

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4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	4
(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	7
II. サービスの質の評価	9
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)	11
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
IV. 総合評価	14
1. 目標		
2. 評価結果		
附表 経営状況分析シート	16

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4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.25 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。	コロナ禍による催 事のキャンセルや 延期等、事業計画 時点からの施設利 用状況の変化に対 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状 況の変動に適宜対応しな 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.24、25 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。	修景池や石垣、回 廊の清掃など館内 はきれいに保たれ ていた。	コロナ禍による催 事のキャンセルや 延期等、事業計画 時点からの施設利 用状況の変化に対 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状 況の変動に適宜対応しな がら、衛生環境の維持に必要な清 掃頻度は保ちつつ、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.23、24 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。	コロナ禍による催 事のキャンセルや 延期等、事業計画 時点からの施設利 用状況の変化に対 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状 況の変動に適宜対応しな がら、法定点検や施設の 維持に必要な点検を適宜 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.25 コロナ禍による収入減に 対応するため、警備スタッ プ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。今年度は 巡回時にハブの捕獲活 動等も実施。	昼間はホールスタッ プ等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。	コロナ禍による催 事のキャンセルや 延期等、事業計画 時点からの施設利 用状況の変化に対 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や 周辺環境の変化に対応しな 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、安全を確保する必要があ 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.26、27 年間74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。	コロナ禍による催事のキャンセルや延期等、事業計画時点からの施設利用状況の変化に対応しながら、適切に業務が実施されている。	不具合への対応が適宜実施されている。昨年度以上に修繕を実施し、修繕費の支出は昨年度比2.2倍のとなっている。今後も柔軟に対応し、施設機能を維持する必要がある。

(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.17 ルームエアコン1台、HDMIスイッチャー他19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。	予定外の備品需要等も想定し、今後も適切な備品購入及び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.12、13 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)。さらにハブの出現が相次いでいる為、ハブ対処についての訓練も併せて実施。	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、適切に実施されている。また周辺環境の変化に応じた訓練も適宜実施され、職員への危機管理の徹底がなされている。引き続き、緊急時に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、適切な徴収業務を実施する必要がある。

※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

・【新型コロナ感染状況】令和4年7月までは新規感染者数が過去最高を記録するなど感染拡大が続いたが、8月以降は減少傾向に転じ、10月以降は飲食やイベントの人数制限等が緩和され、令和5年3月にはマスク着用義務も解除された。

・新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、県の対処方針に準拠しながら、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った。

・適切な修繕や、ハブ対策を実施し安心、安全な施設管理を実施した。

・5/21に施設に電力を供給するための高圧ケーブルが経年劣化により破断する事故があり、全館停電となったが、沖縄県による緊急修繕により6/9に復旧した。その間、指定管理者は発電機を活用し事務所での業務を継続し、催事や周辺施設への影響を最小限度に止めた。

1. 維持管理業務 取組改善案	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・今後はアフターコロナにおける催事需要の拡大が想定されることから、人員の配置状況等、適切な施設運営を実施するための処置を講じていく必要がある。
--------------------	---

※「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(R4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3年度 実績	事業計画 (目標値)	令和4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	11	-	コロナの規制及び影響緩和を受け、2年ぶりに国際会議が実施された。(H31比45%) 現状コロナ禍からの回復途上にあるが、今後はコロナ禍前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	31	79	105	338.7%	132.9%	コロナの規制及び影響緩和を受けR3及び計画に比べ大きく増加し、H31比と同水準となった。今後もコロナ後の需要回復に取り組んでいく必要がある。
	県内会議	26	66	56	215.4%	84.8%	コロナの規制及び影響緩和を受けR3に比べ大きく増加したが、目標は下回った。(H31比80%) 現状コロナ禍からの回復途上にあるが、今後はコロナ禍前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	57	145	172	301.8%	118.6%	P.1、2 R3年度同様、新型コロナウイルス感染症の影響による催事の延期・キャンセルはあったが、コロナの規制及び影響緩和や柔軟な開催方法等の提案、また影響緩和後の待機需要もあったことから催事件数は前年度比301.8%と大幅な増加となり、目標も達成することが出来た。H31比では80%の状況である。 現状コロナ禍からの回復途上にあるが、コロナ禍前の水準をめざし今後も誘致等取り組んでいく必要がある。

