

平成 29 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	長良川国際会議場	所管課	観光コンベンション課
所在地	岐阜市長良福光2695番地2		
指定管理者名	トリニティぎふ 代表構成員:一般財団法人岐阜市公共ホール管理財団 理事長 杉山幹夫		
指定期間	平成29年4月1日 ~ 平成34年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input checked="" type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	125,162,000円		
施設の設置目的	国際コンベンション都市づくりの拠点として、国際交流をはじめとする地域間交流を促進することにより、産業、学術及び文化の向上に資する		
施設概要	鉄筋コンクリート造地下1階地上5階建、床面積:19,264.52㎡ メインホール、練習室、国際会議室、大会議室、会議室(5室)、特別会議室、駐車場		

●利用状況

		H29上半期	H28下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期
利用者数(単位:人)		120,995	136,712	135,876	145,901	131,361
各室稼働状況(%)	メインホール	58.2	61.4	61.1	62.7	55.3
	練習室	22.9	18.0	18.0	33.6	16.8
	国際会議室	33.2	35.4	32.2	33.6	27.3
	大会議室	60.5	62.7	60.1	63.0	54.6
	第1~5会議室	32.2	32.4	29.9	35.1	26.1
	特別会議室	24.3	21.6	24.6	27.6	15.5

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①供用日・供用時間及び使用許可基準の遵守 ②適切な人員配置及び人材研修の実施 ③広報の方策 ④利用者からの意見を聴くためのアンケートボックスの設置 ⑤苦情への対応	①遵守されており、適切な運用が行われている。 ②利用者サービスの提供に支障のない適切な人員配置となっている。業務を適切に遂行できるよう、適宜研修を実施している。 ③ホームページや広報誌、独自に隔月に発行する催し物案内等を活用した広報活動を実施している。 ④利用者に対しアンケートボックスを設置し、意見聴取に取り組んでいる。 ⑤苦情や要望に対し、適切に対応している。
自主事業・共催事業	①2企画以上の自主事業の実施 ②2企画以上の共催事業の実施(全日本学生落語選手権「策伝大賞」と策伝大賞開催記念「春待ち二人会」の2事業以外で2企画以上)	②共催事業(4企画) ・プリンセス天功&吉本新喜劇 NEWイリュージョン新喜劇ツアー 入場者数:[昼の部]1,279人、[夜の部]1,065人 ・NHK全国学校音楽コンクール岐阜県コンクール 入場者数:1,589人
施設管理	①施設及び設備等の管理 ②施設内の清掃業務 ③設備の保守点検業務	①巡視・点検を随時行い、適切に管理されている。 ②日常清掃、定期清掃が実施されている。 ③保守点検業務は適切に実施されている。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	日常業務の中で施設の状況を把握し、適切な修繕が実施されている。 ・南面ガラス廻りシーリング材修繕 ・メインホール他扉修繕 ・国際会議室入り口前天井修繕 他
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①条例等を遵守し、適切に対応している。また、マイナンバーの取扱いについて、特定個人情報保護規定を作成・運用している。 ②普通救命講習を受講したり、浸水防止訓練を実施したりと、緊急時の迅速に対応できるよう努めている。 ③関係法令を遵守した運営が行われている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p><施設利用者> 週ごとに施設利用状況を確認し、新規利用者や頻繁にご利用いただくリピーターなど利用頻度に合わせてアンケートを配布し、計画的に実施しています。</p> <p><来館者> 直接職員に伝えにくい意見等を収集できるよう、館内の3か所にアンケートボックスを設置しています。</p> <p><自主(共催)事業> 年間数本行われる自主(共催)事業鑑賞者全員にアンケートを配布しています。</p>
利用者アンケートの実施結果	<p><ソフト面> 施設利用者のアンケートでは、いずれの項目も「大変満足」「満足」の回答が95%以上となっています。加えて、「担当者が丁寧に指導くださるのでも助かりました」「わがままばかり毎年ごめん下さい。拙い説明にも存分に頂いて頂き感謝しかありません」などと言ったご意見も頂戴しており、多くの利用者に快適にご利用いただいています。また、来場者のアンケート・ご意見では、各項目の「大変良い」「良い」という回答が大半を占めました。自主(共催)事業のアンケート(1,149件)では、「良かった」以上の回答が94%で、ご来場いただいた多くのお客様からご好評を得ています。</p> <p><ハード面> 施設利用者のアンケートでは、いずれの項目も「大変満足」「満足」の回答が9割に達し、多くの利用者に快適にご利用いただいています。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>・「トイレにハンドドライヤーがあると良い。」というご意見を頂きました。トイレの手洗場にはコンセントがなく改修工事が必要となる為、現状ではハンドドライヤーの設置は難しい案件ですので、今後のご意見の動向を踏まえながら、施設設置者である岐阜市とも協議の上、対応を検討します。</p> <p>・「早田栄町方面から国際会議場に来るバスを通して下さい」というご意見を頂きました。バスなど公共交通機関に関しては当館のみでは対応が難しい案件ですので、岐阜市など関係機関と頂戴しましたご意見を共有します。</p>

