

評価シート（年度評価）

名古屋市国際展示場の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:観光文化交流局>

指定管理者	株式会社コングレ		
主な業務内容	施設の供用、施設の維持管理及び修繕、事業報告書等の作成、施設の利用促進など		
評価対象期間	令和2年4月～令和3年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和4年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	駐車場耐火被覆劣化調査等事故予防措置を各種実施した。
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	◎	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	◎	・新型コロナウイルス感染症の対策として、人が触れる箇所などの消毒作業を実施した。 ・秋の大型催事前敷地に敷地内除草作業を実施した。
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	◎	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	—	・令和2年度の「利用実績」は新型コロナウイルス感染症による多大な影響を受けたため、評価を対象外とした
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 利用案内・窓口対応	利用案内・窓口対応は適切か。	◎	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	◎	
	(6) 要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	◎	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	◎	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	・令和2年度の「収支状況」は新型コロナウイルス感染症による多大な影響を受けたため、評価を対象外とした
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	—	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
新施設の整備に関する会議への参加を通して利用者目線での提案を行った。また課題であった交通誘導についても関係者による会議に参加し、市が実施する社会実験に協力した。

施設の現状

国際展示場

施設の現状

施設概要							
産業貿易の振興及び国際経済交流の促進並びに市民福祉の向上に資するため設置された施設です。具体的には、展示施設3館とホール、会議ホール・会議室7室や駐車場等を備え、利用に供しています。							

管理運営指標の状況

取組状況					
指標	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(展示施設)	%	50.2	55.9	57.0	17.9
収支率	%	315	324.7	272.2	70.2
特記事項					
令和2年度の「利用率(展示施設)」と「収支率」は、新型コロナウイルス感染症による多大な影響を受けたため、大幅に減少した。					

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市国際展示場における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

＜所管局：観光文化交流局＞

指定管理者	株式会社コングレ		
主な業務内容	施設の供用、施設の維持管理及び修繕、事業報告書等の作成、施設の利用促進など		
評価対象期間	平成30年4月～令和3年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和4年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分			特記事項
1 基本事項	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
(1) 平等利用	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	◎	◎	◎	
2 維持管理	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
(1) 建物・設備の保守点検	◎	◎	◎	
(2) 警備業務	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	◎	
(4) 備品の管理	○	○	○	
3 サービス	平成30年度	令和元年度	令和2年度	・令和2年度の「利用実績」は新型コロナウイルス感染症による多大な影響を受けたため、評価を対象外とした
(1) 利用実績	◎	◎	—	
(2) 事業実施状況	○	○	○	
(3) 利用案内・窓口対応	◎	◎	◎	
(4) 接客態度	○	○	○	
(5) 広報・PRの実施	◎	◎	◎	
(6) 要望の把握・対応	◎	◎	◎	
(7) 利用者満足度	○	◎	◎	
4 経費等	平成30年度	令和元年度	令和2年度	・令和2年度の「収支状況」は新型コロナウイルス感染症による多大な影響を受けたため、評価を対象外とした
(1) 執行状況	○	○	○	
(2) 収支状況	◎	◎	—	
(3) 再委託	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）				

平成 30 年度	第 2、第 3 展示館の LED 化工事のため長期貸し止めにもかかわらず展示施設の目標利用率、目標使用料収入を大きく達成した。また利用に影響する連絡通路工事に際して、全利用者に対して事前説明及び催事に関する調整を行った。
令和元 年度	新型コロナウイルス感染症の影響によりキャンセルがあった中で、展示施設の目標利用率、目標利用料収入を達成した。誘致活動の結果として、新規顧客の展示会、大会等の誘致に成功した。
令和 2 年度	新施設の整備に関する会議への参加を通して利用者目線での提案を行った。また課題であった交通誘導対策についても関係者による会議に参加し、市が実施する社会実験に協力した。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