【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)

S

②利用者数

		令和3年度 実績	事業計画 (目標値)	令和4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	678	-	-	コロナの規制及び影響緩和を受け2年振りに海外からの参加者があった。H31比では24%の状況。
	県外参加者	2,856	7,262	10,012	350.6%	137.9%	コロナの規制及び影響緩和を受け県外参加者数は県外催事件数増加に伴い昨年度実績を大きく上回った。H31比では60%の状況。
	県内参加者	2,866	7,287	6,143	214.3%	84.3%	コロナの規制及び影響緩和を受けR3に比べ大きく増加したが、目標は下回った。H31比では72%の状況。
	計	5,722	14,549	16,833	294.2%	115.7%	P.1、2 R3年度と同様、新型コロナウイルス感染症の影響による催事の延期・キャンセルはあったが、規制及び影響緩和を受け、年間利用者数は昨年度に比べ約3倍の増加となった。H31比では57%の結果となった。催事件数はH31に比べ8割の状況であったが、規模縮小や件単価の減少等、未だコロナ過の影響により参加者数は6割の状況である。 今後はコロナ禍前の水準に需要が回復するよう誘致等取り組んでいく必要がある。

③施設稼働率

		令和3年度 実績	事業計画 (目標値)	令和4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	9.0%	—	33.7%	+24.7P	-	P.2 R3年度と同様、新型コロナウイルス感染症の影響による催事の延期・キャンセルはあったが、規制及び影響緩和を受け、施設稼働率は前年度に比べ約2.5倍となり目標も大幅に達成した。H31比では83%の状況であった。 今後はアフターコロナにおける催事形態に柔軟に対応しながら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	6.3%	—	14.0%	+7.7P	-	
	サンセットラウンジ	8.8%	—	20.8%	+12.0P	-	
	計	18.1%	34.7%	47.4%	+29.3P	+12.7P	

