

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄コンベンションセンター	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	3
	(1) 利用実績	
	① 催事開催件数	
	② 施設利用者数	
	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	
III.	サービスの安定性評価（財務状	10
1.	事業収支	
	(1) 収入	
	(2) 支出	
2.	経営分析指標	
IV.	総合評価	13
1.	目標	
2.	評価結果	
附表	経営状況分析シート	15

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄コンベンションセンター	対象年度	令和4年度
指定管理者	株式会社コンベンションリンケージ 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.8 通常清掃に加え不特定多数が接触する高頻度接触部位についての清掃・消毒を実施した。また催事における臨時清掃も適宜実施した。	トイレ等館内や施設周辺の公衆衛生が保たれていた。	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。	新型コロナ感染症拡大予防ガイドラインに基づき、不特定多数が触れる箇所への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.8 床面洗浄並びに高所ガラス洗浄、水質検査等を適宜実施	床面ワックス塗布、高所ガラス洗浄など館内の清掃は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、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)		
法定点検や音響設備の保守点検の実施		○	P.8～9 受変電設備や消防設備等の法定点検及び非常用発電設備等の保守点検を実施。3月には消防署の現地確認も実施された。	受変電や自家用電気工作物、消防設備の点検記録がまとめられており、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・自主点検を実施し適切な保守管理を実施していくと共に、改善箇所があれば適切に処置していく必要がある。

(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.9 通年、24時間体制での人員及び機械警備を実施	昼間2人、夜間1人体制で保安警備が実施されていた。また、扉センサー等による機械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。	今後も適切に保安警備を行い、施設の安全確保を図る必要がある。

(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.9、13～14 年間約40件、1,200万円程度の修繕や機器取り換え等を実施した。	施設の機能維持、安全管理の為の修繕が実施されていた。R3モニタリングにて指摘のあった消防設備の未実施箇所についても修繕が行われていることを確認した。	事業計画のとおり適切に実施されている。	コロナ禍の影響による利用料金収入の減少、また電気代高騰の影響で財源が厳しい中であつたが、不具合への対応は当初計画以上に実施されていた。今後も適切に施設を維持管理する必要がある。

(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購入及び管理	○		P.9 モニター用PCの購入	施設管理用備品の購入を行い適切に管理している。	事業計画時の予算に対しては未達成ではあるが、必要な備品の購入は適切に実施されている。	コロナ禍の影響による利用料金収入の減少、また電気代高騰の影響で財源が厳しい中であつたが、必要な備品の購入が実施されていた。今後も適切に必要な備品の購入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)		
防災訓練、エリア合同防災訓練の実施 その他防災関連研修受講	○		P.3.9 職員全員による年2回の防災総合訓練、AED訓練について、消防の協力の下実施した。	危機管理マニュアルの整備、防災訓練等が実施されていた。	事業計画のとおり適切に実施されている。	コロナ禍の影響により、近隣施設とのエリア合同訓練は実施困難な状況にあるが、引き続き、体制整備、OCC内での訓練を実施し、緊急事態発生時に迅速な対応ができるよう訓練等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 に前納にて徴収、追加 分は後納にて、全額、 徴収	○		P.9 施設利用料は、催事前 に前納、追加分は後納 にて全催事分、全額徴 収した。	適切に徴収業務を行っていた。	利用規程、利用手引きのとおり適切に実施されている。	未徴収が発生しないよう適切な徴収業務を今後も継続していく。

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。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、沖縄コンベンションセンター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、消毒コーキングを実施し、館内での衛生管理に努めた。 ・R3で未実施であつた指定管理者が実施すべき消防設備の修繕についてはR4で全て修繕完了している。

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、消毒作業など今年度もコロナ禍の影響が続く中、沖縄コンベンションセンターの適正な維持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、施設の稼働率の上昇に伴い建物及び設備等の経年劣化等に伴う不具合が想定されることから、予防保全や不断の点検、維持管理を一層重視し適切な施設の維持管理を実施していく必要がある。
--------------------	--

※「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. 運營業務

(1) 利用実績

①催事開催件数

(単位:件)

		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	国際会議等	0	-	5	—	—	新型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(NEURO2022(日本神経科学学会)他) 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。
	県外会議等	6	-	37	616.7%	—	新型コロナの規制及び影響緩和を受け、県外需要は昨年度の6倍という結果となった。しかし来場者数の大幅な減少については今後の課題である。またコロナ後の需要回復に取り組んでいく必要がある。(H30比71%※H31はコロナ影響大)
	県内会議等	230	-	236	102.6%	—	R4は資格試験や就職説明会等の催事は堅調であったが、コロナ感染の若年層への影響から子供、小中学の参加想定イベントは中止・延期となる事態が続いた。今後はコロナ後の需要回復に取り組んでいく必要がある。(H31比67%)
	計 (国際・県外会議等比率)	236 (2.5%)	-	278 (15.1%)	117.8%	- ※	・令和4年度も新型コロナの影響に伴う催事の延期、見送りが大方の流れとなった。 ・一方コロナの規制及び影響緩和やハイブリット形式での開催需要もあったことから2年ぶりの大型国際会議も実施され、県外会議も昨年度に比べ大幅に増えた。しかし、来場者数が大幅に減少していることが課題として挙げられる。 ・「沖縄本土復帰50周年式典」や「全国国民文化祭/美ら島おきなわ文化祭」も本年度実施された。 ・合計件数については昨年度比118%と好調であったが、H31比では70%の状況である。

