令和6～10年度 福岡市コンベンション施設のモニタリング実施要領

コンベンション施設の管理に関する基本協定書第22条第3項に基づき、コンベンション施設のモニタリングについて、下記のとおり要領を定める。

１．モニタリング実施の目的

公の施設の管理・運営に関し、法令、条例のほか協定書等に基づき、適正かつ確実なサービスが提供されているかどうか、サービス水準およびサービス供給の継続性・安定性を確認・評価し、必要に応じて指導・助言を行うとともに、次期の指定における管理者の選定条件、管理手法、リスク分担等の見直しを行うことにより、指定管理者制度のより効果的、安定的な運用を図ることを目的とする。

２．モニタリングの対象

コンベンション施設（マリンメッセ福岡A館・B館、福岡国際会議場）を一括して実施する。

３．モニタリングの視点と項目

⑴ 業務の履行に関する評価

〔モニタリング項目〕 ・・・ 7項目

- ・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
  職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか
- ・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るか
  施設の利用者の個人情報を保護するための方策が適切に実施されているか
- ・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
- ・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
  防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか
- ・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
- ・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
- ・経理事務 ・・・ 帳簿等を備え、適正な経理事務を行っているか

⑵ 施策目的の達成や及び質に関する評価

〔モニタリング項目〕 ・・・ 15項目

- ・目標の達成 ・・・ 設定した目標を達成することができたか
- ・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
- ・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
- ・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
- ・事業運営 ・・・ コンベンションゾーンの施設相互利用の取り組みがなされたか
- ・国際ＭＩＣＥへの対応 ・・国際ＭＩＣＥへの取り組みがなされたか
- ・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り組みがなされたか
- ・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り組みがなされたか
- ・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
- ・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り組みがなされ、
  その効果があったか
- ・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
- ・地域への経済貢献 ・・地域経済への貢献に取り組むことができたか
- ・地域連携 ・・・ 周辺地域との連携が十分なされているか

・SDGs への対応　　・・SDGs の達成に向けた取り組みがなされているか
・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

(3)　収支状況に関する評価
〔モニタリング項目〕　・・・　3 項目
・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
・収支の向上　・・・　収支向上への取り組みは十分なされているか
・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．モニタリングの主体

評価する主体は、経済観光文化局ＭＩＣＥ推進課とする。

なお、総合評価時において外部有識者及び行政による指定管理者選定・評価委員会を設置し、当該指定管理期間に係る市の総合評価について参考意見を徴する。

５．モニタリング項目の評価方法

(1)　年度評価

指定管理期間中の各年度終了後に履行状況の確認等を行い、１年間の指定管理者の取組みを評価する。

①　実施時期

各年度終了後、指定管理者からの事業報告（毎年度終了後に指定管理者から提出される報告書：地方自治法第 244 条の２第７項）がなされた後に実施。

②　年度評価の方法

モニタリング項目（25 項目）ごとに別途定める「年度別評価シート」において評価を行う。評価結果は、指定管理者に通知するとともに市ホームページで公表する。

事業報告書及び指定管理者の自己評価結果、実績（下記項目）、現地調査等を基に実施体制が適切であったか、内容・水準が指定管理者に求められるものに達していたかを５段階評価する。（125 点満点）

【実績に関する項目】
（目標の達成）
・利用率
・利用人数
・国際会議の開催件数
・学術会議の開催件数
（福岡市のＭＩＣＥ戦略への対応）
・新規案件の開催件数
・重点分野の開催件数
・リピーター件数
（施設相互利用）
・複数施設を利用した催事の開催件数
（利用者サービスの向上）
・主催者の満足度
・来場者の満足度
（地域経済への貢献）
・地域調達率

