

令和 2 年度 県立淡路夢舞台国際会議場 管理運営評価シート

(指定管理者: 株式会社夢舞台)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 床、壁、扉等において汚れ等がない状態を維持する。また、施設利用者の妨げとならない清掃時間・頻度で貸出対象施設の清掃を行う。	場所ごとに毎日行う日常清掃とカーペットなどの定期清掃(月1回)を組み合わせ、ごみ・ほこり・汚れ等がない状態を維持するとともに、施設利用状況に応じた清掃、また突発的な汚れの対応を実施した。	A(良)	会議場利用者に不快感を与えないよう、常に清潔な状態を維持するための計画的な清掃業務ができた。新型コロナウイルス対応のため、共用部分の消毒液による吹き上げ清掃を実施した。
	【設備保守管理】 施設を安全かつ安心して利用できるよう、予防保全に努め、建築物や設備等の不具合を発見した際には、速やかに県に報告を行う。	定期保守点検等により施設の予防保全に努めるとともに、建築物や設備等の不具合がないかを日々の業務において確認した。また、急な設備故障への対応を行った。	A(良)	計画的な保守管理業務ができた。
	【植栽管理】 施設的美観を損なわないよう、植栽の管理を行う。	塩害から植栽を守るよう、日常点検を実施するとともに、必要に応じて伐採等の措置を行った。また、茶室周辺の植栽の管理を見直した。	A(良)	定期的な植栽管理を適切に実施し、リゾート地に立地の施設にふさわしい美観を維持し、来館者に良好な環境を提供した。
	【警備】 建物内外の24時間警備、機械警備、巡回、車両誘導等を実施し、施設及び施設利用者の安全を確保する。	常駐警備員によ24時間警備や監視モニター及び巡回等による監視を実施するとともに、公立文化施設賠償責任保険にも加入し、施設利用者の安全確保に努めた。	S(優)	日頃の機械・巡回警備、守衛業務により、来館者の安心安全を確保するとともに、賠償保険にも加入した。
	【小規模修繕】 施設のひび割れ、はがれ、かび等の発生がない状態を維持し、かつ美観を維持する。	会議室等壁面の補修等、小修繕を行った。また、外面のひび割れなどによる修正箇所は発生はなかった。	A(良)	計画的な修繕業務ができた。
	【その他】 条例等で定める目的以外での施設使用は、目的外使用となるため、県に目的外使用許可申請書を提出し、許可を受けること。	公衆電話1台、PHS基地局(1箇所)の設置について申請し、使用料14,710円を県に支払った。	A(良)	設置希望者として、適切な許可を受けた。
運営業務	【開館日・開館時間等】 利用者ニーズに応じ、出来る限り柔軟な施設運営に努め、利用促進を図ること。	早朝・夜間など開館時間(9時~21時)以外でも必要に応じた早朝、夜間の延長対応を行い、できる限り柔軟な施設運営に努め、利用促進を図った。	S(優)	多種多様な会議主催者・利用者のニーズに即した施設運営ができた。
	【公共性・公平性の確保】 利用の許可、利用の取り消し等において、公共性・公平性を確保するとともに、利用者には不快感を与えない接客を行うこと。	法令・条例を順守するとともに、県から承認された減免基準や興行利用の場合は利用料金を高額設定といったことで基準を明確にし、公共性・公平性の確保に努めた。	S(優)	申請書の電子化が利用者に好評で、ほとんどの利用者が電子化した利用申込書を利用。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 リニューアルキャンペーンの実施	大規模修繕終了後の新しく生まれ変わった施設について、安心・便利にご利用いただけるよう、パンフレット作製の上、郵送・ポスティングによるPRを実施	S(優)	リニューアルされた会議場施設の魅力を広く発信。
	【利用者満足度調査結果】 施設レベルの向上を図るため、任意の方法による満足度調査を実施し、その結果を運営業務に反映させること。	月1回行われる職員会議で検討し、顧客の満足度アップに努めた。	A(良)	コロナ禍で大型案件がキャンセルされる中、期近の小型案件獲得、茶室利用促進他により、開催件数の大幅な減少を回避。
	【その他】 施設の特徴を生かした独自性のあるサービスの提供等の新たな取り組みを実施すること。	季刊広報誌「AGENDA」を発行し、施設や淡路島の情報をタイムリーに発信することで、リピーターの確保及び施設PRに努めた。	A(良)	日々の営業活動において、クライアントに配布しているが、大変評判が良い。

