

様式2(指定管理者施設)

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成21年度事業分)

1. 施設の概要

施設名	山梨県立産業展示交流館アイメッセ山梨	所管課	産業支援課
所在地	甲府市大津町2192-8	設置年月日 (改築年月日等)	平成7年7月7日
管理方式	指定管理者(財団法人やまなし産業支援機構、平成21年4月1日～)		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立産業展示交流館設置及び管理条例		
設置目的	産業に関する製品の展示等を通じ、情報、技術、文化等の交流を促進し、もって本県における地場産業の振興及び文化の向上を図るため、産業展示交流館を設置する。		
主な施設内容 (定員等)	展示場(全面利用、三分の二利用、三分の一利用)、屋外展示場、大会議室、小会議室、展示場に係る設備(冷房設備、暖房設備、音響設備等)、設備器具(テーブル、演台、いす、パネル、スクリーン等)		
主な業務内容	(1)利用の承認に関する業務 (2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務		

2. 類似施設・近隣施設

名称・施設内容・ 利用状況等	(1)アピオ甲府 (2)甲府市総合市民会館
-------------------	--------------------------

3. 利用状況

単位:人、%

		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度 (目標値)
展示場利用率	展示場利用率	38.0	30.8	30.2	
	展示場利用率	38.0	30.8	30.2	
	目標値	39	40	39	39
	目標値設定の考え方	リピーター 35% 新規 4%	リピーター 35% 新規 5%	リピーター 36% 新規 3%	リピーター 36% 新規 3%
	対19年度比	100.0%	81.1%	79.5%	102.6%

4. 収支状況

単位:円、%

		平成20年度	平成21年度 (計画値)	平成21年度 (実績値)	平成22年度 (計画値)
収入	施設利用料	88,714,202	108,495,000	90,065,803	108,495,000
	指定管理者委託料				
	その他	6,235,475	7,556,000	7,499,544	7,556,000
	収入合計(A)	94,949,677	116,051,000	97,565,347	116,051,000
支出	人件費	23,542,786	31,147,000	24,619,414	31,252,000
	県への納付金	9,500,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000
	管理運営費	62,600,588	74,464,000	63,072,293	74,004,000
	(うち外部委託費)(B)	25,597,599	25,672,000	25,307,491	25,286,000
	支出合計(C)	95,643,374	115,611,000	97,691,707	115,256,000
収支差額(A-C)		-693,697	440,000	-126,360	795,000
外部委託比率(B÷C)		26.8%	22.2%	25.9%	21.9%

5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成21年4月～22年3月、実施方法:展示会等主催者へのアンケート、回答数:60件
-------	--

単位: %

調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
①施設や設備の整備状況	96.7%	3.3%	0.0%	0.0%
②施設のサービス提供	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
③職員・スタッフの対応	98.3%	1.7%	0.0%	0.0%
④施設全体の満足度	96.7%	3.3%	0.0%	0.0%
各項目の平均	95.4%	4.6%	0.0%	0.0%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・催しの開催時などで、開催者側で近くの駐車場を占拠してしまい、来場客が非常に不便なことがあったので、もっと来場客に配慮してほしい。 ・施設の一部が摩耗等して使いにくくなっているところがあった。 ・全館禁煙はわかるが、喫煙場所を考えてほしい。 ・医務室が暗くて狭い。また、ベッドが一つしかなく、使いたい人が使えなかった。 ・展示室に手洗いの数が少ない。 ・利用料金が高い。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・原則として開催者は会場近くに駐車しないよう注意しているが、アイメッセ側でも見回りをするなど、来場客の優先の徹底を図った。 ・鍵の摩耗・不具合、カラーコーンの破損について、修繕等対応した。 ・あくまで館内は禁煙とするが、場所の改善を図った。 ・医務室の広さ確保は難しいが、雰囲気は暗くならないような措置を講じた。 ・ハード的な対応は難しいが、できる限りソフト面での対応を図った。 ・利用料金は、条例上の制約があるため、対応は難しい。

6. 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	維持管理計画書どおり適正に業務執行した。	維持管理計画書及び維持管理マニュアルに基づき、概ね適正に実施されている。
運営業務	業務計画書に沿って業務執行した。	一部を除き、業務計画書に基づき、概ね適正に実施されている。 予定していた事業の一部で、調整がつかず実現しなかったものがあったので、計画的に実施を図る必要がある。
自主事業	業務計画書に沿って業務執行した。	業務計画書に基づき、概ね適正に実施されている。展示場の利用件数、利用率の向上を図るため、自主事業や企画事業を行っている。
利用状況	展示場の利用件数・利用率は、景気の落ち込みにより目標を達成できなかった。利用率向上には、平日利用の増加が必要であるので、ターゲットを絞り、活用方法等を提案しながら積極的な営業活動を行っていききたい。	展示場利用について、目標を達成できなかったが、新規開拓分は目標を達成しており、リピーター分についても営業活動の成果が認められつつある。ワンストップサービスの機能強化を図るなど、より一層の営業努力を望む。
収支状況	収入については、利用率が低調であったため計画に比し大幅な減収となった。 支出については、事務費の削減を徹底して行った。また、水道光熱費など、コスト削減を進めるため効率的な運用に努めた。	収入減となったことに応じ、支出を相当程度抑制したため、若干の赤字にとどまっている。人件費も、計画人数を下回り、抑制されている。 戦略的に利用率の向上と収入の増加を図る必要がある。
利用者満足度	常にお客様が気持ちよく利用していただけよう努めている。 利用者の意見、指摘内容は、改善可能なものについては、即対応している。	来館者に対するアンケート実施の取り組みが不十分である。利用者(イベント主催者等)に対しても、アンケートの記入にとどまらず、組織的に意見を聴取するなどして、業務改善につなげることを望む。
運営目標の達成状況	展示場の利用件数・利用率は、景気悪化が長引いていることが影響し、目標数値には至らなかったが、概ね目標を達成した。 また、新規顧客の獲得など営業努力により徐々に改善の兆しがみえつつあり、リピーター確保策としてのアフターケアや料金設定の工夫などに努めることで、さらに利用の向上が見込まれる。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	施設の維持管理については、総合的に適正な業務執行であると判断できる。 展示場の利用件数・利用率は、景気悪化の影響により実績は低調であるが、営業努力により徐々に改善の兆しがみえつつあるので、今後も営業努力を期待する。利用率向上対策としてリピーター確保、新規開拓ともに重要であるが、特にリピーター確保策として、利用後に訪問して要望事項や感想を聴取するなどアフターケアに力を注ぐことも検討されたい。 利用率と料金は密接な関連があるので、利用率の向上を図るために、総合的なサービス提供の機能強化を図るとともに、条例の範囲内で料金設定の多様化について検討することを期待する。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	展示場の利用件数・利用率について、新規顧客、リピーターに対し積極的に営業活動を実施し、稼働率40%を目指して頑張ります。 アフターケアは、利用のお礼もかねて訪問等を行い、要望事項や感想を聴取し、今後も利用予約の確保に繋げていきたい。 利用料金等については、現在、閑散期(8月、12月)は割引となっているが、今後、平日利用料金の割引、交流サロンの有効利用方法等についても検討していきます。	

7. 管理体制(組織図)

