

第4期指定管理期間にかかるモニタリング項目(令和元～4年度)

【施設名】 コンベンション施設(福岡国際会議場、マリンメッセ福岡A館・B館)

【指定管理者】 一般財団法人 福岡コンベンションセンター

【各項目の評価基準】

評価基準		配点
A	協定内容及び本市が求める管理水準よりも特に優れた成果をあげている	5
B	協定内容及び本市が求める管理水準よりも優れた成果をあげている	4
C	おおむね協定内容及び本市が求める管理水準を達成している(標準レベル)	3
D	一部、協定内容及び本市が求める管理水準を達成していない	2
E	ほとんど協定内容及び本市が求める管理水準を達成できていない	1

No	区分	モニタリング項目	配点	評価内容
1 業務の履行に関する評価				
1	人員体制	施設の管理運営にあたる人員の配置状況は合理的であったか	4	業務内容や専門性に応じた適正な人員配置を行っている。また、今後の定年退職に備えた計画的な職員採用・人材育成を行っている。
2		職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか	4	コロナ禍においてもオンラインを活用した研修を実施、また、資格取得に助成を行うなど、職員の資質・能力向上を図る取組みがなされている。
3	法令遵守	法令・条例・協定を遵守し、必要な点検・報告等、適正な運営ができていないか 施設の利用者の個人情報保護するための方策が適切に実施されているか	4	条例・規則、協定書等を遵守し、適切な管理・運営が行われている。また、新型コロナウイルス感染症対策のため、国及び福岡県の指針に基づいて施設利用ガイドラインを策定し、適正利用に努めている。
4	公平性の確保	公平で公正な利用確保への取組みがなされたか	4	4施設の管理規程の利用基準の統一化により、公平性・公正性の明瞭化を図るとともに、管理規定等を遵守し、公平・公正かつ丁寧な対応により、適切な施設利用の確保がなされている。
5	施設管理	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか	4	法定・定期点検の実施や日頃からの巡回点検により、施設の安全性が確保されている。
6		防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか	5	台風に伴う高潮発生、テロ、感染症(新型コロナウイルス)などの施設環境を取り巻く危機事案が複雑かつ多様化していることからマニュアルの見直しを行い、不測の事態に備えている。また、消防法で定める防火・防災管理項目のすべて(ハード面・ソフト面)において所管消防署から最適評価「防火優良認定証」を受けている。
7	施設維持	施設の保守管理、点検、清掃、備品管理は適切に行われたか	4	施設の保守点検や清掃等は適切に実施されており、また、備品の修繕・買替の度に台帳を更新するとともに定期的に現物調査を実施して適切な管理を行っている。新型コロナウイルス感染症対策として、「抗ウイルスコーティングの実施」「オゾン除菌機の導入」「エスカレーター用赤外線除菌機の導入」「空調設備の増設」などを行った。
8	環境への配慮	省エネルギー、省資源等、環境に対する配慮がなされているか	4	段階的にLED化を進めるとともに、ペーパーレス化の推進に努めている。また、マリンメッセA館では、独自の手法を取り入れ光熱水費の大幅な削減を実現している。
9	緊急対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか	4	緊急時に備え、財団・防災センター職員だけでなく催事主催者にも危機管理対応マニュアルの周知を図るとともに、消防・警察による研修等も実施し、緊急時の対応に備えている。
10	経理事務	帳簿等を備え、適正な経理事務を行っているか	4	自主的に3ヶ月毎に会計士監査を受けることで、適正で透明性のある経理事務を行っている。
2 施策目的の達成及びサービスの質に関する評価				
11	目標の達成	設定した目標を達成することができたか 市の施策に沿った催事を開催できたか	3	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用率・利用者数・国際会議の件数は目標を下回ったものの、コロナ禍での安全な催事開催に努め、いずれの数値も回復している。
12	営業活動	MICE誘致強化に向け、計画的なマーケティング・営業活動が実施できているか	4	市・Meeting Place Fukuokaとの緊密な連携の下、誘致活動に取り組んでおり、コロナ禍においてはオンラインによる面談を実施、行動規制緩和後はスムーズに訪問営業に切り替えるなど、状況に応じた活動を行い、国際会議等の開催が決まるなど誘致に成功している。また、B館の開館に伴い、催事規模に応じた施設の提供が可能となったことから、既存催事の拡大化の提案や大型展示会の誘致を積極的に行った。
