

## 【様式4】令和4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	株式会社ながさきMICE	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4年9月	施設利用料の支払方法として、カード決済を採用してほしいとの要望が多かった。	クレジットカード決済を導入した。
令和5年1月	施設利用料を複数回に分けて支払うのは手間で、その都度手数料を負担しなければならないという意見が多かった。	予約システムを改修し、予約時点で支払回数を選択できるようにした。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	月次報告書の提出に合わせて、定例会を開催し、毎月の運営状況(誘致業務及び維持管理業務を含む)について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。	特になし。

### 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5年2月	指定管理者にセルフモニタリングを依頼し、その結果について確認を行った。また、セルフモニタリングと併せて、施設開業1年目の施設利用実績の分析についても依頼し、その結果について報告を受けた。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、指定管理者によるセルフモニタリング及び開業1年目の分析結果に関する協議等を踏まえて、指定管理者は令和5年度の運営・MICE誘致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
令和4年11月1日	出島メッセ長崎駐車場の利用料金を、1時間390円から300円に見直すとともに、平日における最大料金を1,500円から1,000円に変更した。	利用料金変更後の平均利用台数及び平均利用料金収入は、変更前と比べ、いずれも約2倍となっており、利用者の利便性向上に繋がり、かつ収益改善も図られており、評価できる。
随時	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。	新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、学会や一般会議等が開催中止・延期、ハイブリット開催となる中で、目標となる施設利用者数610,300人の達成が難しい状況にあったが、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3年度①								65,485	50,160	8,510	8,482	83,740	216,377
令和4年度②	91,345	6,212	12,159	116,060	57,016	43,915	120,759	78,267	19,615	8,343	21,190	67,262	642,143
②-①	91,345	6,212	12,159	116,060	57,016	43,915	120,759	12,782	▲ 30,545	▲ 167	12,708	▲ 16,478	425,766

新型コロナウイルス感染症にかかる休館期間等

【令和3年度】令和4年1月21日(金)～令和4年2月20日(日)

【令和4年度】なし

<p>総括コメント ※指定管理者に対する 市の評価等</p>	<p>施設の維持管理業務に関しては、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。</p> <p>MICE誘致業務については、コロナ禍という厳しい状況下においても、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4年度の実績は、利用件数が1,939件、利用人数は642,143人となり、目標を達成している。令和5年度においても、これから開催地が決まってくる中規模の地方会や研究会等をターゲットとして、積極的な誘致活動を実施する計画が指定管理者から示されており、年間目標件数及び利用者数を達成できるものと期待している。</p> <p>出島メッセ長崎の運営業務については、事業計画通り実施されている。前年度においては、開業したばかりで施設スタッフの対応に対する不満の声もあったが、令和4年度においては、スタッフ一人ひとりが利用者の立場に立った案内や提案等を行い、利用者が快適に施設を利用できるよう柔軟性をもった対応ができており、利用者アンケートでも高評価が得られている。また、利用者からの要望事項についても、クレジット決済の導入など利用者の声を施設運営に反映しており、今後も利用者の利便性向上に努めてもらいたい。</p> <p>駐車場の運営に関しては、年度上期において、駐車場の利用台数が想定よりも少なく、駐車場の利用料金収入が不安視されていたが、令和4年11月から駐車場の利用料金を見直すことで、駐車台数及び利用料金収入の増が図られ、利用者の利便性向上と収益改善に寄与する取り組みとして評価できる。今後も駐車場に限らず、民間ならではの利用者増に繋がる提案に期待したい。</p> <p>なお、自主事業も定期的実施されており、市民交流の場として地域に賑わいを創出する取り組みが多く行われており、今後も計画的な実施に期待する。</p>
--	--