

フェニックス・プラザ及びフェニックス・プラザ自動車駐車場

所在地	福井市フェニックス・プラザ 福井市田原1丁目13番6号
	フェニックス・プラザ自動車駐車場 福井市田原1丁目11番1号
所管課等	財政部 施設活用推進課

1 指定管理者の概要

名称	公益財団法人 福井市ふれあい公社	代表者	塚谷 朋美 (R6.3.31時点)
所在地	福井市日之出4丁目3番12号		

2 指定管理期間

平成31年4月1日～令和6年3月31日 (第4期目)

3 施設の利用等の状況

【フェニックス・プラザ】

	導入前年度 (H17)	1期目平均 (H18~H22)	2期目平均 (H23~H27)	3期目平均 (H28~H30)	4期目				
					H31	R2	R3	R4	R5
利用者数(人)	272,131	261,357	250,445	269,685	250,853	74,034	149,510	193,326	218,929
前期比(人)		▲ 10,774	▲ 10,912	19,240	▲ 18,832	▲ 176,819	75,476	43,816	25,603
前期比(%)		▲ 3.9	▲ 4.1	7.7	▲ 7.0	▲ 70.5	101.9	29.3	13.2
利用料金 (千円)	105,893	110,273	96,342	86,001	76,932	31,812	66,729	77,464	78,511
前期比 (千円)		4,380	▲ 13,931	▲ 10,341	▲ 9,069	▲ 45,120	34,917	10,735	1,047
前期比(%)		4.1	▲ 12.6	▲ 10.7	▲ 10.5	▲ 58.6	109.8	16.1	1.4
大ホール 稼働率(%)	39.2	43.4	44.7	40.0	44.9	30.1	48.1	59.7	62.7
小ホール 稼働率(%)	42.2	31.9	30.2	31.8	41.1	28.9	40.8	52.9	51.2

※稼働率=貸出コマ数÷貸出可能コマ数(3期目までは1日3コマ換算。4期目以降は1日1コマ換算。)
また、R2~R5の「前期比」は前年度との比較を記載している。

【フェニックス・プラザ自動車駐車場】

	導入前年度 (H17)	1期目平均 (H18~H22)	2期目平均 (H23~H27)	3期目平均 (H28~H30)	4期目				
					H31	R2	R3	R4	R5
利用台数 (台)	110,202	108,883	96,305	91,465	88,229	64,736	78,220	86,763	91,732
前期比(台)		▲ 1,319	▲ 12,578	▲ 4,840	▲ 3,236	▲ 23,493	13,484	8,543	4,969
前期比(%)		▲ 1.1	▲ 11.5	▲ 5.0	▲ 3.5	▲ 26.6	20.8	10.9	5.7
月極契約 件数(件)	1,799	1,719	1,326	1,069	1,126	1,225	1,162	1,079	991
前期比(件)		▲ 80	▲ 393	▲ 257	57	99	▲ 63	▲ 83	▲ 88
前期比(%)		▲ 4.4	▲ 22.8	▲ 19.4	5.3	8.8	▲ 5.1	▲ 7.1	▲ 8.2

※R2~R5の「前期比」は前年度との比較を記載している。

4 納付金・指定管理料の状況

第1期	H18年度 導入1年目	H19年度 導入2年目	H20年度 導入3年目	H21年度 導入4年目	H22年度 導入5年目
指定管理料(円)	118,300,000	118,300,000	118,300,000	118,300,000	118,300,000

第2期	H23年度 導入6年目	H24年度 導入7年目	H25年度 導入8年目	H26年度 導入9年目	H27年度 導入10年目
指定管理料(円)	115,894,000	115,044,000	114,144,000	116,016,000	116,016,000

第3期	H28年度 導入11年目	H29年度 導入12年目	H30年度 導入13年目
指定管理料(円)	98,776,000	106,112,000	106,112,000

第4期	H31年度 導入14年目	R2年度 導入15年目	R3年度 導入16年目	R4年度 導入17年目	R5年度 導入18年目
指定管理料(円)	102,029,000	102,965,000	102,965,000	102,965,000	102,965,000

5 要求基準と達成状況（進捗状況）

要求基準	達成状況
大ホール年間稼働率55.0%以上	令和5年度 62.7%（要求基準達成）
年間利用者数30万人以上	令和5年度 218,929人（達成率：73.0%）

