

## 施設名 福井市観光交流センター

所在地	福井市手寄1丁目1-1
所管課等	観光振興課

### 1 指定管理者の概要

名称	まちづくり福井株式会社	代表者	代表取締役社長 松尾大輔
所在地	福井市中央1丁目2番1号		

### 2 指定管理期間

令和5年10月1日～令和10年3月31日

### 3 施設の利用等の状況

	(年度) 導入前年度	1期目 (R5年度)	1期目 (R6年度)	1期目 (R7年度)	1期目 (R8年度)	1期目 (R9年度)
利用者数 (人)		68,998				
前年度比 (人)	/	-	0	0	0	0
前年度比 (%)	/	-	0.0	0.0	0.0	0.0
利用料金 (千円)		528				
前年度比 (千円)	/	-	0	0	0	0
前年度比 (±%)	/	-	0.0	0.0	0.0	0.0
屋上広場 稼働率※(%)		16.0				
展示交流スペース		54.0				
屋内広場 稼働率※(%)		39.0				

※稼働率 = 貸し出しコマ数 / 貸し出し可能コマ数

### 4 納付金・指定管理料の状況

	令和5年度 導入1年目	令和6年度 導入2年目	令和7年度 導入3年目	令和8年度 導入4年目	令和9年度 導入5年目
指定管理料	18,342,000	26,712,000	26,712,000	26,712,000	26,712,000
納付金	187,017				

### 5 要求基準と達成状況（進捗状況）

要求基準	達成状況
交流機会創出の日数 年間50日	・1階待合室に「最高ボード」を設置し、県内外の来場者に県内のお勧めポイントや自慢の場所などを紹介し、県内各地の理解や観光機会の創出等を行った（3/2 設置）

## 6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

苦情・意見等の内容	対応状況
1階待合室使用について ・一人で複数の席を使用していることがあり、座れない。	・席を譲り合いご利用いただくよう声掛けや掲示を行った。
屋上 ・降雪時の夜間、凍結し危ない。	・降雪時には屋上を閉鎖する。
トイレ ・女子トイレが汚い。こまめにきれいにして欲しい。	・トイレのチェックをこまめに行うとともに、清掃の頻度を増やした。

## 7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
ハピリンと連携したきめ細やかなサービスの提供	・受付及び窓口対応の際、利用者のニーズに寄り添い相談を受けたほか、ハピテラス、ハピリンホール、観光交流センターそれぞれの特性（面積、屋内・屋外、料金等）を生かしたアドバイスを行い、利用促進を図った。（ワンストップサービス）
利用者への以下のサービス提供 ・常設備品等の貸出 ・ハピリン技術スタッフによる応援、協力 ・広報協力、搬入搬出時間外対応、企画制作・許可申請アドバイス等	・ライブ等イベント主催者の求めに応じて、常設備品の貸出を行った。 ・新幹線開業に合わせた取材が多かったが、時間外対応も含め協力を行った。
施設利用促進のための営業や広報活動 ・独自の広報媒体による利用促進・営業 ・広報ツールの作成 ・対象別の施設利用展開モデルプランの作成 ・定期的なマスコミへの事業協力依頼	・福井市観光交流センターのホームページ、パンフレット、SNS（インスタグラム、フェイスブック）を作成し、こまめな情報発信を行い利用促進を図っている。 ・施設内（1F）にデジタルサイネージを設置し、イベント案内や利用促進広報等を放映している。

## 8 施設、設備の維持管理の状況

項目	実施状況及び確認方法
定期清掃・設備管理	定期清掃、電気設備、消防設備、空調設備、空気環境測定、照度測定および害虫駆除業務を委託により実施（点検報告書、聞き取りにて確認）
機械警備	警備会社に委託し、機械警備を実施（日報および事業報告書、聞き取りにて確認）
エレベータ保守点検	保守点検を委託により実施（点検報告書、聞き取りにて確認）
ゴミ収集	一般廃棄物収集運搬業務許可業者に委託し、ゴミ収集を実施（聞き取りにて確認）
日常清掃・管理	委託により日常清掃および管理を実施（業務日報、聞き取りにて確認）
自動ドア点検	保守点検を委託により実施（点検報告書、聞き取りにて確認）
自家用電気工作物保安管理	保守点検を委託により実施（点検報告書、聞き取りにて確認）
小規模修繕	基本協定書に基づき、今年度 30 万円の範囲内で実施

