

平成 30 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	岐阜市文化産業交流センター	所管課	観光コンベンション課
所在地	岐阜市橋本町一丁目10番地11		
指定管理者名	T・H・Bファシリティズ 代表構成員:ハヤックス株式会社 代表取締役 早川知明		
指定期間	平成29年4月1日 ~ 平成34年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input checked="" type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	25,000,000円		
施設の設置目的	地域交流、文化活動及び産業活動の拠点として、地域交流の促進、文化の向上及び産業の振興を図る		
施設概要	鉄筋コンクリート造地下1階地上6階建、床面積:10,214.01㎡ ホール、楽屋(5室)、スタジオ(2室)、大会議室、会議室(3室)、研修室(6室)、展示ギャラリー、駐車場		

●利用状況

		H30上半期	H29下半期	H29上半期	H28下半期	H28上半期
利用者数(単位:人)		72,907	91,407	90,012	105,123	80,269
各室稼働状況(%)	ホール	41.4	56.4	46.1	58.1	45.6
	楽屋(5)	10.4	17.4	12.5	15.7	9.3
	スタジオ(2)	21.6	27.2	23.8	23.6	23.1
	大会議室	59.5	64.3	55.9	69.7	58.0
	会議室(3)	39.3	48.2	47.4	47.5	37.1
	研修室(6)	50.9	53.2	53.8	54.9	54.2

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①供用日・供用時間及び使用許可基準の遵守 ②適切な人員配置及び人材研修の実施 ③広報の方策 ④利用者からの意見を聴くためのアンケートボックスの設置 ⑤苦情への対応	①遵守されており、適切に運用されている。 ②利用者サービスに支障のない適切な人員配置となっている。適宜研修を実施し、適切な業務遂行に努めている。 ③ホームページ、広報誌、TVなど、各種メディアを活用し、積極的な広報活動を実施している。 ④アンケートボックスが設置され、利用者からの意見聴取に取り組んでいる。 ⑤苦情、要望には適切に対応している。
自主事業	2企画以上の自主事業の実施 ①飲食提供施設の運営 ②その他の自主事業の実施	①飲食提供施設の運営 利用者数:6,774人 ②その他の自主事業(2企画) ・パリ祭2018～シャンソンコンサート～ 参加者数:84人 ・ぎふ落語フェスティバル2018 動員数:【予選】296人、【決勝】325人
施設管理	①施設及び設備等の管理 ②施設内の清掃業務 ③設備の保守点検業務	①巡視点検を行い、適切に管理されている。 ②日常清掃、点検清掃が実施されている。 ③保守業務は適切に実施されている。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	日常業務の中で施設の状況を把握し、修繕が実施されている。 ・ホール移動観覧席修繕 ・5階女性トイレ自動水栓取替修繕 など
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①条例等に基づき、適切に対応している。 ②職員にAED講習を受講させるなど、非常時の対応がとられている。 ③関係法令を遵守した運営が行われている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	1階の記入場所以外に、気軽に記入していただくために4階・5階にも設置しています。更には直接手渡しで、記入のお願いをして、お客様の意見聴取に積極的に取り組んでいます。ご意見・ご要望をいただいたものについては、改善点を設置場所にて公表しています。
利用者アンケートの実施結果	<p><来館者用アンケート結果内訳>非常に良い42%良い43%ふつう15%悪い0%</p> <p><自主事業アンケート結果内訳>非常に良い63%良い25%ふつう6%悪い6%</p> <p>来館者用アンケートに関しては、職員のマナー研修・セルフモニタリングを適宜実施することにより、高水準の満足度を維持しています。</p> <p>自主事業アンケートに関しては、数量限定メニューが好評でした。また、パリ祭2018のシャンソンコンサートでは、演奏・料理ともに大変満足していただいた結果となりました。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>【来館者用アンケートから】</p> <p>◆後片付けの時間の分は料金を免除してほしい。→すべてのお客様に公平に準備と後片付けの時間を含めて借りて頂いています。</p> <p>◆ロビーが暑い。→共用部は室内に比べるとやや高めの温度設定となっておりますが、連絡いただければ調節しています。</p> <p>◆HPIに室内写真がもう少し載っていると良い。→ホームページの室内写真を増やしてまいります。</p> <p>【自主事業アンケート】</p> <p>◆駐車場が時間がかかる。→案内表示がございますように、機械式のため入出庫に時間がかかることをご容赦ください。</p> <p>◆ご飯の量が私には少し多い。→調節させていただきますので、ご注文の際にお申し付けください。</p>

