

第5期指定管理期間にかかる年度評価(令和6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
<b>1 業務の履行に関する評価</b>				
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	専門的知識を有する人員を適材適所に配置するとともに、催事運営部門を一部業務委託するなど、合理的な組織体制により、効率的に業務を遂行している。また、財団外に職員を派遣する等、長期的な人材育成に取り組んでいる。
		職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか		
2	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・協定書等を遵守するとともに、施設の法定点検・保守も遅滞なく実施するなど、施設の適切な管理・運営が実施されている。個人情報の管理も徹底されており、令和6年度も引き続き情報漏洩等の事故はなかった。
3	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	管理規定等を遵守するとともに、顧客の立場に立った公平・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。
4	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・定期点検の確実な実施に加え、日頃からの巡回点検により予防保全に努め、危険箇所は迅速に修繕を行う等、事故防止などの安全対策に対する高い意識が醸成されている。
		防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか		
5	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	予防保全に基づく適切な維持管理及び修繕、備品管理が行われている。施設の清浄度について来館者から高評価を得るなど、利用者が安全に安心して施設を利用できるよう日頃より維持管理に努めている。
6	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	財団職員に加え、外部スタッフ・催事主催者にも研修・訓練等を実施し、緊急時・有事での関係者との一体的な対応に向けた協力体制を構築している。また、救急事案にかかる救急車の迅速な手配・搬送、適切な応急手当等のための救命講習受講等、安全意識及び防災知識・技術の向上に努め、安心して利用できる施設としての体制を整えている。
7	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	適切な予算執行に向けたチェックの徹底及び経理処理に努めるとともに、自主的に3ヶ月毎に会計士監査を受けることにより、適正で透明性のある経理事務を行っている。
<b>2 施策目的の達成及びサービスの質に関する評価</b>				
8	目標の達成	設定した目標を達成することができたか	4	国際会議や学術会議の開催件数やマリンメッセA館の稼働率が目標を大きく上回るとともに、重点課題でもあるマリンメッセB館の稼働率向上にむけて、新規誘致や複数施設利用による既存の規模拡大等に向けた営業に努めた結果、目標をほぼ達成するなど、営業努力は評価に値する。また、アジア・オセアニア地球科学学会(AOGS)をはじめとする多くの国際会議・学術会議の誘致に成功するとともに、市の助成金制度の紹介等による展示会の獲得・規模拡大等につなげるなど、市の重点分野にかかる催事も多数開催している。
9	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	営業ターゲットの抽出やキーパーソンとの関係構築、MICE関連EXPOへの出展、主催者支援メニューの充実等、戦略的な営業活動や施設のPR、情報収集等に積極的に取り組んだほか、他施設との差別化として、新たに財団独自のアフターコンベンションを開発し提案活動に活用するなど、新規催事の開催や既存催事の規模拡大につなげた。
10	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	MICE関連EXPOでのブース出展やポケット版パンフレットの作成、さまざまな広告媒体への出稿などを通じて、積極的かつ効果的な施設プロモーションに注力している。
11	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	HPでの施設の空き状況の定期更新等により、利便性の向上やスムーズな予約獲得につなげるとともに、助成金制度を主催者に提案し、催事開催のサポートに努めた。また、来場者のニーズを捉え、施設周辺の飲食店情報や駐車場・コンビ二情報等を集約するなど、オールインワンでわかりやすい情報発信に努めた。
12	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	5	複数施設を利用する催事の窓ロー本化、準備から撤去までの転換の軽減など、主催者の負担軽減に努めるとともに、収集した開催情報からの予測による事前の渋滞緩和や混雑軽減対策に取り組んだ結果、令和6年度は複数施設利用催事が21件に拡大した。また、施設相互利用者に対しマリンメッセテラス活用を提案するなど相互利用における利便性向上に努めるとともに、A館コンサートにおける物販会場としてのB館利用が主催者に定着し、令和6年度は9件の相互利用に繋がるなど、新たな相互利用のスキームを構築した。
