

# 名古屋国際会議場の管理運営状況

## 1 基本情報

<所管局：観光文化交流局>

|        |                                        |      |                     |
|--------|----------------------------------------|------|---------------------|
| 指定管理者  | コングレ・名古屋観光コンベンションビューローコンソーシアム          |      |                     |
| 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、会議場の利用促進など |      |                     |
| 評価対象期間 | 令和4年4月1日～令和5年3月31日                     | 指定期間 | 平成30年4月1日～令和6年3月31日 |

## 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              | 利用者の利用にあたって不公平が生じていないか                     | ○    | ・建物外壁の劣化状況を定期確認し、石板落下の危険性がある箇所の通行規制等を利用者の調整協力のもと実施した。<br>・魅力発信サイト「となりのキラリ人」を定期掲載した。<br>・大規模修繕による休場期間の延期に伴い、当該期間の誘致営業を行い、4件の誘致に成功した。 |
|        | (2) 開館の実績             | 仕様書通りに開館しているか                              | ○    |                                                                                                                                     |
|        | (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・災害等発生時の対応についてマニュアルが整備され、周知されているか        | ◎    |                                                                                                                                     |
|        | (7) 市民・企業等との協働        | 市民ボランティア及び市内の幅広いコンベンション関連企業等との協働が図られているか   | ◎    |                                                                                                                                     |
|        | (8) 市のコンベンション推進施策との協調 | 市のコンベンション推進施策を十分理解し、コンベンションの誘致と開催支援に努めているか | ◎    |                                                                                                                                     |
| 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                          | ◎    | ・騎馬像の劣化状況に関し損傷箇所を報告した。<br>・リハーサル室に発生したカビ対策のため、オゾン発生器を継続設置した。                                                                        |
|        | (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あげているか                        | —    | ・「利用実績」は新型コロナウイルス感染症による影響が継続しているため、評価対象外とした。                                                                                        |
|        | (2) 事業実施状況            | 計画通り実施されているか                               | ○    |                                                                                                                                     |
|        | (3) 広報・PRの実施          | 利用促進のための取組を実施しているか                         | ◎    |                                                                                                                                     |
|        | (4) 接客態度              | 言葉遣いや接客態度、名札、服装等は適切か                       | ○    |                                                                                                                                     |
|        | (5) 苦情・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                  | ◎    |                                                                                                                                     |
|        | (6) 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                       | ◎    | ・「収支状況」は新型コロナウイルス感染症による影響が継続しているため、評価対象外とした。                                                                                        |
|        | (2) 収支状況              | 当初の計画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                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>新型コロナウイルス感染症による影響が継続しているため、利用実績・収支状況は評価対象外とした。</p> <p>建物や設備の経年劣化が進む中、状況に応じた措置と予測される事故の未然防止策を適切に講じた。</p> <p>Wi-Fi アクセスポイント設置サービスにおける「少数・低料金プラン」の新規導入など、新型コロナウイルス感染症による影響で変化した利用者ニーズの継続把握とサービス向上に寄与した。</p> <p>魅力発信サイト「となりのキラリ人」を定期掲載し、独自の視点から地域の魅力発信を実施した。</p> |

施設の現状

名古屋国際会議場

|                                     |                                                                                                                                                                                 |        |         |        |         |         |         |         |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|
| 施設の現状                               | 施設概要                                                                                                                                                                            |        |         |        |         |         |         |         |
|                                     | 国際交流の推進や産業、学術、文化の向上に資するため設置された施設です。国際会議をはじめとするコンベンションや音楽会、展示会などの利用に供しています。                                                                                                      |        |         |        |         |         |         |         |
|                                     | 市の収支状況(千円)（4年度決算(見込)額）                                                                                                                                                          |        |         |        |         |         |         |         |
|                                     | 支出                                                                                                                                                                              |        |         | 収入     |         |         |         |         |
|                                     | 指定管理料                                                                                                                                                                           | その他    | 計       | 使用料    | その他特定財源 | 一般財源    | 計       | 利用料金    |
|                                     | 197,811                                                                                                                                                                         | 46,573 | 244,384 | 10,223 | 54,078  | 180,083 | 244,384 | 794,669 |
|                                     | 特記事項                                                                                                                                                                            |        |         |        |         |         |         |         |
| 今回公表分より、指定管理者への各種補填経費は指定管理料に計上している。 |                                                                                                                                                                                 |        |         |        |         |         |         |         |
| 管理運営指標の状況                           | 取組状況                                                                                                                                                                            |        |         |        |         |         |         |         |
|                                     | 指標                                                                                                                                                                              |        | 単位      | 令和元年度  | 令和2年度   | 令和3年度   | 令和4年度   |         |
|                                     | 利用率                                                                                                                                                                             |        | %       | 67.9   | 23.3    | 38.3    | 52.4    |         |
|                                     | 収支率                                                                                                                                                                             |        | %       | 43.6   | 13.7    | 4.1     | 26.3    |         |
|                                     |                                                                                                                                                                                 |        |         |        |         |         |         |         |
|                                     | 特記事項                                                                                                                                                                            |        |         |        |         |         |         |         |
|                                     | 新型コロナウイルス感染症の影響により低下した利用率は回復傾向にあり、令和4年度の利用率は令和3年度に引き続き向上している。<br>令和4年度の収支率は、光熱費高騰にかかる指定管理者への支出に対して国の補助金が充当されたため令和3年度よりも改善した。<br>(令和元年度及び令和2年度の収支率については、公表済の数値に誤りがあったため値を修正している) |        |         |        |         |         |         |         |

