

平成 29 年度 下 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 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		136,473	120,995	136,712	135,876	145,901
各室稼働状況(%)	メインホール	65.2	58.2	61.4	61.1	62.7
	練習室	28.0	22.9	18.0	18.0	33.6
	国際会議室	33.0	33.2	35.4	32.2	33.6
	大会議室	56.8	60.5	62.7	60.1	63.0
	第1～5会議室	37.6	32.2	32.4	29.9	35.1
	特別会議室	26.9	24.3	21.6	24.6	27.6

●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) ・劇団四季ミュージカル『アンデルセン』平成29年12月21日(水)【入場者数:1,030人】 ・'18岐響ファミリーコンサート「mahoo.com(魔法どっと混ム)」平成30年3月18日(日)【入場者数:1,180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。 ・安定器取替修繕 ・浴室タイル修繕 ・ピアノ転倒防止器具修繕 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防災訓練を実施し、緊急時に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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<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き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。 <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。 <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>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<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90%以上となっています。加えて、「非常にキレイな施設で、担当の職員にも大変親身に相談にのっていただき、催しを成功させることができました。」「音響設備のセッティングを会場の方が行っていただいたため、ベストな状態で利用できました。」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」という回答が約8割を占めました。自主(共催)事業のアンケートは2,336件あり、「とても良かった」「良かった」の回答が約97%で、ご来場いただいたほとんど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」の回答が約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>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>・「パネルやフックなどの備品がもう少しあるとありがたい。」とのご意見を頂きました。パネル等の備品については、岐阜市と協議し、追加の検討をします。 ・「トイレ入口のスロープに(足の弱い年寄りのために)テープかマーカーで印をして欲しい。」とのご意見を頂きました。岐阜市と協議し、対応を検討いたします。 ・「小会議室の空調の効きが良くない。」とのご意見を頂きました。これは、空調機器の電源を入れた際に「除霜機能」が作動することがあり、除霜を終えるまで温風が出ないことが主な原因でした。応急措置として赤外線ストーブを貸し出すとともに、冬期午前区分をご利用の場合、入り時間の30分前に暖房をつけるように対応しました。また、各室内の温度センサーを天井ではなくリモコン基準に設定し、さらに除霜機能が過剰に作動しないよう室外機の排気吹き出し口の通りを良くするために風向板を取り付けました。</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ないか。	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	管理経費縮減の具体的方策	・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	A
		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				
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。 平成30年2月に京王プラザホテルで開催された「第27回国際MICEエキスポ(IME2018)」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、そのうち1団体より予約を承りました。また、都内の官公庁関係機関や学会事務局を訪問し、会議場の広報活動に努めました。</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11件など、多くの利用者 にサービスを提供しました。 ②3月から全館無料Wi-Fi化の試験運用が始まりましたので、館内に接続方法の案内を掲示したり、Webサイトで公開したりするなど利用者への周知を図っています。</p> <p>3、利用者への情報提供に努めています。 平成28年4月1日にオープンした岐阜市長良川防災健康ステーション(旧リバーサイドパーク駐車場)では、会議場利用者への利便性向上を図る観点から、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っています。また、定期的に関係部署との打ち合わせを行い、情報共有に努めています。</p> <p>4、リニューアルしたWebサイトを活用しています。 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。また、国際会議室の利用促進のために会議・講演会用と展示会用のチラシを作成し、Webサイトに掲載しています。</p> <p>5、安心・安全な施設運営を行うための講習・研修を実施しました。 ①大規模な施設において消防業務の統括・班長などの役割を担える人材を充実させるため、職員が1名ずつ防火管理者講習と自衛消防業務新規講習を受講しました。 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、長良川国際会議場・岐阜都ホテル合同防災訓練を実施しました。</p> <p>6、大規模修繕・工事の適切な実施に協力しました。 施設管理の経験を有するスタッフが関係部署と協力体制を構築し、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・工事を適切かつ効率的に実施することができました。</p> <p>7、自主(共催)事業を実施しました。 自主事業では11月23日(木・祝)に「ドラゴンクエストコンサート」を開催しました。また、共催事業では12月21日(木)に「劇団四季ミュージカル アンデルセン」、2月17日(土)・18日(日)に「第15回全日本学生落語選手権『策伝大賞』」、2月19日(月)に「文枝・志の輔 春待ち二人会」、3月18日(日)に「18岐響ファミリーコンサート」を開催しました。特に「ドラゴンクエストコンサート」では、チケットが完売となり1,600名を超える来場者に良質なクラシック音楽を提供できただけでなく、ゲーム音楽という新たなジャンルに取り組み若い世代や県外からの集客に繋がりを、幅広い客層に会議場をPRすることができました。</p> <p>8、施設見学・相談会を実施しました。 3月12日(月)に施設見学・相談会を実施し、22団体58名の方にご来館いただきました。新規にご利用を検討されている団体様に会場を案内したり、仮予約中の主催者からの催事運営に関する様々な質問にお答えしたりするなどご利用の増加・確定に繋がる企画として実施できました。</p>
------------------	--

