

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	38,287		
前年度比 (人)		68,998	▲ 32,558	1,847	0	0
前年度比 (%)		0.0	▲ 47.2	5.1	0.0	0.0
利用料金 (千円)		528	1,192	1,716		
前年度比 (千円)		528	664	524	0	0
前年度比 (±%)		0.0	125.8	44.0	0.0	0.0
屋上広場 稼働率※(%)		16.0	2.0	1.0		
展示交流スペース 稼働率※(%)		54.0	31.0	25.0		
屋内広場 稼働率※(%)		39.0	42.0	54.0		

※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	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292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 階屋内広場 ・夏の暑さが耐えられなくてイベント運営がしんどい。	・夏場の午前中、日が差し込む時間帯は非常に暑いため、業務用の扇風機を購入し、無料で貸出した。
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。
2 階展示スペース ・遊び場のマットに学生が寝ている。	・こどもの遊び場であるポップを掲示するなど、周知を図った。
1 階トイレ ・トイレが汚い。	・見回りをこまめに行い、週末は清掃の頻度を増やした。 また、トイレ入口のタイルの汚れが目立っていたことから、週に 1 回、閉館前清掃を追加した。 ・洗面所にも利用方法を案内するポップを掲示し、利用マナーの向上と快適な利用環境の維持に繋がった。

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	・ハピテラスおよびハピリンホール前の広告什器において、当センター主催イベントチラシの配架や大型ビジョンでの施設紹介を実施し、施設および事業の周知に努めた。 ・貸しスペース利用に係る打ち合わせの際には、ハピリン技術職員による音響等の専門的なアドバイスをを行うとともに、設営業者を必要とする場合は実績のある専門業者を紹介するなど、利用申込者（イベント主催者）のニーズに寄り添った対応を行い、リピーターの獲得に繋がった。 ・ハピリンホールで開催した主催事業「JETS ショー」では、JETS メンバーによる当センターの PR を実施したほか、「アーティストアクション」では作品展示を行うなど、相互連携によるにぎわい創出に繋がった。 ・12 月から 2 月までのハピリンク開催期間中、スケート利用者に対して当センター内の喫茶で利用できる割引券を配布し、回遊促進を図った。
利用申込者等へのサービス提供 ・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	・机、椅子、サイネージなどの貸出備品について一覧表を作成し、利用申込者の希望に応じて事前にイベント会場へ準備することで、当日の設営負担を軽減し、円滑なイベント運営に繋がった。 ・複数日にわたる催事に対しては、持ち込み荷物を倉庫で一時保管するなど、状況に応じた柔軟な対応を行い、利便性の向上を図った。 ・イベントの企画・運営にあたっては、過去の開催事例や施設利用のノウハウを紹介するなど、企画制作に関するアドバイスをを行った。また、時期的な集客を予想し、必要に応じて誘導方法等を提案することで、安全かつ円滑な運営を支援した。 ・荒天等により屋上広場を閉鎖する際には、ホームページや SNS を活用して事前周知を行うなど、来訪者への情報提供に迅速かつ臨機応変に対応した。

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	・夏休み期間などにおいて、ハピリンの事業と連動したチラシを作成するとともに、デジタルサイネージで情報発信を行い、相互送客による施設利用の促進を図った。 ・まちづくり福井およびにぎわい交流施設のホームページとの相互リンクや共同での情報発信を実施し、各施設の周知拡大と相乗効果の創出に努めた。 ・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（Instagram、Facebook）を活用し、イベント情報や施設利用案内を継続的に発信することで、施設の認知度向上と利用促進を図った。 ・Instagramでは、貸しスペースの利用申込者から提供を受けたイベント情報を記事として掲載するとともに、開催当日はストーリーズによるリアルタイム発信を行った。また、開催後にはにぎわいの様子を写真とともに紹介し、施設利用の魅力発信と利用促進に繋げた。 ・自主事業や施設イベントの実施にあたっては、プレスリリースを配信するとともに、個別に取材・広報協力を依頼し、広く情報発信を行った。
--	---

