

令和6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	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☐ 使用料 ☒ 利用料金 ☒ 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

		R6下半期	R6上半期	R5下半期	R5上半期	R4下半期
利用者数(単位:人)		64,055	53,814	60,474	52,789	51,380
各室稼働状況(%)	ホール	58.5	49.7	53.7	46.6	46.9
	楽屋(5)	15.4	9.5	13.7	10.7	15.7
	スタジオ(2)	24.6	27.1	16.6	20.6	19.8
	大会議室	65.6	55.6	74.3	64.4	65.5
	会議室(3)	53.3	31.4	47.4	39.6	44.6
	研修室(6)	50.1	38.0	45.1	39.4	41.5

●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遵守しており、適切な運用が行われている。 ②利用者サービスの提供に支障のない適切な人員配置となっている。業務を適切に遂行できるよう、適宜研修を実施している。 ③ホームページのリニューアル、各種お知らせコーナーの更新等を実施している。 ④アンケートボックスを設置のほか、ホームページ上のお問い合わせフォームにより利用者からの意見聴取、改善に取り組んでいる。 ⑤苦情や要望に対し、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】4,073人 【売上】16,043,910円 ②その他の自主事業(1企画) ・あしながおじさんレストラン 開催日:令和6年12月21日 【来場者】48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・点検を随時行い、適切に管理している。 ②日常清掃、定期清掃を実施している。 ③保守点検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況を把握し、適切な修繕を実施している。 ・水漏れ修繕 ・テーブルのがたつき調整 ・コンセント取替修繕
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条例等を遵守、適切に対応している。 ②防災訓練の実施など、緊急時に迅速に対応できるよう努めている。 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	＜来館者及び施設利用者＞ ・施設利用者には、直接手渡しで記入依頼し、利用者の意見聴取に積極的に取り組んでいる。 ・来館者が気軽に記入できるように、1階の記入場所以外に、4階・5階にもアンケートボックスを設置している。 ＜自主事業＞ 令和6年度下半期は、12月に自主事業「あしながおじさんレストラン」を実施し、参加者アンケートを実施しました。
利用者アンケートの実施結果	＜来館者及び施設利用者アンケート結果内訳＞ ※小数点以下四捨五入 【スタッフの対応】 非常に良い56% 良い38% 普通6% 悪い0% 【清掃・警備の管理状況】 非常に良い64% 良い33% 普通3% 悪い0% 【駐車場の対応】 非常に良い52% 良い35% 普通13% 悪い0% 【全体について】 非常に良い59% 良い37% 普通4% 悪い0% 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結果内訳＞ ※小数点以下四捨五入 【あしながおじさんレストラン セミナー】 非常に勉強になった74% ふつう24% もうすこし2% 悪い0% 【同 食事】 非常においしい74% おいしい21% ふつう5% もうすこし0% 悪い0% 【同 コンサート】 非常によかった86% よかった8% ふつう6% もうすこし0% よくない0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	【利用者(来館者・主催者)アンケートから】 ・来館者用Wi-Fiが何度か切れる →ご不便をおかけして申し訳ございません。Wi-Fiは全館共有で1回線のみとなっているため、他のお客様の利用状況によっては、負荷の少ない通信であっても途切れたりすることがございます。 ・空調が少し寒かった(10月) →空調の調整につきましては、内線等でご連絡いただければ温度の調節を行わせていただきます。 ・外来者がわかりやすいような案内を増やしてください。 →案内図を増やす等、対応させていただきます。 ・予約の申し込み締め切り日を直前まで延ばしてほしい。 →一週間単位でスケジュールを組んで運営しております。ご理解いただけますと幸いです。

●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。	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。	A	A	A
		区 分 評 価				A
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				A
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。	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				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	1 公平性について 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、運営しています。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、理解を得られるよう努めました。 2 施設の安全管理について 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ました。 3 利用料金収入について 大学・病院等を訪問し施設PRを行った結果、学会の誘致に成功しました。一方で上期同様にキャンセルの影響を受けました。結果として、年間収入予算比96.7%、昨年度決算比96.6%と厳しい状況となりました。 4 経費削減について 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努めました。 5 利便性の向上について インターネット予約を令和5年3月から開始しスマートフォンからでも施設の予約受付が可能となりました。1日のWeb予約件数も当初は1～2件でしたが、5～6件が通常で多い時は10件を超え、全体の4割がネット予約となった。 6 地域貢献について 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。周辺施設同時開催の花で彩るクリスマスでは町の賑わいを創出しました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<前回意見> 所管課: 好立地条件を活かした営業活動の強化に努め、稼働率の向上に努められたい。 委員会: ①短時間利用者に対して、様々な使い道を提案し更なる利用促進に期待したい。 ②来年度の改装工事前後に利用者が減少しないよう対応してもらいたい。 <方策> 所管課 名古屋方面からも短時間で来られる好立地を活かして、2月に全館貸で3日間企業説明会の会場として利用していただきました。他にも講演会、セミナー、研修会、学会、総会、卒業式など人が集まりやすい会場として営業活動を行いました。 委員会 ①御食事会場や短時間の定例会の提案をしてご利用いただきました。 ②開催日の前倒し(工事前)の提案を行い、予約を頂きました。また、工事後に戻って頂けるように丁寧な説明に努めました。
今後の取組み	・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、令和8年度以降にホール・大会議室利用者の回帰に努めます。 また、新規利用者の開拓にも努めることで収支の黒字化を目指します。 ・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。

●所管課の意見

- ・施設の運営管理は、適切に実施されている。
- ・オンライン申込数が年々増加し、利便性の向上を図ったことや事務負担の軽減に繋がったことを評価する。さらなるオンライン申込みの普及に努められたい。
- ・一部休館を伴う改修工事後の集客を見据えた営業活動に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・駐車場について、利用者が利用しやすい運営に努めていただきたい。