(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。	○	○	P5.14.15.16.22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。研修では全スタッフを対象に防災研修を実施し緊急時の対応について学んだ。	セルフモニタリングや各種研修の成果が出ており、アンケート結果で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満足度が概ね満足の評価となっており高く評価を得ている。 コロナ禍で催事件数が減少しているなか、今まで取り組んできた新型コロナウイルス感染対策研修や接客スキル向上研修の成果がうかがえる。 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 ②年間5回実施 ③業種別にダイレクトセールスを実施 ④年間17回実施 ⑤ホームページやSNSを活用した各種広報	月報やHP及び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ることを確認した。	事業計画書どおり、広報活動は適切に実施されている。	9月以降コロナの状況も緩和し、2年ぶりに県外セールスを実施した。また商談会にも過年度までのオンラインではなくリアル参加し、万国津梁館の広報を行った。 今後のアフターコロナにおいてもオンラインでの商談会も交えた、効率的かつ効果的な広報を実施していく必要がある。 また、SNSやHPにおける情報更新を頻繁に行い、広く津梁館のことを県内外の方々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.5.6 通年をとおして 県内及び地元業 者を中心に実施 した。コロナ禍の 影響による催事 規模の縮小化や 簡素化に因り、ワ ンストップ収入は 平常時の6割程 度に留まった。	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	コロナの規制及び影響緩和を受け 催事需要と共にワンストップの利用も 回復してきたことがうかがえる。ただ し、コロナ過における規模縮小や簡 素化といった影響は未だあり、件単価 が平常時と比べて低くなっていること が課題として残る。 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、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.4 コロナの影響のため令和4年度は 同事業の実施無 し。	新型コロナウイルスの感染 拡大により営業中 止している。	事業計画の通り 今年は営業中止 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。 新たな課題として、雇用面での人材 不足と飲食材費及び光熱費などの物 価高騰の影響が挙げられる。引き続 き事業再開の時期について検討して いく。
【主催事業】 リゾートウェ ディング事業	○		P.4、16 通年をとおして実 施した(計37 件)。昨年比で 2.6倍の件数と なった。	「1日1組限定」と いう条件の下、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	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、過去2 年は新型コロナの影響により中止や 延期が相次ぎ大幅な落ち込みを見た が、今年度は37件と昨年比2.6倍、H 31比では9割の回復となっている。 ただし、課題として催事一件あたり の単価の減少が挙げられる(H31に 対して8割弱の状況)。コロナ影響に よる規模縮小及び簡素化が原因と考 えられるため、今後の需要回復に向 けた施策が必要と考える。 今後も本県観光振興及び施設有効 利用の観点から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.3、18 オンライン施設内 覧会を年間1回 開催した。	オンラインによる施 設内覧会等を実 施している。	事業計画では2 回の実施予定で あったが、1回 の実施となった。	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】 万国津梁館市民公開講座 (小・中学生プログラム)	○		P.18 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 OLC2021SWS2022を実施し22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とし当施設で行われた国際学会「第19回液晶光科学国際会議OLC2021/サテライトワークショップ2022」の主催者の協力の下実施された。今後も広く施設を知ってもらう意味合いや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を推奨する。
【主催事業】 万国津梁館ブライダルフェア	○		P.18、20 3年ぶりに対面形式での当該事業を年間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	3年ぶりの対面形式での当該事業の開催であり、参加者も目標を上回ったことから、本施設におけるリゾートウェディングが回復基調であることがうかがえる。 当該事業は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、今後もアフターコロナの状況を注視しつつ、実施していくことを推奨する。

その他特記事項

- ・【新型コロナ感染状況】令和4年7月までは新規感染者数が過去最高を記録するなど感染拡大が続いたが、8月以降は減少傾向に転じ、10月以降は飲食やイベントの人数制限等が緩和され、令和5年3月にはマスク着用義務も解除された。
- ・ブライダルフェアについては、5月、6月にもオンラインにて実施(当初は対面形式の計画であったがコロナ影響のため参加予定者を対象に実施)
- ・自主事業のカフェはコロナ影響及び物価高騰等の影響により実施に至っていない。

※「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>【2. 運営業務に関して】 R4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響はあったが過去2年間とは異なり、催事の回復基調が顕著にうかがえる結果となった。明らかにコロナの規制及び影響緩和を受け、県外、海外参加者が増加したことが一つ大きな要因であると推察する。今後はアフターコロナにおける市場動向を注視しつつ、需要回復に向けた誘致・広報等に取り組む必要がある。</p> <p>【3. 自主事業に関して】 自主事業についてもコロナの影響緩和により回復基調にあることがうかがえる。課題としてワンストップやウェディングにおいては件単価の減少が挙げられる。ワンストップについては催事の状況も関係するが、アフターコロナにおける主催者・利用者ニーズに応える広報や誘致活動を続けて実施し、需要回復に取り組む必要がある。また、カフェの再開等による収益向上の取組も必要と考える。</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(R4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3年度評価	令和3年度 目標	令和4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) ・万国津梁館の清掃状態について	〈満足度〉 100% (※1) ・満足95.05% ・やや満足4.95% ・普通0.0% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈満足度〉P.14 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% 〈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施設案内、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。 ・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。	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向けた取組を実施していく必要がある。
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〉 100.0% (※1) ・満足100% ・やや満足0.0% ・普通0.0% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈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% 〈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、満足度向上に向けた取組を実施していく必要がある。
施設サービス ・料理ケータリング及びお弁当について ・館内の新型コロナウイルス感染症対策について	〈満足度〉 100% (※1) ・満足100% ・やや満足0% ・普通0% ・やや不満0% ・不満0%	—	〈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% 〈改善要望〉 特になし。	S	・ケータリング催事が今年度増加したがホテルサービスの項目と同様、手配先に起因する理由から一部満足な対応が出来ない場面が見受けられた。 ・独自に策定したガイドラインに則りコロナ感染対策の取組を実施した結果が評価につながったものと推測する。	90%以上の満足度となっている。 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ている。手配先の状況も関係してくるが、今後も状況に応じた衛生状態の維持や各種サービスを実施する必要がある。
利用規定 ・万国津梁館の会場料金について	〈満足度〉 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%	—	〈満足度〉 91.1% (※1) ・満足80.9% ・やや満足10.2% ・普通8.9% ・やや不満0.0% ・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費用抑制に繋がる利用時間帯の提案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、91%満足の評価につながったものと推測する。	コロナの状況に応じた催事案内等営業努力もあり90%以上の満足度となった。 アフターコロナにおける利用者のニーズ把握に務め、今後も催事举行につながる提案等を引き続き実施する必要がある。
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉 100% (※1)	—	〈満足度〉 95.5% (※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、引き続き満足度の向上に向けた取組を実施する必要がある。	