海外、国内（国際 MICE エキスポ等）における MICE 施設を紹介する場において本施設の PR を行った。

2020 年小学生に対してプログラミング教育が義務化されることを受け、2019 年に自主事業「プログラミング教育フェア」を実施した。

近年は新第 1 展示館のご利用に関する問い合わせに対して、主催者向け図面を作成し提供を行った。

空き状況が限られる中、業界展、企業個展、イベントを誘致するほか、指定管理者本社の協力により学会（日本形成外科学会）の誘致開催を実現した。

（誘致実績）

- ・令和 2 年 5 月 人流・物流生産性向上フェア(第 2 展示館) ※コロナ禍で中止
- ・令和 3 年 9 月 モンベル・フレンドフェア(第 2 展示館) ※コロナ禍で中止
- ・令和 3 年 1 月 ケアテックス名古屋(第 2 展示館)
- ・令和 3 年 7 月 ファベックス中部(第 3 展示館)
- ・令和 3 年 7 月 東海スーパーマーケットビジネスフェア(第 3 展示館)
- ・令和 3 年 9 月 クリーマクラフトパーティ in 名古屋 (第 3 展示館)
※コロナ禍で中止
- ・令和 5 年 10 月 全国産業安全衛生大会(新第 1 展示館＋コンベンション施設)
- ・令和 6 年 5 月 全国郵便局長大会(新第 1 展示館＋コンベンション施設)
- ・令和 6 年 9 月 日本看護管理学会 (新第 1 展示館＋コンベンション施設)

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

平成 30 年度、令和元年度について展示施設の使用料収入は目標を達成することができた。(令和 2 年度はコロナ禍の影響により未達成)

- ・平成 30 年度 展示施設使用料 計画 551,650 千円 実績 640,825 千円
- ・令和元年度 展示施設使用料 計画 626,450 千円 実績 667,285 千円

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

アンケート「職員の対応について」では、指定管理者初年度から毎年評価がアップし、令和元年度、令和 2 年度には 90%以上から「満足」を得た。

<平成 30 年度 86.3%、令和元年度 92.2%、令和 2 年度 98.1%>

利用者対応として以下の取り組みを行った。

- ・利用者の負担軽減のため、予約申し込みを前管理者が行っていた複写式を廃止し、予約申込書やその他の手続書類を電子化し、メールや FAX での申し込み受付対応を行った。
- ・例年の催事を把握し、大型催事、工事等により予約が取れない単館催事利用者へ事前に連絡し、利用者の希望に沿うよう調整を行った。
- ・また、新第 1 展示館の利用意向に関するアンケートを実施。主催者のニーズを整理把握して貴市への報告を行った。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

新規顧客の展示会、学会、イベント等の誘致に成功した。

新第 1 展示館の利用促進のため、主催者からの要望が多かった各種レイアウト図面を作成のうえ積極的に提供し、効果的に誘致につなげた。

新施設の整備に関する会議への参加、周辺交通対策への対応等施設の貸し出し等通常業務以外においても積極的に関与した。

提案事業として以下のような事業を実施した。

- ・市内観光誘客のための観光情報コーナーの新設
- ・第 30 回日本医学会総会 2019 中部の市民向けイベント「健康未来エキスポ」に出展し、金城ふ頭エリアの各施設を PR

・ 自主事業として新しい展示会の立ち上げ（プログラミング教育フェア） ・ 感染症対策総合展への出展及び協力 ・ 水上交通クルーズ名古屋の利用支援 ・ アドバイザリーボードの開催 ・ 名古屋国際会議場の臨時休場期間の受け皿となることを貴市に積極的に提案し、誘致営業ツールの制作に協力 ・ 就活学生を対象に MICE 業界への理解をはかるためのセミナーを実施 ・ 港消防署と連携し近隣施設の従事者を対象に防災対策セミナーを実施 このほか、「金城ふ頭まちづくり協議会」の幹事として、来訪促進事業の企画推進をはじめ、様々な機会を通じて金城ふ頭エリアの PR を行った。 （レゴランド拡張時のプレス発表、生涯学習センターの講習会など）	
--	--