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・条例等に基づいた管理運営が適正に行われているか。また、そのためのモニタリングは実施されているか。	S	S	S
		個人情報の保護等	・個人情報の保護についての管理対策は適切に実施されているか。	S	S	S
		広報の方策	・平等利用のための適切な広報活動ができているか。	S	S	S
		情報公開	・市の情報公開制度に基づき適切に実施されているか。また、理解しているか。	S	S	S
		区分評価				
効果性	対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮されること	事業計画の履行状況	・実施計画どおりに事業が実施されたか。また、計画どおりの成果があったか。	A	A	A
		既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・業務内容を常に見直し、業務改善に取り組んでいるか。	S	S	S
		指定事業・自主事業(共催事業)の内容	・施設の設置目的にあった事業となっているか。成果があったか。指定管理者の有する人材・ネットワーク・経験を活かすことができたか。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及びサービスの質を確保するための体制	・利用者ニーズ等を把握するために、アンケート調査等を実施しているか。また、寄せられた意見に対しては、適切に対応しているか。運営に反映しているか。	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	・積極的な広告宣伝の実施により、利用者の拡大を図っているか。	A	A	A
		区分評価				

効率性	管理経費の縮減が図られるものであること	管理経費縮減の具体的方策	・具体的な経費削減の方策を掲げ、管理経費の縮減が図られているか。	SS	S	S
		予算執行の適正	・適正に執行しているか。また、不要な予算の執行をしていないか。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・過不足なく適正な人数を配置し、無理のないスタッフ体制となっているか。	S	S	S
	区分評価					S
安定性 安全性	管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・各分野での専門知識、経歴や資格を有するスタッフを配置しているか。	S	S	S
		職員の管理・人材育成の方策	・職員の管理は適切に行われているか。また、人材の育成体制は整備され、適切に実施されているか。	S	S	S
		緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。また、防犯に対する対策は適切か。	S	S	S
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性	・コンソーシアムの構成団体全体の経営基盤は安定しており、リスクに対応する十分な体制が整備されているとともに十分な対応がとられているか。また、コンソーシアム内の連携が取られているか。	S	S	S
		施設の管理	・施設の保守、点検等適切に実施しているか。	S	S	S
		区分評価				
貢献性	岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献しているか	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・業務の再委託先は、原則、地元業者の中から採用しているか。	S	S	S
		その他地元への貢献に関すること	・地域の振興、活性化に貢献する活動が行われているか。	S	S	S
		区分評価				

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組みに対する評価	<ul style="list-style-type: none"> ・今期も公共施設として公平性、施設の安全管理、地域貢献といった設置目的を忘れることなく、運営させていただいています。 ・公平性としては、ご予約受付開始時期の初日における使用希望日の重複については、調整及び抽選を行いご理解を頂いています。 ・施設の安全管理に関しては、予算計画の進捗状況を踏まえた上で、必要な修繕に関しては安全第一で実施しています。 ・地域貢献に関しては、館周辺の清掃活動の継続や、地域の産業振興とレストランの宣伝を結び付けています。また、食材の地産地消など地域の活性化に努めました。 ・収入面に関しては、ポイントを絞った営業活動を継続することにより、前年同期比95.4%でしたが、対応募時に対しては101.6%と好調さを維持しています。 ・経費削減に関しては、燃料費調整単価が上昇傾向にある影響が出ています。使用量で見ますと、電気は少なくとも表彰を頂いた平成24年度の省エネ水準を維持しており、ガスに至っては、表彰年度の省エネ水準を下回っています。また、デマンド(最大需要電力)監視装置の成果としては、お客様サービスの質を落とさない範囲で、契約電力を抑えています。 ・点検業者が入館手続きをする際に、安全に関する留意事項に同意してもらうことを継続しています。また、指定管理者自らもかわら版などで安全意識を高め、的確なKYミーティングができるよう業者の育成に努めています。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュコーナー、外貨の両替、団体バス駐車場、レンタル自転車など、来館にてお尋ねがございましたが、駅西の要として、引き続き、丁寧にご案内していきます。 ・アンケートの結果報告を従来3段階(良い、ふつう、悪い)→4段階(非常に良い、良い、ふつう、悪い)に、また、回答項目を増やすなどの改善をいたしました。
今後の取組み	施設の老朽化に伴う改修計画を当局の指示を仰ぎながら、推進していきます。収入面に関しては、上期を上回る料金収入を見込んでいます。経費削減に関しては、職員の省エネ意識は定着してきているので、デマンド監視装置の有効活用を継続します。また、利用者サービスなど、初心を忘れることなく施設の管理運営をさせていただきます。

●所管課の意見

施設の管理運営状況は良好である。

利用者満足度も高い水準を維持しており、利用者意見を反映させてサービス向上を図った成果として評価できる。

猛暑や災害が続いた影響もあり、昨年度上半期と比較して、利用者数、稼働率とも減少しているが、下半期は予約状況も良好とのことなので挽回を期待したい。

●指定管理者評価委員会の意見

・アンケートの質問項目数や回収枚数に力を入れてほしい。

・(利用者、利用料金減少の)要因分析と対策を行い、次期の挽回に努められたい。

・駅前の利便性を大きくPRし、利用者数の増加に努められたい。