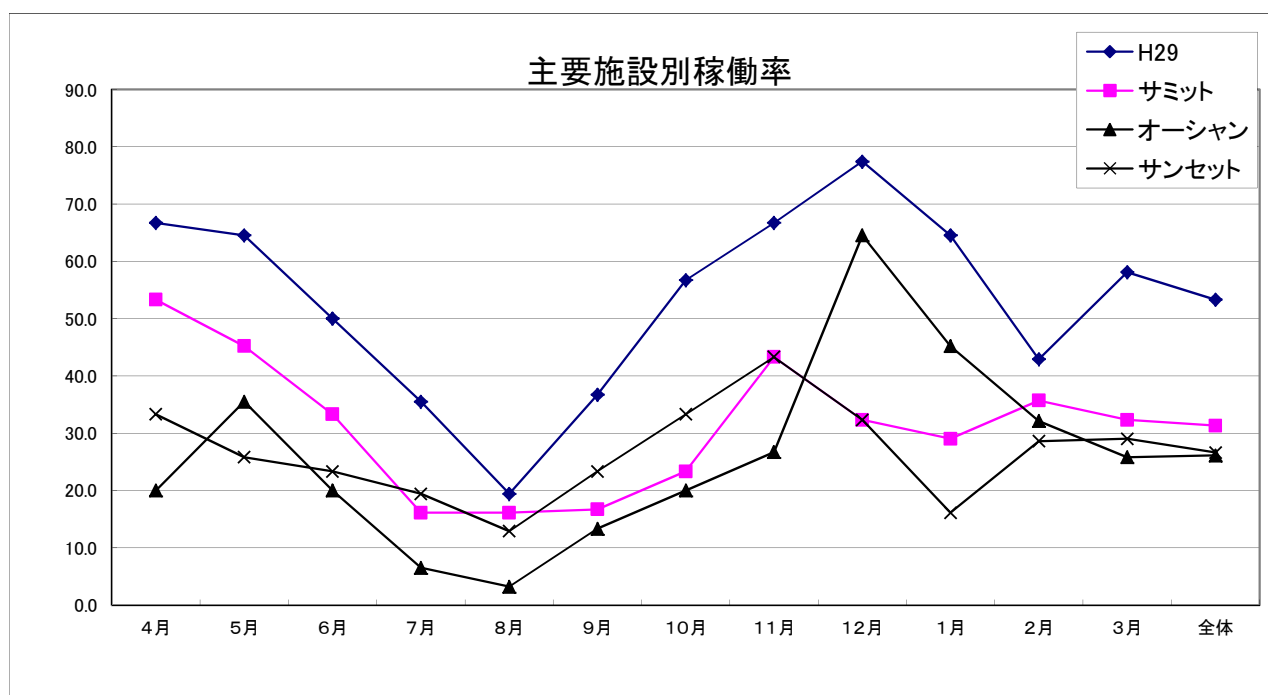
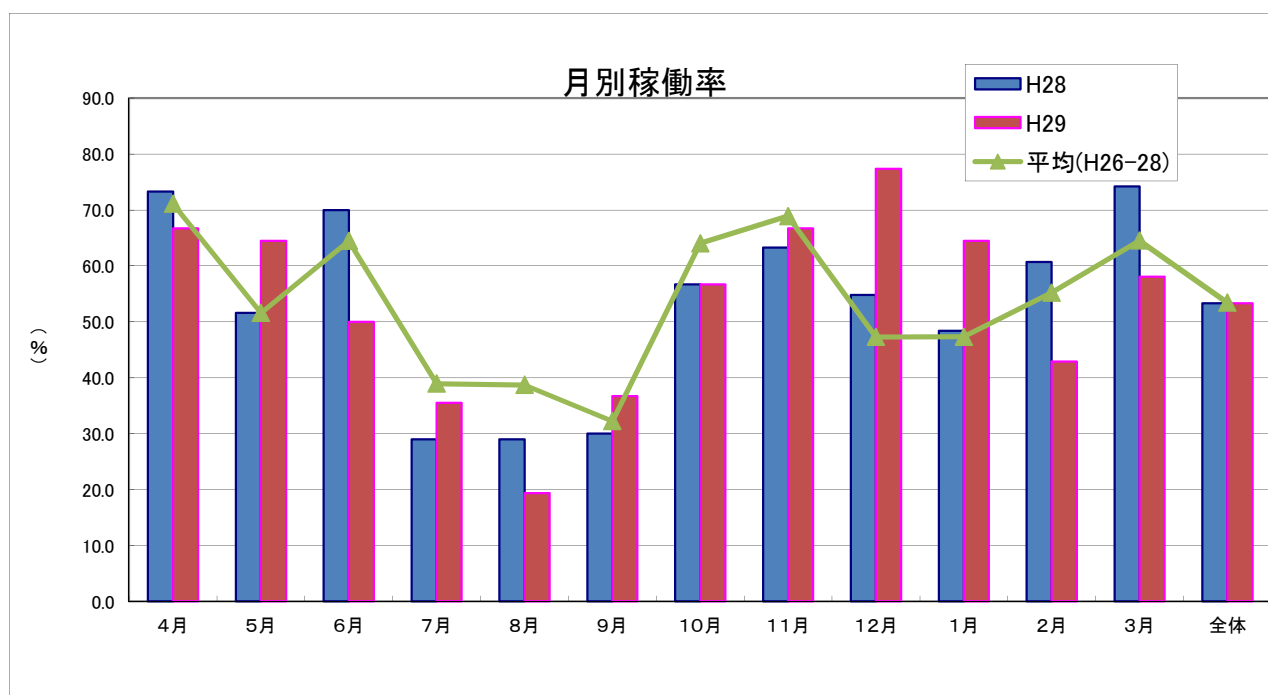
		平成29年度	平成28年度	整合性の検証 (前年度比%)	平成26～28年度 (3年間の平均値)	平均値との比較(%)
開催件数	国際会議	13	18	72.2	31	41.5
	県外会議	126	146	86.3	131	95.9
	県内会議	66	43	153.5	34	194.1
	合計	205	207	99.0	197	104.2