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>利用料金収入は、前年度末に比べて施設全体で約17万円の増加となりました。利用料金が倍額となる、ツアーコンサート等の利用が減っていたものの、練習室を併用するメインホールの利用、全館利用の催事や会議室全体を利用した催事が増えていたことが背景にあります。業務グループと営業グループが連携し、お問い合わせから当日に至るまで、学会・大会・企業の担当者と密なコミュニケーションを取る事で利用を確実にものにしてきたことが、利用料金収入の増加に繋がったものと評価しています。今後は主催者様に、よりこまめに空き状況を提供する事で、ツアーコンサート等のご利用に繋げて行きたいと考えます。</p> <p>「岐阜市の活性化のためにも、国際会議や大きなイベントの誘致をしていただきたい」というご意見をいただきました。当館では平成30年2月の「IME2018」に職員が参加し、学会・大会事務局担当者や催事運営担当者にPRすることで、「航空宇宙学会」の誘致に成功しました。また、平成30年度には国際規模の学会や大会を5件、全国規模の学会や大会を16件、予約として受けています。イベントにつきましては、当館主催の自主事業はもちろんのこと、ツアーコンサートやオークション・即売会など、県内外からご参加いただける催事を誘致・開催してきました。今後も営業・広報活動に力を入れ、岐阜市活性化のために貢献をしていきたいと考えています。</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、利用者サービスの向上に努めます。 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。 3、施設・設備の点検・修繕に努めます。 当館は開館から23年が経過し、施設や設備の故障や不具合が増えてきています。ご利用者様が当館を快適にお使いいただけるよう、故障・不具合の早期発見を心掛け、迅速な修繕をいたします。 4、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、引き続き開錠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。 5、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、7・8月に「屋上庭園からの花火観賞会」、8月に「長良川国際会議場探検ツアー」、「NHK全国学校音楽コンクール」の実施を予定しています。また、下半期に実施する「野村萬斎 狂言の現在2018」や「吉田兄弟&レ・フレール」、「全日本学生落語選手権 策伝大賞」などの準備を進めます。 6、Webサイトを活用します。 当館Webサイトからは、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。 7、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。 大規模施設において消防業務の統括・班長などの役割を担える人材を充実させるため、自衛消防業務講習を職員が受講する予定です。 8、全館無料Wi-Fiの効果的な運用をします。 「Gifu-City Free Wi-Fi」は岐阜市内の大規模コンベンション施設では初めての運用になります。新たなサービスとしてPRを行うとともに、千人単位での大勢のご利用者様に快適にご利用いただけるよう、保守業者との協力体制を構築し、より効果的な運用を行います。

●所管課の意見

施設の管理運営状況は良好である。
平成29年度下半期の収支実績については、利用料金収入が前年度比で2.4%増加しており、貸室の稼働率も50%を超えた。施設利用促進を目的に開催した見学相談会を実施するなど営業面の努力が成果として表れてきたと考えられる。管理経費は、施設の老朽化に伴う突発的な修繕などやむを得ない支出があったものの、執行率100.4%という若干の超過に留めた。
自主事業の企画についても、当初計画にはなかった演劇を開催し、文化振興に努めるなど、積極的な姿勢が見受けられた。
平成30年度以降の管理運営についても、利用者目線での迅速な対応により、高い満足度を維持してもらいたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・一層の営業努力により稼働率を上げていただきたい。
- ・適正な予算管理、執行をお願いしたい。