

令和2年度下半期 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 ~ 令和4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)	25,462,962円(当初) 89,613,200円(補填後) 82,290,263円(精算後)		
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

		R2下半期	R2上半期	R1下半期	R1上半期	H30下半期
利用者数(単位:人)		31,651	15,332	75,112	85,876	85,831
各室稼働状況(%)	ホール	32.6	14.7	52.0	46.3	58.8
	楽屋(5)	6.8	1.2	12.7	9.4	17.1
	スタジオ(2)	25.6	24.6	31.2	27.2	33.6
	大会議室	44.7	31.5	60.7	58.1	69.6
	会議室(3)	28.1	21.2	42.0	37.4	49.6
	研修室(6)	36.4	28.4	49.5	49.0	55.0

●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:2,043人 ②その他の自主事業(3企画) 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策に伴い中止
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態を把握し、修繕が実施されている。 ・地下1階SHP-1・2 2次温水ポンプ分解修繕 ・1階西風除室自動ドア修繕 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消防訓練を実施するなど、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>【集計】非常に良い70%良い23%ふつう7%悪い0% 【スタッフの対応】非常に良い63%良い28%ふつう9%悪い0% 【清掃・警備の管理状況】非常に良い76%良い20%ふつう4%悪い0% 【駐車場の対応】非常に良い60%良い24%ふつう16%悪い0% 【全体について】非常に良い72%良い24%ふつう4%悪い0%</p> <p><自主事業アンケート結果内訳>満足50%やや満足25%どちらでもない25%不満0% 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、満足度の高い水準を維持しています。 自主事業アンケートに関しては、婚活中の方に落ち着いた雰囲気が高く評価されました。</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】</p> <p>◆ウォシュレットがあればいいと思います。 →現時点では1階トイレのみウォシュレットを導入しております。 ご意見は今後、他の階のトイレ設備更新の際の参考とさせていただきます。</p> <p>◆男性が主催者代表の顔を見たいと控室に入ろうとしてびっくりしました。 →不審者情報として職員で共有し、警備を強化いたします。</p> <p>◆電話対応頂いた方のお名前が分からない事があるのが不安です →不快な思いをさせて申し訳ございません。 電話対応の際に適切に名乗るよう職員のマナー研修を強化してまいります。</p> <p>【自主事業アンケート】</p> <p>◆コロナが落ち着いたら、結婚式の2次会として利用したい。 →コロナが落ち着いた際には安心して利用していただけるように、感染症対策に配慮した運営の継続に努めます。</p>

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。	S	S	S
		区分評価				

効率性	管理経費の削減が図られるものであること	管理経費削減の具体的方策	・具体的な経費削減の方策を掲げ、管理経費の削減が図られているか。	S	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。	S	S	S
		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"> ・ガイドラインの周知徹底といったソフト面、消毒液の設置やドアノブの消毒といったハード面、両面から新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めています。 ・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、継続して館周辺の清掃活動を行っています。また、食材の地産地消に継続して取り組んでいます。 ・収入面(年間)に関しては、対当初予算の46.5%ではありますが、変更後予算の112.7%と回復傾向にあります。 ・経費削減(年間)に関しては、光熱水費を中心に大幅に削減(対当初予算比57.8%、対変更後予算比79.8%)しました。新型コロナウイルスの影響による使用量減少が大きな要因ですが、電気、ガスともに契約の見直しをした成果も出ています。また、今年度もデマンド(最大需要電力)監視装置により、年間で200万円ほどの節約につながりました。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>業務費について、1年に3回ほど実施している高所の電球交換を年2回に効率的に実施することで、削減しました。(削減費15万円)。会議テーブルや仮設ステージの脚のぐらつきについて、独自の工夫を凝らした増し締めをすることにより、外注を見送りました(削減費50万円)。</p> <p>下期の利用者数については、上期は休館期間があるものの、上期に対して倍増しました。少しずつではありますが回復傾向がみられます。安心して利用していただけるよう、新型コロナウイルス感染症感染防止対策(換気等)の周知の継続に努めました。</p>
今後の取組み	<p>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、営業活動を継続していきます。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や契約の見直しを継続していきます。また、コロナ禍の中、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。</p>

●所管課の意見

新型コロナウイルス感染症の影響により不測の事態が続いたものの、施設を適切に管理し、感染拡大防止策を講じながら運営している。利用者アンケートにおいても「悪い」の評価はなく概ね良好であり、安心かつ安全な貸室利用のサービスが提供されている点は評価できる。

業務費についても、可能な範囲で工夫を凝らし削減に取り組んでいる。減少している利用件数をいかにして回復させるかという課題に対しては、コロナ禍に即した新たな方法での営業活動に取り組んでおり、回復傾向にある。来季以降は更なる成果に期待したい。

●指定管理者評価委員会の意見

安心かつ安全な貸室利用に向けたサービスが提供されている点は評価できる。

今後も引き続き、業務運営の効率化に努め、経費縮減を図られたい。