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

【施設利用】 (1 階屋内広場) ・本年度は、新幹線開業効果が落ち着きをみせたが、貸しスペースの利用は安定して推移しており、駅前の交流拠点として定着しつつある 1 年となった。 ・1 階屋内広場は、県や市が開催するイベントだけでなく物販や地元アイドルのコンサートなど、定期的に開催していただけるようになった。 しかし、空調がないことで夏の暑さと冬の寒さが今後の課題と感じている。 (2 階展示スペース) ・展示での利用に加え、会議やセミナーなどの利用も増えたが、まだまだ認知されていないように感じている。実際の利用のイメージがわくように SNS やホームページなどで周知徹底に努めたい。 ・貸しスペースの利用時以外は、幼児用マットに加え、ブロックを設置し、こども連れのお客様が過ごしやすい空間作りを行った。 (屋上広場) ・段差部分に人工芝を設置したことにより、安全面も向上し、景観も良くなった。恐竜モニュメントの効果もあり、市民や観光客の憩いの場として定着しつつある。貸しスペースとしての利用は、天候の問題もあり、予約は入っても開催できないなど、課題となっている。 【施設管理】 ・開業から 2 年、施設全体の利用頻度の増加に伴い、トイレ、自動ドア、大階段、床など通常の清掃では追いつかず、難しい面もあるが清掃の強化に努めた。 ・学生利用の多い 2 階喫茶スペースでは、長時間利用やマナー面への対応として、声掛けや巡回を継続し、誰もが利用しやすい環境づくりを行った。
--

- ・毎月開催している「福井駅連絡会議」での情報の共有、警察との連携など、引き続き来館者が安全にお過ごしいただけるようにしていきたい。

北陸新幹線開業がニュースではなく日常の一部となっていき、徐々に認知度が広がっていることを体感する１年となった。貸しスペースについても毎年利用してくださるお客様も増え、継続的な利用につながっている。これからもハピリンや福井駅周辺施設と連携を深めながら、市民や県外からのお客様に愛される施設となるよう管理運営を行っていきたい。

10 所管所属の所見

- ・施設利用については、北陸新幹線開業から２年が経過し、関連イベントも落ち着きを見せる中、人が行き交う当センターの立地環境が認知され、これまで利用したイベント主催者の再利用やハピテラスと連携した取り組みなどから新たな利用申込者の獲得にも繋がり貸しスペースの利用は増加している。
- ・施設管理については、利用者から寄せられた様々な苦情や意見等に対し、所管課と密に連携しながら迅速な対応を図るとともに、定期的な巡回を実施するなど、適切な施設管理に努めている。
また、保守点検や警備・清掃業務等について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、利用状況に応じて清掃頻度を増やすほか、利用マナー向上のための注意喚起を行うなど、良好な施設環境の維持に努めている。
- ・今後も、交流機会の創出に向けて、駅前立地というメリットを県内外に広く発信し、利用申込者の増加に繋げるとともに、引き続き適切な施設管理に努め、多くの来訪者が行き交うにぎわいのある交流施設となることを期待する。

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
		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	3	3	・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12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12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12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12日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	受付・承認・利用料金の収受と管理 ・一連の事務の適正な実施	4	4	・関係書類や現地調査により確認等	6月12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12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	4	4	・関係書類の確認等	メディアへの取材依頼や周辺イベントでの施設紹介などPRに努めた。
	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	4	・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	3	・事業報告書の確認等	
(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	4	・事業報告書の確認等	交流機会創出の日数が要求基準を上回った。
(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	3	3	・関係書類の確認等 ・業務日報等の確認等	

	・休日の適正な付与 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 対策・緊急時対策	・緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備 ・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	
(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	65		
	割合(合計/100 点満点)	69	65		

★※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