

## 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	36,440			
前年度比 (人)	/	68,998	▲ 32,558	0	0	0
前年度比 (%)	/	0.0	▲ 47.2	0.0	0.0	0.0
利用料金 (千円)		528	1,192			
前年度比 (千円)	/	528	664	0	0	0
前年度比 (±%)	/	0.0	125.8	0.0	0.0	0.0
屋上広場 稼働率※(%)		16.0	2.0			
展示交流スペース 稼働率※(%)		54.0	31.0			
屋内広場 稼働率※(%)		39.0	42.0			

※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	0			

### 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	交流機会創出の日数 年間 延べ275日

## 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 ・複数の席を長時間利用し、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。
2階喫茶 ・学生が場所を占有し、飲食スペースが利用できない。	・長時間の占有、マナーの悪い利用者については、積極的に声掛けを行い、適切な利用をお願いした。 ・ベルトパーテーションを設置し喫茶と共有スペースのエリアをすみ分けした。
屋上 ・暑くてベンチに座れない ・降雪時、屋上にいけない。	・利用の多い恐竜モニュメント前に、人工芝を設置した。 また、涼を感じてもらえるよう子供向けのミニシャワーを実施した。 ・降雪時は、床材がすべりやすく危険ということを説明し、福井駅周辺での恐竜スポットを紹介した。
1階トイレ ・トイレが汚い。	・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。 ・きれいに使用していただくよう注意喚起の貼り紙を設置した。

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付や窓口対応の際、利用者のニーズに寄り添い相談を受けたほか、ハピテラスやハピリンホール、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)</li> <li>・ハピリンと観光交流センターの両方を会場に設定したイベントを開催し、駅全体の賑わいの創出を図った。(アロハフェス、アーティストアクション、ふくいまちなか音楽祭 等)</li> <li>・また、ハピリンのイベントへの来場を促すプロモーション(声掛け)を観光交流センター1階で実施し、駅前全体での回遊性の向上も図った。(メロンまつり、妖怪フェス、スマイル JETS ショー等)</li> <li>・福井駅の活性化促進、利用者の利便性向上および交通結節点としての機能強化を図るため交通、観光、施設関係の事業者等で「福井駅連絡会議」を設置し、7月より毎月1回、利用者の意見やその対応や対策、各事業者の状況、利用者の利便性向上に資する情報発信等を行うとともに事業者間の連携を強化した。</li> </ul>
利用者へのサービス提供 ・常設備品等の貸出 ・広報協力、企画制作アドバイス 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会場設営や環境整備、動線確保のため、机やベルトパーテーション、扇風機などを購入し、利用者への貸出備品の充実と安全向上につなげた。</li> <li>・荒天時、屋上を閉鎖する際は、ホームページ、インスタグラムで事前告知を行うなど臨機応変に対応した。 また、積雪時には、随時除雪作業を行い、早期に開放できるよう対応に努めた。</li> <li>・イベント企画時、開業からの事例などを紹介し、より良いイベントになるようアドバイスを行った。また、集客予想を行い、通行の妨げにならないよう、誘導等を行った。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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 を作成し、こまめな情報発信を行い利用促進を図った。</li> <li>・インスタグラムでは、イベント前に広告を記事にし、当日はストーリーにてタイムリーに紹介した。 また、イベント後は、にぎわいの様子を写真と共に記事にしたりイベント事例の写真を掲載した案内パンフレットを作成して利用向上につなげた。このほか、法人利用獲得のために営業活動を実施した。</li> <li>・1階にデジタルサイネージを設置し、事前のイベント案内や利用促進に向けた広報等を放映するとともにイベント中の告知も実施した。</li> <li>・自主事業等を実施する際にはプレスリリースを実施するとともに、個別に取材、広報を依頼した。</li> </ul>

## 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)
エレベーター保守点検	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)
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)
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)
小規模修繕	基本協定書に基づき、年間 60 万円の範囲内で実施 (事業報告書、聞き取りにて確認)

