

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23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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (目標値)
利用者数	利用率	30.2	29.4	30.9	
	利用者数合計	30.2	29.4	30.9	
	目標値	39	39	30	30
	目標値設定の考え方	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 2%	リピーター 28% 新規 2%
	対21年度比	100.0%	97.4%	102.3%	99.3%
稼働率					

4. 収支状況

単位:円、%

		平成22年度	平成23年度 (計画値)	平成23年度 (実績値)	平成24年度 (計画値)
収入	施設利用料	76,031,434	83,361,000	94,614,472	106,300,000
	指定管理者委託料				
	その他	22,507,635	6,639,000	8,307,937	1,700,000
	収入合計(A)	98,539,069	90,000,000	102,922,409	108,000,000
支出	人件費	25,938,004	20,218,000	27,725,640	30,999,000
	県への納付金	10,000,000	11,000,000	11,294,400	11,294,400
	管理運営費	61,862,166	58,589,000	63,887,312	64,464,600
	(うち外部委託費)(B)	25,403,140	24,219,000	24,432,143	24,600,000
	支出合計(C)	97,800,170	89,807,000	102,907,352	106,758,000
収支差額(A-C)		738,899	193,000	15,057	1,242,000
外部委託比率(B÷C)		26.0%	27.0%	23.7%	23.0%

※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23年4月~24年3月、実施方法:展示会等主催者へのアンケート、回答数:58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	89.7%	10.3%	0.0%	0.0%
②施設のサービス提供	82.8%	15.5%	1.7%	0.0%
③職員・スタッフの対応	84.5%	12.1%	3.4%	0.0%
④施設全体の満足度	91.4%	5.2%	3.4%	0.0%
⑤再度利用希望	98.3%	0.0%	1.7%	0.0%
各項目の平均	89.4%	8.6%	2.0%	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"> 音響設備の故障が多く、調子が悪かった。 ゴミのコンテナが指定時間を過ぎて来なかった。 一括支払は厳しい(分割希望)。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> 音響設備はイベント前にテストを行っているが、本番中頻繁に使用していると調子が悪くなることが多く、その都度業者に来てもらい対応している。 ゴミのコンテナは業者連絡のうえ即設置し、お客様の利便を図った。 利用料金の納付は条例や利用規程に基づいており対応が難しい。

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。
利用状況	展示場は、臨時イベントの利用により新規目標の達成ができた。景気の低迷により、イベントによっては日数の見直しや規模の縮小があった。利用率を上げるには平日の利用増加が不可欠である。今後とも活用方法を提案しながらの地道な営業が必要と思われる。	展示場利用について、震災の影響があったものの新規開拓に努めた結果、年度の目標を達成できた。長引く景気の低迷により今後大幅に利用率を向上させていくことは難しい。継続して営業活動を行い、利用者をリピーターとして定着化を図ることが必要である。
収支状況	収入は前半は震災の影響があったが後半から新規分野の営業成果が出始め、当初計画に比べて増収となった。支出は事務費の削減を徹底して行った。また、節電計画を立て電気、ガスの効率的な運用並びに節電を行った。	震災の影響が懸念されたが新規分野への営業活動が奏功し、収入は計画を上回った。夏季には利用者の協力のもと徹底した節電を行い、支出の抑制に努めた。今後とも景気に影響されない安定的な収入を確保する必要がある。
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、指摘内容については、改善可能なものは即対応している。	利用者の要望について、対応可能な限り速やかに対応されていた。来館者へのアンケートに関する取り組みが不十分であるため、アンケート方法を工夫して行い、利用率向上に反映させる努力が必要である。
運営目標の達成状況	展示場の利用率は、震災の影響が懸念されたものの新規顧客獲得に向けた営業活動の成果が現れ始め、TVCMやPV撮影により年度の目標を達成した。会議室の利用率もほぼ計画どおりであり、概ね年度の目標を達成した。 引き続き営業活動を行いリピーター確保に努めるとともに、平日や閑散期のイベント利用促進に取り組むことにより、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、新規開拓の営業努力が徐々に結実し、年度の目標を達成したところ。年間を通じ安定した利用実績を確保するには利用者のリピーター化が不可欠であり、引き続き積極的な営業活動を期待する。 総合的なサービス提供の機能強化や利用者の利便性確保に取り組み、利用件数・利用率の向上を図るために更なる努力を期待する。	

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、会議室の利用件数・利用率の向上を目指して、リピーター訪問、新規顧客の開拓など積極的に営業展開していきたい。
また、総合的なサービス提供の機能強化や平日利用の促進を促す制度の導入検討など、お客様の利便性を図り、利用率の向上を目指していきたい。
来館者に対するアンケートについては、主催者にご理解・ご協力を頂きながら、今後検討していきたい。

7. 管理体制(組織図)

