

令和4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	令和4年4月1日 ~ 令和9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 checked="" type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	28,649,000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

		R4上半期	R3下半期	R3上半期	R2下半期	R2上半期
利用者数(単位:人)		45,055	42,305	27,742	31,651	15,332
各室稼働状況(%)	ホール	32.9	47.5	29.9	32.6	14.7
	楽屋(5)	7.6	9.9	5.3	6.8	1.2
	スタジオ(2)	21.7	24.8	19.8	25.6	24.6
	大会議室	58.1	48.1	38.4	44.7	31.5
	会議室(3)	30.3	31.7	24.5	28.1	21.2
	研修室(6)	34.2	39.6	32.4	36.4	28.4

●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遵守し、適切に運用している。 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、改善に取り組んでいる。 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:3,007人 ②その他の自主事業(1企画) 参加者:130人 <7月24日> ～駅前を華やかに～ 岐阜駅前賑わい創出事業 ・ゆかたの着付け教室 ・納涼打ち水 ・賑わい駅前店舗ラリー ・お楽しみ景品引換
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、適切に管理している。 ②日常清掃、点検清掃を実施している。 ③保守業務を適切に実施している。
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、修繕を実施している。 ・スタジオ照明器具取替修繕 ・ルーター取替修繕
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、適切に非常時の対応策を実施している。 ③関係法令を遵守した運営を行っている。

●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階にもアンケートボックスを設置しています。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> 【全集計】非常に良い52% 良い42% 普通6% 悪い0.1% 【スタッフの対応】非常に良い51% 良い42% 普通7% 悪い0% 【清掃・警備の管理状況】非常に良い53% 良い43% 普通3% 悪い1% 【駐車場の対応】非常に良い44% 良い42% 普通14% 悪い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。</p> <p><自主事業アンケート結果内訳>満足36%やや満足46%どちらでもない18%不満0% レストラン自主事業のアンケートに関しては、懇親会のキャンセルを惜しむ声がありました。また、せっかく来たのにお休みだったという声もいただきましたが、9月からは定休日無しで営業しています。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>【利用者(来館者・主催者)アンケートから】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆Wi-Fiのパスワードは受付時にお伝えいただけるとスムーズです。→申し訳ありません、徹底します。 ◆スタンドタイプの消毒台を導入してほしい→1階・2階の各玄関口に設置しました。 ◆大会議室の照明が暗い。→部分的であればスポットライトで明るくできます。 ◆感染症対策チェックシートはまだ出さなくてははいけませんか。→岐阜県の方針のため、ご協力ください。 ◆マイクの電源が入っていなかったの、簡単な案内があると分かりやすい。→各部屋前に掲示します。 ◆研修室6で臭いが気になった。→流しの封水を定期的に点検します。 ◆部屋内が暑かった。→省エネに努めていますが、ご要望に合わせて調整させていただきます。 <p>【自主事業アンケート】(レストラン)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆コロナ前は毎年利用させて頂いていますが、今年も懇親会を見送ります。→またのご利用をお待ちしております。 ◆せっかく来たのにお休みだった。→9月からは定休日無しで営業しています。

●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。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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ものであること	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	・業務内容を常に見直し、業務改善に取り組んでいるか。	A	A	A
		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・経歴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。	A	A	A
		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。	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。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性	・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。	A	A	A
		区分評価			A	
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。	A	A	A
		スタッフの管理、監督体制・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。	B	B	B
		緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。	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本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。	A	A	A
		施設の管理	・施設の保守、点検等適切に実施しているか。	A	A	A
		区分評価			A	
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、活性化などに貢献できるものであること	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。	A	A	A
		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			A	

●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・ドアノブの消毒や消毒液の設置といった新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に努めています。 ・今期も公共施設としての公平性、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、必要な修繕を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。 ・収入面に関しては、対予算の79.1%という結果となりましたが、昨年比153.7%と回復傾向にあります。 ・経費削減に関しては、光熱費を中心に削減に努めているものの、原油高の影響を大きく受けました。また、今年度もデマンド(最大需要電力)監視装置により、電力の使用量を監視することで過度な電力消費の抑制に取り組んでおります。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>前回意見 「稼働率に比べ、収入が増えている点は評価できる。施設利用者の利便性向上及び施設の利用促進のため、インターネット環境の向上に期待したい。今後も引き続き、業務運営の効率化に努め、経費削減を図りたい。」</p> <p>施設利用者の利便性向上及び施設の利用促進のため、インターネット環境が安定する有線LAN利用の要望には、随時対応しています。 また、デマンド監視装置等を活用した光熱水費の削減や、職員で簡易な修繕を実施するなど、経費削減に努めております。</p>
今後の取組み	<p>施設の老朽化に伴う改修については、市と綿密に情報を共有して進めていきます。 収入面に関しては、DM送付数の増加、リピーターへの営業活動強化等により、利用料金収入増加に努めます。 経費削減に関しては、光熱費を中心とした経費削減に努めます。</p>

●所管課の意見

コンソーシアムの利点を生かし、人材補填など柔軟な対応ができた点、アクティブGやシティタワー等の周辺施設と合同イベントを企画し、交流人口増加を図る取組を実施した点を評価する。

利用者アンケートでは「非常に良い」と「良い」の割合は94%であるが、利用者から直接岐阜市に対し、スタッフの対応に関する苦情も寄せられており、改めてスタッフの接遇研修等を徹底し再発防止に努めるとともに、より一層の経費削減と利用促進、利用者増の取組みに期待したい。

●指定管理者評価委員会の意見

周辺施設と合同イベントを企画し、交流人口を図る取組みを実施した点は評価できる。

スタッフの接遇について、研修等を行い、再発防止に努めるとともに、更なる利用者増の取組みに期待したい。