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

# 名古屋国際会議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  | コングレ・名古屋観光コンベンションビューローコンソーシアム          |        |                        |  |  |
| 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、会議場の利用促進など |        |                        |  |  |
| 評価対象期間 | 平成 30 年 4 月～令和 5 年 3 月                 | 指定管理期間 | 平成 30 年 4 月～令和 6 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                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | H30 年度 | R 元年度 | R2 年度 | R3 年度 | R4 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         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ◎      | ◎     | ◎     | ◎     | ◎     |                                                        |
| (7) 市民・企業等との協働            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ◎      | ◎     | ◎     | ◎     | ◎     |                                                        |
| (8) 市のコンベンション推進施策との協調     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ◎      | ◎     | ◎     | ◎     | ◎     |                                                        |
| 2 維持管理                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | H30 年度 | R 元年度 | R2 年度 | R3 年度 | R4 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                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | H30 年度 | R 元年度 | R2 年度 | R3 年度 | R4 年度 | ・令和 2 年度以降の「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、評価対象外とした。 |
| (1) 利用実績                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ◎      | ◎     | —     | —     | —     |                                                        |
| (2) 事業実施状況                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ○      | ○     | ○     | ◎     | ○     |                                                        |
| (3) 広報・PR の実施             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ◎      | ◎     | ◎     | ◎     | ◎     |                                                        |
| (4) 接客態度                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ○      | ○     | ○     | ○     | ○     |                                                        |
| (5) 苦情・要望の把握・対応           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ◎      | ◎     | ◎     | ◎     | ◎     |                                                        |
| (6) 利用者満足度                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ◎      | ◎     | ◎     | ◎     | ◎     | ・令和 2 年度以降の「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、評価対象外とした。 |
| 4 経費等                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | H30 年度 | R 元年度 | R2 年度 | R3 年度 | R4 年度 |                                                        |
| (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                  | 全ホール、会議室において稼働率、収入ともに計画を達成した。特にセンチュリーホールの稼働率は 93.2%と目標(81.6%)を大幅に上回った。<br>大型コンベンション開催の経済波及効果を測定するとともに国際会議にて外国人利用者アンケートを実施し、市の MICE 推進戦略に寄与した。吹奏楽コンサートの開催や国際会議場が舞台となったアニメの映画上映会など吹奏楽文化を推進する事業を実施した。また、市内の大学・市民団体などと協働し各種事業を実施、地域活性化に寄与した。                                                                        |        |       |       |       |       |                                                        |
| 令和元年度                     | 新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、使用目標日数の目標を概ね達成した。センチュリーホール 265 日(目標 270 日)、イベントホール 241 日(目標 255 日)、白鳥ホール 247 日(目標 245 日)、レセプションホール 237 日(目標 260 日)、国際会議室 137 日(目標 115 日)<br>第 30 回日本医学会総会の経済波及効果を名古屋学院大学経済学部と共同で調査・分析した。その他、地元大学生向けの MICE 人材育成事業の継続的な実施、学会事務局への誘致活動やドイツで開催した海外 MICE トレードショーに出展し施設を PR するなど、市の MICE 推進のため |        |       |       |       |       |                                                        |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | 積極的な活動を行った。                                                                                                                                                                                                                                         |
| 令和2年度 | <p>新型コロナウイルス感染症の影響により利用件数は大幅に落ち込んだため、利用実績・収支状況は評価対象外とした。</p> <p>コロナ禍での利用を促進するため、施設としての感染対策を徹底した他、市内の MICE 業界関係者を集め、コロナ禍での MICE 開催・誘致における課題・対応案を検討するシンポジウムの開催に協力した。また、全日本吹奏楽コンクールが中止になる中、吹奏楽強豪校と共同で吹奏楽コンサートを開催し、名古屋への吹奏楽ブランド・文化の定着に向けた取り組みを実施した。</p> |
| 令和3年度 | <p>新型コロナウイルス感染症の影響により多大な影響を受けたため、利用実績・収支状況は評価対象外とした。</p> <p>ワクチン接種会場としてカスケードおよび国際会議室の貸出しを行い、運営にも協力を行った。また、ワクチン接種の来場者に対し、白鳥庭園の入園料を会議場でのワクチン接種券の提示で割引するサービスを白鳥庭園との協働で実施した。その他、会議場の敷地内にシェアサイクルのポートを設置し、観光施設の情報を集約したサイクルマップを制作し金山・熱田の観光促進にも寄与した。</p>    |
| 令和4年度 | <p>新型コロナウイルス感染症による影響が継続しているため、利用実績・収支状況は評価対象外とした。</p> <p>建物や設備の経年劣化が進む中、状況に応じた措置と予測される事故の未然防止策を適切に講じた。Wi-Fi アクセスポイント設置サービスにおける「少数・低料金プラン」の新規導入など、新型コロナウイルス感染症による影響で変化した利用者ニーズの継続把握とサービス向上に寄与した。魅力発信サイト「となりのキラリ人」を定期掲載し、独自の視点から地域の魅力発信を実施した。</p>     |