※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

・【新型コロナ感染状況】令和4年7月までは新規感染者数が過去最高を記録するなど感染拡大が続いたが、8月以降は減少傾向に転じ、10月以降は飲食やイベントの人数制限等が緩和され、令和5年3月にはマスク着用義務も解除された。
 ・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。
 ・前年度R3のアンケート回答件数71件に対し、今年度は210件であった。
 ・今年度から集計方法を一部変更し、「運営業務」/「施設サービス」の「万国津梁館の清掃状態について」は「維持管理業務」/「施設・設備管理」に含めて集計している。それに伴いR3実績についても比較検討のため集計を修正している。

<p>Ⅱ. サービスの質の評価 取組改善案</p>	<p>今年度もコロナ禍の影響が続く中、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、満足度は全項目90%以上の評価を得た。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。</p>
-------------------------------	---

※「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(R4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3年度実績 (千円)	事業計画 (千円)	令和4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	9,906	-	39,009	393.8%	-	
	オーシャンホール	7,442	-	12,475	167.6%	-	
	サンセットラウンジ	2,838	-	6,220	219.1%	-	
	ビジネスルーム	207	-	353	-	-	
	貴賓室	51	-	217	-	-	
	カフェテラス	1,712	-	6,011	351.0%	-	
計		22,157	50,225	64,285	290.1%	128.0%	
指定管理料		48,472	29,916	29,916	61.7%	100.0%	変更なし
自主事業収入	ワンストップサービス	9,683	28,386	53,148	548.9%	187.2%	
	ウェディング事業	23,091	68,658	79,461	344.1%	115.7%	
	その他	7,760	0	806	10.4%	-	感染拡大防止対策協力金
計		40,534	97,044	133,415	329.1%	137.5%	
合計(A)		111,163	177,185	227,616	204.8%	128.5%	
〈現状分析・課題〉 P.1.7 新型コロナウイルス感染症の規制及び影響緩和を受け対前年度及び計画を大きく上回る実績となった。利用料金収入は前年度比290%、自主事業収入は前年度比329%の結果となった。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79%、自主事業収入はH31比で60%と全体で7割ほどの回復状況となっている。またR4年度は指定管理料の変更はなし。 アフターコロナを見据えて市場のニーズを把握しMICEの誘致・広報に取り組んでいく。自主事業収入についてウェディング事業においては件単価の減少が課題であるため、新たなプロモーション等を実施し量から質への転換を図っていく。また、コロナ過において実施が出来なかったカフェの営業については雇用面での人材不足また、物価高騰の影響という新たな課題が発現し再開できていないため、営業再開については今後の課題である。							