13	広報活動	施設の設置目的に沿った適切な広報活動を行い、効果が上がっているか	4	広報戦略を策定し、より効果的な広報活動に努めている。また、マリンメッセB館の開館にあわせ、ドローンによる空撮・プロモーション動画を制作するなど、最新の情報発信に努めている。
14	利用者への情報提供	利用者の利便性を高めるため、施設や事業に関する情報提供が十分になされたか	4	新型コロナウイルス感染症に関する助成制度や施設利用条件をホームページを随時更新しながら情報提供に務めた。また、YouTubeやTwitterを活用した情報発信に新たに切り替えるとともに、施設のパフレットを刷新を行った。
15	事業運営	コンベンションゾーンの施設相互利用の取組みがなされたか	4	複数施設を利用する主催者に対しては、窓口を一本化して利便性の向上を図っている。また、A・B館同時利用開催時、音声アナウンスが同時にできるよう機器を導入した。
16	国際MICEへの対応	国際MICEへの取組みがなされたか	3	新型コロナの影響により、外国人が参加する国際MICEの案件は少なかったが、自動翻訳機の導入、オンライン配信やハイブリッド開催のノウハウを確立して、主催者に適切な提案を行うなど、国際MICE開催に向けた取り組みを行った。
17	利用者サービスの向上	利用者満足度割合を向上することができたか 利用者満足度の向上に向けた取組みがなされたか	4	アンケート調査結果によると主催者の満足度は、例年通りハード面・ソフト面ともに90%を超える高いものであった。また、各種コロナ対策を実施し、安心快適に施設利用できるようサービス向上に努めた。
18	苦情・要望対応	苦情・要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	4	主催者及び来場者からの情報を集約し、内部協議・情報共有を行うことにより、即効性のある対応や、設備の更新を実施する等のサービス体制の強化に努めた。また、発生した事件、事故や問題点、その他対処法等の情報を委託会社とも共有化し、問題解決に努めている。
19	自主的な取組み	サービスの質を維持・向上するための自主的な取組みがなされ、その効果があったか	4	新型コロナウイルス感染症対策として、手指消毒液の設置、アクリル板、非接触型体温計の無料貸出等を実施した。また、レイアウトプランの提案、オゾン発生器や抗ウイルスコーティング等の導入など、安全・安心な催事開催をサポート。オンラインやハイブリッド開催への対応を強化し、資材の提案や運営スタッフの手配等を行うなど、スムーズな会議運営の提案を行った。
20	地域経済への貢献	地域経済への貢献に取り組むことができたか	4	委託・修繕業務のうち、特命随意契約で委託しなければならない特別な理由のある契約を除くと地域調達率は100%となっている。
21	地域連携	周辺地域との連携が十分なされているか	3	博多臨港警察署、ベイサイドプレイス、サンパレス等の近隣施設や、市内の他のMICE施設と定期的に情報交換を行うなど連携を図っている。令和4年度には、施設の空き日程を活用し、地域の小学校に施設を開放し、全校行事として「新体力測定」を実施するなど、コロナ下での工夫も見られた。
22	市施策への貢献	MICEに限らず、市が取り組む施策に貢献・協力ができているか	5	世界水泳延期に伴う会場確保や新型コロナウイルス感染症のワクチン接種としての会場確保など市の施策に協力をを行った。また、新型コロナウイルス感染症対策についても、市の方針に基づきキャンセル料を還付したほか、感染症拡大防止のための取り組みを行った。
3 収支状況に関する評価				
23	経費削減	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか	5	契約の方法や内容を見直し、経費削減に努めた。また、施設の空き日を使って修繕・点検を行うことで、修繕・点検に要する日数を減らし、施設稼働率の向上を図るとともに経費の削減に努めた。
24	収支の向上	収支向上への取組みは十分なされているか	4	新型コロナウイルス感染症の影響により事業収入が減収したが、委託費等の経費削減を行うとともに、持続化給付金や雇用調整助成金等、国の制度を活用した収益の確保に努め、当期一般正味財産増減額は令和2年度を除き、黒字を確保した。
25	長期修繕への取組み	長期修繕計画に基づいた施設の維持修繕及び積立が計画的に実施できたか	4	修繕・工事は長期保全計画に基づいて実施しているが、補修等により延命可能なものは更新を先送りし、ライフサイクルコストの削減に取り組んでいる。新型コロナウイルス感染症の影響が大きかった令和2年度を除き、予定どおり修繕等積立資産への積立を行っている。
合計点(125点)			100	