【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
C : 80%未満

評価(①利用状況)

S

※【①利用状況の評価について】

沖縄コンベンションセンターは
例年「前年比(対象年度催事件数÷前年度催事件数)」を
利用状況の評価基準としている。

過年度や今後との比較を行う際に評価方法を統一するため、
前年比を評価対象とする。

②施設利用者数

(単位:人)

		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	
施設利用者 数	海外参加者	0	—	829	—	—	コロナの規制及び影響緩和を受け2年ぶりに海外参加者があった。
	県外参加者	7,685	—	56,438	734.4%	—	コロナの規制及び影響緩和を受け県外参加者はR3に比べ大幅に増加した。(H30比125%)。
	県内参加者	194,791	—	185,723	95.3%	—	R4は資格試験や就職説明会等の県内催事は堅調に実施され、新規顧客の獲得もあった。また、沖縄県ワクチン接種会場として単発利用があった。ただし、子供、小中学の参加想定イベントはコロナ影響のため中止・延期となる事態が続いた。(H31比44.8%)。
	計	202,476	—	242,990	120.0%	—	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの規制及び影響緩和を受けR3に比べて海外、県外参加者が増加したことが特色として挙げられる。 ・県内参加者についてはコロナの影響で延期、先延ばしとなった案件が多く見受けられたことから昨年度の状況とほぼ同数値であったものと推察する。 ・H31比では49%の状況である ・現状コロナ禍からの回復途上にあるが、需要回復に向け取り組んでいく必要がある。

③施設稼働率

(単位:%)

		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	展示棟	60.5	-	45.5	-15.0P	—	<ul style="list-style-type: none"> ・R3に比べ展示棟以外は稼働率が上回る結果となった。 ・展示棟についてはR3はワクチン接種会場としての利用が6ヶ月間あったため、非常に高い稼働率となっており、H31の稼働率は47%となっている。 ・現状コロナからの回復途上にあるが夏場の閑散期における、自主事業の実施や施設稼働率の向上のための取組を今後も実施する必要がある。
	劇場棟	22.2	-	37.7	+15.5P	—	
	会議棟A	33.1	-	57.4	+24.3P	—	
	会議棟B	40.3	-	52.8	+12.5P	—	
	計	85.6	-	78.3	-7.3P	—	

(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)		
職員対象研修 ①運営基本研修 ②マナー・接客研修 ほか 館長対象研修 ③ホールマネージャー 研修 などを実施	○		P.3 運営基研修、マ ナー・接客研修、 マネージャークラ ス研修他実施した。	研修を実施し、 職員のMICE施 設職員としての スキルアップ向 上に努めてい る。	計画どおり適 切に実施され ている。	・職員のスキルアップに資する研修が各種行わ れている。R4については通常研修以外に県内 類似施設への見学及び交流も実施し、施設管 理運営についてのスキル向上に努めた。 ・今後も人材育成やMICEコーディネーターとし てのスキル向上を目指し各種研修を継続してい く必要がある。

(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)		
①ホームページ の活用 ②施設案内パンフ レット等印刷物の 配布 ③商談会や各種 事業への参加 ④SNS、各種メ ディア媒体の活 用	○		P.5 ① 羽田空港看板 掲出 ② MICE 業界誌 への広告掲載 ③ ホームページ 更新 ④ Facebook掲載 ⑤ 施設案内パン フレットの配布 ⑥ DM配信 ⑦ 商談会等への 参加(IME2023オ ンライン)	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。	計画どおり 適切に実施 されている。	・各種メディア媒体への広告掲載や全国の本社 管理施設への広報展開、また今年度は羽田空 港への看板掲出等、広報活動を工夫し展開し ている。 ・今後もアフターコロナにおける需要創出に向 けて主催者、来場者のニーズに沿った各種広 報への取組みを実施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 人情報を適切 に取り扱う。	○		P.6 申請書等記載の 個人情報につい ては、同施設の 個人情報取扱に 関する規程に従 い適切に管理し た。催事情報に ついても、公開 の可否を確認し た上で公開を行 った。	情報管理は適 切に実施され 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を継続する。

その他特記事項

・【新型コロナウイルス感染状況】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。

・MICE誘致・営業においては、沖縄観光コンベンションビューロー等各関係機関との連携や、指定管理者東京本社による営業等、他の機関とも連携して行い、国際案件の誘致も複数取り付けた。また、周辺施設やホテルとの組み合わせ等エリア一体での利用提案を行った。

