

第5期指定管理期間にかかるモニタリング項目

資

【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。
		職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか		新たな人材育成方針に基づき、多様な研修プログラムによる組織力の向上・職員のスキルアップを図るとともに、セクション毎に専門性の向上を目的とした事例発表会やディスカッション、資格取得に取り組んだほか、施設の防火・防災力の強化のための講習を受講するなど、職員の資質向上や組織力の強化に積極的に取り組んでいる。
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	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7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		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、催事主催者を対象とする消防訓練の実施、消防署の最適評価となる「防火優良認定証」の認証、最適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。
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。
2 施策目的の達成及びサービスの質に関する評価				
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	国際会議場については、主要会議室は高い稼働率を維持したものの、中小会議室の利用が伸び悩み、利用率及び利用人数ともに目標未達となった。一方、マリンメッセA館及びB館は目標利用率を上回り、3施設合計の利用者数も目標を達成している。また、MPFと連携した継続的な誘致活動により、「国際眼炎症学会(IOIS2027)」や「第14回アジアプロボノ会議」などの国際会議・学術会議の誘致に成功したほか、見本市等開催助成金の活用を通じて新規展示会の獲得や既存展示会の規模拡大につなげている。目標の一部は未達であるものの、国際会議場を取り巻く競争環境の変化を踏まえながらも積極的な営業活動を展開し、全体として高水準の施設利用を維持したことは評価できる。
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	国際会議・学術会議について、地元大学や首都圏・関西圏の学会関係者への継続的な営業活動を行うとともに、MPFと連携し、国際MICEエキスポ(IME)や応用物理学会への出展など積極的な誘致活動を実施している。また、福岡市植物園など新たな都市資源を活用した提案や、展示会誘致に向けた見本市・展示会への出展等に取り組み、新規催事の獲得及び既存催事の拡充につなげている。国際会議・学術会議の継続的な誘致や展示会規模拡大に向けた取組みなど、戦略的な営業活動が実施されている。
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	MPFと連携した展示会・商談会への出展に加え、リスティング広告や会議場PRページの作成、フリーペーパー及び沿線マップへの広告掲載など、新たな広報手法を取り入れながら施設PRを実施している。また、ノベルティの作成や各種媒体を活用した広報活動を継続的に展開しており、施設認知度向上及び新たな利用者層の開拓に努めている。
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	ホームページにおける施設空き状況の定期更新に加え、ホームページのリニューアルを実施し、利用問合わせフォームを新設するなど利用者の利便性向上を図っている。また、各種助成制度について主催者へ積極的に提案するなど、催事開催を支援する情報発信にも取り組んでおり、利便性向上と利用促進につながっている。
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	4	複数施設を利用する催事について、窓口の一本化や請求書の一元化などにより主催者の負担軽減を図るとともに、混雑緩和や安全確保に取り組んでいる。令和7年度も複数施設利用催事21件を維持するとともに、3施設利用催事は4件となり前年度を上回った。また、マリンメッセテラスの活用提案やA館催事におけるB館物販利用の定着など、施設相互利用の推進により利便性向上と施設活用の拡大を図っている。
13	国際MICEへの対応	国際MICEへの取組みがなされたか	4	多言語対応やユニバーサルデザインへの配慮に加え、ハラル・ヴィーガン対応メニューの提供や祈祷室の設置、多言語サイン及び英語版ホームページの充実など、国際MICE受入環境の向上に取り組んでいる。また、「世界観光ガイド連盟総会2026」への支援や、「JSAP EXPO Spring 2026」への出展など、国際MICE誘致活動にも積極的に取り組み、受入体制の強化及び国際会議誘致促進に努めている。
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、新産業、食、アジア等の重点分野について、大学教授や学会事務局等への継続的な営業活動を展開し、令和7年度は113件の重点分野催事を開催している。また、国際眼炎症学会(IOIS2027)や第14回アジアプロボノ会議などの誘致にも成功しており、福岡市のMICE戦略に沿った誘致活動が積極的に実施されている。