(2) 支出

支出項目	令和3年度実績 (千円)	事業計画 (千円)	令和4年度実績 (千円)	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項	
人件費	23,502	36,741	33,716	143.5%	91.8%	雇用調整助成金相当額を除く	
賃金	0	570	1,188	-	208.3%		
修繕費	3,236	3,348	7,218	223.0%	215.6%	100千円以上は23件	
施設管理委託費	29,172	31,548	33,751	115.7%	107.0%		
保守点検委託費	4,797	2,057	3,689	76.9%	179.3%		
備品費	171	0	748	437.0%	-		
消耗品費	559	960	353	63.2%	36.8%		
広報宣伝費	1,560	2,723	2,687	172.2%	98.7%		
印刷製本費	1,305	925	890	68.2%	96.2%		
水道光熱費	10,229	12,075	14,095	137.8%	116.7%		
旅費/燃料費	225	685	539	239.8%	78.6%		
保険料	88	94	56	62.9%	59.1%		
公租公課	13	33	56	444.1%	170.9%		
営業渉外費	250	498	212	84.9%	42.5%		
賃借料	878	862	647	73.6%	75.0%		
通信費	533	674	643	120.7%	95.4%		
負担金	20	20	30	150.0%	150.0%		
手数料	276	696	631	228.9%	90.8%		
被服費	96	112	159	165.8%	142.1%		
仕入れ原価費	26,484	78,059	105,658	398.9%	135.4%		
雑費	3	5	5	162.9%	109.7%		
役務費	911	808	1,278	140.2%	158.1%		
合計(B)	104,309	173,494	208,250	199.6%	120.0%		
〈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の不確定要素があるため、今年度も人員の見直し、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実績の2倍以上を実施し、施設の維持管理に努めた。 今後はアフターコロナにおける営業が想定されるが、安全に働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3度実績	事業計画	令和4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))	6,854	3,691	19,366	282.5%	524.7%	
収益率 (%) (事業収支(C)/収入合計(A))	6.2%	2.1%	8.5%	+2.3P	+6.4P	
利用料金比率 (%) (利用料金収入/収入(A))	19.9%	28.3%	28.2%	+8.3P	-0.1P	
人件費比率 (%) (人件費/支出(B))	22.5%	21.2%	16.2%	-6.3P	-5.0P	・下半期職員2名が退職 ・雇用調整助成金含む
外部委託費比率 (%) (外部委託費合計/支出(B))	32.6%	19.4%	18.0%	-14.6P	-1.4P	
利用者あたり管理コスト(円) (支出(B)/利用者数)	18,229	11,924	12,371	67.9%	103.7%	
利用者あたり自治体負担コスト(円) (指定管理料/利用者数)	8,471	2,056	1,777	21.0%	86.4%	・指定管理料変更なし (R2、R3は増額変更あり)
<p>〈現状分析・課題〉</p> <p>令和4年度は新型コロナウイルス感染症の規制及び影響緩和により、当該感染症の影響下にあった昨年度以前の雇事情況とは異なり、待機需要も含めて催事及び自主事業含めて、大幅に収益の出る結果となった。また、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費用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500%増の約20,000千円の黒字となり、収益率は+8.5%となった。参加者数が増加したことから利用者あたり管理コストは前年比67.9%に縮減し、利用者あたり自治体負担コストは指定管理料の変更が行われなかったため前年比21%の縮減となった。</p> <p>今後はアフターコロナにおける営業が想定されるが、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額の削減に努める。</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	<p>【評価基準 (③財務状況)】</p> <p>収益率 (事業収支/収入合計)</p> <p>A : 0%以上</p> <p>B : -5%以上、0%未満</p> <p>C : -5%未満</p>
-----------	---	---

その他特記事項

<ul style="list-style-type: none"> ・【新型コロナ感染状況】令和4年7月までは新規感染者数が過去最高を記録するなど感染拡大が続いたが、8月以降は減少傾向に転じ、10月以降は飲食やイベントの人数制限等が緩和され、令和5年3月にはマスク着用義務も解除された。 ・今後の自主事業収入としてカフェの再開も検討していく必要がある。 ・人件費については雇用調整助成金の収入分を控除した金額となっている。

