

第4期指定管理期間にかかるモニタリング項目(令和3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、オペレーション部の職員を全施設の催事に対応させる、定年退職を見据えた職員採用を行うなど、技術継承にも努めている。
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た。
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	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。また、新たに福岡コンベンションセンター職員倫理行動基準を策定し、職員倫理の保持を図っている。
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	4	救命講習の受講、不審者・テロ対応に係るマニュアルの見直し、4施設合同の防火・防災訓練を実施するなど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・国際会議の件数等は大幅に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、前度を上回る利用率となった。
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、コロナ禍においてオンラインによる面談等を通じて、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、世界水泳の再延期による利用調整も丁寧に行い、利用者離れの防止に努めた。
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	策定した広報戦略を基に、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作成するなど、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努めた。また、YouTubeやTwitterを活用した情報発信に新たに取り組んだ。
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、マリンメッセB館の空き日を利用し、他施設との相互利用を図り、来場者サービスの向上を図っている。
16	国際MICEへの対応	国際MICEへの取組みがなされたか	3	新型コロナウイルス感染症の影響により、国際会議の開催は行われなかったが、オンラインでの開催を見据え、NET回線の強化等を行った。
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。
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	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。また、オンラインやハイブリット開催への対応を強化し、スムーズな催事開催に努めた。
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	令和3年度の委託・修繕のうち、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。
22	市施策への貢献	MICEに限らず、市が取り組む施策に貢献・協力できているか	5	マリンメッセB館をワクチン接種会場として確保し、市のコロナ対策に協力した。また、世界水泳の再延期に伴う予約調整も行った。さらに、新型コロナウイルス感染症対策においては市の方針に則り、3施設のキャンセル料を返還するとともに、感染拡大防止にも取り組んでいる。
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	4	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。また、点検仕様の見直しを行い、契約金額の減少を図った。
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黒字に転換した。
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。また、修繕等積立資産は、計画通り積立を行った。
合計点(125点)			98	

4 実績

モニタリング項目								
●目標の達成	項目		令和3年度			目標		
	●目標の達成	目標利用率の達成状況	国際会議場	43.2%			75.0%	
マリンメッセA館			52.8%			80.0%		
マリンメッセB館			38.8%			50.0%		
国際センター			40.5%			80.0%		
目標利用人数の達成状況		国際会議場	140,612人			400,000人		
		マリンメッセA館	417,022人			960,000人		
		マリンメッセB館	124,800人			250,000人		
		国際センター	139,081人			380,000人		
国際会議の開催件数	全施設	0件			25件			
学術会議の開催件数	国際会議場	35件			20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	132件			-		
		マリンメッセA館	9件					
		マリンメッセB館	3件					
		国際センター	5件					
	重点分野の開催件数	国際会議場	48件			-		
		マリンメッセA館	3件					
		マリンメッセB館	5件					
		国際センター	5件					
	リピーター件数	国際会議場	453件			-		
		マリンメッセA館	31件					
		マリンメッセB館	13件					
		国際センター	38件					
●施設相互利用	項目		令和3年度			前年度		
	複数施設を利用した催事の開催件数	2施設利用	2件			2件		
		3施設利用	0件			0件		
		4施設利用	0件			0件		
●利用者サービスの向上	項目		令和3年度			前年度		
	主催者の満足度	施設・設備・備品	95.3%	95.2%	100.0%	97.5%	90.9%	-
		スタッフサービス	95.3%	100.0%	100.0%	96.3%	100.0%	-
		レストラン	15.8%	5.5%	-	16.8%	9.0%	-
		総合満足度	93.4%	100.0%	100.0%	95.1%	90.9%	-
	来場者の満足度	総合満足度	87.5%	89.3%	88.0%	-	-	-
	●地域経済への貢献	項目		令和3年度				
地域調達率		委託	96.9%					
		修繕	98.7%					

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

令和3年度は、前年度に引き続き、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る結果となったが、レイアウトプランの提案や抗ウイルスコーティングの実施など、ソフト・ハードの両面に対策を行うことで、いずれも前年度を上回る結果となった。
 また、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、国の制度を活用するなど歳入の確保及び歳出の削減に努め、当期一般正味財産増減額は黒字に転換している。