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り組みがなされたか	4	主催者アンケートでは、前年度と比較すると若干下降しているものの全施設で96%以上の高い満足度を維持するとともに、職員対応に対する感謝や評価の声も多く寄せられている。 また、アンケート結果を踏まえ、貸出椅子の増設や混雑対策、警備員対応改善など具体的な改善策を講じるとともに、ホームページからの身障者駐車場予約や忘れ物問い合わせへの対応を開始するなど、利用者目線に立ったサービス向上を図っている。利用者の意見を適切に施設運営へ反映しながら、継続的なサービス改善を実施している点は特に評価できる。
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り組みがなされ、その効果があったか	4	来場者及び主催者のニーズを踏まえ、キッチンカー設置やカーシェアリングサービスの導入、駐車場周辺の混雑対策などを実施している。また、施設間で備品を相互活用するなど、自主的な改善を継続的に行之、利用者サービスの向上に努めている。
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	マリンメッセ福岡30周年事業としてアビスパ福岡パブリックビューイングを実施したほか、グローバルMICEスクールへの参画やバックヤードツアーの実施など、新たなMICE人材育成や魅力発信に取り組んでいる。また、「FUKUOKA MUSIC SUMMIT」やキッチンカー事業など継続事業についても内容の充実を図り、観光・文化・MICE施策の推進に寄与している。
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施設合計で234万人を超える来場者を迎えるなど、コンベンションゾーンへ多くの来場者を呼び込み、地域経済の活性化に寄与している。また、特別な理由を除く委託費及び修繕費における地域調達率は100%を維持しており、地場企業の振興にも貢献している。
20	地域連携	周辺地域との連携が十分なされているか	4	周辺団体との情報共有や福岡地区ホール連絡会を通じた連携を継続するとともに、マリンメッセ福岡30周年事業として博多どんたくへの参加やアビスパ福岡パブリックビューイングの実施など、地域との交流機会創出に取り組んでいる。また、Googleマップを活用した情報提供やキッチンカー事業の継続実施等により、地域活性化及び来場者の利便性向上に寄与している。
21	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	4	再生可能エネルギー由来電力及び省エネ対応自販機100%を維持するとともに、給水スポット設置、廃棄物削減、ごみ分別ルール整備、食品循環に向けた実証検討など、新たな環境負荷低減の取組みを推進している。また、空調運転の効率化やLED化の推進など、省エネルギー化に継続して取り組むとともに、MICE開催に伴う環境負荷低減の検討を進めるなど、持続可能な施設運営に向けた取組みを着実に進めている。
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	30周年事業を通じて市のアートや緑施策と連携するとともに、給水スポット設置、緑化パネル設置、まちなか花装飾など、市施策との連携を強化している。 また、公民連携事業「mirai@」への参画やFDCとの連携によるおもてなし事業など、新たな市施策への協力にも積極的に取り組んでいる。
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り組みがなされ、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	収支向上への取り組みは十分なされているか	5	マリンメッセA館の改修休館期間があったものの、高い施設利用率を維持し、コンベンション事業収入は前年度を上回る結果となり、安定的な施設運営につながっている。 また、広告事業やカーシェア事業など既存の収益事業に加え、キッチンカー仲介手数料やチャージスポット収益化など新たな収益確保にも取り組んでいる。さらに、補助金獲得やホームページ保守の内製化などにより収支改善を図っている。
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	長期保全計画に基づき、計画的な修繕及び維持管理を実施するとともに、設備延命化や工事内容の見直しによりライフサイクルコストの低減に努めている。 また、修繕等積立資産についても計画的な積立を実施し、取崩額が計画を下回った結果、積立資産残高は前年度及び計画を上回る水準を確保している。
合計点(125点)			101	

4 実績

モニタリング項目								
●目標の達成	項目		令和7年度			目標		
	利用率	国際会議場	60.0%			68.5%		
		マリンメッセA館	90.0%			83.2%		
		マリンメッセB館	69.5%			65.8%		
		国際センター	73.7%			79.8%		
	利用人数	国際会議場	304,147人			360,000人		
		マリンメッセA館	1,239,876人			1,130,000人		
		マリンメッセB館	392,518人			320,000人		
国際センター		409,007人			450,000人			
国際会議の開催件数		全施設	23件			25件		
学術会議の開催件数		国際会議場	21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	162件			-		
		マリンメッセA館	20件					
		マリンメッセB館	24件					
		国際センター	20件					
	重点分野の開催件数	国際会議場	64件			-		
		マリンメッセA館	13件					
		マリンメッセB館	19件					
		国際センター	17件					
	リピーター件数	国際会議場	505件			-		
		マリンメッセA館	61件					
		マリンメッセB館	54件					
		国際センター	62件					
●施設相互利用	項目		令和7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	17件			18件		
		3施設利用	4件			3件		
		4施設利用	0件			0件		
●利用者サービスの向上	項目		令和7年度			前年度		
			国際会議場	A館	B館	国際会議場	A館	B館
	主催者の満足度	施設・設備・備品	98.8%	93.8%	96.6%	97.6%	95.4%	100.0%
		スタッフサービス	95.3%	100.0%	96.6%	96.4%	100.0%	100.0%
		施設内清掃	95.2%	87.5%	92.0%	94.1%	86.3%	93.3%
		総合満足度	97.7%	100.0%	96.4%	98.7%	100.0%	100.0%
	主催者の満足度	清潔感	61.2%	84.2%	90.4%	76.3%	97.2%	89.1%
		快適さ	50.0%	85.1%	83.3%	68.0%	93.1%	89.1%
		スタッフの対応	45.4%	94.8%	83.3%	63.8%	95.8%	86.4%
●地域経済への貢献	項目		令和7年度					
	地域調達率	委託	95.9%					
		修繕	97.8%					

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7年度は、マリンメッセ福岡A館の大規模改修工事に伴う約1か月間の休館があったものの、マリンメッセA館・B館は目標利用率を上回り、4施設全体では234万人を超える来場者を迎えるなど、高い施設稼働率を維持した。また、積極的な営業活動や戦略的な誘致活動により、コンベンション事業収入は前年度を上回ったほか、重点分野催事や国際会議・学会会議の開催・誘致にも成果を上げている。

また、SDGsへの取組方針に基づき、再生可能エネルギー由来電力や省エネ対応機器の活用を継続するとともに、給水スポット設置やごみ削減に向けた取組みなど、環境負荷軽減に向けた取組みを積極的に推進している。

高い施設利用状況の中においても、計画的な施設の維持管理や設備更新を実施するとともに、利用者ニーズを踏まえたサービス改善に取り組み、主催者満足度は全施設で96%以上の高い水準を維持している。財団全体として質の高いサービス提供を継続し、施設の設置目的に沿った適切な管理運営が行われていると評価できる。