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

（施設・設備に関すること）

内容：喫煙所の設置場所が人の往来が多い場所に近いため、受動喫煙に関する苦情があった。

対応：喫煙所の移設に向けて市と協議を行った。

（職員の対応に関すること）

内容：職員の言動に関する苦情があった（職員の対応が事務的である、上から物を言うような対応で気分を害された、等）。

対応：指摘を受けた点について反省し、再発防止のために職員ミーティングを実施した。

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
ターゲットを絞ったPR	利用実績のある企業等に訪問等による営業を行ったほか、県外のコンサート企画会社に訪問営業を行ったり、福井県観光連盟と緊密に連携を取ってコンベンションの誘致に努めるなど、利用促進につながる取組を行った。
自主事業の実施	ピアノ演奏体験、ホール舞台体験などを広くPRするため、市内の学校や音楽教室に営業活動を行った。
インターネット環境のPR	リモート会議を併用したハイブリット会議等に対応するため、館内のwi-fi整備により充実したインターネット環境をPRした。
館内美化の促進	稼働率の高い会議室のクロス・カーペットの張替えを行い、館内の美化を促進することで、施設のイメージアップにつなげた。

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
保守点検、運転、監視業務	法令及び仕様書に基づき施設内設備(受電、上下水、衛生、消防等)及び舞台設備の定期点検・日常点検・日常維持管理及び保守を実施(口答及び点検報告書にて確認)
清掃業務	日々の清掃や定期清掃及び特別清掃を実施(口答にて確認) また、ビル管理法に基づく清掃を実施(事業報告書にて確認)
保安警備業務	365日、24時間体制で有人警備を実施(現地及び業務日誌にて確認)
備品管理	損傷、経年劣化等の状態の確認を随時実施(事業報告書にて確認)
小規模修繕	施設の大規模な修繕を除き、基本協定書に基づき年間550万円(自動車駐車場分含む)の範囲内で実施(事業報告書にて確認)

9 指定管理者のコメント

大ホール年間稼働率は、コンベンション、コンサートや飲食を伴うパーティなどの催事が増加したことにより目標を達成できた。

年間利用者数については、新型コロナウイルスの5類感染症移行に伴い、コンサートや学会等が増加したことにより、昨年度比13.2%増加したが、要求基準の達成までには至らなかった。

今後は、職員の接遇力・営業力を上げ、利用者の声を傾聴し、顧客満足度を高める努力を重ねながら、要求基準の達成に取り組む。

10 所管所属の所見

来館者数は未だコロナ禍からの回復途上であり、全ての要求基準の達成には至らなかったが、県外のコンサート企画会社へ訪問するなど、積極的な営業活動を行い、大ホールの年間稼働率の目標を大幅に上回ったことは評価できる。

また、保守点検・運転監視業務や保安警備業務、施設や設備の維持管理などについては例年通り適正に実施され、運用面においては、利用者へのアンケートを実施し、結果に基づき改善できる範囲については迅速に対応ができていた。

来年度からは新たな指定管理期間となり、現指定管理者が業務を継続することとなる。今後は、北陸新幹線福井開業効果により、コンベンション等の大規模イベントでの利用増加が期待できるため、積極的な営業活動を継続すると共に、より丁寧な接遇を心掛け、来年度は全ての要求基準を達成することを期待する。

モニタリング評価シート

評価項目	視点	評価		方法	採点理由 (1)管理項目 6月17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	3	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等	
	保安業務 ・保安警備の実施状況	4	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	必要に応じて警備の強化を行い、適切に実施した。
	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	
(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	4	4	・業務日報等の確認等	必要に応じて、柔軟に開館時間等を変更した。
	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	3	3	・関係書類や現地調査により確認等	
(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	4	4	・関係書類の確認等	定期報告に加え、随時必要な報告を行った。
(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	コンサート企画会社への訪問等、積極的な営業活動を行った。
	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	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	自主事業に近隣の学校の児童等が出演するなど、地域と積極的に交流した。
(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	4	4	・関係書類の確認等	苦情や改善要望を迅速に検討し、改善に取組んだ。
	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	4	4	・事業報告書の確認等	音楽教室や学校等への営業活動により、利用者数増加につながった。
(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	3	3	・事業報告書の確認等	
(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	4	4	・事業報告書の確認等	追加提案を行い、積極的に業務改善に取組んだ。
(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	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	人員を適正に配置していることに加え、施設管理に資する資格保有者を複数配置した。
	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	4	4	・関係書類の確認等	社内外の業務関連研修を積極的に受講した。
(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	4	4	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等	月1回、職員全体でミーティングを実施し、安全衛生対策についての意識を高めた。
(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	4	4	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	マニュアルを完備し、定期的な研修も実施した。
(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	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等
合計		73	73		
割合(合計/100点満点)		73%	73%		

★※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 (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。))	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
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