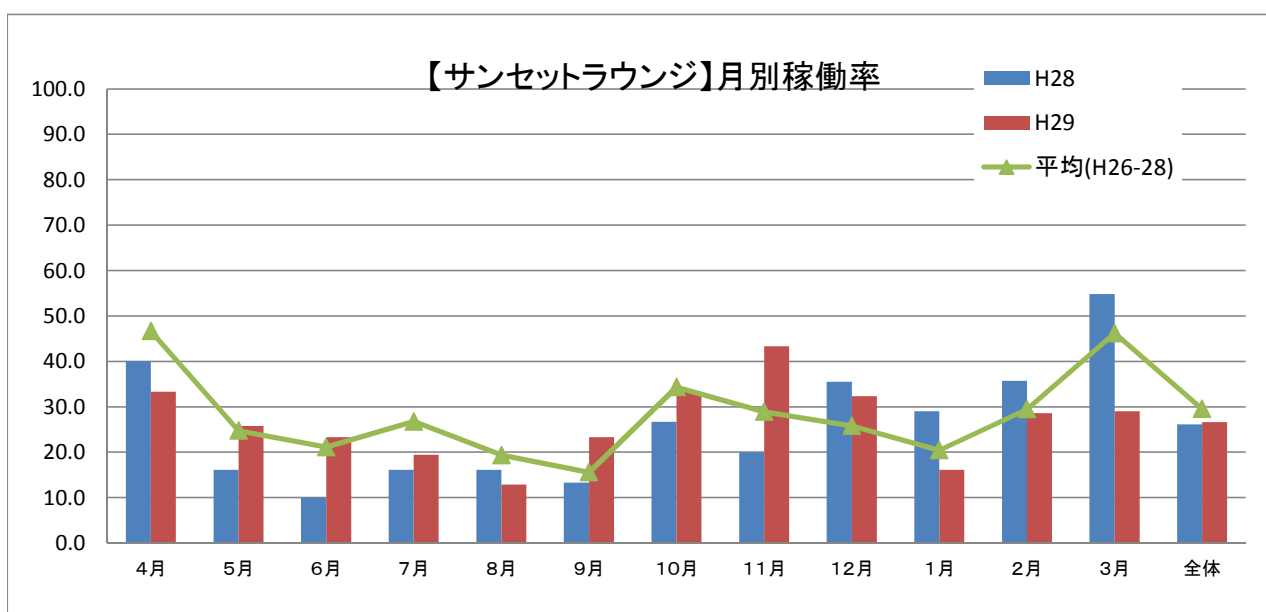
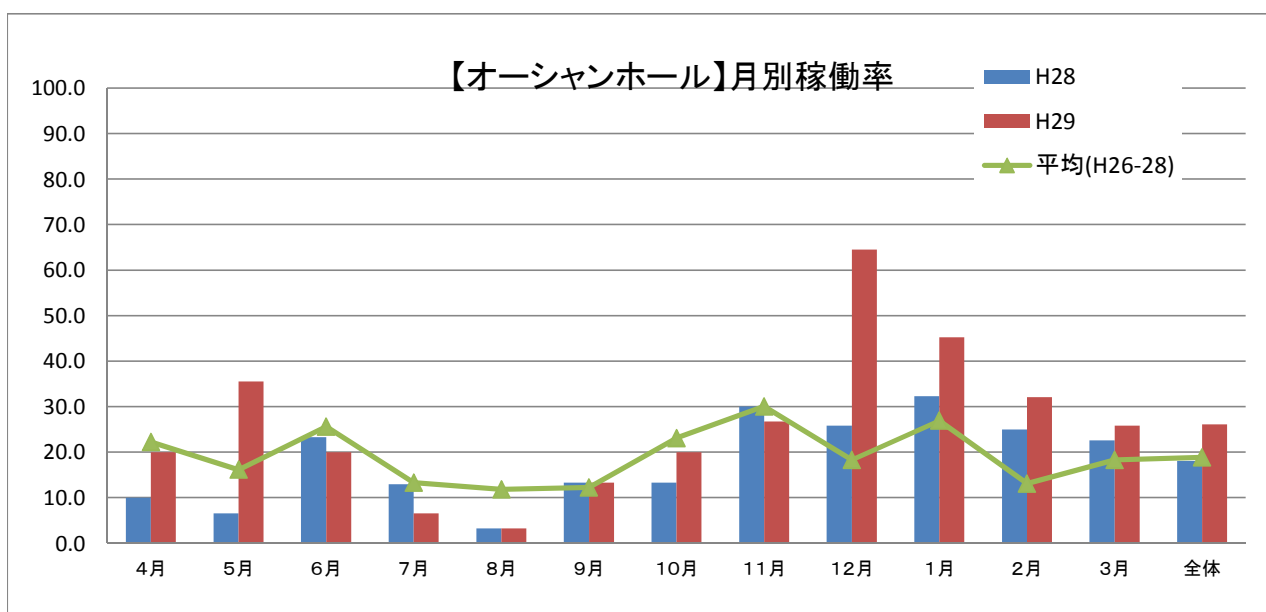
