

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和5年度分）

施設名	つくば国際会議場
施設所管課	科学技術振興課
指定管理者	つくばコンgresセンター
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	つくば市竹園2丁目20番3号
施設の概要	<ul style="list-style-type: none"> 敷地面積：16,666.7 m² 建築面積：9,134.29 m² 延床面積：23,053.86 m² 構造：鉄筋鉄骨コンクリート造 地上4階建て（地下1階、塔屋1階） 主な会議室の状況： 大ホール（1,258席）、中ホール200（200席）・中ホール300（スクール型で230席） 特別会議室（22席）、多目的ホール（スクール型で324席） 大／中／小会議室（分割使用により最大18室、スクール型で12～306席） 北駐車場28台、南駐車場46台
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 会議場の開館日及び開館時間の臨時の変更に関する業務 会議場の施設、付属設備及び駐車場の利用承認に関する業務 施設等の利用の承認の取り消し等に関する業務 会議場の維持管理に関する業務 会議場の利用の促進に関する業務 その他、会議場の管理上必要と認める業務

2 職員の状況

常勤職員：	44人	非常勤職員：	7人	合計：	51人
-------	-----	--------	----	-----	-----

3 収支状況

令和5年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	58,738,000	人件費（給与等）	76,005,199
利用料収入	369,925,787	光熱水費	121,310,531
請負手数料	17,229,063	修繕費	6,677,730
立替預り金等	70,063,106	維持管理費	210,458,484
		利用促進費	31,440,906
		立替預り金等	70,063,106
収入合計	515,955,956	支出合計	515,955,956

4 利用状況

	令和5年度実績	令和4年度実績	令和3年度実績
①年間利用日数(日)	353日	337日	319日
②年間利用者数(人)	182,668	153,357人	77,987人
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	369,925,787	318,225,227円	205,870,143円

5 サービス向上に向けた取組み

①利用者目線に立ったサービスの実施

会議場が、学術研究交流、国際交流等の推進により、学術・文化の向上に資する使命を果たしながら発展していくため、機能面の充実とあわせて、利用者目線に立ったサービスの提供・充実に積極的に取り組んだ。

- ・音響・映像設備の更新、照明設備のLED化等により機能面の充実を図った。
- ・担当者が利用形態等を詳しく確認し、利用者の立場に立って、最適な会議室のレイアウト図や必要な備品等についてきめ細かく提案した。
- ・在住外国人向けに英語等外国語による対応ができるスタッフを確保し、英語対応のパンフレット等を用意した。
- ・アンケート等による利用者からの意見に対し、つくばコンgresセンター各社で構成するサービス向上委員会等で内容を検討し、業務の改善や新たな取り組みに活用した。
- ・利用者に対する丁寧なフォローアップを実施した。
- ・SNSを活用し、催事の開催状況を広く発信した。

②会議を支援する各種サービスの提供

利用者ニーズに合わせた多彩な会議支援サービスを提供した。

- ・Wi-Fi環境の提供、専属スタッフによる利用希望者へのネットワーク設営、テスト、トラブル対応、撤去等を実施した。
- ・茨城空港から会議場までの無料送迎を実施した。
- ・利用者の多彩なニーズに対応し、外部業者の導入を行った。
- ・県MICE誘致推進協議会やつくば観光コンベンション協会との連携により、会議開催経費の助成や開催支援を実施した。

③施設・設備の活用方法

利用者のニーズに合わせた施設・設備の活用方法を提案した。

- ・会議室の利用にあたり、会議室の椅子・机の初期レイアウト設営を無料で提供した。
- ・利用者のニーズに合わせ、可能な限り開館時間を柔軟に対応した。
- ・周辺駐車場の案内と適切な誘導を行った。
- ・アフターコロナによるお客様の要望に応えるため、ケータリングサービスの充実を図った。
- ・チャットボックスを設置し、会議場利用者の利便性の向上を図った。

④スタッフの資質の向上

視察研修等に参加することで、お客様への対応や他施設での状況を学び、スタッフのレベルアップ、資質向上を図った。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施方法

会議場利用者（主催者）に対し、催事終了後にアンケートを実施した。また Google、クチコミに寄せられた意見を参考にしている。

○調査結果

①音響設備・照明設備（ホール）・映像設備について

大いに満足 42%、満足 32%、ふつう 26%、不満 0%、大いに不満 0%

②空調の具合について

大いに満足 32%、満足 32%、ふつう 26%、不満 5%、大いに不満 5%

③机・椅子等の設置について

大いに満足 68%、満足 21%、ふつう 11%、不満 0%、大いに不満 0%

④利用施設及び備品の料金設定について

大いに満足 21%、満足 16%、ふつう 63%、不満 0%、大いに不満 0%

⑤事前の打ち合わせ、資料・案内について

大いに満足 63%、満足 26%、ふつう 11%、不満 0%、大いに不満 0%

⑥当館職員の対応について

大いに満足 58%、満足 32%、ふつう 10%、不満 0%、大いに不満 0%

⑦施設内の案内表示について

大いに満足 26%、満足 26%、ふつう 48%、不満 0%、大いに不満 0%

⑧駐車場の使いやすさ及び料金について

大いに満足 16%、満足 26%、ふつう 32%、不満 21%、大いに不満 5%

⑨清潔で快適な状態での利用について

大いに満足 84%、満足 11%、ふつう 5%、不満 0%、大いに不満 0%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・⑤・⑥については、大いに満足、満足の割合が高く、おおむね対応がご希望に沿っていたとの評価であった。
- ・⑨については、大いに満足、満足で95%となり清掃に関しては良い評価をいただいている。