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)		
ワンストップサービス事業	○		P.6 ケータリングサービス等の通常のサービスの他に、コロナ禍におけるWEB配信業務や、フェースガード及びパーティション等の貸し出し、また事務用品販売等のサービスの提供を行った。	催事開催におけるワンストップサービスを実施した。	コロナ影響下におけるサービスも含め事業計画どお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当該サービスの利用も回復してきたことがうかがえる(事業収支参照)。 ・アンケート結果においても利用者から好評をいただいていることから、今後も継続して当該サービスの提供を実施していくことを推奨する。
レストラン事業	○		P.6 催事開催状況を見ながら営業再開の準備はしたが営業再開には至らなかった。	レストランの再開には至っていない。	計画では営業再開を検討していたが再開には至らなかった。	・コロナ禍における利用者数の減少から、催事開催状況を見ながら営業を再開する予定であったが再開には至らず年間を通して閉店となった。 ・催事参加者の利便性を高める事業であるため、今後のアフターコロナにおけるサービス提供のためにも事業再開を推奨する。
売店事業	○		P.6 常設としての売店は営業しなかったが、催事主催者が多目的に利用出来るスペースとして提供した。	売店の営業は行われていなかった。	計画どおり営業は行われなかった。	・コロナの影響で利用者が減少していたため昨年同様R4も常設の売店は営業しなかったが、利用者が必要とする商品については、管理事務所内の部屋で販売し、ニーズに配慮している。 ・利用者の利便性を高める事業であるため、今後のアフターコロナにおける参加者数等の状況を見ながら、常設店舗の営業再開を検討する必要がある。
自動販売機設置事業	○		P.6 建物内外の14カ所に、飲料用の自動販売機を設置しており、R4も全台を災害救援自動販売機または環境配慮型のものとした。	事前に行政財産の使用許可した場所に自動販売機が設置されていた。	計画どおり適切に実施されている。	・災害救援自動販売機(ライフラインバンダー)や省エネ型自販機を設置し、非常時における対応や環境に配慮している。 ・施設の利便性を高める事業であることから、引き続き事業実施を推奨していく。
【主催イベント】 OKINAWA ドリーム・クラシック	○		P.7 7月にNHK交響楽団管弦楽奏者たちと沖縄音楽有名音楽家によるチャリティ公演を実施した。昨年度から2回延期となっており3度目にして今回実施することが出来た。	月報等により開催状況を確認した。	計画どおり適切に実施されている。	「国際・国内コミュニケーションの場としてMICEを誘致・推進し、本県の産業経済及び教育文化の振興に寄与する」という本施設の設置目的を達成するべく開催されている。施設空き日を活用した稼働率向上対策に繋げるとともに、音楽を通じた教育文化の振興に寄与する場となっている。引き続き事業実施を推奨していく。
【共催イベント】 「防災・危機の学びをチカラに～みんなでなろう！キキレンジャー」 in 沖縄コンベンションセンター	○		P.7 8月に県民の防災意識を高めるために様々な災害や危機について子ども達に分かりやすく伝え、各種体験や子供AED入門講習を実施した。	月報等により開催状況を確認した。	計画どおり適切に実施されている。	本施設の設置目的を達成するべく開催されている。施設空き日を活用した稼働率向上対策に繋げるとともに、防災教育を通じた地域の子どもの教育文化の振興に寄与する場となっている。引き続き事業実施を推奨していく。

<p>【共催イベント】 金井喜久子プロジェクト</p>	<p>○</p>	<p>P.7 沖縄県出身で日本人女性で初めて交響曲を作曲した金井喜久子の活躍に注目し、R4は3件の事業を実施した。 ①10月、合唱公演「平和への想い 子どもたちへ」 ②12月、歌・演奏と朗読公演「金井喜久子物語～朗読と音楽の調べ～」 ③3月、講義と公演「第59回日本腹部救急医学会総会県民講座」※第1部は学会に関する公演、第2部で沖縄本土復帰50周年企画として金井喜久子の生涯の振り返りやオペラ歌手による金井女史作曲の歌のコンサートを実施した。</p>	<p>月報等により開催状況を確認した。</p>	<p>計画どおり適切に実施されている。</p>	<p>本施設の設置目的を達成するべく開催されている。施設空き日を活用した稼働率向上対策に繋げるとともに、沖縄県出身作曲家の音楽を通じた教育文化の振興に寄与する場となっている。引き続き事業実施を推奨していく。</p>
---------------------------------	----------	--	-------------------------	-------------------------	---

その他特記事項

<p>・【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。 ・例年実施されている共催イベント「琉球キングス・バスケットボール交流レッスン・イベント」、「夏休みこども自由研究」については新型コロナウイルスの影響により中止となった。</p>

<p>2. 運營業務 3. 自主事業 取組改善案</p>	<p>【運營業務】 ・令和4年度も新型コロナの影響に伴う催事の延期、見送りが大方の流れとなった。 ・一方コロナの規制及び影響緩和やハイブリット形式での開催需要もあったことから2年ぶりの大型国際会議も実施され、県外会議も昨年度に比べ大幅に増えた。しかし、当面の課題として来場者数が大幅に減少していることが挙げられる。 ・催事開催件数については、H31比では70%の状況であり、参加者数についてはH31比で49%の状況である。 ・令和2年度以降県内において新たなMICE施設も開業していることから、今後はアフターコロナにおける需要回復に向けた誘致・広報等に取り組む必要がある。 【自主事業】 R4はコロナ禍の影響により例年実施されていた2件の共催イベントの中止、またレストランや売店の営業再開が出来ない結果となった。実施できた共催イベントについては参加された方々に好評であり、防災系のイベントについては地域貢献に繋がる取組であったといえる。今後のアフターコロナにおける状況を注視しつつ、利用者の利便性向上につながる取組を実施していく必要がある。</p>
--------------------------------------	--