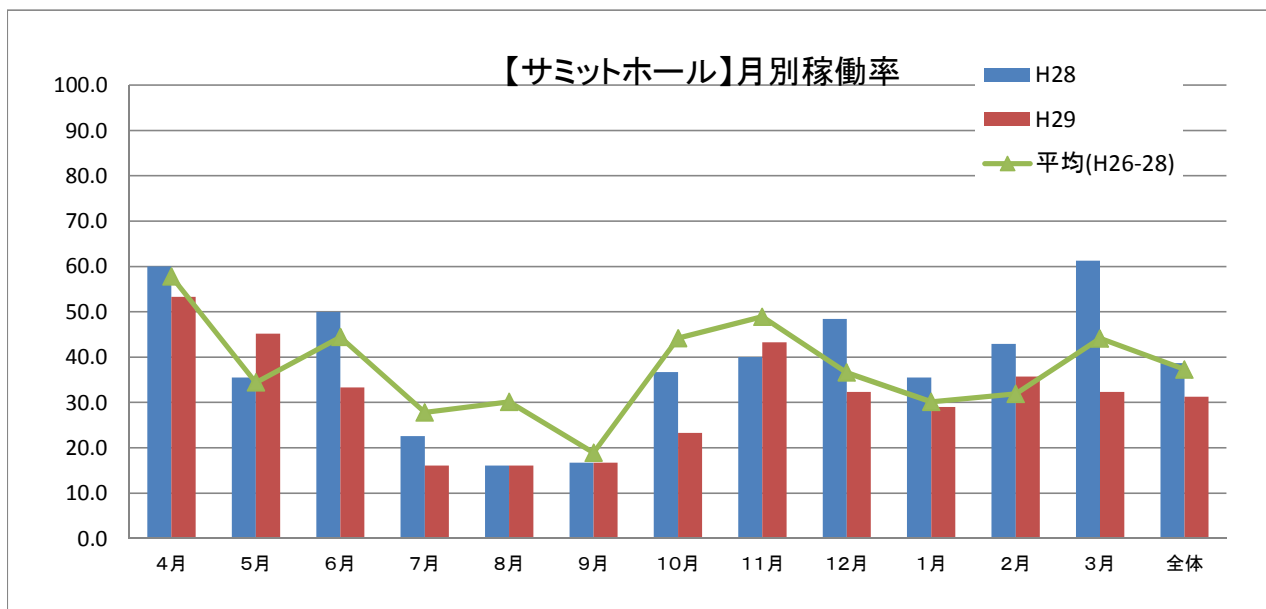
業務改善に向けた分析