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・条例等に基づいた管理運営が適正に行われているか。また、そのためのモニタリングは実施されているか。	S	S	S
		個人情報の保護等	・個人情報の保護についての管理対策は適切に実施されているか。	S	S	S
		広報の方策	・平等利用のための適切な広報活動ができているか。	S	S	S
		情報公開	・市の情報公開制度に基づき適切に実施されているか。また、理解しているか。	S	S	S
		区分評価				
効果性	対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮されること	事業計画の履行状況	・実施計画どおりに事業が実施されたか。また、計画どおりの成果があったか。	S	S	S
		既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・業務内容を常に見直し、業務改善に取り組んでいるか。	S	S	S
		指定事業・自主事業(共催事業)の内容	・施設の設置目的にあった事業となっているか。成果があったか。指定管理者の有する人材・ネットワーク・経験を活かすことができたか。	S	S	S
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及びサービスの質を確保するための体制	・利用者ニーズ等を把握するために、アンケート調査等を実施しているか。また、寄せられた意見に対しては、適切に対応しているか。運営に反映しているか。	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	・積極的な広告宣伝の実施により、利用者の拡大を図っているか。	A	A	A
		区分評価				
効率性	管理経費の縮減が図られるものであること	管理経費削減の具体的方策	・具体的な経費削減の方策を掲げ、管理経費の縮減が図られているか。	S	S	S
		予算執行の適正	・適正に執行しているか。また、不要な予算の執行をしていないか。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・過不足なく適正な人数を配置し、無理のないスタッフ体制となっているか。	S	S	S
		区分評価				

安定性 安全性	管理を安定して 行う物的能力、 人的能力を有 していること	組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・各分野での専門知識、経歴や資格を有するスタッフを配置しているか。	S	S	S
		職員の管理・人材育成の方策	・職員の管理は適切に行われているか。また、人材の育成体制は整備され、適切に実施されているか。	S	S	S
		緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。また、防犯に対する対策は適切か。	S	S	S
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性	・コンソーシアムの構成団体本体の経営基盤は安定しており、リスクに対応する十分な体制が整備されているとともに十分な対応がとられているか。また、コンソーシアム内の連携が取られているか。	S	S	S
		施設の管理	・施設の保守、点検等適切に実施しているか。	S	S	S
区 分 評 価						S
貢献性	岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献しているか	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・業務の再委託先は、原則、地元業者の中から採用しているか。	S	S	S
		その他地元への貢献に関すること	・地域の振興、活性化に貢献する活動が行われているか。	S	S	S
		区 分 評 価				

