

【様式4】令和5年度 出島メッセ長崎におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	出島メッセ長崎	所管課名	観光交流推進室
--------	---------	------	---------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和5年6月	施設のホームページには利用に必要な情報が多く掲載されているが、その内容や掲載方法に工夫が必要ではないかという声があった。	大きなイベント等が開催される場合には、イベント情報をトップ画面で紹介できるように改修し、施設利用を検討している主催者等に向け、施設の強みや特色をSDGsの取組みと絡めた内容で掲載した。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	毎月の運営状況(MICE誘致業務及び維持管理業務を含む)について、月次報告書の提出に合わせて定例会を開催し、指定管理者から説明を受け、運営状況を把握するとともに、必要に応じて協議や指導等を行った。	なし

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和6年2月～3月	指定管理者が行うセルフモニタリングに基づき、書類確認及び現地ヒアリングを行った。当該セルフモニタリングの確認及び分析結果を踏まえ、今後の運営・MICE誘致業務の方針等について協議、指導等を行った。	指定管理者は、セルフモニタリングや当年度の誘致状況等を踏まえて、令和6年度の運営・MICE業務計画を作成した。

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
随時	サービス向上のために、業務その他必要な事項について職員への研修教育がなされており、特に、コロナ禍の影響で実務経験が不足する点や人材育成の観点から、若手職員を中心とした他都市のMICE施設への研修などが実施されている。	若手職員を中心とした他都市のMICE施設への研修は、コロナ禍の影響による実務経験の不足という課題を捉え、人材育成につながるものであり、長期的な視点でのサービス向上につながるものであり十分評価できる。また、MICE施設間の人的ネットワークの構築やノウハウの共有により、誘致業務やさらなるサービス向上に寄与することも期待される。
随時	誘致ターゲットやスケジュールを計画として定め、それに基づき積極的な誘致活動が行われたことで、利用件数及び利用者数ともに、目標値を上回った。	誘致ターゲットを定めた積極的かつ計画的な誘致活動が、利用件数と利用者数の増加に結びついており、特に、経済波及効果の高い数千人規模の学会が多数開催されたことは、交流人口拡大による経済活性化という施設の本来の目的が果たされているものと評価できる。
随時	賑わい創出のために、子どもから大人まで楽しむことができるイベントを主催あるいはテレビ局と共催し、自主事業として実施した。	閑散期などホールの利用がない期間において、多くの来訪者を見込めるイベントを自主事業として開催することで、市民交流の促進と地域の賑わい創出に繋げ、目標利用者数を達成しており、評価できる。

○施設利用者の状況	
単位	人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和4年度①	91,345	6,212	12,159	116,060	57,016	43,915	120,759	78,267	19,615	8,343	21,190	67,195	642,076
令和5年度②	69,905	11,745	32,351	88,057	72,908	114,508	26,058	92,143	66,175	11,966	25,216	51,103	662,135
②－①	▲ 21,440	5,533	20,192	▲ 28,003	15,892	70,593	▲ 94,701	13,876	46,560	3,623	4,026	▲ 16,092	20,059

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	施設の維持管理業務については、事業計画通り実施されており、日常的に行っている点検等により不具合が見つかった箇所については適宜修繕が行われ、その報告も市に行われており、適正に業務が遂行されている。引き続き施設の維持管理業務を確実に遂行してもらいたい。MICE誘致業務については、積極的な誘致活動を実施する計画に基づき、年間目標となる施設利用件数775件、利用者数610,300人に対し、令和5年度の実績は、利用件数が2,012件、利用者数は662,135人となり、いずれも目標を達成しており、かつ前年度の実績も超えている。特に、経済波及効果の高い数千人規模の学会が多数開催され、交流人口拡大による経済活性化という施設の本来の目的が果たされているものと評価できる。さらに、出島メッセ長崎の運営業務においては、利用者からの小さな意見も拾い上げ、施設運営の改善に繋げており、利用者アンケートでもスタッフの対応も含め高評価となっている。また、以前から主催者からも要望のあった、催事のPRを目的とする施設内外広告サービスを自主事業としてスタートさせ、施設利用者の利便性向上に繋がる取組みもしっかり行われており、評価できる。なお、指定管理者は、主催者が行うMICE開催に必要な業務を請け負うサポートサービスを自主事業として実施しているが、この自主事業実施による市内企業の受注額は5,000万円を超えており、地域貢献という面でも評価できる。
-----------------------------------	---