※「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(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(主催者)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4年度 目標	令和4年度 評価		
維持管理業務 施設・設備管理	【満足度】 81.5% P.3 全体的な印象 81.5%	A	-	【満足度】 86.0% P.4 全体的な印象 86.0%	A	<p>設備、保守、舞台関係、警備、清掃、植栽を担当する協力会社との施設設備連絡会議を毎週月曜日に行い、施設全般管理業務の補完業務を確認・実施している。隣接の宜野湾港マリーナ、ぎのわん公園などコンベンションエリア協議会を定期的に開催し、トロピカルビーチの清掃活動、県道沿いグリーン活動、各施設利用者の駐車場確保についての協力体制をとり、地域一帯の顧客サービスに努めている。</p> <p>・植栽や建物内外については清掃が行き届いており好印象である。しかしながら、建物や設備自体の経年劣化に伴う修繕事項も多くあるため、今後のサービス継続の観点からも対策が必要である。</p> <p>・駐車場については、周辺施設との連携を図ることにより、課題解決に取り組んでいる。直通バスの要望や駐車場について、今後も周辺施設との協力を図りながら、さらなる満足度向上に努める。</p>
	(改善要望) ・空港やホテルからの直通のシャトルバスがあれば嬉しい。			(改善要望) ・駐車場の拡大。		
運営業務 接客対応	【満足度】 83.3% P.3 スタッフの対応 83.3%	A	-	【満足度】 84.0% P.4 スタッフの対応 84.0%	A	<p>コロナ禍で、利用主催者様との事前打ち合わせ、視察の日程の調整が会期ぎりぎりになる傾向がある。リモート打合せで、事前打ち合わせを行い、お客様ニーズに的確に対応している。県外主催者様の場合は、複数回のリモート打ち合わせをおこない、備品利用、ワンストップサービスの対応も行う。催事当日は、事務所受付での手続き後、利用会場でホール運営スタッフが出迎え、準備サポートしている。催事中も技術控室で待機し、スムーズな運営に尽くしている。</p> <p>スタッフの対応については概ね高い評価を得られている。打ち合わせから催事中の対応に至るまで良い印象であったことがアンケート結果を通して確認できる。今後もさらなる満足度向上に努める。</p>
	(改善要望) ・特になし			(改善要望) ・特になし		
施設サービス	【満足度】 70.0% P.3 ワンストップサービス提供 70.0%	C	-	【満足度】 82.0% P.3 ワンストップサービス提供 82.0%	A	<p>レストランの休業が続いて、来場者への飲食提供サービスができていない分、キッチンカーや主催者様の要請に合わせて、お弁当取扱会社を増やして、メニューを豊富にした。コロナ対策では、施設内消毒、テーブル椅子のコーキングを実施し、主催者に安心して利用いただき、入口、受付用に検温機の貸し出しも常備した。利用機器(マイク、演台、パテーション)の消毒は使用毎に行っている。</p> <p>・R4は前年に比べワンストップサービスの利用が増えたことからアンケート回答数も増加した。満足度についてはお弁当取扱会社を増やす等の取組や、ハイブリッド開催の配信サービス等の取組を行い前年度70.0%に対して82.0%と満足度の向上を図ることが出来た。今後も、施設予約時に一括した業務の提案を行うなど、サービス利用率の向上に努めながら、満足度向上に努める。</p> <p>・ご指摘のあったレストランの再開については次年度以降再開できるよう指定管理者と協議を続けていき、衛生設備の更新についても施設の利便性向上として適切な対処ができるよう検討していく。</p>
	(改善要望) ・特になし			(改善要望) ・イベント時のカフェの再開。 ・特に女性トイレは全て洋式にして欲しい。		
利用規程	【満足度】 該当項目なし	-	-	【満足度】 該当項目なし	-	<p>R4実施のアンケートには該当項目がないため、R3同様集計対象外とした。今後、アンケート用紙に該当項目を追加する。</p> <p>R3モニタリングの指摘を受けて新しく当該項目のアンケート作成を行っていたがR4年度途中からの変更はかなわなかった。次期指定管理に選定された際にはR5から当該項目のアンケート項目を増設する方向で調整を行っていた。</p>

総合評価 (各評価項目の平均)	平均満足度 78.3%	評価 (②満足度)	-	平均満足度 84.0%	評価 (②満足度)	施設サービスについてのお客様の声を主催者用と、一般客用に想定しているが、一般客の声は、自主事業実施時にアンケートをとることで、回収数を増やしていった。スマホ等で簡単に回答していただけるWEBフォームを利用して回答数を増やす取組を行った。HPのお客様の声には投稿が少ないので、イベント案内と連動してのアンケート回収も実施した。	施設の印象やスタッフの対応は概ね高い満足度となっている。またワンストップサービスにおいても今年度は過年度に比べ高い満足度となっている。今後も各項目について満足度向上に努めると共に、アンケートの回収方法についても工夫し、更なるサービス向上に努めていく。
		B			A		

※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

- ・コロナ感染及び利便性に配慮し、紙面及びWEBにてアンケートを実施した。
- ・配信型のイベントに対応した提案を主催者様に提供した。またハイブリッド型の大会・学会の運営実績も件数が増えてきたのは特徴である。

