

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22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	産業政策課
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(公益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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度 (目標値)
利用者数	利用率	30.8	30.2	29.4	
	利用者数合計	30.8	30.2	29.4	
	目標値	40	39	39	30
	目標値設定の考え方	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%	リピーター 28% 新規 3%
	対20年度比	100.0%	98.1%	95.5%	97.4%
稼働率					

4. 収支状況

単位:円、%

		平成21年度	平成22年度 (計画値)	平成22年度 (実績値)	平成23年度 (計画値)
収入	施設利用料	90,065,803	108,495,000	76,031,434	83,361,000
	指定管理者委託料				
	その他	7,499,544	7,556,000	22,507,635	6,639,000
	収入合計(A)	97,565,347	116,051,000	98,539,069	90,000,000
支出	人件費	24,619,414	31,252,000	25,938,004	20,218,000
	県への納付金	10,000,000	10,000,000	10,000,000	11,000,000
	管理運営費	63,072,293	74,004,000	61,862,166	58,589,000
	(うち外部委託費)(B)	25,307,491	25,286,000	25,403,140	24,219,000
	支出合計(C)	97,691,707	115,256,000	97,800,170	89,807,000
収支差額(A-C)		-126,360	795,000	738,899	193,000
外部委託比率(B÷C)		25.9%	21.9%	26.0%	27.0%

※直営の年度は、県の収支を記入し、指定管理者施設の年度は、指定管理者の収支を記入する。

5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成22年4月~23年3月、実施方法:展示会等主催者へのアンケート、回答数:55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	94.5%	5.5%	0.0%	0.0%
②施設のサービス提供	94.5%	5.5%	0.0%	0.0%
③職員・スタッフの対応	85.5%	14.5%	0.0%	0.0%
④施設全体の満足度	92.7%	7.3%	0.0%	0.0%
⑤再度利用希望	98.2%	1.8%	0.0%	0.0%
各項目の平均	93.1%	6.9%	0.0%	0.0%

※調査項目は、施設ごとに適宜変更する。

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・机の天板、脚の破損した物があった。 ・音響設備の故障が多く、調子が悪かった。 ・利用料金が高い ・急な電源関係に対応して頂き感謝している。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント終了後、即修理・交換を行った。 ・定期的に検査を行い、損傷が有る場合は補償に努めている。 ・利用料金は、条例上の制約があるため、対応は難しい。 ・改善可能ものは即対応し、お客様の利便を図っている。

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	業務計画書どおり適正に業務執行した。	業務計画書に基づき、概ね適正に実施されている。
自主事業	業務計画書どおり適正に業務執行した。	業務計画書に基づき、概ね適正に実施されているが、一部で実施されないものがあるので、計画的に実施を図る必要がある。
利用状況	展示場は、景気悪化の影響により、利用頻度が高いイベントの見送りやイベント規模の縮小等により、利用率の目標を達成できなかった。利用率向上には、平日の利用増加が不可欠である。平日の活用方法等を提案しながら地道な営業活動を行っていきたい。	展示場利用について、目標を達成できなかったが、新規開拓は営業努力もあり目標を達成している。一過性の利用ではなく、リピーターとしての定着が課題。今後も利用者のニーズに速やかな対応を行い、常に業務改善・サービス向上を図ることが必要である。
収支状況	収入は景気低迷が長引き、利用率が低調であったため、当初計画に比べて大幅な減収となった。支出は事務費の削減を徹底して行った。また、水道光熱費など効率的な運用を行いコスト削減に努めた。	今後景気に影響されない戦略的な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。	利用者の意見について、解決可能な限り速やかに対応されていた。利用者の来館者に対するアンケートへの取り組みが不十分であるため、利用率向上に反映するようなアンケート方法の工夫が必要である。
運営目標の達成状況	展示場利用率は、景気の低迷により目標数値に達しなかったが、会議室の利用率は目標を上回ったため、概ね目標を達成した。 営業努力により新規顧客の獲得などしているが、平日や閑散期のイベント開催など、具体的な対策を検討するなど、利用率の向上を図る必要がある。	
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、総体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目標達成はできなかったが、新規開拓は実績を上げている。今後は、平日利用を促す制度の導入や、新規分野の開拓等積極的な営業活動・努力を期待する。総合的なサービス提供の機能強化や顧客の利便性を図り、利用率の向上を図るために更なる努力を期待する。	

<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>展示場の利用件数・利用率の向上を目指し、リピーター訪問、新規顧客・新規分野の開拓など営業活動を積極的に行っていきたい。 また、各割引制度の導入や総合的なサービス提供の強化など、利用率の向上に繋がる方策を検討していき、お客様の利便性を図っていきたい。 来館者に対するアンケート方法については、主催者にもご協力を頂きながら来館者の確保を目指し、今後検討していきたい。</p>
---------------------------------	--

7. 管理体制(組織図)