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組み に対する評価	<p>1、新たな利用者の開拓とリピーターの確保に努めました。 上半期に大阪・名古屋・東京で開催された「世界イベント村ぎふ サポートプログラム説明会」に参加し、観光コンベンション協会とともに、大会主催者や旅行代理店、企画運営会社などに岐阜市の観光及び当会議場をPRしました。</p> <p>2、利用者サービス向上を図るため、コンベンションサポートサービス等の充実・PRに努めました。 ①コンベンションサポートサービスの周知を図り、弁当等の受注19件、看板等の受注10件など、多くの利用者にサービスを提供しました。 ②長良川うかいミュージアムと当館の間での送迎バス支援事業を、学会・大会等の事務局に周知しました。8月に行われた「第5回吃音・流暢性障害学会」において、当館と長良川うかいミュージアム間のバス送迎を実施しました。</p> <p>3、利用者・来館者への情報提供に努めています。 会議場を含む周辺施設利用者への利便性向上を図る観点から、岐阜市長良川防災・健康ステーションや岐阜メモリアルセンターに対し、開施設時間に伴う駐車場管理を支援するとともに、関係部署との情報共有を行っています。</p> <p>4、リニューアルしたホームページを活用しました。 当館周辺バスの時刻表、よくある質問など、利用者・来館者に必要な情報を随時更新しています。さらに、催事案内ページを設け、積極的に情報発信・更新を行っています。</p> <p>5、危機管理に関して職員のスキルアップを図りました。 ①非常時に備え、AEDの使用法や応急手当について学ぶ講習、地下駐車場確保・浸水防止計画に基づいた研修と、止水板設置訓練を実施しました。 ②防火・防災意識の向上と、地震及び火災発生時における初期消火・避難誘導を迅速かつ的確に行えるよう、地震と火災を想定した防災訓練を実施しました。 ③有事の際に適切な行動を取る事が出来る人材を充実させるため、職員1名が「平成29年度国際会議場施設協議会第5回リーダーズセミナー」においてセミナー「危機管理」の単位を取得しました。 ④館内放送システムの改修により、館内外に向け、より効果的に注意喚起ができるようになりました。</p> <p>6、ビジネスセンター機能の充実を図りました。 総合案内にインターネットの閲覧が可能なパソコンを、事務所には利用者が使用可能な印刷用パソコンを設置しました。加えて、館内のFree Wi-Fiスポットを3ヶ所増設し、ビジネスセンターとしての機能を充実させました。</p> <p>7、『岐阜命名シンポジウム』を実施しました。 岐阜市が推進している「岐阜市長公450プロジェクト」の成功に寄与するため、『織田信長公岐阜入城・岐阜命名450年記念 岐阜命名シンポジウム』を実施しました。申込みが多数あったため、当初定員の300人を500人に拡大したうえで、抽選により参加者を決定しました。当日のアンケートでも「通説が物証等をもって塗り替えられるという、歴史の面白さを感じる事ができた」「岐阜の命名の成り立ちがよくわかった」といったご意見を頂戴するなど、岐阜の歴史ロマンにたっぷり触れたいという時間を提供できました。</p>
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<p>利用料金収入は、前年度上半期に比べて施設全体で約152万円の減少となりました。使用料が通常の倍額になるメインホールでのツアーコンサート等が前年度よりも少なかったことなどがその要因です。また、ツアーコンサート等では照明・音響などの附属設備を多く使用するため、附属設備使用料も減少しました。ツアーコンサート等は不定期開催のため、こまめに空き状況を主催者に提供することでご利用に繋げていきたいと考えます。支出については、上半期においても突発的な事案を含み、必要な修繕が非常に多く、予算を圧迫しています。</p> <p>「市民ギャラリーの更なる利用促進の方策を求めたい」「数値に示すことが出来ない部分の改善を意識的に行っていくこと」「施設のスペースについて、使い方の紹介・説明があると良い」というご意見については、下半期に施設見学・相談会を実施予定です。広報ぎふやホームページ・チラシ等で告知し、来場者に市民ギャラリーを含めた施設の使用法を具体的に説明・提案していきます。営業ツールとして、これまでの会場使用例を写真集にまとめ、お客様に視覚的に説明できるようにしていきます。また、市民ギャラリーやメインホールホワイエを使用できる「ホワイエ使用料金」の割引率も拡大したので、併せてPRをしていきます。</p> <p>「目的地に辿り着くことが難しい」というご意見については、機能性と景観美のバランスを鑑みながら、適宜必要なサイン表示を作成するとともに、特に職員による来館者への積極的な声掛けなどのソフト面を重視していきます。</p>