Ⅲ. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	<p>新型コロナにより、催事件数への影響が今後は回復していくことが予想されるが、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アフターコロナにおける主催者ニーズの把握に努め、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る。また、物価高騰による影響への対応を含めた支出低減策を今後も行いながら適宜状況に応じた施設運営を行う必要がある。</p>
----------------------------------	---

※「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(R4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	-	-	-	指定管理期間 R2～R4に基づく
	②満足度	満足度	96%	-	-	
財務指標	③財務状況	収益率	-	-	-	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3年度実績	事業計画 (目標値)	令和4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5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	57	145	172	301.8%	118.6%	新型コロナウイルスの規制及び影響緩和に伴い催事件数が増加し前年比、目標値とも大きく上回った。H31比では87%の結果となった。令和2年度以降0件であった、国際会議も11件開催された。	S	いまだコロナ前の状況には回復していないものの、今後も回復基調にあることが予想されるため、アフターコロナにおける市場のニーズ把握に努め、コロナ収束後の催事需要につなげるよう誘致に取り組んでいく。	-
	②満足度	満足度 (%)	100.0%	100.0%	95.6%	-4.4%	-4.4%	コロナ禍における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、総合評価においては95.6%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、ワンストップサービスにおいて手配先の人員不足の影響に起因し一部不満の声もいただいている。	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。また、ワンストップサービスにおいてはスムーズな催事挙行が図れるよう、当日の段取り等の確認に努める。一部水回り等の老朽化を指摘いただく声もあったため適切な維持管理に努めている。	96.0%
財務指標	③財務状況	収益率 (%)	6.2%	2.1%	8.5%	+2.3P	+6.4P	新型コロナウイルスの規制及び影響緩和に伴い、催事需要が増加したことから、今年度は指定管理料の変更を行うこともなく前年比、計画比とも上回る結果となった。自主事業である婚礼については規模縮小に伴う単価の減少が課題である。	A	アフターコロナにおける催事需要に対し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、支出削減にも努めていく。婚礼については新たなプロモーション活動等を実施すると共に付加価値の高い商品を提供する等、量から質への取組を推進していく。	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	12回	12回	25回	208.3%	208.3%	今年度は対面での誘致活動を再開することができ、MICE見本市・商談会への参加が3回、県外法人及びMICE関連法人への誘致活動が5回、及び県外学会への誘致活動が17回と計25回の広報・誘致活動を実施し、昨年度実績を大幅に上回った。	S	アフターコロナの催事需要を見据え、リアル、オンライン双方から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。	9
総合評価								S			

その他特記事項

・【新型コロナ感染状況】令和4年7月までは新規感染者数が過去最高を記録するなど感染拡大が続いたが、8月以降は減少傾向に転じ、10月以降は飲食やイベントの人数制限等が緩和され、令和5年3月にはマスク着用義務も解除された。

・年間を通して新型コロナの影響を受けているが、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	
Ⓢ	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