II. サービスの質の評価 取組改善案	<ul style="list-style-type: none"> ・施設サービスについてはワンストップサービスの積極的な提案を継続し、サービス利用率の向上につとめる。また、利用者の意見を具体的にくみ取れるよう、利用規程についての設問を今後追加する必要がある。その他各項目についても、関係者との連携・情報共有に努めながら、満足度向上に努める。 ・ワンストップサービスの満足度については過年度までは低い状況にあったが、今年度は80%以上の満足となり、満足度向上に向けた取組を今後も実施する。 ・コロナ禍におけるスタッフの対応や施設の清掃等の実施は主催者及び参加者の安心、安全に繋がっている。
------------------------	--

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	展示場	170,388	143,000	121,561	71.3%	85.0%	R3はワクチン接種会場利用あり
	劇場棟	25,395	59,500	47,325	186.4%	79.5%	
	会議棟	79,077	105,000	111,070	140.5%	105.8%	
	キャンセル料	24,307	0	6,937	28.5%	-	
	計	299,167	307,500	286,893	95.9%	93.3%	
指定管理料		0	0	0	0.0%	-	
自主事業収入	ワンストップサービス	11,584	18,000	35,374	305.4%	196.5%	
	売店	0	3,000	0	0.0%	0.0%	
	自動販売機	3,930	4,000	4,284	109.0%	107.1%	
	その他	3,592	5,000	3,266	90.9%	65.3%	コピー利用代、携帯基地局使用料など
	計	19,106	30,000	42,924	224.7%	143.1%	
合計(A)		318,273	337,500	329,817	103.6%	97.7%	
<p>〈現状分析・課題〉</p> <p>P11～12</p> <ul style="list-style-type: none"> ・催事件数はR3比117%の状況であったが、利用料金収入についてはR3を下回る結果となった(R3比95.9%)。原因としてR3は展示棟で6ヶ月間におよびワクチン接種会場としての利用があったため、その際の施設利用料金収入が影響しているものと考えられる。R4もワクチン接種会場としての利用はあったが会議棟Aで10日間の利用でありR3ほどの収入はなかった。 ・ワンストップサービスについてはコロナの規制緩和を受け飲食を伴うイベントにおけるケータリング等の需要が伸びたことからR3に比べ収入増(R3比305%)の結果となった。 ・令和4年度も新型コロナの影響に伴う催事の延期、見送りが大方の流れとなったが、下半期以降のコロナ規制・影響緩和を受けて海外・県外催事は増加し、その分の利用料金収入はR3に比べ増加となった。R4全体の収入はH31比では78%の状況である。 ・現状コロナからの回復途上にあるが、今後のアフターコロナにおける需要回復に向けて誘致・広報等取り組む必要がある。 							

(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	58,709	55,000	56,469	96.2%	102.7%		
修繕費	3,524	6,000	11,163	316.8%	186.1%		
光熱水道費	51,212	55,000	66,858	130.6%	121.6%	電気料金高騰	
委託費	179,051	200,000	194,710	108.7%	97.4%		
備品購入費	154	1,000	186	120.8%	18.6%	モニターの購入	
消耗品費	111	250	451	406.3%	180.4%		
広報印刷費	841	900	6,094	724.6%	677.1%	羽田空港広告掲出他	
旅費	265	1,400	232	87.5%	16.6%		
賃借料	2,203	2,400	1,918	87.1%	79.9%		
通信運搬費	642	700	1,061	165.3%	151.6%		
負担金	133	0	102	76.7%	#DIV/0!		
手数料	31	50	13	41.9%	26.0%		
商品仕入費	9,803	5,000	28,899	294.8%	578.0%	ワンストップサービスの仕入れ代	
雑費	6,322	6,200	4,602	72.8%	74.2%	本社管理費、NHK受信料など	
保険料	98	340	177	180.6%	52.1%		
公租公課	10	300	102	1020.0%	34.0%		
合計(B)	313,109	334,540	373,037	119.1%	111.5%		
<p>〈現状分析・課題〉</p> <p>P11～12</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R4は物価高騰の影響により電気料金にかかる支出が大幅増となった。また羽田空港への広告掲出に伴い広報印刷費用も増加している。修繕費については前年・計画よりも増加し、施設の適切な維持管理に務めている。商品仕入比についてはワンストップ収入が伸びたことから、その分の仕入比として増加している。 ・前年度から引き続き委託業務の内容見直し等、経費削減にも務めたが、電気料金高騰の影響もあり、支出の合計はR3比119%、H31比104%の結果となっている。 							

※「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
事業収支(C)(千円) (収入(A)-支出(B))	5,164	2,960	-43,220	-836.9%	—	
収益率(%) (事業収支(C)/収入合計(A))	1.62%	0.88%	-13.10%	-14.73P	-13.98P	
利用料金比率(%) (利用料金収入/収入(A))	94.0%	91.1%	87.0%	-7.0P	-4.1P	
人件費比率(%) (人件費/支出(B))	18.8%	16.4%	15.1%	-3.6P	-1.3P	
外部委託費比率(%) (外部委託費合計/支出(B))	57.2%	59.8%	52.2%	-5.0P	-7.6P	
利用者あたり管理コスト(円) (支出(B)/利用者数)	1546	—	1535	99.3%	—	
利用者あたり自治体負担コスト(円) (指定管理料/利用者数)	0	—	0	0.0%	—	