近年、沖縄観光における個人インバウンド需要の急増に伴い、特に県内リゾートエリアではMICE団体としての宿泊施設の確保の困難さ、及び宿泊料金の高騰が及ぼす影響から、昨今の国際会議や県外会議は減少傾向である（前年比、国際会議△5件、県外会議△20件）。  
また、顧客管理やダイレクトセールスを強化してきた成果が最も現れており、県内会議は+23件と大幅増となっている。

③ 施設稼働率

	平成29年度	平成28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	53.4	53.3	100.2	H29年度は施設利用数が多い学会や国際会議等の件数が減少したことや、小規模案件が多かったことから、比較的大型なサミットホールの稼働が落ち、中規模、且つ分割可能で使い勝手の良いオーシャンホールの稼働が上がっている。今後も引き続き、学会・大会等の大型案件の需要の掘り起こしと既存顧客の定着性向上に取り組む必要がある。
サミットホール	31.5	38.7	81.4	
オーシャンホール	25.8	18.1	142.5	
サンセットラウンジ	26.3	26.1	100.8	





## (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。
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。
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。

## 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29年4月1日～平成30年3月31日	<p>ワンストップサービスは、インセンティブ系催事や大型案件の減少も有り、前年度比△16,353千円と大きく減少した。</p> <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ている。他の新規参入施設の台頭や婚礼形態の多様化による競合激化に対応するため、今年度からは新たに婚礼エージェント対象の内覧会も実施、営業強化を図った成果により、対前年比+2件の増加と、今年度も事業収入の中軸となっている。</p> <p>カフェ事業は今年、新たに開業した近隣レストラン施設との競合激化、及び人手不足に因る営業日数の減により、今年度の利用者数は前年度比△1,802名と大幅ダウンしたが、会議時の飲料・軽食等、催事関連商品の販売強化等の増収施策や期間限定メニューの販売強化により、売上は、ほぼ前年度同様（微減）の実績を確保している。</p> <p>その他、施設利用の促進を目的に主催事業として、年数回のMICE内覧会を開催し、積極的な営業活動を展開している。</p> <p>MICEのワンストップ収入の減少が自主事業収入の減に繋がっている為、今後も通常の営業活動と並行しながら、MICE内覧会の開催や視察対応の強化、見本市等への積極的な参加を継続し、更にMICE関係機関との連携強化を図りながら営業活動を進め、大型案件や海外のインセンティブ系催事の増加を目標に取り組む必要がある。</p>
主催事業	カフェテラス事業	平成29年4月1日～平成30年3月31日	
主催事業	リゾートウェディング事業	平成29年4月1日～平成30年3月31日	
主催事業	ブライダルフェア春2017	平成29年4月30日	
主催事業	婚礼エージェント対象ウェディング内覧会 I	平成29年5月18日	
主催事業	第12回MICE内覧会2017	平成29年5月30日	
主催事業	ブライダルフェア夏2017	平成29年8月6日	
主催事業	第13回MICE内覧会2017	平成29年9月21日	
主催事業	婚礼エージェント対象ウェディング内覧会 I	平成29年9月28日	
主催事業	ブライダルフェア2017	平成29年12月17日	
主催事業	第14回MICE内覧会2018	平成30年2月21日	
主催事業	ブライダルフェア2018	平成30年2月25日	

