

第2回 新潟市産業振興センター 指定管理者申請者評価会議 会議録

- 1 日時：平成30年9月25日(火) 15:30～
- 2 会場：新潟市役所 分館1階 104会議室
- 3 委員：阿部 正喜（一般社団法人新潟 MICE サポート理事長）
高桑 文夫（公益財団法人新潟観光コンベンション協会専務理事）
田中 久美子（新潟商工会議所女性会会長）
戸田 勝美（有限会社戸田システムコンサルティング代表取締役）
- 4 事務局：商業振興課 課長補佐 松本 有希
金融係長 石山 敦
金融係 五十嵐 晃子
- 5 傍聴者：2人
- 6 会議録(公開部分)

(1) 開会 商業振興課長補佐 あいさつ

(2) 事務局説明

(事務局)

それでは、本日の評価会議の進行についてご説明いたします。まず、事前にお配りしております、申請書資料、募集要項などをお持ちでない方はいらっしゃいますでしょうか。また、採点表については、事前にお送りしました採点表と同じものになります。

まず、応募団体からは、事業内容等について20分のプレゼンテーションをしていただき、その後、委員の皆様より20分のヒアリングを行っていただきます。プレゼンテーション・ヒアリングとも終了時刻の1分前にチャイムを1度、20分経過しましたら2度鳴らします。プレゼンテーション及びヒアリングを速やかに終了とさせていただきます。

次に、採点方法についてご説明いたします。お手元の「採点表」をご覧ください。採点については、まず、応募事業者のプレゼンテーション・ヒアリングを受け、評価項目毎に点数を付けていただきます。評価基準に基づいて、右上の評価を目安に点数を付けてください。なお、概ね6割以上が適正なラインだと考えています。その点数結果をもとに、委員の皆様による意見交換を行っていただきたいと思います。

なお、会議の内容を記録するため、録音させていただきます。ご了承ください。
それでは、委員の皆さま、これより応募団体より入室してよろしいでしょうか。

～応募団体入室～

それではプレゼンテーションに移ります。「公益財団法人 新潟市開発公社」様です。準備をお願いします。

～応募団体プレゼンテーション準備～

(3) プレゼンテーション

(事務局)

それでは、「公益財団法人 新潟市開発公社」様、プレゼンテーションを始めてください。

(申請者)

これより、公益財団法人新潟市開発公社の新潟市産業振興センター指定管理者事業提案を説明いたします。それでは、お手元の新潟市産業振興センター指定管理者事業提案プレゼンテーション用資料に沿って説明させていただきます。スクリーンもあわせてご覧ください。

はじめに1ページ目です。①基本方針。私たち開発公社は創立以来54年間にわたり、新潟市の貴重な財産である多様な公共施設の適正な管理運営を通じて、新潟市の発展と市民生活の向上に寄与する公益法人です。平成23年には法制度の改正に伴い、新潟県から公益財団法人として認定を受けました。今後とも、指定管理者制度導入の意図を十分に理解した上で、常に利用者、指定管理者、行政の3つの視点を持って、当センターの設置目的である新潟市の産業振興と市民の文化向上に寄与するよう歩み続けます。

次に2ページです。当センターはおかげさまで開設以来30年間の入場者数は2,000万人を超え、利用件数は2,800件以上となりました。隣接する新潟テルサ及び天寿園とあわせ、統括する専門セクションを設けることにより、協力体制を築き上げ、円滑に運営してまいりました。これからも開発公社の総力をあげて地域の皆さまに愛される施設を目指します。

次に3ページです。②運営及び管理業務。運営についての基本的な方針については、各種法令遵守、規約・マニュアルに則った公平・公正な管理運営、新潟市の発展及び地元企業の発展並びに地域の活性化に寄与する有益で魅力的な事業の実施、安全・安心で快適な空間を実現する適切で効果的なリスクマネジメント、利用者ニーズを反映させるための継続的なサービス向上、環境への配慮による管理運営コストの縮減、利用者増加のための集客計画、以上をかかげ、それぞれについてはこれから述べます。

4ページです。今回の指定管理期間では、特に2019～2020年度の複数年度にまたがる大規模改修工事の施工が既に予定されております。従いまして、工事に対する対応を特に重要視しており、設計に利用者の意見を反映させるとともに、竣工後に最も効率的で効果的な運

用が図られるよう提案を行っていきます。私たちは大規模改修工事中はもちろん、竣工後の利用再開時には、円滑に通常業務を開始できることをお約束します。

5 ページです。ここからは実務に沿って説明します。予約と許可については、公平性・効率性・採算性を重視し、さらに1年前からの予約では、利用規模が重複した際には過去データを元に予約調整を行った上で決定します。なお、展示ホールの予約決定からご利用終了後の精算まで、同一専任スタッフを配置し、イベント全体をサポートします。