## 9 指定管理者のコメント

### 【施設利用】

・令和5年度は10月1日からの施設利用となり、利用件数が53件、利用延日数が196日となった。その中でも、福井市、福井県の利用がそれぞれ12件、82日、5件、62日と件数で3割強、日数で7割強と新幹線開業関連イベントで多く利用された。

・一方、市民や企業などの利用は35件、52日で、こちらも新幹線関係の撮影などもあったが、音楽演奏や写真展など個人利用も22件32日あった。

・今後、新幹線関連イベントが減少していくことが予想されるため、今後、更なる貸出スペースの認知度のアップなど利用へのPRの強化、ハピリンと連携した各種イベントの展開など、様々な人・ものの交流のために、賑わいや憩いの場を提供し、日常の生活の場としての魅力をアップしていきたい。

### 【施設管理】

・3月16日の北陸新幹線開業を期に、利用者の動線が劇的に変化し、通過客も含め観光交流センター利用者が大幅に増えている。

・特に、1階のトイレが駅コンコースに最も近いトイレであることから、北陸新幹線、ハピライン、えちぜん鉄道の利用者はもとよりくるふ利用者も使用をしている状況で、汚損をはじめトイレトペーパーの持ち去りなど、種々な問題が起こっている。

・また、想定を超えた施設利用や施設そのものの材料や工法の問題などにより、1階階段広場の階段の不陸、1階床の汚れなど、様々なマイナートラブルにも見舞われている。

・さらに、若年層による乱暴な設備・備品の取り扱い、スペースの無用な占有、浮浪者による夜間滞在など課題は山積している。

・警察（駅前交番）の協力も仰ぎつつ、令和6年度に設置する予定の「福井駅連絡会議」での駅利用者に対する各種問題への対応など、お客様が気持ちよく利用いただけるよう、努力していく。

## 10 所管所属の所見

施設及び設備の維持管理については、保守点検や清掃、警備業務等、すべて適正に実施されており、良好な施設環境が維持されている。特に、3月16日の北陸新幹線開業後からの利用者大幅増加や、施設の本格稼働に伴い発生している諸問題についても迅速に対応しており、所管課と連絡を取り合いながら円滑に管理を実施している点について、評価できる。

施設利用について、限られたスペースではあるが、駅舎直結という絶好のロケーションにあることを考慮し、今後とも利用促進について努められたい。また、中心市街地のにぎわい創出や福井駅周辺の活性化につながるよう、積極的な自主事業への取組みについても期待したいところである。