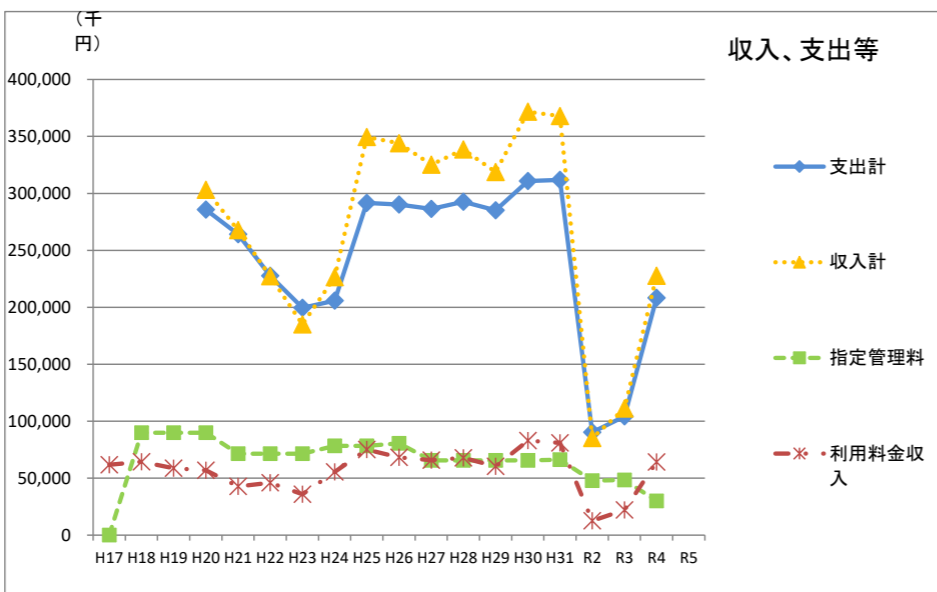
【各評価項目点数】

	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】

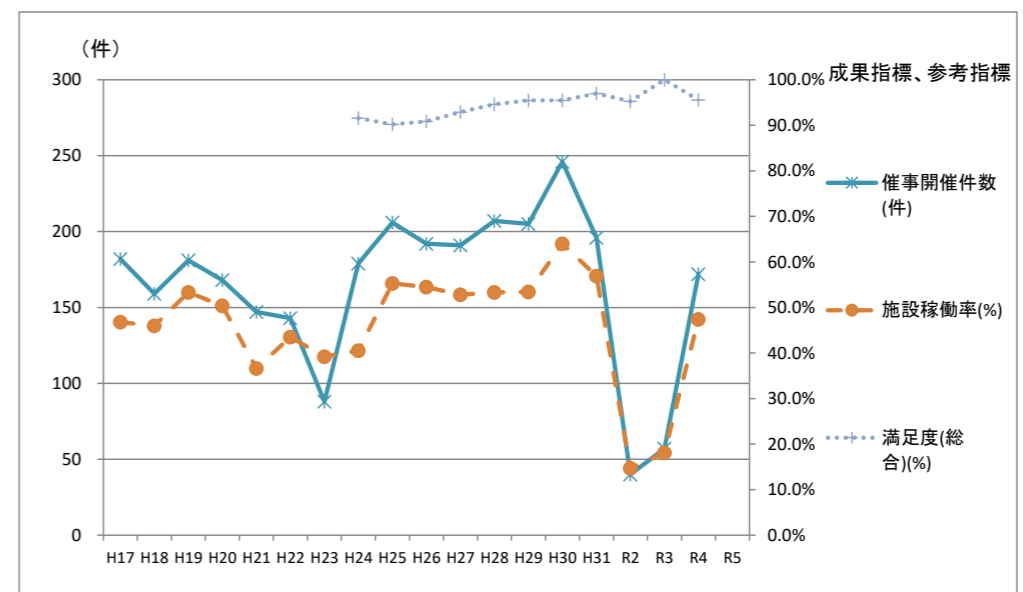
指標	単位	管理委託										指定管理										
		H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3	R4	R5		
成果指標	催事開催件数	目標	件	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
		実績	件	182	159	181	168	147	143	88	179	206	192	191	207	205	246	196	40	57	172	
		目標比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		H17比	%	100%	87%	99%	92%	81%	79%	48%	98%	113%	105%	105%	114%	113%	135%	108%	22%	31%	95%	
	満足度	施設・設備管理	目標	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		接客対応	目標	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		施設サービス	実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
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		
	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%		
	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%		
	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		
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		
	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%		
	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		
	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%		
	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		
	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		
	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		
	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%		
	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		
	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		
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			

※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

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

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、R4年度の実績を上回る96%を目標としている。