6 ページはご覧のとおりです。

次に7 ページです。③危機管理体制。お客さまが安心して利用できる施設づくりは施設管理・運営を行うにあたっての最も基本的な事項であるとともに、お客さまに提供するための最大のサービスであると考えます。施設の安全管理体制を「未然防止」「危機管理体制の迅速な確立と的確な応急処置」「危機終息後の復旧対応」の3本柱で構築し、社会環境の変化や技術革新に即応しながら、毎年検討を行い、必要に応じて補正します。私たち開発公社は、新潟市と「指定管理者施設における災害対応への支援に関する協定」を締結しています。また当センターは災害物資集積施設に指定されており、不測の事態には、公社の総力を挙げて災害対応を支援します。当センターでは、全職員が普通救命講習を受講しており、ノウハウの継承、育成のために各種危機管理マニュアルに基づく、各種訓練や研修を実施しています。

8 ページです。④組織と人員の配置。この図は私たち開発公社の組織図です。多様な施設管理経験を持つ300人以上の職員を擁し、人事異動による活性化を図ります。

9 ページです。上の表は通常期間1か月のローテーションを元にシミュレーションしたものです。このほか、スライド勤務も加え、合理的な勤務シフトを組みます。

10 ページです。公社では、働きやすい環境づくりのため、スタッフの就業環境の充実を図るとともに、非正規から正職員への登用制度を設け、雇用の安定化を目指します。

11 ページはご覧のとおりです。

12 ページです。⑤予算の範囲内での適切な執行。私たちは最小コストで最大限の効果をあげるため、公社全体での包括契約や入札などで経費の削減を図ります。このほか、ご覧の右図の計画に基づく適正な維持管理を行うことで、施設設備の長寿命化を実現し、ライフサイクルコストの低減につなげます。特に来年度に予定されている大規模改修工事では、一部の施設設備が継続利用されるため、過去データとあわせて新たに管理記録データを作成し、今後の管理運営に活かします。

13 ページです。⑥サービス向上に向けた取り組み。私たちは、公平・平等、安全・安心そしてまごころサービスという3つの基本方針を軸に、サービスの向上をコンセプトに管理運営に取り組めます。ご利用される主催者へのサポートについても、サービス向上を常に念頭に置いた運営を行います。具体的には、専門的なイベントでのご利用の場合には、県内主要施設での安定した実績を持つ設営業者との連携により、総合的にサポートします。

14 ページです。ご覧のように、展示ホールだけではなく、会議室においてもあらゆるシーンに対応できる備品を備えておりますので、中小企業向けのコンパクトな催事にも対応させていただきます。

15 ページです。⑦利用促進への取り組み。展示会場は、製品、サービス等の情報発信や

商談を行う場であるとともに、経済成長のためにも重要な位置付けにあると言えます。産業振興センターは新潟の経済発展への期待から建設された展示会場として、30年余りの長い期間を高い稼働率で新潟の経済発展に貢献してきました。産業振興センターは一過性のイベントではなく、地域に根付く、継続的イベントでのご利用が主流となっており、その大半を地元企業が占めています。県内のコンベンション3施設を同条件で算定した場合の過去5年間の平均稼働率60.8%に対し、当センター展示ホールの平均稼働率は68.5%と、高い数値で推移しており、特に週末や祝日の稼働率は90%以上をあげています。こちらは資料にないのですが、効果的な広報活動およびセールス活動、ならびに既存利用者に対する施設活用提案やさらにテレビ局との共同主催事業の展開など、これらの計画を踏まえ、週末と比べやや稼働率の低い平日の利用促進を含め、稼働率のさらなる向上として、3カ年平均70%超を目指します。

16 ページです。このグラフは平成22年度から29年度までの8年間の使用料収入と新潟市からの指定管理料を比較したものです。このグラフでもお分かりのとおり、使用料収入は近年安定した線を保っており、指定管理料収入との収支差額は年間平均で約2,480万円ほどの黒字をあげていることになり、健全な公共施設の経営が行われていると言えます。

17 ページです。⑧産業振興のための自主的取り組み。新潟市産業振興センターの設置目的を認識し、これまで培ってきた様々な施設管理運営のためのノウハウを最大限に活用し、いつもにぎわう産業振興センターを目指すとともに、行政の産業振興施策を側面的にお手伝いします。