## 9 指定管理者のコメント

<p><b>【施設利用】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数は、令和 5 年度に新幹線開業に係る大規模なイベントが集中開催されたこともあり、年間利用者数は、対前年比で大幅な減少となった。</li> <li>・一方で、交流機会の創出に向けた貸しスペースの施設利用は、利用件数が 141 件、利用延べ日数が 275 日と目標を大きく上回った。</li> <li>・実際に貸しスペースを利用された団体の方からは、特に、1 階屋内広場で、大音響イベントでの福井駅への影響（音響制限）、大規模イベント時の他の駅利用者（点字ブロック）の動線確保、好天時の直射日光の照射、冷暖房設備がないため長時間のイベント実施が難しいなど、厳しい声をいただいた。その反面「大変満足した」「またここでイベントを実施したい」との意見も多くいただいております、令和 7 年度の予約状況は良い滑り出しを見せている。</li> <li>・なお、3 階屋上広場の利用は、屋外の施設でありイベントの実施が天候に大きく左右されること、イベントに利用する機器等の運搬に乗用のエレベーターを利用するほかなく、設営・撤収に手間と時間がかかることから、今後の利用が厳しいことが予想される。</li> <li>・全体的には、新幹線開業から 1 年、想像よりたくさんのお客様にご利用をいただいているが、観光交流センターという名称の認知度は低く、JR 福井駅と思われている方も多いため。今後も、新聞掲載や TV 取材での認知度アップをはじめ、施設申込時のきめ細やかなアドバイス、ハピリン、くるふ福井駅等と連携した各種イベントの展開など、県内をはじめ県外、国外など様々な人・ものの交流を図り、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度をアップしていきたい。</li> </ul> <p><b>【施設管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開業以来悩まされているトイレ問題だけではなく、自動ドア、階段、手すり、床など、想定以上の利用により、清掃をしても追いつかない状況に苦慮している。こまめにチェックするなどいつ来ても清潔な施設を目指していきたい。</li> <li>・2 階喫茶スペースは、試験前の長時間の占有など、学生によるマナーの悪い利用が多いため、声掛けを行い適正な利用を呼び掛けており、今後も継続して実施していく。</li> <li>・屋上は、憩いの場として定着しつつある。今後も、ベンチに人工芝を増やしていくなど暑さ対策に取り組んでいきたい。しかし、冬期間は積雪や凍結時など非常に滑りやすく、閉鎖することが多く、せっかく来たのに出られないのか、というご意見を多くいただいた。このためエレベーター前への掲示やインスタグラムでの事前告知のほか福井駅周辺での恐竜スポットの紹介など理解を求めていく。</li> <li>・この他、屋上でのスケボーや喫煙などマナーの悪い利用者もいることから、今後も警察の協力、「福井駅連絡会議」での駅全体の協力体制を構築しつつ、お客様が気持ちよく利用いただけるよう取り組んでいきたい。</li> </ul>
---

## 10 所管所属の所見

- 施設利用については、北陸新幹線開業後ということもあり、貸しスペースで多くの開業イベントが開催された中、利用団体との受付調整や使用に向けた要望対応などの確に遂行するとともに、自主事業でも子ども向けのイベントを数多く開催するなど、交流機会の創出が図られた。
- 施設管理については、開業効果で想像以上の来訪があった中、利用者から寄せられた様々な苦情、意見等に対し、所管課と連絡を密に取り合いながら、迅速な対応を図るとともに、定期的な巡回を行うなど適切な管理に努め、実直に運営に取り組んでいただいていると感じている。  
また、保守点検や警備・清掃業務等も適正に実施されており、特にトイレの清掃業務については、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り、きれいに利用していただくよう注意喚起の貼り紙を設置したりするなど良好な施設環境の維持に努めていただいている。
- 今後も、交流機会の創出に向けて、駅前立地のメリットを広く県内外に発信し、利用団体の増加に繋げるとともに適切な施設管理に努め、多くの来訪者が行きかうにぎやかな交流施設となるよう期待している。

## 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 (1)管理項目 月 日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
		指定管理者	所管所属		
(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	3	4	・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6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した。
	保安業務 ・保安警備の実施状況	3	3	・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6日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	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	4	3	・現地調査で台帳と照合等	6月6日確認 (提出書類・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6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	5	3	・関係書類や現地調査により確認等	6月6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6日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(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 ・ターゲットを絞ったPR	3	3	・関係書類の確認等	
	他施設や地域との連携 ・地域住民との交流 ・地域性を活かしたイベントの開催	5	5	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	周辺施設との連携したイベント開催によりまちなかのにぎわいに繋がった。
(イ) サービス向上の取組み	利用者アンケートの活用 ・アンケートの積極的な実施 ・利用者の声の施設運営への反映	5	4	・関係書類の確認等	利用者の意見を施設運営や事業に反映した。
	自主事業の実施状況 ・自主事業の積極的な実施 ・新規プログラムの開拓	3	4	・事業報告書の確認等	趣向を凝らしたイベントを積極的に開催した。
(ウ) 要求基準の達成状況	あらかじめ設定した数値目標の達成度 ・利用者の増減等	5	5	・事業報告書の確認等	交流機会創出の日数が要求基準を大きく上回った。
(エ) 応募時の提案事項の実施状況	提案事項の実施状況 ・提案事項の確実な実施	3	3	・事業報告書の確認等	
(3) 安定性 (ア) 管理運営体制	職員の配置状況 ・正職員とアルバイトの配置バランス ・有資格者の配置バランス ・有資格者の適切な配置	3	3	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
	労働関係法令の遵守 ・適正な労働条件、環境 ・休日の適正な付与	3	3	・関係書類の確認等 ・業務日報等の確認等	
	職員の資質向上の取組み ・定期的な研修の実施	3	3	・関係書類の確認等	
(イ) 法令等の遵守 個人情報の管理状況	・法令等に沿った管理運営 ・個人情報に関する研修の実施 ・マニュアルの有無	3	3	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	
(ウ) 安全・衛生対策	・安全・衛生面への配慮 ・事故防止対策の有無 ・AEDの適正な管理 ・食中毒防止のための対策	3	3	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等	
(エ) 危機管理	・緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備	3	3	・関係書類の確認等	

対策・緊急時対策	・マニュアルの有無			・マニュアルの確認等	
(4)収支状況 (ア)経理処理状況	・一つの口座での会計 ・適正な内部監査体制	3	3	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等	
(イ)経費削減の 取組状況	・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	3	3	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
	合計	69	67		
	割合(合計/100点満点)	69	67		

★※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