

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和4年度分）

施設名	つくば国際会議場
施設所管課	地域振興課
指定管理者	つくばコンgresセンター（代表団体 一般財団法人茨城県科学技術振興財団）
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・敷地面積：16,666.7 m<sup>2</sup></li> <li>・建築面積：9,134.29 m<sup>2</sup></li> <li>・延床面積：23,053.86 m<sup>2</sup></li> <li>・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）</li> <li>・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24～306席） 北駐車場28台、南駐車場46台</li> </ul>
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・施設等の利用の承認の取り消し等に関する業務</li> <li>・会議場の維持管理に関する業務</li> <li>・会議場の利用の促進に関する業務</li> <li>・その他、会議場の管理上必要と認める業務</li> </ul>

2 職員の状況

常勤職員： 18人	非常勤職員： 3人	合計： 21人
-----------	-----------	---------

3 収支状況

令和4年度 （単位：円）

収 入	支 出		
指定管理料	80,738,000	人件費（給与等）	67,266,001
利用料収入	318,225,227	光熱水費	125,466,479
手数料収入等	35,816,000	修繕費	6,780,244
補助金	42,420,596	維持費用費	220,014,807
		利用促進費	20,850,000
収入合計	477,199,823	支出合計	440,377,531

4 利用状況

	令和4年度実績	令和3年度実績	令和2年度実績
①年間利用日数(日)	337日	319日	294日
②年間利用者数(人)	153,357人	77,987人	69,709人
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	318,225,227円	205,870,143円	140,116,604円

## 5 サービス向上に向けた取組み

### ①利用者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、利用者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。

- ・利用者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、利用者の立場に立って、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を用意。
- ・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利用者からの意見に対し、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。
- ・利用者に対する懇切丁寧なフォローアップの実施。

### ②会議を支援する各種サービスの提供

利用者ニーズに合わせた多彩な会議支援サービスを提供した。

- ・全館において Wi-Fi 環境を提供(一部有料)。
- ・専属のスタッフが利用者の希望に応じ、ネットワークの設営、テスト、トラブル対応、撤去を実施。
- ・茨城空港から会議場までの無料送迎の実施。
- ・写真・ビデオ撮影、宿泊施設、送迎バス等、利用者ニーズに合わせた多彩なサービスの提案・提供。
- ・利用者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)。
- ・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の実施。
- ・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の連携により、会議開催経費を助成。
- ・WEB 会議、ハイブリッド会議ニーズの高まりを踏まえ、一層快適な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。
- ・WEB 会議・配信ニーズの高まりを踏まえ、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。

### ③施設・設備の活用方法

利用者のニーズに合わせた施設・設備の活用方法を提案した。

- ・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。
- ・情報 AV 操作卓(映像・照明・音響)の初期設定を提供。
- ・利用者のニーズに合わせ、可能な限り開館時間を柔軟に対応。
- ・周辺駐車場の案内と適切な誘導。

### 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調査を実施した。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

大いに満足 67%、満足 13%、ふつう 13%、不満 7%、大いに不満 0%

#### ②空調の具合について

大いに満足 53%、満足 20%、ふつう 13%、不満 7%、大いに不満 7%

#### ③机・椅子等の設置について

大いに満足 53%、満足 20%、ふつう 20%、不満 7%、大いに不満 0%

#### ④利用施設及び備品の料金設定について

大いに満足 54%、満足 13%、ふつう 0%、不満 33%、大いに不満 0%

#### ⑤事前の打合せ、資料・案内等について

大いに満足 54%、満足 13%、ふつう 33%、不満 0%、大いに不満 0%

#### ⑥当館職員の対応について

大いに満足 53%、満足 13%、ふつう 27%、不満 7%、大いに不満 0%

#### ⑦施設内の案内表示について

大いに満足 67%、満足 26%、ふつう 7%、不満 0%、大いに不満 0%

#### ⑧駐車場の使い易さ及び料金について

大いに満足 53%、満足 7%、ふつう 27%、不満 7%、大いに不満 7%

#### ⑨清潔で快適な状態での利用について

大いに満足 67%、満足 13%、ふつう 20%、不満 0%、大いに不満 0%

### ○利用者からの意見

#### 【良い点】

- ・上記⑤・⑥については、大いに満足、満足で67%となっており、おおむね対応が丁寧で説明が分かりやすいとの評価であった。
- ・⑨施設の清潔さについては、満足、やや満足が80%となっており、設備、会議室、館内全般で、ほぼ清掃が行きとどいているとの評価であった。

#### 【悪い点】

- ・④備品の料金設定では料金に対応する不満が示された。

#### 【要望】

- ・備品等を含めた施設設備・備品の老朽化への対応。
- ・会議室及びホール内におけるモバイルPC・スマートフォン等の充電機器の設置。

### ○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・設備設計会社などと修繕協議を行い、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確実に行うとともに、感染症防止対策(新型コロナウイルス感染症対策を含む)を実施した。また、植栽についても、定期的に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。	アフターコロナを見据えた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。	B	B
	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。	サービス向上及びコロナ禍も勘案して、適切に人員配置を行っている。	B	B
	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。	利用者数は前年度を上回り、令和元年度の約7割にあたる15.3万人まで回復した。また、利用料収入は計画を上回った。	A	A
	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の約8割に当たる約50%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1,230件までに回復し、利用料収入は318百万円になり、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。	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	B	A

	しなどに取り組み、経費削減を図った。	
--	--------------------	--

**【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4年度は、利用者数が15.3万人、催事件数は1,230件、利用料収入は318百万円となり、計画を上回った。また、稼働率は令和元年度の約8割に当たる約50%まで回復した。

これは、感染防止対策の徹底を図るとともに、高速インターネット回線の新設によるweb会議やハイブリット会議等の需要の取り込みや、試験会場としての利用といった新たな利用者ニーズに対応してきた成果と考えられる。

さらに、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など徹底した経費削減を行い、経営改善に努めている。

収支決算は、黒字化しており、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