

評価シート（年度評価）

名古屋市中心企業振興会館の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:経済局>

指定管理者	公益財団法人名古屋産業振興公社		
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3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5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。	○	
	(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。	○	
	(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。	－	新型コロナウイルス感染症の影響による利用時間の短縮があったため、利用実績については評価しない。
	(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。	○	新型コロナウイルス感染症の影響による利用時間の短縮があったため、収支状況については評価しない。
	(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
昨年に引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言等が発出され収容人数の制限などがあったが、本市及び施設利用者との調整に努められ、円滑な施設運営が行われた。運営にあたっては、国や県の指針を遵守し安全の確保を図られた。職員の対応についてはアンケート結果において、満足との回答が97.5%にのぼり、高い利用者満足を得られている。

施設の現状

名古屋市中小企業振興会館

施設の現状	施設概要							
	中小企業の振興及び産業貿易の促進並びに市民福祉の向上を図るため設置された施設です。具体的には、吹上ホール、ファッション展示場、メインホール、展望ホール、会議室10室や駐車場等を備え、利用に供しています。							
	市の収支状況(千円)（3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	
	47,832	37	47,869	5,502	140,591	△ 98,224	47,869	317,371
	特記事項							
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標		単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
	利用率(展示施設)		%	71.4	68.4	30.3	41.1	
	収支率		%	199.1	171.6	99.3	130.7	
	特記事項							

※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）

名古屋市中心企業振興会館における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

＜所管局：経済局＞

指定管理者	公益財団法人名古屋産業振興公社		
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4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5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	30年度	31年度	2年度	3年度	名古屋市消防局 0B 職員を採用し、千種消防署と連携して、より実践に即した防災訓練を実施するなど、事故・災害等への対策を積極的に取り組んだ。
(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	○	○	○	○	必要十分な保守点検により、トラブルの未然回避に努めた。
2 維持管理	30年度	31年度	2年度	3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	30年度	31年度	2年度	3年度	新型コロナに係る対応等、振興会館窓口として適切に運営した。 令和3年度の利用者アンケートで、職員の対応に対する利用満足度について、大変満足、やや満足の割合が97.5%であった。
(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	○	○	◎	◎	平成31年度から令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、収入目標を下回った。
4 経費等	30年度	31年度	2年度	3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）	
30 年度	展示会主催者等から要望が多かった高性能プロジェクター（10,000ルーメン）・大型スクリーン等の貸出設備の充実について迅速に対応した。設備の充実により、吹上ホールを始めとする3展示施設の利用合計日数が750日（71.4%）と過去10年で最高の稼働率を達成した。
31 年度	3展示施設については、新型コロナウイルス感染症の影響がなければ、指定管理者制度が導入されて以降、過去最高の稼働率74.2%（779日）を達成していたため、評価できる。 また、天井脱落対策工事によりメインホール及び展望ホールの貸止めをしたが、利用者と日程調整を行い、円滑に進められたほか、メインホールへの段差解消機の設置や1階エントランス誘導サインに中国語を追加し、多言語表記に取り組むなど、利用者サービスや施設の利便性向上にも努められた。今後も適切な管理運営に尽力されたい。
2 年度	新型コロナウイルス感染症の影響があるなか、施設利用者からの問合せ、利用料金の還付等手続について専用窓口を設けて適切・迅速な対応に努められたほか、非接触型体温計などの感染予防対策用備品の無料貸出を行い、利用者満足度についても97.4%と、例年を上回る高い満足度を得ることができた。
3 年度	昨年に引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言等が発出され収容人数の制限などがあったが、本市及び施設利用者との調整に努められ、円滑な施設運営を行われた。運営にあたっては、国や県の指針を遵守し安全の確保を図られた。職員の対応についてはアンケート結果において、満足との回答が97.5%にのぼり、高い利用者満足を得られている。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

有料駐車場の事前精算機を 2 台から 4 台に増設した。また、構内・西有料駐車場でクレジットカードや電子マネー等のキャッシュレス決済を導入し、利用者サービス向上に努めた。

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

平成 31 年度から令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、目標を下回る収入となったが、館内の LED 化（第 1 ファッション展示場 等）を行うなど電気代の支出削減に努めた。

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

令和 3 年度の利用者アンケートで、職員の対応に対する利用満足度について、大変満足、やや満足の割合が 97.5%であった。主な意見としては、コロナ禍の中、イベントの開催制限の相次ぐ条件変更の下で、職員が親身になって対応してくれた結果、満足のいく集客・展示会が開催できたなどの回答が多く寄せられた。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

平成 30 年度は吹上ホールを始めとする 3 展示施設の利用合計日数が 750 日（71.4%）と過去 10 年で最高の稼働率を達成した。平成 31 年度については、新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセルがなければ、指定管理者制度が導入されて以降、過去最高の稼働率 74.2%（779 日）を達成していた。令和 2 年度から令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染症の影響があるなか、施設利用者からの問合せ、利用料金の還付等手続について専用窓口を設け、適切・迅速な対応に努めて、円滑な施設運営を行っている。