### 3 利用状況等

| 具体的な取り組みや成果等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・海外 MICE トレードショーや、国内の MICE 施設を紹介する場（国際 MICE エキスポなど）において、本施設の PR を行った。</li> <li>・利用率向上策として、直前割引、GW割引、吹奏楽練習割引の各種割引制度を実施した。</li> <li>・大規模改修による休場期間の2度の延期変更に伴う誘致営業を行い、下記の誘致に成功した。<br/>(誘致実績) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 第96回日本内分泌学会学術総会（令和5年6月）</li> <li>- 第64回日本臨床細胞学会総会春期大会（令和5年7月）</li> <li>- 第59回日本周産期・新生児医学会学術集会（令和5年7月）</li> <li>- 第25回日本骨粗鬆症学会（令和5年9月）</li> <li>- 公益社団法人自動車技術会2023年秋季大会（令和5年10月）</li> <li>- 第71回全日本吹奏楽コンクール 中学校の部、高等学校の部（令和5年10月）</li> <li>- 第28回日本看護管理学会学術集会（令和6年8月）</li> <li>- 第10回日韓医学物理学学会学術合同大会, 第128回本医学物理学学会学術大会合同大会（令和6年9月）</li> <li>- 令和6年度火力原子力発電大会（令和6年10月）</li> <li>- 第36回日本臨床微生物学会総会・学術集会（令和7年1月）</li> </ul> </li> </ul> |

#### 4 収支状況等

##### 具体的な取り組みや成果等

- ・平成 30 年度及び令和元年度は、計画以上の収益を計上し、年度協定書並びに協議書で定めた納付金を納入した。
- ・令和 2 年度以降はコロナ禍の影響で計画未達であったが、誘致活動等に積極的に取り組み、稼働率向上及び収支状況の回復に努めた。

#### 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

- ・利用者アンケートの満足度において、「施設・設備」「スタッフ対応」は、指定期間通じて 98%以上の利用者から「良い」もしくは「普通」の回答を得た。
  - －平成 30 年度：「施設・整備」99.6%、「スタッフ対応」99.9%
  - －令和元年度：「施設・整備」99.5%、「スタッフ対応」100.0%
  - －令和 2 年度：「施設・設備」98.4%、「スタッフ対応」99.6%
  - －令和 3 年度：「施設・設備」98.8%、「スタッフ対応」99.8%
  - －令和 4 年度：「施設・設備」99.5%、「スタッフ対応」99.1%
- ・主な利用者の要望として、「トイレのウォシュレット化」、「プロジェクターの性能向上」、「Wi-Fi 設備の増強」が多数あった。

#### 6 総合評価

##### 所管局のコメント・特記事項等

- ・指定管理期間に新型コロナウイルス感染症の流行や休場期間の変更が生じるなど、施設の維持管理運営に困難を伴う状況であったが、全体を通じて適切な管理運営が行われた。コロナ禍以前は計画を大幅に上回る稼働率を達成した。
- ・コロナ禍においては、「新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドライン」に基づいたホール・会議室の推奨レイアウト図面の作成やオンライン打合せ用の機材整備等を行い、安心安全な施設利用の促進に努めたほか、興行等の開催支援としての主要ホール利用料金の半額減免やワクチンの大規模接種会場の供用を通じて、本市施策の実現に向けた協力を行った。
- ・貸館のみにとどまらず、地元大学生向けの「MICE 人材育成事業」や、市民向けの「吹奏楽コンサート」をはじめとした自主事業を継続的に実施し、本施設独自の取り組みとしての定着と地域活性化に寄与した。
- ・大規模修繕に向けた調査への協力実施や、施設老朽化への適切な対策を計画的に講じるなど、長期的な視点での維持管理運営を推進した。