18 ページです。当センター掲載のイベントスケジュール年間アクセス数は14万件以上です。この媒体を活用し、効果的な広報活動を展開します。

19 ページです。⑨要望・苦情への対応。私たちは利用者ニーズを施設管理の貴重な宝物ととらえ、改善につながるものは積極的に施設管理、事業展開に取り入れます。

20 ページです。平成29年度のアンケート結果では、スタッフの対応に対する平均満足度は90.4%をいただいております。施設の老朽化や構造上の問題など、指定管理者としては厳しいご意見も中にはありますが、利用全般では平均85.5%と、高水準の評価をいただき、スタッフの励みとなっています。これらの評価のほか、アンケートでの要望に基づき、新たにWIFIやトランシーバーなど様々な改善を進めてきました。今後もこの高水準を維持できるよう努めてまいります。

21 ページです。⑩経費節減の具体的取り組み。私たちは指定管理料導入の意味を十分に理解し、環境に配慮した管理経費の削減、施設使用料の増加、自主事業収入の還元、この3つの考え方をベースに、実現可能な削減策を具体的に実施します。最小コストで最大効果を上げるため、公社全体での包括契約の事例として、平成29年度から、電力自由化に伴う契約を見直したことで、このグラフでもお分かりの通り、平成28年度と比較すると、約400万円程度の節減を可能にしました。これからも電力自由化に伴い、契約は毎年入札にて見直します。

22 ページです。私たちは、指定管理料の上限額を組織努力と契約電力の見直しや入札及び包括契約に加え、利用状況に応じた勤務シフトの編成、ならびにスライド勤務等により、

支出削減に努めるとともに、自主事業収入による売り上げ収入である 100 万円を充当し、指定管理料の縮減に努めます。

23 ページです。⑪経営の健全性・安定性。この部分については事業計画書(10)(11)をご参照ください。

24 ページです。⑫人材育成の取り組み。公社では、全体でのノウハウ、人脈の集約と蓄積があります。これまでの知識と経験によって積み重ねてきたノウハウをマニュアル集約するとともに、人材こそ最大の経営支援と考えます。

25 ページです。公共サービス従事者に必要な研修制度として、入社時研修から、段階的に各種研修を受講し、施設の責任者としてふさわしい人材を育成します。

26 ページです。⑬管理運営実績。私たちは長年の公共施設管理運営経験と実績をもとに、利用者に使いやすい、再び訪れたいくなる施設環境を提供しています。

最後に 27 ページです。⑭地元経済振興及び雇用確保の取り組み。私たちは、展示会場は地域の顔であり、地域産業の活性化に大きな影響を与える重要な場であると考えます。過去 5 年間の利用企業の割合をみると、市内企業が全体の 75%を占めており、さらに県内をあわせると、全体の 8 割を地元新潟で占めていることとなります。私たちは、こうした地元経済の振興へ寄与できるものと信じています。また、地元人材の雇用確保としては、ハローワークや、地元求人情報誌などを活用します。

以上、私たちの提案についてご説明させていただきました。新潟市産業振興センターは来場者が年間 40 万人を超える、地元地域産業活性化の拠点として、皆さまに愛され、より安心・快適にご利用いただける施設となるよう、私たちスタッフ一同で、今後も精一杯取り組みます。ご清聴ありがとうございました。

(4) 質疑応答

(事務局)

ありがとうございました。続きまして、ヒアリングに移ります。それでは、ただ今の説明につきまして、評価会議委員の皆さまからご質問はございませんでしょうか。

(戸田委員)

資料 3 ページ、運営及び管理業務のリスクマネジメントについて、実際に評価を行い、弱点を克服するような活動を何かされていますか。

(申請者)

お客さまに評価していただくというのは日ごろから気を付けていて、具体的には、展示ホールをご利用されたお客さま(主催者)にアンケート調査を実施しています。また、一般来場者向けにアンケート BOX を設置しており、その他にホームページでご意見を伺っております。現場では一月を単位として取り組むよう心掛けています。

(田中委員)

大規模改修工事期間中の運営で注意すべき点をどのようにお考えですか。

(申請者)

我々も行政も改修は一大事業ととらえています。お客さまより、施設のハード面に対する要望が数多く出ているため、設計にそれらを盛り込めるようお客さまの代弁者として市に要望しています。工事期間中でも事務所は開設し、予約対応、工事業者への対応、市への対応等を行います。また工事期間中は通常営業時より人員を減らすことで、コスト削減に努めます。

(戸田委員)

資料 21 ページ、人材育成の取り組みについて、いろんな研修を実施されているようですが、産業振興センターに勤務されている方の 1 人あたりの年間研修日数はどれくらいを計画されているのですか。

(申請者)

正規職員、非正規職員で研修の内容に若干違いがありますが、正規職員は 1 人あたり 3～4 日、加えて階層研修が 1～2 日の年間約 5 日間行っています。非正規職員については、階層研修がないので、年間 3～4 日間行っています。