13	国際MICEへの対応	国際MICEへの取組みがなされたか	4	多言語対応の観光機器の設置やビクトサインの拡充、宗教や地域の違いによる多様な食文化への対応に加え、レストランや自動販売機のキャッシュレス決済拡充や、ストックルームを活用したイスラム圏来場者に向けた祈祷室設置など、外国からの来場者が安心かつスムーズに施設を利用できるように取り組んでいる。また、海外でのMICEセミナー参加や外国語対応力強化に務め、国際MICEに向けた受け入れ態勢の強化を図っている。
14	重点分野の誘致	重点分野の積極的誘致、新たなビジネス機会の創出に向けた取組みがなされたか	4	医療・医学、アジアの重点分野において、日本整形外科学会学術総会やアジア太平洋アクティブ・エイジング会議20周年福岡大会など、MICE都市としてのプレゼンス向上に寄与する会議が令和6年度に68件開催された。また、新産業分野においては、半導体産業展などの九州の産業をけん引する催事が令和6年度に6件開催された。
15	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	主催者とのコミュニケーションを重視し、関係性の向上に努めるとともに、柔軟な対応を心がけており、主催者アンケートは全体の満足度98%以上を達成している。また、来場者に向けたサービスとして近隣のコンビニ・ATM・飲食店情報を集約した電子マップの充実や施設周辺の混雑解消に向けた第一駐車場の利用促進等に取り組む、来場者アンケートについても高い満足度となっている。
16	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	苦情・要望の内容を分析し、即時に対応できるものは早急に改善し対策を講じるとともに、対応が難しいものでも将来的な課題とするとともに、その内容について、財団内部で情報共有を行うなど、苦情・要望をサービス向上に向けた取組みにつなげている。
17	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	来場者に向けては、飲食機会の提供に向けた週末のキッチンカー設置や国際会議場レストランのリニューアル、カーシェアリングサービスの開始や駐車場周辺の混雑解消対策など、主催者に向けては不足備品等を施設間相互に補完して貸出できるようにするなど、自主的にニーズや課題を分析しサービスの質を向上する取組みを実施している。
18	観光・MICE・文化の施策推進	観光・MICE・文化の施策推進に資する提案業務がなされたか	4	「食」をテーマとした地域発MICE「フードビジョン・福岡」や「福岡の音楽文化」をテーマとした「FUKUOKA MUSIC SUMMIT」の開催、財団独自のアフターコンベンション「新発見ツーリズム」の開発など、観光・MICE・文化が融合した施策を企画・提供している。
19	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	4施設の利用者数合計が222万人となるなど、コンベンションゾーンに多くの来場者を呼び込むことで、来場者の消費により地域経済に貢献している。また、特別な理由を除く委託費や修繕費の地域調達率が100%となるなど、地場企業の振興に寄与している。
20	地域連携	周辺地域との連携が十分なされているか	4	周辺施設などで組織する「臨港会」での清掃・防犯活動や、市内11施設で組織する「ホール協議会」での施設間での課題共有・サービスの質の向上などに取り組むとともに、市のアートへの取組みと連携した市民向けアートワークショップの開催、博多小学校への防犯カメラ寄贈など、地域との連携を積極的に図っている。
21	SDGsへの対応	SDGsの達成に向けた取組みがなされているか	5	SDGsへの取組方針を明文化し共有することで、職員の意識向上を図り、取り組みを加速しており、再生可能エネルギー由来電力や省エネ対応自販機の調達率100%を達成するとともに、GHG削減に向けた実証実験や空調効率化による光熱水費の削減など、環境負荷軽減に向けた取り組みを推進している。
22	市施策への貢献	市が取り組む施策に貢献・協力できているか	4	Fukuoka Flower Showをはじめとしたデジタルサイネージへの市・関連団体の情報提供やFaNプロジェクトパートナーへの登録及び情報発信、一人一花運動への参加、パブリックアート設置にかかる式典・交流会開催への協力等、市が取り組む施策に積極的に貢献・協力している。
<b>3 収支状況に関する評価</b>				
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	施設の稼働率が非常に高い状況で推移しており、施設の維持にかかる日程の確保が困難な中、関係部署間で密に確認を行うことで、効率的な点検・修繕を図り経費の削減に努めている。空調設備の管理・運営による効率的な運転により、省エネに努めている。
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	5	営業努力や適切な維持管理等により施設が高稼働の状況にあり、コンベンション事業収入が当初見込から2億円以上上回るなど、収支向上の取組が功を奏している。また、レストラン事業収入や広告事業収入なども好調で、新たな収益の確保につなげている。
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	施設の長寿命化を図ることでライフサイクルコストの削減に努めるとともに、工事費の平準化や関連工事をまとめて発注するなどの効率的な工事に取組み、計画的に修繕等積立資産の積み立てを行っている。
合計点(125点)			103	

