第4期指定管理期間にかかるモニタリング項目(令和5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	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。
2		職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか	4	多様な研修プログラムにより、組織力の向上・職員のスキルアップを図るとともに、財団内のプロジェクトチームにより、職員が自らの組織における人材育成の方針・実施計画を策定するなど、積極的な取組みが見られる。
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。
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。
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。
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	複雑かつ多様化する危機管理対応に対し、随時マニュアルを見直し不測の事態に備えるとともに、職員の救命機能向上に向けた取組み、災害時対応への万全な体制の確保等により、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう体制を構築している。
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	予防保全に基づく維持管理及び修繕、備品管理が行われている。特に、清掃業務においては、来館者からの評価が高く、利用者が安全に安心して施設を利用できるように努めている。
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	新たにSDGs取組方針を策定し、財団内の意識を醸成するとともに、ペーパーレス化や再生エネルギー及び省エネ自販機の調達率100%を実現するなど、環境への配慮にかかる取組みを加速させている。
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	財団・防災センター職員に加え、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。また、急病等の救急対応に備え、救急車の迅速な手配やスムーズな搬送に向けた人員配置、適切な応急手当等のための計画的な救命講習の受講等、安心して利用できる施設として体制を整えている。
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	4	世界水泳をはじめ、大型催事の再開等により、マリンメッセ福岡A・B館ともに高稼働率を達成、国際会議場は大規模改修による4ヶ月の休館期間があったにもかかわらず、目標率をほぼ達成するなど、評価に値する。また、国際会議・学術会議の開催件数も目標を大きく上回り、日本初開催となるWFTGA(世界観光ガイド連盟)の誘致に成功するなど、市の重点分野にかかる催事も多数開催している。
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	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み、新規催事の開催や既存催事の規模拡大につなげた。
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	MICE関連EXPOでのブース出展やWEBプロモーション、施設紹介動画やポケット版パンフレットの作成など、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。また、世界水泳への来場者を対象に実施した、日本文化体験やライトアップ、プロジェクションマッピング等のおもてなし事業が好評となり、施設のイメージ向上、PRにつながった。
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	HPでの施設の空き状況の定期更新や国際会議場の休館情報の早期発信により、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情報の発信に努めた。
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催事の窓口一本化による関係者の負担軽減や、準備から撤去までの輻輳の軽減、B館空き日でのA館催事に対するB館の有効活用等、施設相互利用に向けた利便性向上に取り組んでいる。
16	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、国際会議場のレストランにおける宗教や地域の違いによる多様な食文化に対応した料理提供など、国籍に関わらず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。
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	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95%以上を達成している。また、来場者に向けた積極的な情報発信や、駐車場やトイレにかかるニーズを捉えた対応などにより、来場者アンケートについても高い満足度となっている。
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	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。
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	スタッフ全員が常に安全な施設環境を提供する意識を持って行動するとともに、適正なレイアウトプランや予算に応じた効果的なプランの提案など、主催者に寄り添った運営を行っている。また、利用者ニーズを捉え、キッチンカー設置に向けた実証を行うなど、コンベンションゾーンの魅力向上につながる取組みを実践している。
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	世界水泳の開催により、国内外から延べ48万人を超える来場者を迎えるとともに、海外来場者へのおもてなし事業等を通じて、国際都市福岡の都市ブランド力向上に貢献した。また、当該年度における委託・修繕のうち、特別な理由のある契約を除き、地域調達率は100%であった。
21	地域連携	周辺地域との連携が十分なされているか	4	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るとともに、自主事業として、市内小学生を対象とする観光ポスター作成のワークショップを開催するなど、地域に向けたMICEの意義・魅力等を伝える事業に取り組んだ。
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	組織委員会に職員を派遣し、大会運営のサポートに努めるとともに、自主的に海外からの来場者に向けたおもてなし事業に取り組むなど、世界水泳開催を全面的に支援した。また、Fukuoka Art Nextとの連携や、一人一花運動への取組み、FDGの枠組みを活用した実証実験への参加など、市が取り組む施策に貢献・協力した。
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	4	施設の空き日を使った点検・修繕や工事台帳の電子化による事務簡素化などによる業務効率化を図るとともに、国際会議場の大規模改修においては、工事の分割発注や業者への工事資材の提供、撤去機材の物品売り払いなどによる経費削減に努めた。
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	世界水泳開催に伴うコンベンション事業収入の減少を、営業努力により、その他A館・B館の催事や国際センター・国際会議場の催事開催による事業収入の増収でカバーするなど、最終的に1億2,000万円の黒字となるなど、収支向上に努めた。
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	5	国際会議場の大規模改修においては、コスト削減に努めながら、効率的・効果的な手法を選択して工事を実施したことにより、修繕等積立資産の取り崩しは計画を大きく下回るるとともに、収益からの新たな積立も計画通り実施した。また、施設の修繕・工事は長期保全計画に基づいて実施しているが、設備の延命化を図るなど、ライフサイクルコストの削減に取り組んでいる。
合計点(125点)			102	

4 実績

モニタリング項目									
●目標の達成	項目	令和5年度		目標					
		目標利用率の達成状況	国際会議場	68.5%	71.9%				
マリンメッセA館	98.2%		98.2%						
マリンメッセB館	85.4%		84.5%						
国際センター	80.9%		82.7%						
●目標の達成	目標利用人数の達成状況	国際会議場	194,646人	390,000人					
		マリンメッセA館	844,299人	1,030,000人					
		マリンメッセB館	203,502人	350,000人					
		国際センター	434,179人	340,000人					
●目標の達成	国際会議の開催件数	全施設	19件	10件					
●目標の達成	学術会議の開催件数	国際会議場	17件	10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	128件	-					
		マリンメッセA館	11件						
		マリンメッセB館	14件						
		国際センター	22件						
	重点分野の開催件数	国際会議場	40件	-					
		マリンメッセA館	6件						
		マリンメッセB館	13件						
		国際センター	15件						
	リピーター件数	国際会議場	386件	-					
		マリンメッセA館	33件						
		マリンメッセB館	26件						
		国際センター	66件						
●施設相互利用	項目		令和5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	12件	8件					
		3施設利用	0件	5件					
		4施設利用	0件	0件					
●利用者サービスの向上	項目		令和5年度			前年度			
	主催者の満足度	施設・設備・備品	95.0%	100.0%	100.0%	97.6%	96.2%	90.9%	
		スタッフサービス	95.0%	100.0%	100.0%	97.6%	100.0%	100.0%	
		レストラン	29.7%	7.8%	100.0%	26.9%	44.4%	—	
		総合満足度	98.0%	100.0%	100.0%	98.4%	100.0%	90.9%	
	来場者の満足度	総合満足度	81.4%	80.8%	79.2%	77.2%	68.7%	66.6%	
	●地域経済への貢献	項目		令和5年度					
		地域調達率	委託	97.8%					
修繕			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

令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の影響から回復基調にあり、また、世界水泳の開催による長期間の施設借り上げ等もあり、全施設で利用率は前年度を上回り、マリンメッセA館は非常に高い稼働率となった。戦略的な誘致活動等により新規催事の開催や既存催事の規模拡大につなげるとともに、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るなど、積極的な営業活動が実を結んでいる。世界水泳の開催をはじめ、市の重点分野に係る催事開催のほか、Fukuoka Art Nextとの連携、一人一花運動への参加など、市が取り組む施策に貢献している。国際会議場の大規模改修による積立金の取り崩しをコスト縮減や工事発注の工夫等により最小限に抑えるとともに、営業収益からの積立も確実に実行するなど、安定的な経営が行われている。