〈現状分析・課題〉

- ・R4の事業収支について、収入はコロナ影響に伴う催事の延期、見送りもあり特に県内催事が伸びず当初計画を下回った。逆に支出については電気料金高騰に伴う光熱費の増が主に影響し当初計画を上回った。結果として収支は-43,220千円となった。
- ・指定管理料については0円の状況である。
- ・今後のアフターコロナにおける需要回復に向けて引き続き誘致・広報や、主催者ニーズに沿った催事の提案等を実施し、利用料金収入の向上を図る必要がある。電気代高騰については沖縄県と協力しながら既存設備の省エネ設備への更新等、物価高騰対策について検討する必要がある。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

評価(③財務状況)	C
-----------	---

- 【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

- ・【新型コロナウイルス感染状況】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。

III. サービスの安定性評価 (財務状況) 取組改善案	<ul style="list-style-type: none"> ・R4はコロナの影響および物価高騰による影響のため収支結果はマイナスとなった(指定管理料は0円)。 ・今後のアフターコロナにおける需要回復に向けて引き続き誘致・広報や、主催者ニーズに沿った催事の提案等を実施し、利用料金収入の向上を図る必要がある。電気代高騰については沖縄県と協力しながら既存設備の省エネ設備への更新等、物価高騰対策について検討する必要がある。
------------------------------------	--

※「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	<p>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。</p>
利用者あたり管理コスト	支出／利用者数	<p>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。</p>
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料／利用者数	<p>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。</p>

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	—	—	—	—	
	②満足度	満足度	90%	—	—	
財務指標	③財務状況	収益率	—	—	—	

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	令和4年度実績		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	236	—	278	117.8%	—	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度も新型コロナの影響に伴う催事の延期、見送りが大方の流れとなった。 一方コロナの規制及び影響緩和やハイブリット形式での開催需要もあったことから2年ぶりの大型国際会議も実施され、県外会議も昨年度に比べ大幅に増えた。しかし、来場者数が大幅に減少していることが課題として挙げられる。 合計件数については昨年度比118%と好調であったが、H31比では70%の状況である。 	S	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度以降県内において新たなMICE施設も開業していることから、今後はアフターコロナにおける需要回復に向けた誘致・広報等に取り組む必要がある。 自主事業については、施設利用者の満足度向上に努めリピーターを確保するとともに、同施設の設置目的に即した青少年育成や地元理解の促進等地域貢献事業の実施を引き続き推奨していく。 	278
	②満足度	満足度	78.3%	90.0%	84.0%	+5.7P	—	<ul style="list-style-type: none"> 施設の印象やスタッフの対応は概ね高い満足度となっている。 ワンストップサービスにおいても今年度は過年度に比べ高い満足度となっている。 今後も各項目について満足度向上に努めると共に、アンケートの回収方法についても工夫し、更なるサービス向上に努めていく。 	A	アンケートの各項目や頂いたご意見について、関係者との連携・情報共有、改善に努めながら、満足度向上に努める。
財務指標	③財務状況	1.62%	0.88%	-13.10%	-14.7P	-13.98P	<ul style="list-style-type: none"> R4の事業収支について、収入はコロナ影響に伴う催事の延期、見送りもあり特に県内催事が伸びず当初計画を下回った。逆に支出については電気料金高騰に伴う光熱費の増が主に影響し当初計画を上回った。結果として収支は-43,220千円となった。 指定管理料については0円の状況である。 	C	今後のアフターコロナにおける需要回復に向けて引き続き誘致・広報や、主催者ニーズに沿った催事の提案等を実施し、利用料金収入の向上を図る必要がある。電気代高騰については沖縄県と協力しながら既存設備の省エネ設備への更新等、物価高騰対策について検討する必要がある。	1%
活動指標	④重点取組事項(広報)	1回	5回	1回	100.0%	—	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナの影響により、商談会はオンライン出展の参加のみとなり、やむを得ず前年度同様件数減となっている。 しかしながら、商談会のほか、沖縄観光コンベンションビューローとの連携や、東京本社のフォローアップによる営業・誘致活動を行う中でR5年度以降の大型MICE案件誘致にも成功している。 羽田空港に広告掲出を行うなど今後のアフターコロナの需要創出につながる取組を行った。 	B	コロナ収束後の催事需要を見据え、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。	5
総合評価								A		

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。

※「現状分析・課題」「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。

※「R4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

※【①利用状況の評価について】

沖縄コンベンションセンターは例年「前年比（対象年度催事件数÷前年度催事件数）」を利用状況の評価基準としている。過年度や今後との比較を行う際に評価方法を統一するため、前年比を評価対象とする。