II. サービスの質の評価

	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	既を知っていた 48.5% (47.2%) 知人の紹介 10.1% (6.9%) その他 9.3% (12.5%) 旅行業者の紹介 9.3% (11.6%) 宿泊施設の紹介 9.3% (8.3%) 提携衣装店 6.6% (2.3%) 万国津梁館ホームページ 4.8% (7.9%) 県・OCVBからの紹介 2.2% (3.2%)	今年度を含め、過去4年連続で「既知っていた」の回答が最上位となった。今まで取り組んできた当館の認知度向上に向けた営業施策と併せて、利用後の顧客管理の強化、また、紹介/斡旋機能のある旅行社やPCOに対するセールス強化等々、一連の営業努力が実を結ぶアンケート結果となった。	今年度は、アンケート回収率が85.5%と高く、比較的用户者が満足する結果となっていることが回収率にも繋がっていると感じる（前年度実績79.0%）。 改善が必要な次案については、毎月1回会議にて検証を行い、迅速な是正を施しており、更なる顧客満足度向上につながるよう、当館運営の品質向上が図られている。
利用いただいた理由	雰囲気（豪華/開放感等） 27.9% (27.6%) ロケーションが良い 19.2% (20.4%) 利用したことがある 11.8% (8.2%) リゾート感がある 11.6% (10.0%) 宿泊施設が近い 8.9% (8.3%) 国際会議の実績がある 6.8% (8.2%) 清潔感 6.6% (2.8%) プライベート感がある 2.7% (6.3%) 料理 1.9% (1.9%) その他（主催者指定等） 1.4% (1.7%) スタッフの対応 1.3% (4.6%)	意見が分散し、当館の魅力が多岐に渡っていることがうかがい知れる。例年同様、当館の祭壇のアドバンテージである周辺施設を含めたプセナ岬全体の自然環境やロケーションの良さを挙げる回答が上位を占めた。また、今まで継続してきた顧客管理の強化策が奏功し、過去に利用履歴のあるリポーターゲストからも概ね好評評価をいただいている。	リポーターの利用率を更に高め、施設稼働率の向上を目指すため、サービスの向上等に努めていく必要がある。
万国津梁館の利用状況	初めて 46.7% (61.2%) 年数回程度 26.9% (13.8%) 年1回程度 10.8% (11.8%) 隔年開催 3.0% (3.9%) その他 12.6% (9.2%)	リゾート地域に立地し、域内のローカルマーケットがほとんど無く、需要の大半は県外・国外からの案件となる為、元来、新規の利用率が必然的に高くなる傾向はあるが、例年、安定した需要を確保し、稼働率向上を目指す為の施策として、ここ数年、利用者の顧客化とリピート率向上を目的に利用後のアフターケアを含めた顧客管理の強化を図ってきた成果が表り、今年度、初めてリポーターの利用率が過半数を超える結果となった。	
万国津梁館の立地・ロケーションについて	満足 89.2% (90.3%) やや満足 9.0% (7.7%) 普通 1.9% (2.0%) やや不満 0.0% (0.0%) 不満 0.0% (0.0%)	「万国津梁館を選んだ理由」の結果通り、選定理由で上位となった「ロケーション・雰囲気の良さ」の回答が示す通り、当館の立地・ロケーションについては、やや満足以上のコメントが98.2%となったが、雨天時等、天候不順の日に利用したゲストについては意見が分かれる結果となった。	
万国津梁館の会場について	満足 98.6% (96.9%) やや満足 1.4% (3.1%) 普通 0.0% (0.0%) やや不満 0.0% (0.0%) 不満 0.0% (0.0%)	すべての施設から風光明媚な海がみられる事やオープンエアーの開放的な空間設計についてよい評価をいただいている。ゲストの視察時にはイメージし易い様、タブレット端末や4Kテレビ等の映像機器を用いて対応した事や沖繩に所縁のある当館の歴史的背景や、建物の資材等の説明についても徹底した事が評価され、今年度もやや満足以上コメントを100%獲得出来た。	