【悪い点】

- ・④の料金設定については、特に備品について、デジタル化対応が進んでいない、数不足による貸出不可等による不満が挙げられている。今後、料金改定に伴う値上げに見合った備品、設備、音響、照明の更新に取り組んでいく。
- ・⑧については、精算機及び満車表示の不具合等が生じていたが、デジタル表示機器への更新等すでに対応を行っている。

【要望】

- ・備品を含めた施設設備の老朽化への対応。
- ・緊急性のある音響、映像機器の更新対応。

○対応状況

- ・施設設備の老朽化への対応について、県及び指定管理者並びに建築・設備会社などと修繕協議を行い、修繕の必要性を判断しながら効率的に更新を行っていく。
- ・備品についても、同様に関係者と協議しながら、利用者目線に立った効率的な更新・修繕等を行っていく。

7 管理運営状況の評価

評価項目	事業計画 (管理指標)	実績 (管理指標に対するコメント)	自己 評価	所管課 評価
維持管理	設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	協定書で定められた保守点検を確実に実施し、維持管理を適切に行った。	B	B
	整理整頓・清掃が行き届いているか。 (建物・植栽等)	会議室、ホール、共用スペースの清掃を定期的実施した、また、植栽についても、維持管理を行っている。	B	B
	破損箇所の修繕は適切か。	緊急案件や定期修繕案件等を勘案し、効果的な修繕を行っている。	B	B
施設運営	使用日数、使用時間等は守られているか。	条例等を遵守し適切に運営されている。	B	B
	予約・利用許可等、利用者への対応は平等・公正に行われているか。	条例に定められた予約、利用許可等を遵守し、平等・公正な対応を行っている。	B	B
	創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	積極的な営業活動や、施設設備を有効活用した新たなサービスを実施した。館内有料ポスター、チャットボックスの導入により利便性が向上した。	B	B
	利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	利用者アンケート等を実施し満足度の向上に努めた。	B	B
運営体制	職員は適切に配置されているか。	サービス向上及びコロナ禍も勘案して、適切に人員配置を行っている。	B	B
	要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。	要望、苦情等には、迅速、柔軟に対応し、お客様サービスの向上に努めている。また、重要な案件については、県と情報を共有し連携を密にしている。	B	B
	事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	緊急時に早急に対応するため緊急連絡網を整備するとともに「自衛消防隊」を組織している。	B	B
	県、その他関係機関との連携は取れているか。	県に対し定期的に運営報告を行い、連携を図っている。また、行政、警察、消防、保健所等で組織する「連絡調整会議」で各組織との連携を図っている。	B	B
利用状況	利用者数の状況は、計画を達成できているか。	利用者数は前年度（15.3万）を上回り、令和元年度（20.0万人）の9割以上の18.3万人まで回復した。	A	A
	施設の稼働率は、事業計画に照らして適当な水準にあるか。	稼働率は令和元年度（60%）の9割にあたる56%まで回復した。	B	B
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	催事件数は1,407件までに回復し、利用料収入は370百万円になり、事業計画を上回った。	A	A
	経費削減に向けた取組みがされているか。	休館・閉館、フロアの集約等による電気料の削減、各種点検等委託費の見直しなどに取組み、経費削減を図	B	B

		った。		
--	--	-----	--	--

【総合評価】・・・各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価

令和5年度は、利用者数及び稼働率について、新型コロナウイルス感染症流行前の令和元年度の約9割まで回復し、利用料収入についても、令和5年度事業計画を上回る結果となった。

これは、高速インターネット回線の設置による web 会議やハイブリット会議等の需要の取り込みや、試験会場としての利用といった新たな利用者ニーズに対応してきた成果と考えらえる。

また、ホールの音響・映像設備の更新、エントランスホール等照明設備 LED 化等により、利用者のニーズに沿った機能面の充実を図るとともに、つくばに立地する強みを活かし、研究施設を巡るエクスカージョンの提案を行うなど、他の類似施設との差別化を図った誘致活動を展開している。

さらに、昨年度に引き続き、施設の稼働状況を踏まえた休館・閉館、フロアの集約等による電気料の削減、各種点検等委託費の見直し等徹底した経費削減を行い、経営改善に努めている。

総合的に見て良好であると評価できる。

- ※ ・実績（管理指標に対するコメント）欄については、指定管理者が記入する。
- ・総合評価欄については、所管課が記入する。
- ・自己評価、所管課評価欄について

評価	評価基準
A	事業計画を上回る成果があったもの
B	事業計画どおりの成果があったもの
C	事業計画を下回っており、改善努力が必要なもの