- 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】

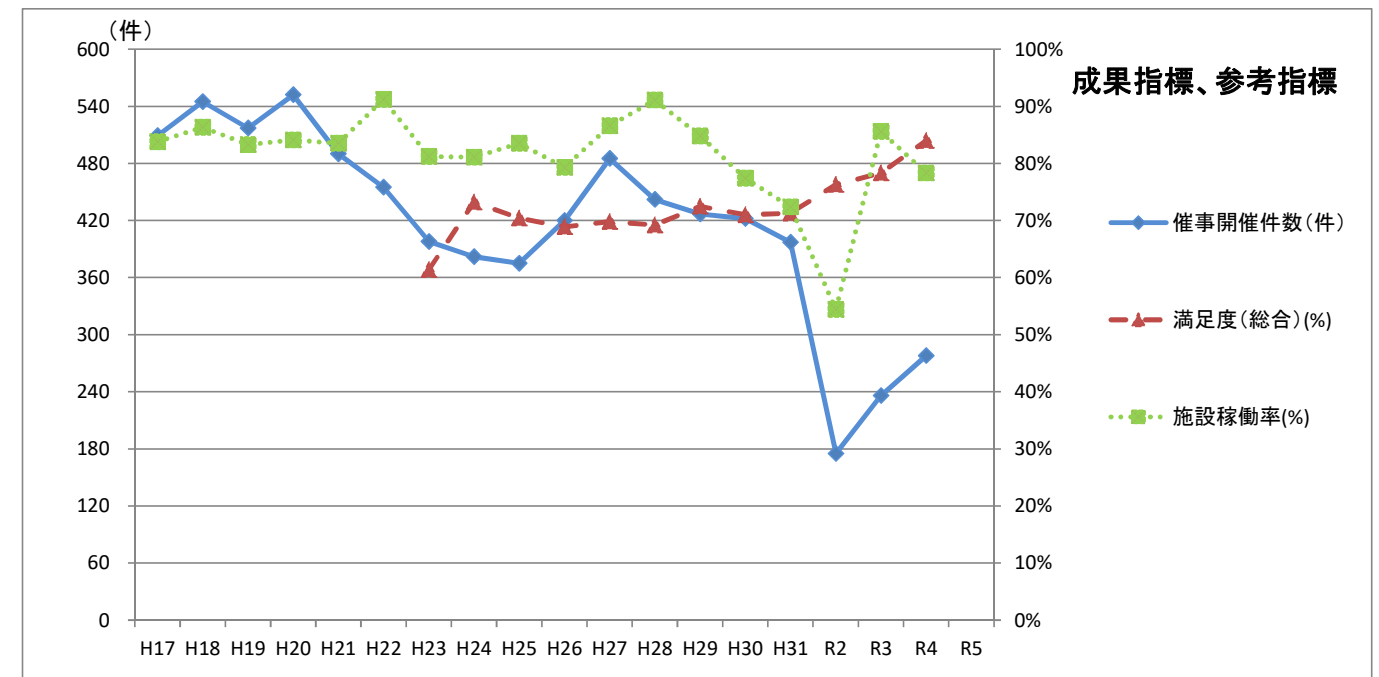
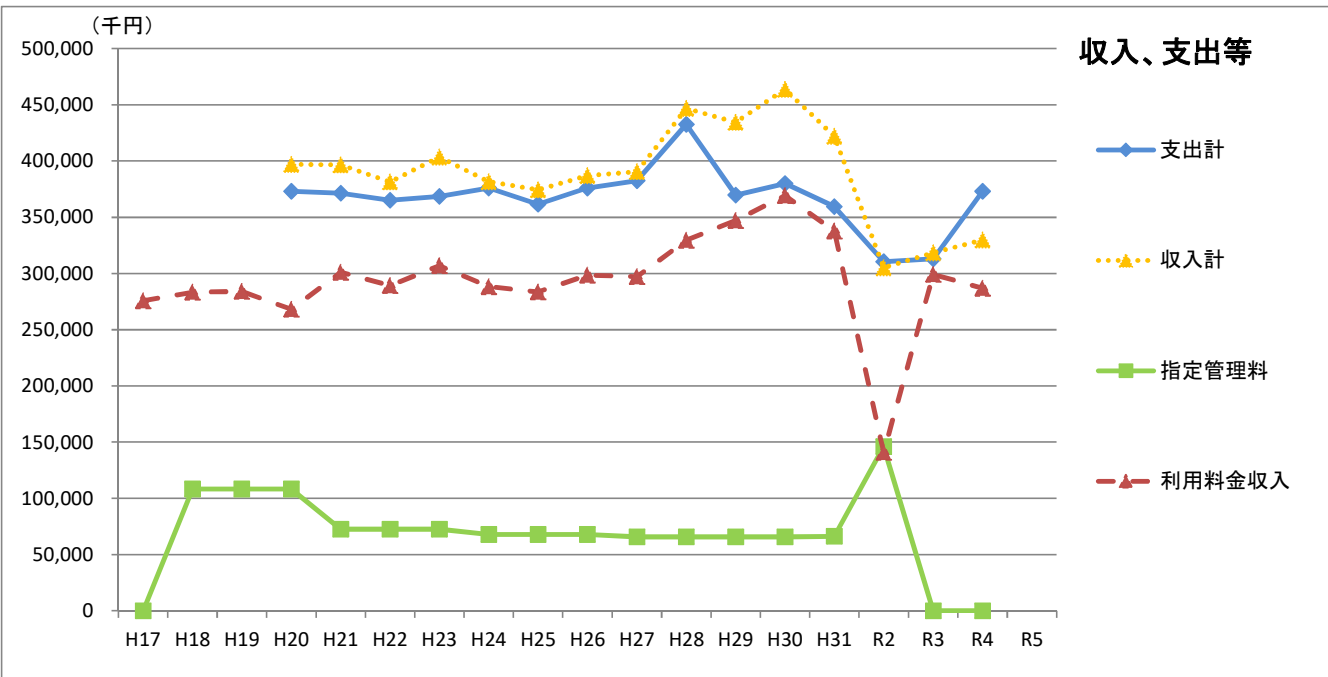
	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	-	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

①=20、②=0、③=5、④=0
 ①+②+③+④=25 (A評価)