(阿部委員)

大規模改修工事で、約 1 年間の休館を予定されているとのことですが、毎年産業振興センターを利用されている方は、休館中別の施設を利用することになるかと思えます。他の施設に移った方々に、また戻ってきてもらえるようなフォロー体制、例えばトキメッセ等周辺施設との連携等、利用者をつなぎとめるような積極的な営業計画は検討されていますか。

(申請者)

今年の 6 月に、リピーターのお客さまには改修工事の案内文を送付し、必要であれば直接訪問してご説明申し上げるという体制をとっています。現状、代替施設が限られているため、普段より交流のあるトキメッセ、燕三条地場産業振興センター、ハイブ長岡には事前に協力をお願いしたところではありますが、ほぼ予約で埋まっている状況です。小規模利用者の方には流通センターや卸センターなどをご案内していますが、おそらく大半のお客さまは会場を確保できていない状況だと思われます。施設利用再開後の予約対応については、リピーターの方を中心に実際に訪問して利用予定を事前に確認し、なるべくご要望に応じていきたいと考えています。

(阿部委員)

危機管理対策で先ほどお話がありましたが、今後インバウンドやバリアフリーに対応する

ような計画をなにか検討されていますか。もし予定がなければ、ぜひ検討していただければと思います。

(申請者)

ハード面については、このたびの改修で身障者用のトイレの設置や段差の解消等を計画しております。ソフト面についてはサインの改良が必要であると考えています。また、事務室に情報端末を設置し、情報提供を行うことを計画しております。現状の傾向として、日本在住の外国人は来場されますが、観光で外国人の観光客はほとんどいません。

(阿部委員)

自主事業で自動販売機を設置されているようですが、飲食を充実させるような自主事業は何か計画されていますか。

(申請者)

平成 25 年度まではレストランを運営しておりましたが、産業振興センターができた 30 年前よりも施設周辺にコンビニ等が普及した影響もあり、レストランの利用者が減少したため、平成 26 年度から廃止しております。現在は中央インターの近くなどに新たに飲食店がたち、5 年前よりさらに厳しい状況です。そのため、今回の改修で旧厨房の場所には、ユニバーサルデザイン、バリアフリーを考慮し、授乳室を新たに設置する計画を立てています。

(高桑委員)

人員体制についてですが、プロパー 2 人、嘱託 2 人、臨時 1 人の 5 名体制ということでしょうか。

(申請者)

工事終了後は、正職員 1 人、嘱託職員 2 人、臨時職員 2 人の 5 人体制です。これはあくまで通常営業期間の人員体制になります。

(高桑委員)

収支計画書では、休館期間後は 6 人体制となっていますが。

(申請者)

館長を含めると 6 人になります。ただし、館長は産業振興センターとテルサを兼務しており、その人件費の 3 分の 1 を産業振興センター、3 分の 2 をテルサの予算に計上しています。

(高桑委員)

あくまで提案書ではどうなっているのかということで、今後新規開拓が必要となってくるかと思うのですが、そのことを踏まえた上での人員体制になっているのかお聞きしたいです。

(申請者)

現場の実働 5 人でシフトを組んでおりますが、実際にセールスを行うことを考えた人員体制にはなっておりません。しかし、繁忙期を除く日程で調整して活動していきます。

(高桑委員)

施設の有効活用として、自動販売機の設置事業のほかになにか検討されていますか。

(申請者)

テレビ局や新聞社等と協力した事業を共同主催事業として考えております。

(田中委員)

人材確保について、安定、継続性のある人材の確保を重視しておられるということですが、現状について教えてください。

(申請者)

現状は、正職員は開発公社の中での人事異動、非正規からの正職員採用制度を設けており、退職職員分の人材は確保できております。非正規職員は退職したスタッフを再雇用していません。臨時職員は 1 年契約で雇用していますが、開発公社全体の傾向として、予算の兼ね合い等があり施設によっては欠員を抱えている状況です。

(戸田委員)

団体の概要の総収入について、平成 28 年度から平成 29 年度にかけてぐっと落ち込んでいる理由はなんですか。

(申請者)

マリンピア日本海が財団より独立したことにより、その分市からの指定管理料が減少したことによるものです。

(事務局)

他にご質問がなければ、時間になりましたので質疑応答を終了させていただきます。ありがとうございました。以上でプレゼンテーション及びヒアリングを終了いたします。この評価会議で公開できる部分は以上です。本日の評価会議の結果については 10 月 31 日までにホームページでの公表を予定しております。応募団体および傍聴された方は、ここでご退席願います。ありがとうございました。