4 実績

モニタリング項目								
●目標の達成	項目	令和6年度			目標			
		利用率	国際会議場	70.3%	68.4%			
	マリンメッセA館	87.0%	80.8%					
	マリンメッセB館	60.2%	61.1%					
	国際センター	71.0%	75.2%					
●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	135件	-				
		マリンメッセA館	20件					
		マリンメッセB館	20件					
		国際センター	15件					
重点分野の開催件数	国際会議場	65件	-					
	マリンメッセA館	13件						
	マリンメッセB館	18件						
	国際センター	12件						
リピーター件数	国際会議場	395件	-					
	マリンメッセA館	62件						
	マリンメッセB館	52件						
	国際センター	65件						
●施設相互利用	複数施設を利用した催事の開催件数	項目	令和6年度			前年度		
		2施設利用	18件	12件				
		3施設利用	3件	0件				
		4施設利用	0件	0件				
●利用者サービスの向上	主催者の満足度	項目	令和6年度			前年度		
			国際会議場	A館	B館	国際会議場	A館	B館
		施設・設備・備品	97.6%	95.4%	100.0%	95.0%	100.0%	100.0%
		スタッフサービス	96.4%	100.0%	100.0%	95.0%	100.0%	100.0%
	主催者の満足度	施設内清掃	94.1%	86.3%	93.3%	94.0%	93.0%	100.0%
		総合満足度	98.7%	100.0%	100.0%	98.0%	100.0%	100.0%
		清潔感	76.3%	97.2%	89.1%			
		快適さ	68.0%	93.1%	89.1%			
		スタッフの対応	63.8%	95.8%	86.4%			
●地域経済への貢献	地域調達率	項目	令和6年度					
		委託	99.6%					
		修繕	94.4%					

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6年度は、世界水泳開催等の特殊事情のない平常運営であったが、マリンメッセA館の稼働率が目標を大きく上回ったことをはじめ、B館の稼働率も開館以来着実に上昇し目標にほぼ達するなど、積極的な営業活動によりコロナ禍以前の水準まで業績を回復させており、コンベンション収入も当初見込みを大幅に超えた増収を達成している。また、戦略的な誘致活動等により、重点分野とする国際会議・学術会議の開催件数も目標を大きく上回っている。特に、A・B館同時利用のような複数施設利用に向けた提案営業が功を奏しており、重点課題であるB館稼働率の上昇につながる新規催事の誘致および既存催事の規模拡大に成功している。

昨年度策定したSDGsへの取組方針に従って、再生可能エネルギー由来電力や省エネ自販機の調達率100%を達成するとともに、施設内の空調運転の効率化に努めるなど、環境負荷軽減に向けた取組みを積極的に推進している。

限られた日程の中で効率的な施設の保守管理を実施することで、新たな催事開催ニーズの取り込みを下支えしている。また、主催者・来場者の総合満足度も高く、高稼働の状況にも関わらず、財団全体として質の高いサービス提供を維持している。