経営状況分析シート【施設名称:沖縄コンベンションセンター】

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	509	545	517	552	490	455	398	382	375	420	485	442	427	422	397	175	236	278			
		目標比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
		H17比	%	100.0%	107.1%	101.6%	108.4%	96.3%	89.4%	78.2%	75.0%	73.7%	82.5%	95.3%	86.8%	83.9%	82.9%	78.0%	34.4%	46.4%	54.6%			
	満足度	施設・設備管理 接客対応 施設サービス 利用規程 総合	目標	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%		
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	76.0%	73.0%	72.8%	82.2%	81.5%	86%		
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	74.0%	80.5%	80.0%	84.4%	83.3%	84%		
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	65.0%	64.5%	66.3%	62.2%	70.0%	82%		
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	75.0%	66.0%	66.0%	-	-	-		
			実績	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	72.5%	71.0%	71.3%	76.3%	78.3%	84%		
参考指標	利用者数(全数)	実績	人	822,132	673,712	615,134	551,800	580,518	870,684	848,001	897,304	819,528	889,189	503,364	515,347	579,340	534,240	507,988	72,229	202,476	242,990			
		H17比	%	100.0%	81.9%	74.8%	67.1%	70.6%	105.9%	103.1%	109.1%	99.7%	108.2%	61.2%	62.7%	70.5%	65.0%	61.8%	8.8%	24.6%	29.6%			
財務指標	指定管理料	実績	千円	0	108,321	108,321	108,321	72,604	72,604	72,604	67,812	67,812	67,946	65,691	65,691	65,691	65,691	66,299	146,079	0	0			
		H17比	%	/	/	/	29.0%	19.6%	19.9%	19.7%	18.0%	18.8%	18.1%	17.2%	15.2%	17.8%	17.3%	18.4%	47.0%	0.0%	0.0%			
	県負担割合(指定管理料/支出計)	実績	%	/	/	/	29.0%	19.6%	19.9%	19.7%	18.0%	18.8%	18.1%	17.2%	15.2%	17.8%	17.3%	18.4%	47.0%	0.0%	0.0%			
		H17比	%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
	利用者数(全数)	実績	人	822,132	673,712	615,134	551,800	580,518	870,684	848,001	897,304	819,528	889,189	503,364	515,347	579,340	534,240	507,988	72,229	202,476	242,990			
		H17比	%	100.0%	81.9%	74.8%	67.1%	70.6%	105.9%	103.1%	109.1%	99.7%	108.2%	61.2%	62.7%	70.5%	65.0%	61.8%	8.8%	24.6%	29.6%			
	施設稼働率	実績	%	83.8%	86.3%	83.3%	84.1%	83.5%	91.2%	81.2%	81.1%	83.5%	79.3%	86.6%	91.1%	84.8%	77.4%	72.4%	54.4%	85.6%	78.3%			
		H17比	%	+0.0P	+2.5P	-0.5P	+0.3P	-0.3P	+7.4P	-2.6P	-2.7P	-0.3P	-4.5P	+2.8P	+7.3P	+1.0P	-6.4P	-11.4P	-29.4P	1.8P	-5.5P			
	/単位	一人あたり	指定管理料	千円	0	161	176	196	125	83	86	76	83	76	131	127	113	123	131	2,022	0	0		
			県負担割合	%	/	/	/	67.6%	75.9%	75.8%	76.1%	75.5%	77.1%	76.1%	73.7%	79.9%	79.6%	80.0%	46.2%	94.0%	87.0%			
収入計			千円	/	/	/	396,952	396,536	381,500	403,613	381,730	374,391	386,940	390,420	446,882	434,395	463,922	422,155	305,165	318,273	329,817			
支出計			千円	/	/	/	372,944	371,276	365,133	368,545	375,962	361,535	375,971	382,514	432,658	369,721	380,047	359,389	310,523	313,109	373,037			
収支			千円	/	/	/	24,008	25,260	16,367	35,068	5,768	12,856	10,969	7,906	14,224	64,674	83,875	62,766	-5,358	5,164	-43,220			
収益率			%	/	/	/	6.0%	6.4%	4.3%	8.7%	1.5%	3.4%	2.8%	2.0%	3.2%	14.9%	18.1%	14.9%	-1.8%	1.6%	-13.1%			

※記録のない部分については斜線としている。



特記事項	※年度毎の変動について要因分析を記載
R4年度	年間を通してコロナの影響を受けた。下半期は規制緩和もあり2年ぶりの海外催事が行われ県外催事も前年度に比べ増加した。また支出については電気料金高騰の影響を受けた。指定管理料は当初計画どおり0円を達成した。
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たが、県ワクチン接種会場の利用等もあり前年度より増収となった。また指定管理料は当初計画どおり0円を達成した。
R2年度	年間を通して新型コロナウイルス感染症の影響により、催事件数、収入ともに例年より大幅に減少した。
H31年度	2月～3月にかけての新型コロナウイルス感染症拡大による催事キャンセル等の影響(37件14,282千円相当(延期含))により、利用料金収入及び支出が減少している。

目標設定の考え方	※目標設定の根拠や考え方などを記載
R3年度	満足度については、評価基準S評価となる90%を目標としている。
R4年度	満足度については、評価基準S評価となる90%を目標としている。
R5年度	満足度については、評価基準S評価となる90%を目標としている。