<p>今後の取組み</p>	<p>これまでの取組状況を踏まえ、より一層の利便性の向上及びホスピタリティの向上に努めていきます。具体的には次のとおりです。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、新たな利用者の開拓とリピーターの確保に努めます。 コンベンション関係機関等との連携強化及び営業グループを中心とした地道な営業により、大規模な大会・会議や学会等の誘致に取り組みます。 2、利用者サービス向上を図るため、コンベンションサポートサービス等のPRIに努めます。 ①コンベンションサポートサービスをさらに周知し、利用者サービス向上に努めます。 ②市民ギャラリーや2階ロビーホール、4階ホワイエに設置した無料Wi-Fiと併せて、下半期に完成する全館無料Wi-Fi化をお客様にPRします。 3、利用者への情報提供に努めます。 近隣駐車場の状況を事前に利用者へ伝えるとともに、公共交通機関による来場に関して更なる周知を図ります。岐阜市長良川防災・健康ステーションの駐車場について、引き続き開施設時間に伴う同駐車場管理を支援するとともに、会議場利用者への情報提供を行います。 4、リニューアルしたホームページを活用します。 リニューアルしたホームページは、主催者・来館者に必要な情報が簡単に得られるような構成になっていますが、職員により容易に入力・更新ができることも特徴です。これを活かし、情報発信・更新を随時行っていきます。 5、安心・安全な施設運営を行うための講習・研修を計画しています。 一定規模以上の施設において防火管理を担う「防火管理者」の有資格者を充実させるため、防火管理者講習を職員が受講する予定です。また、隣接する岐阜都ホテルとの合同防災訓練を実施予定です。 6、大規模修繕・工事の適切な実施に協力します。 下半期には、Wi-Fi環境整備や中央監視装置改修、空調機改修、汚水ポンプ取替など大規模修繕・工事が多く予定されており、これらの工事等が適切かつ効率的に実施されるよう、施設管理の経験を有するスタッフが関係部署との協力体制を構築します。 7、自主(共催)事業の実施を予定しています。 自主(共催)事業として、11月に「ドラゴンクエストコンサート」、12月に「劇団四季 ミュージカル アンデルセン」、2月に「全日本落語選手権 策伝大賞」及び「策伝大賞開催記念 二人会」、3月に「岐響ファミリーコンサート」の実施を予定しています。 8、施設見学・相談会を計画しています。 広報ぎふ・ホームページ・チラシ等で広く周知し、当施設について敷居が高く感じている方々に身近な存在であると感じていただく機会とします。また、地元大学の教員等にも事前に施設見学・相談会の周知を図り、更なる学会・集会の誘致に繋がります。
---------------	--

●所管課の意見

<p>施設の管理運営について良好と思われる。 平成29年度上半期の利用料金収入は、前年度上半期比で2%減少している。稼働率は47.7%と、前年度上半期と比べ、ほぼ横ばいであった。 支出について、施設の経年劣化により修繕が増えており、修繕費の予算の執行率が高くなっているものの、利用者の安全確保が最優先であるためやむをえないが、その他の科目で削減を図るよう努めてもらいたい。 今後もさらなる利用者サービスの向上に期待したい。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・(岐阜市の活性化のためにも)今後も国際会議や大きなイベントの誘致に注力していただきたい。</p>
--