

令和4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	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(当初) 56,898,824円(補填後) 51,047,122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

		R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期	R2下半期
利用者数(単位:人)		51,380	45,055	42,305	27,742	31,651
各室稼働状況(%)	ホール	46.9	32.9	47.5	29.9	32.6
	楽屋(5)	15.7	7.6	9.9	5.3	6.8
	スタジオ(2)	19.8	21.7	24.8	19.8	25.6
	大会議室	65.5	58.1	48.1	38.4	44.7
	会議室(3)	44.6	30.3	31.7	24.5	28.1
	研修室(6)	41.5	34.2	39.6	32.4	36.4

●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。3月より新たにHPからネット予約が可能となった。 ④アンケートボックスが設置(1F,4F,5F)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: 3,027人(10-3月) 売上: 7,471,850円(10-3月) (令和4年度 6,034人 12,877,370円) (令和3年度 3,903人 5,741,660円) ②その他の自主事業(2企画) ・いのちの授業(12月10日開催) ・あしながおじさんレストラン(12月24日開催)
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。 ・ドアの建付け修繕 ・テーブル及び椅子のガタツキ修繕
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、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。更には直接手渡して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> 回答数 388件 【全集計】非常に良い59% 良い36% 普通5% 悪い0% 【スタッフの対応】非常に良い60% 良い35% 普通5% 悪い0% 【清掃・警備の管理状況】非常に良い63% 良い33% 普通5% 悪い0% 【駐車場の対応】非常に良い55% 良い32% 普通13% 悪い0%</p> <p><自主事業アンケート結果内訳>満足79% やや満足17% どちらでもない4% 不満0%</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、満足度の高い水準を維持しています。</p> <p>いのちの授業の自主事業アンケートに関しては、とても参考になったというご意見を多数いただきました。また、あしながおじさんレストランに関しては、出席いただいた方から感謝のお手紙を市を通じて3通頂きました。</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>【利用者(来館者・主催者)アンケートから】</p> <p>◆壁紙のはがれなど、施設の内装材が傷んできている。 →順次更新します。</p> <p>◆鍵の開け閉めがやりにくいところがありました。 →老朽化によって鍵の開け閉めがやりにくい箇所がございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。開け閉めが困難な場合は職員にお声かけください。</p> <p>◆試験使用のため騒音が気になる部分がありました。向かいの団体様が中をのぞいたり、大きい声で談話される場面があり気になりました。 →お申し込み時に同じフロアに先にお申し込みの学会様があり、共用部での騒音等が想定される旨ご説明させていただきましたが、今回は了承の上のお申し込みでございました。 当日も学会様へのお声かけや静粛のご協力依頼の立札の設置等させていただきましたが、十分な静粛性は確保できておらず受験生の方にはご迷惑をおかけしました。 今後は騒音が想定されるフロアへの試験会場利用のお申し込みは、ご再考頂くようご案内させていただきます。</p> <p>【自主事業アンケート】</p> <p>いのちの授業 道徳授業を体験できましたが、催事の時間配分が短いように感じました。 →今後の参考にさせていただきます。</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。	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。	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。	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。	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。	A	A	A
		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				
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				

●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84.8%という結果となりましたが、昨年度比118.7%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、原油高等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。 ・インターネット予約を3月から開始しました。スマートホンからでも施設の予約受付が可能です。実績については1日1件程度の申込みをいただいております。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>前回意見 「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は、研修等を行い、再発防止に努めるとともに、さらなる利用者増の取組みに期待したい。」</p> <p>周辺施設(アクティブG、シティタワー、ハートフルスクエア、アスティ)と連携して、花で彩るクリスマス(県内の学校の作品)を盛り上げました。</p> <p>従来のマナー研修以外に新たに接遇チェックシートを作成し、接遇の向上に努めました。また利用者の声を直接市に届けることができるよう市の連絡先もお渡ししています。</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。</p> <p>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。</p> <p>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

- ・施設の管理運営は、適切に実施されている。
- ・時代のニーズに合ったオンライン予約を開始するなど、利用者の利便性の向上を図った点を評価する。
- ・今後は、リピーターの満足度の向上、新規利用者の獲得に繋がる取り組みを実施し、利用料金収入の増加に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・スタッフの接客研修を行うなど、対応を見直した点は評価できる。
- ・駅周辺施設と連携を図るなど、立地を活かした利用者増の取り組みに努められたい。