4 実績

モニタリング項目														
●目標の達成	項目		令和元年度			令和2年度			令和3年度			令和4年度		
	●目標の達成	目標利用率の達成状況	国際会議場	77.7%			31.8%			43.2%			69.8%	
マリンメッセA館			83.3%			14.7%			52.8%			66.1%		
マリンメッセB館			-			-			38.8%			32.8%		
国際センター			80.7%			20.3%			40.5%			62.3%		
目標利用人数の達成状況		国際会議場	356,094人			70,657人			140,612人			299,525人		
		マリンメッセA館	1,174,928人			72,979人			417,022人			944,871人		
		マリンメッセB館	-			-			124,800人			158,970人		
		国際センター	478,867人			48,417人			139,081人			325,336人		
国際会議の開催件数	全施設	26件			0件			0件			16件			
学術会議の開催件数	国際会議場	15件			18件			35件			27件			
●福岡市のMICE戦略への対応	新規案件の開催件数	国際会議場	114件			71件			132件			176件		
		マリンメッセA館	17件			7件			9件			14件		
		マリンメッセB館	-			-			3件			19件		
		国際センター	12件			9件			5件			10件		
	重点分野の開催件数	国際会議場	92件			24件			48件			55件		
		マリンメッセA館	21件			2件			3件			13件		
		マリンメッセB館	-			-			5件			12件		
		国際センター	31件			3件			5件			11件		
	リピーター件数	国際会議場	642件			323件			453件			602件		
		マリンメッセA館	70件			13件			31件			51件		
		マリンメッセB館	-			-			13件			20件		
		国際センター	79件			19件			38件			56件		
●施設相互利用	項目		令和元年度			令和2年度			令和3年度			令和4年度		
	複数施設を利用した催事の開催件数	2施設利用	34件			5件			2件			8件		
		3施設利用	8件			0件			0件			5件		
		4施設利用	0件			0件			0件			0件		
●利用者サービスの向上	項目		令和元年度			令和2年度			令和3年度			令和4年度		
	主催者の満足度	施設・設備・備品	96.0%	90.0%	-	97.5%	90.9%	-	95.3%	95.2%	100.0%	97.6%	96.2%	90.9%
		スタッフサービス	98.0%	100.0%	-	96.3%	100.0%	-	95.3%	100.0%	100.0%	97.6%	100.0%	100.0%
		レストラン	30.0%	20.0%	-	16.8%	9.0%	-	15.8%	5.5%	-	26.9%	44.4%	-
		総合満足度	96.0%	100.0%	-	95.1%	90.9%	-	93.4%	100.0%	100.0%	98.4%	100.0%	90.9%
	来場者の満足度	総合満足度	58.0%	71.0%	-	-	-	-	87.5%	89.3%	88.0%	77.2%	68.7%	66.6%
	●地域経済への貢献	項目		令和元年度			令和2年度			令和3年度			令和4年度	
地域調達率		委託	96.6%			93.7%			96.9%			97.8%		
		修繕	92.9%			100.0%			98.7%			100.0%		

5 指定管理者における不適切な行為

指導状況	不適切な行為の内容	改善状況
なし		

6 総合評価

コンベンション施設の指定管理者として適切な管理運営が行われている。
 新型コロナウイルス感染症の影響で、催事開催が困難な状況が続いたが、国及び福岡県の指針に基づいて施設利用ガイドラインを策定施設利用者への検温、アルコール消毒液の設置、催事後の消毒の徹底、オゾン発生器設置、抗ウイルスコーティングの実施など、ソフト・ハードの両面で安全・安心に催事が開催できる環境づくりに努めた。
 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用率や利用人数等は目標を下回り、事業収入は減収したが、委託費等の経費削減を行うとともに、持続化給付金や雇用調整助成金等、国の制度を活用した収益の確保に努め、当期一般正味財産増減額は令和2年度を除き、黒字を確保した。
 また、マリンメッセ福岡A・B館を同時利用する催事を開催するなど、B館を活用した新たな催事の誘致にも取り組んでいる。