

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和6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	- 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27台、南駐車場51台
業務内容	- 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6年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	39,409,000	人件費（給与等）	84,496,957
利用料収入	374,127,400	光熱水費	131,270,577
請負手数料	24,632,348	修繕費	2,201,154
立替預り金等	96,439,875	維持管理費	204,470,561
県補助金	10,165,692	利用促進費	27,399,091
その他収入	1,503,900	立替預り金等	96,439,875
合計	546,278,215	合計	546,278,215

4 利用状況

	令和6年度実績	令和5年度実績	令和4年度実績
① 年間利用日数(日)	346	353	337
② 年間利用者数(人)	188,922	182,668	153,357
③ 利用料収入(円) (指定管理者収受額)	374,127,400	369,925,787	318,225,227

5 サービス向上に向けた取組み

(5) お客様サービス向上のための取り組みについて

①お客様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、その他の交流の推進により、本県の学術及び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、施設自体の質の高さや機能面の充実とあわせて、お客様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。

具体的手法

- ・お客様からの相談を受けながら担当者が、利用形態等を詳しく確認し、お客様の立場に立って、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。
- ・英語等外国語による対応ができるスタッフを確保するとともに、英語対応のホームページ、パンフレットや地図等により案内した。
- ・催事終了時に行っているアンケート、営業活動時やフォローアップ時のお客様からの意見に対し、つくばコンgresセンター構成企業各社で構成するサービス向上委員会等で内容を検討することで、改善や新たな取り組みに活用した。
- ・お客様に対する懇切丁寧なフォローアップを実施した。

②会議を支援する各種サービスの提供

お客様ニーズに合わせた多彩な会議支援サービスを提供した。

具体的手法

- ・全館において Wi-Fi 環境を提供(一部無料)。
- ・専門スタッフがお客様の希望に応じ、ネットワークの設営、テスト、トラブル対応、撤去を実施した。
- ・茨城空港から会議場までの送迎を実施した。
- ・写真・ビデオ撮影、宿泊施設、送迎バス等、お客様ニーズに合わせた多彩なサービスを提案・提供した。
- ・お客様の多様なニーズに対応した外部業者の導入(看板・機材レンタル・ケータリング・生花等)を行なった。
- ・つくば観光コンベンション協会や研究機関と密接に連携しながら、アフターコンベンションの提案など一体的なサービスを実施した。
- ・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連携し、会議開催経費助成による会議誘致を行った。
- ・WEB 会議、ハイブリッド会議における通信環境を確保するため、高速インターネット専用回線 (NURO アクセススタンダード) を有料提供した。
- ・WEB 会議及び会議配信のサービスのため、ライブ配信・Web 会議等を補助する「ウェビナーサポートプラン」を有料提供した。

③施設・設備の活用方法

お客様のニーズに合わせた施設・設備の活用方法を提案した。

具体的手法

- ・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。
- ・情報 AV 操作卓(映像・照明・音響)の初期設定を提供した。
- ・お客様のニーズに合わせ、可能な限り開館時間を柔軟に対応した。
- ・駐車場の案内と適切な誘導を行った。

④スタッフの資質の向上

民間主催のマナー講座や接遇研修、類似施設における視察研修に積極的に参加することで、お客様への対応や他施設での状況を学ぶことなどにより、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

満足 17% やや満足 42% 普通 33% やや不満 8% 不満 0%

②空調の具合について

満足 38% やや満足 23% 普通 15% やや不満 23% 不満 0%

③机・椅子等の設置について

満足 77% やや満足 15% 普通 8% やや不満 0% 不満 0%

④利用施設及び備品の料金設定について

満足 46% やや満足 23% 普通 31% やや不満 0% 不満 0%

⑤事前の打ち合わせ、資料・案内について

満足 54% やや満足 15% 普通 31% やや不満 0% 不満 0%

⑥当館職員の対応について

満足 38% やや満足 15% 普通 46% やや不満 0% 不満 0%

⑦施設内の案内表示について

満足 50% やや満足 17% 普通 33% やや不満 0% 不満 0%

⑧駐車場の使いやすさ及び料金について

満足 8% やや満足 15% 普通 54% やや不満 23% 不満 0%

⑨清潔で快適な状態での利用について

満足 69% やや満足 23% 普通 8% やや不満 0% 不満 0%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・③・⑨については、満足、やや満足でどちらも 92%となり設営及び清掃に関しては良い評価をいただいている。
- ・⑤・⑦については、満足、やや満足の割合が高く、おおむね対応及び利用しやすさがご希望に沿っていたとの評価であった。

【悪い点】

- ・②について、空調設備の劣化もあり、3・4Fフロア、部屋前受付（通路）、メインホールロビーが暑いとの意見があるが、顧客の快適性と節電とのバランスをとった対応を行っていく。
- ・①について、マイクの声が聞こえにくかったとの意見があったので音響設備の料金改定に見合った更新に引き続き取り組んでいく。
- ・⑧について、台数の制限もあり満車になることが多いため、引き続き主催者へ一括した駐車サービス券の取扱いを推奨し、スムーズな入出庫になるよう促していく。

【要望】

- ・貸出備品：サーキュレーター、短焦点プロジェクターの追加
- ・施設設備：駐車サービス券の自動販売機・ドリンクのみのカフェの設置

○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・設備会社等と修繕協議を行い、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。館内有料ポスターやデジタルサイネージ、チャットボックス、モバイルバッテリー機の導入により利便性が向上した。	A	A
	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。	サービス向上を目指し、適切に人員配置を行っている。	A	A
	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（18.3 万）を上回り、令和元年度（20.0 万人）の 9 割以上の万人まで回復した。	B	B
	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 割程度の 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 1,408 件までに回復し、利用料収入は 374 百万円と、事業計画を上回った。	B	B

	経費削減に向けた取組みがされているか。	電力・電話等各種契約の見直し、LED照明採用等の省エネ機器導入による経費削減に取り組んだ。 また、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などに取組み、経費削減を図った。	A	A
【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6年度は、7月の条例改正による利用料金の値上げがあり、増収が期待される一方、利用率の低下（利用者離れ）が懸念されていた。その点、利用者のニーズを捉えた丁寧な営業活動の展開、質の高い顧客サービスを提供等に取り組んでいただき、安定した収入の確保及び利用者数の増という結果となった。 自主事業の実施については、将来的に会議場を選択・利用する方へのアプローチとして、中高校生を対象とした事業を実施し、会議場設置目的でもある学術研究交流、国際交流にも大きく貢献している。また、利用者へ提案・提供するためのエクスカージョンメニューの開発にも積極的に取り組んでおり、今後の展開が期待される。 経費削減にあたっては、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削減を行うほか、電力・電話等各種契約の見直し、LED照明採用等の省エネ機器導入による削減に努めていただいている。 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