(2)　指定期間を通しての総合評価

総合評価は、各年度の評価を踏まえ指定期間を通して総合的に評価を行うもの。

①　総合評価の実施時期

原則として、指定管理者の指定期間が満了する年度の６月末日現在で実施する。

②　総合評価の視点

ア．適切な管理運営に関する年度別評価を踏まえ、指定管理期間を通して指定管理者に求められる水準に達していたか

イ．経年的な運営改善度や総合的達成度を踏まえ、指定管理者がその運営水準を高めていく努力がなされていたか

③　総合評価の方法

各年度評価を基に「総合評価シート」により市の評価案を作成し、外部有識者等から構成する評価委員会の意見を踏まえ、最終的な総合評価を行う。

④　総合評価の活用について

ア．施設の管理運営に係る課題解決における活用

施設の設置目的に沿った効果的・効率的な管理運営、利用者サービスの向上とニーズを反映した施設の管理運営のあり方　など

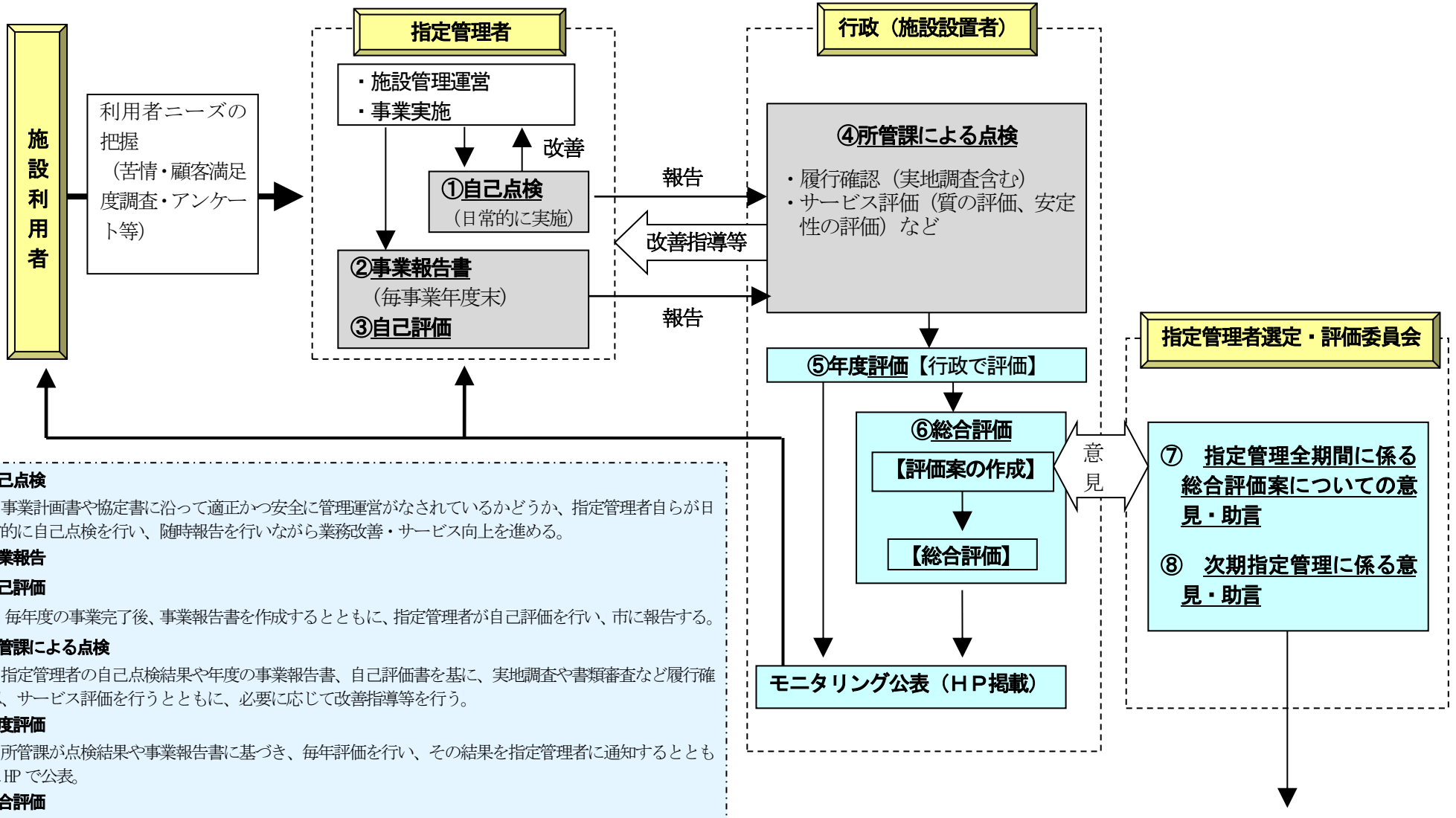
イ．今後の指定管理者制度の運用の検討資料

次期指定管理期間における管理者の選定の在り方(非公募について)や、今後の施設管理の在り方の検討のために活用する。

⑤　評価結果の公表等

評価結果については、指定管理者に通知するとともに市ホームページ等で公表する。

【モニタリングのフロー】



①自己点検

事業計画書や協定書に沿って適正かつ安全に管理運営がなされているかどうか、指定管理者自らが日常的に自己点検を行い、随時報告を行いながら業務改善・サービス向上を進める。

②事業報告

③自己評価

毎年度の事業完了後、事業報告書を作成するとともに、指定管理者が自己評価を行い、市に報告する。

④所管課による点検

指定管理者の自己点検結果や年度の事業報告書、自己評価書を基に、実地調査や書類審査など履行確認、サービス評価を行うとともに、必要に応じて改善指導等を行う。

⑤年度評価

所管課が点検結果や事業報告書に基づき、毎年評価を行い、その結果を指定管理者に通知するとともにHPで公表。

⑥総合評価

指定管理の最終年度に、1年目から4年目までの年度評価の内容を基に、総合評価（案）を所管課で作成。指定管理者選定・評価委員会に当該内容を諮り、意見を聴取したうえで、行政が最終評価を行いその結果を指定管理者に通知するとともにHPで公表。

⑦⑧次期指定管理に係る意見・助言

次期指定管理のあり方等について、第三者の視点で意見・助言を具申。