万国津梁館の施設について（お手洗い/駐車場/回廊等）	満足 92.9% (85.6%) やや満足 3.8% (9.8%) 普通 1.9% (1.5%) やや不満 0.9% (3.1%) 不満 0.5% (0.0%)	今年度も施設の維持管理について施設・設備の老朽化もあり、回答が分散した。老朽化や故障した施設、設備については、防災・防災・安全・衛生の4つの視点の強化と施設全体の陳腐化を防止する為にも沖縄県のご協力の下、可及的速やかに改善を図ってきたい。	
万国津梁館の清掃状態について	満足 98.8% (89.7%) やや満足 1.2% (9.6%) 普通 0.0% (0.6%) やや不満 0.0% (0.0%) 不満 0.0% (0.0%)	清掃については業務仕様書内容通り、日々および定期的な清掃活動は完全に実施されており、常に清潔で衛生的な施設環境を維持している事が評価されている。この項目については、100%のやや満足以上のコメントを獲得出来た。	
万国津梁館の会場料金について	満足 67.8% (71.6%) やや満足 19.0% (12.6%) 普通 12.7% (14.7%) やや不満 0.5% (1.1%) 不満 0.0% (0.0%)	業務開始以来、施設料金については従来の時間帯の撤廃、分割料金の新設定や会議等と併用する食事会場の減価措置の設定等、より利用者の視点に立った改定を行ってきたが、未だ、利用者の中には催事本番以外の設営・撤去時間にも料金が発生する事や、食事会場として利用する場合、ホテル宴会場と比較して料金が有料であることに不満を持つ事が確認された。	
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 95.3% (97.5%) やや満足 3.8% (2.5%) 普通 0.9% (0.0%) やや不満 0.0% (0.0%) 不満 0.0% (0.0%)	今まで、職員・委託業者スタッフを対象に接客スキル向上の為の研修会を複数回実施し、指導強化を図ってきたが、残念ながら、今年度はやや満足以上のコメントを100%獲得する事が出来なかった。今後とも更なるサービス向上に繋がるよう指導強化を図る。	
その他スタッフの説明・言葉づかいについて	満足 94.8% (93.4%) やや満足 3.8% (4.1%) 普通 1.4% (2.6%) やや不満 0.0% (0.0%) 不満 0.0% (0.0%)	今まで、職員・委託業者スタッフを対象に接客スキル向上の為の研修会を複数回実施し、指導強化を図ってきたが、残念ながら、今年度はやや満足以上のコメントを100%獲得する事が出来なかった。今後とも更なるサービス向上に繋がるよう指導強化を図る。	
料理ケータリング及びお弁当について	満足 87.4% (77.4%) やや満足 9.9% (18.0%) 普通 2.6% (4.5%) やや不満 0.0% (0.0%) 不満 0.0% (0.0%)	例年、要求度の高い弁当ケータリングが、M&C催事（学会/会議等）件数減に比例して利用者が減少した事や、ケータリング先へゲストからの意見・評価等の情報のフィードバックを徹底した事での料理・飲料・サービス内容について改善が図られた結果、今年度はやや満足以上のコメントが97.3%となった。	
ホテルサービスについて（ウェイター、ウェイトレス）	満足 93.1% (-) やや満足 4.2% (-) 普通 2.8% (-) やや不満 0.0% (-) 不満 0.0% (-)	この項目は当館がリゾートエリアに在り、MICEの中でも必然的にインセンティブ系催事が多く、パーティー催事における料飲サービスに対する評価は催事全体の評価に直結する重要な要素と考え、今年度から新たに追加した項目である。今までは、ケータリングサービススタッフの対応についての評価は上記スタッフ評価（催事スタッフ、その他スタッフ）に混在していた。	