今後も、利用者が気持ちよく利用できる環境整備に努め、魅力的な施設運営に取り組んでほしい。

## 11 指定管理者、施設所管所属の評価

評価項目	視点	評価		方法	採点理由
		指定管理者	所管所属		(1)管理項目 月 日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(1)管理運営 (ア)維持管理業務	保守管理 ・清掃、法令点検の確実な実施	5	5	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等	6月25日確認 (提出書類・施設据付帳簿) 想定を超えた利用者増に迅速に対応
	保安業務 ・保安警備の実施状況	3	4	・機械警備についての確認 ・職員による巡回警備の確認等	6月25日確認 (提出書類・施設据付帳簿) 利用者の諸問題について迅速に対応
	備品管理 ・適正な備品管理、台帳の整理 ・市の備品と指定管理者の備品の区分け	3	3	・現地調査で台帳と照合等	6月25日確認 (施設据付帳簿)
(イ)運営業務	利用時間や休館日の設定状況 ・条例に基づいた営業内容か	3	3	・業務日報等の確認等	6月25日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	受付・承認・利用料金の收受と管理 ・一連の事務の適正な実施	3	3	・関係書類や現地調査により確認等	6月25日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(ウ)報告業務	事業報告書や収支計画書等の提出状況 ・適正な時期、内容での提出	3	3	・関係書類の確認等	6月25日確認 (提出書類)
(2)サービスの内容 (ア)利用促進の取組	PR活動の推進 ・市政広報やマスメディアの活用	3	3	・関係書類の確認等	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ターゲットを絞ったPR</li> <li>他施設や地域との連携</li> <li>地域住民との交流</li> <li>地域性を活かしたイベントの開催</li> </ul>	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係書類の確認等</li> <li>職員へのヒアリング等</li> </ul>	
(イ) サービス向上の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの活用</li> <li>アンケートの積極的な実施</li> <li>利用者の声の施設運営への反映</li> </ul>	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係書類の確認等</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業の実施状況</li> <li>自主事業の積極的な実施</li> <li>新規プログラムの開拓</li> </ul>	5	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業報告書の確認等</li> </ul>	ふくい最高ボードや外貨両替機、自動販売機等、観光客等のニーズに対応
(ウ) 要求基準の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>あらかじめ設定した数値目標の達成度</li> <li>利用者の増減等</li> </ul>	5	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業報告書の確認等</li> </ul>	
(エ) 応募時の提案事項の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案事項の実施状況</li> <li>提案事項の確実な実施</li> </ul>	5	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業報告書の確認等</li> </ul>	2階の壁面黒板ボードや玩具、遊具設置により、駅周辺にない親子の憩いの場を創造
(3) 安定性					
(ア) 管理運営体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の配置状況</li> <li>正職員とアルバイトの配置バランス</li> <li>有資格者の配置バランス</li> <li>有資格者の適切な配置</li> </ul>	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係書類の確認等</li> <li>職員へのヒアリング等</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>労働関係法令の遵守</li> <li>適正な労働条件、環境</li> <li>休日の適正な付与</li> </ul>	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係書類の確認等</li> <li>業務日報等の確認等</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の資質向上の取組み</li> <li>定期的な研修の実施</li> </ul>	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係書類の確認等</li> </ul>	
(イ) 法令等の遵守 個人情報の管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令等に沿った管理運営</li> <li>個人情報に関する研修の実施</li> <li>マニュアルの有無</li> </ul>	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係書類の確認等</li> <li>マニュアルの確認等</li> </ul>	
(ウ) 安全・衛生対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全・衛生面への配慮</li> <li>事故防止対策の有無</li> <li>AEDの適正な管理</li> <li>食中毒防止のための対策</li> </ul>	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>現地調査で施設の確認</li> <li>職員へのヒアリング等</li> </ul>	
(エ) 危機管理 対策・緊急時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備</li> <li>マニュアルの有無</li> </ul>	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係書類の確認等</li> <li>マニュアルの確認等</li> </ul>	
(4) 収支状況					
(ア) 経理処理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>一つの口座での会計</li> <li>適正な内部監査体制</li> </ul>	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>会計帳簿と金融機関口座の照合</li> <li>監査結果の確認等</li> </ul>	
(イ) 経費削減の 取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>光熱水費の削減</li> <li>再委託費の適正な水準</li> </ul>	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係書類の確認等</li> <li>職員へのヒアリング等</li> </ul>	
	合計	68	63		
	割合(合計/100点満点)	68	63		

★※評価で3点以外の評価をする場合((1)管理運営含む)は、採点理由に理由・根拠を必ず記入すること。

【参考】全期モニタリング採点基準表(指定管理者及び所管所属)

業務の結果	点数	備考
未実施や実施の遅延がある	1～2点	未実施や遅延の程度に応じて採点理由を採点理由欄に記載すること
標準(協定等に規定されていることを最低限満たしている。)	3点	
事業の実施により、よりすぐれた効果が現れている	4～5点	効果の程度に応じて採点理由を採点理由欄に記載すること

\*福井市指定管理者事務処理マニュアル抜粋