利用状況	【利用者数】（実数） 国際会議 30件 4,000人 その他会議 370件 21,000人	国際会議3件625人 その他会議 258件6,653人	C(不可)	コロナ禍により、大幅な減となる。
	【施設稼働率】 メインホール稼働率30%	6.3%[対目標▲22%]	C(不可)	コロナ禍のもと、国際会議他大型会議がキャンセルされた。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 収入予算:251,954千円 支出予算:251,954千円	収入実績:237,697千円(対予算△14,257千円) 支出実績:237,697千円(対予算△14,257千円)	B(可)	コロナ禍のもと、経費について一層の削減努力を行う。
	【経費節減に向けた取組み】 超勤の縮減による人件費の圧縮等、効率的な組織運営を行うこと。	超過勤務の事前命令、事後確認の徹底並びに、始業時間の柔軟な変更により、削減に努めた。	A(良)	左記の他、維持管理業務で実施回数等の見直しにより削減可能なものは削減し、出来る限り収入減をカバーするよう努めた。
	【その他】 共用スペースの照明費用削減	光熱費は会議場の利用状況により変動するが、共用スペースの照明区分の細分化、こまめな点検消し実施、また春秋期の空調機の停止他、光熱費の削減に努めた。	A(良)	天候・利用状況に合わせて、きめ細やかな照明の点検消しを実施しつつ、利用者に影響が出ないよう配慮できた。
運営体制	【人員の適切な配置】 組織体制:館長1名、会議場担当取締役1名、部長1名、誘致企画課2名、会議支援課5名	兵庫県が館長を配し、国等の人脈を構築するとともに、誘致スタッフ・会議支援スタッフがきめ細やかな利用者への対応を行った。	A(良)	会議場利用者を支援する十分なノウハウを持つスタッフを配し、万全な体制で臨んでいる。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 誘致担当者が中心となり、会議支援課と協力して利用者の苦情要望等に対応する。	月1回行われる職員会議で検討し、顧客の満足度アップに努めた。	A(良)	利用者からの要望等について、可能なものは即対応を行い、その他についても対応を検討し、運営体制の向上に努めた。
	【危機管理体制の確保】 防火管理者の選任と消火・避難訓練の実施。	防火管理者を選任するとともに、自衛消防隊を組織し、消火・避難訓練を実施した。	A(良)	所轄消防立会のものとの総合訓練と、自衛消防隊による避難訓練を実施。また、コンファレンス部では5名が、普通救命講習修了者となる。
	【県・関係機関との連携体制】 企業庁総務課、国際局国際交流課と随時連絡をとり、県主催等の催事時には、担当部署と連携協力する。	企業庁総務課、国際局国際交流課と会議誘致についての連携をとり、また施設の管理運営他の重要案件について、随時協議を行った。	A(良)	誘致件数や利用料金収入状況を毎月県に報告するなど、緊密な連絡に努めた。
	【その他】 -	-		-
総合評価			A(良)	コロナ禍により稼働は落ち込むも、その時期に大規模修繕を計画し、管理運営のそれぞれの項目においては、適切に実施することができたと考えている。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値

A(良)

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

○会議主催者を運営面で強力にサポートする会議支援課を設置し、会議運営ノウハウというソフトサービスを高い質で提供する体制を構築していることは、会議主催者の満足度を高めるとともにリピーターの確保に繋がる大きな武器となっていることは評価できる。

○令和2年度は通年で新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、開催日数及び件数の減少により減収となってしまったが、WEB会議(ハイブリッド会議)の環境も整えたことや、大規模修繕により医療施設並みの換気機能を取り入れたこと、音響や映像機器も最新にしたことから、多種多様なニーズに応えられる体制となった。

○今後も、活用助成金などを活用して積極的な誘致活動を実施するとともに、国際会議の積極的な誘致を行い、さらなる経費の節減について検討していくことが求められる。

### 【検討するポイント】

- ・夢舞台公苑全体の一体的管理という面から、更なる業務の効率化により、管理運営費の節減策を検討すること。
- ・当会議場は、都市型の会議施設とは異なり、滞在型の会議をメインターゲットとしていたが、多種多様なニーズに応えられる環境が整備されたことから隣接ホテルの利用者以外の営業を一層推進し、積極的な誘致活動を展開すること。
- ・近隣の会議場施設の現状及び当該会議場のシーズナリティ等を踏まえ、会議誘致を推進するために必要な改善事項を検討すること。(シーズナリティに合わせた柔軟な利用料金の設定、各会議室の諸条件に配慮した利用料金の設定など)