\*（）書きは前年度数値

アンケート回収数・回収率

開催件数	248	回収数	212	回収率	85.5%
------	-----	-----	-----	-----	-------

### Ⅲ. サービスの安定性評価

#### 1. 事業収入

##### (1) 収入

収入項目		平成29年度		対計画比 (%)	平成28年度 実績	対前年度 比(%)
		事業計画	実績			
利用料金収入	サミットホール	34,871	23,258	66.7	35,898	64.8
	オーシャンホール	17,299	24,333	140.7	17,809	136.6
	サンセットラウンジ	6,490	5,871	90.5	6,681	87.9
	ビジネスルーム	778	294	37.8	801	36.7
	貴賓室	412	248	60.2	424	58.5
	カフェテラス	6,054	6,375	105.3	6,232	102.3
	計	65,904	60,379	91.6	67,845	89.0
指定管理料		65,633	65,633	100.0	65,633	100.0
自主事業収入	ワンストップサービス	49,095	60,449	123.1	76,802	78.7
	ウェディング事業	120,031	114,674	95.5	110,631	103.7
	その他	17,221	17,503	101.6	17,657	99.1
	計	186,347	192,626	103.4	205,090	93.9
合計 (A)		317,884	318,638	100.2	338,568	94.1
〈業務改善に向けた分析〉						
収入は指定管理料を含め、318,638千円で過去最高の売上となった前年実績に対しては未達となったが、自主収益事業であるワンストップサービスやカフェの販売強化等の施策により、対計画は計画比100.2%、+754千円と達成している。婚礼事業は前年実績をクリアしたが、主軸となる施設利用収入が、件数及び大型案件の減少により、前年を大きく下回っているため、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

支出項目		平成29年度		対計画比 (%)	平成28年度 実績	対前年度 比(%)
		事業計画	実績			
人件費		35,884	38,994	108.7	35,029	111.3
賃金		8,902	5,142	57.8	7,714	66.7
修繕費		4,354	3,465	79.6	3,180	109.0
施設管理委託費		51,933	54,325	104.6	54,325	100.0
保守点検委託料		4,332	4,139	95.5	3,966	104.4
備品費		1,197	486	40.6	396	122.7
消耗品費		936	760	81.2	1,167	65.1
広告宣伝費		6,141	5,686	92.6	5,987	95.0
印刷製本費		2,236	1,424	63.7	2,582	55.2
光熱水道費		16,580	15,792	95.2	15,552	101.5
旅費/燃料費		1,309	1,149	87.8	1,023	112.3
保険料		112	77	68.8	0	0.0
公租公課		89	137	153.9	116	118.1
営業渉外費		1,103	714	64.7	853	83.7
賃借料		4,437	4,003	90.2	3,996	100.2
通信費		986	753	76.4	850	88.6
負担金		92	85	92.4	85	100.0
手数料		1,119	1,132	101.2	864	131.0
被服費		277	152	54.9	176	86.4
仕入原価費		138,693	145,433	104.9	153,426	94.8
雑費		5	10	200.0	15	66.7
役務費		1,058	1,273	120.3	1,427	89.2
合計 (B)		281,775	285,131	101.2	292,729	97.4
〈業務改善に向けた分析〉						
人件費は人事異動により上位職が多い構成となったことから前年より上昇する結果となっている。光熱水費は猛暑が続いたことによる空調機の使用増、電気代の値上がりにより前年度+240千円となった。仕入原価費は前年度より△7,997千円と大きく減少しているが、高コストとなるケータリングを伴うパーティー催事の減少、及びMICEにおけるワンストップ収入の減少によるものである。今後も更なる経費節減に向けた経営努力を図るとともに、コスト削減を目指した設備の更新等を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	平成29年度		対計画比 (%)	平成28年度 実績	対前年度 比(%)
	事業計画	実績			
事業収支 (収入(A)－支出(B))	36,109	33,507	92.8	45,839	73.1
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))	20.7	18.9	91.4	20.0	94.6
人件費比率 (人件費／支出(B))	12.7	13.7	107.4	12.0	114.3
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))	20.0	20.5	102.7	19.9	103.0
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)	12,585	10,959	87.1	13,075	83.8
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)	2,931	2,523	86.1	2,931	86.1
〈業務改善に向けた分析〉 事業収支は、過去最高の売上となった前年実績に比べると、今年度は大きく減少、計画値の92%となっている。経費削減を行い、支出部門での抑制を図っているが、元来、支出面で固定比率の高い収支構造である事に加え、今年は利益率の最も高い利用料金収入が低いことから計画値に届かない結果となった。 今後はMICEの中でも、特に施設利用料金の収入比率の高いMとCの催事に注力した営業活動の強化が必要である。					
(総評) 積極的な営業活動や徹底したコスト管理により、28年度に続き事業収支が大幅な黒字になったほか、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ないか、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。