

平成 30 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)	126,600,000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

		H30上半期	H29下半期	H29上半期	H28下半期	H28上半期
利用者数(単位:人)		114,415	136,473	120,995	136,712	135,876
各室稼働状況(%)	メインホール	59.7	65.2	58.2	61.4	61.1
	練習室	16.9	28.0	22.9	18.0	18.0
	国際会議室	33.3	33.0	33.2	35.4	32.2
	大会議室	52.5	56.8	60.5	62.7	60.1
	第1～5会議室	27.4	37.6	32.2	32.4	29.9
	特別会議室	19.9	26.9	24.3	21.6	24.6

●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)	①自主事業(2企画) ・屋上からの花火観賞会 開催日：8月4日(土)、8月25日(土) 参加者：646人 ・第10回長良川国際会議場探検ツアー 開催日：8月21日(火) 参加者：37人 ②共催事業(1企画) ・NHK全国学校音楽コンクール 岐阜県コンクール 開催日8月9日(木)
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。 ・エレベーター機械室給気ファン取替修繕 ・ホール客席メモ台修繕 ・舞台調光設備電源部修繕 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普通救命講習の受講など、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>&lt;施設利用者&gt; 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>&lt;来館者&gt; 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>&lt;自主(共催)事業&gt; 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>&lt;ソフト面&gt; 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、「細やかな対応を頂き大変助かりました。」「多くのホワイトボード等、無理なお願ひにご対応いただき、とても助かりました」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」という回答が大半を占めました。自主(共催)事業のアンケート(37件)では、「良かった」以上の回答が100%で、ご来場いただいたお客様から非常に高い評価を得ています。</p> <p>&lt;ハード面&gt; 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。「設備がととのっていて大変助かりました」というご意見も頂きました。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>・「エアコンの冷気が出るのに時間がかかるように感じました」というご意見を頂きました。これは、空調機(平成25年度改修済)の故障ではなく、猛暑により室温がかなり上昇し、冷房が効き始めるまでに時間がかかったことが原因でしたので、9月までの間は利用30分前に空調機のスイッチを入れておき、入室時に適温となる様、対策を講じました。</p> <p>・「トイレは洗浄トイレにして下さい。初めて来てがっかりした」というご意見を頂きました。ウォッシュレット機能付きトイレのことと思われます。一部のトイレには既に設置済みですが、今後施設設置者である岐阜市と情報を共有し、対応を協議してまいります。</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					S	
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				
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。また、市外大学にパンフレットを配布し、当会議場の普及啓発活動に努めました。</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16件、看板等の受注12件など、多くの利用者サービスを提供しました。 ②コンベンションサポートサービスの充実を図り、ケータリング業者1社が新たに当館オフィシャルサポーターに加入しました。 ③6月開催の「国際植物生殖会議2018」、7月開催の「6th Asian Network for Natural &amp; Unnatural Materials」、9月開催の「2018韓日フォーラム 光・電子技術のための有機材料国際会議」及び「第12回日仏電池セミナー」において、国際交流ボランティア合計11人による英語での案内サービスを実施しました。</p> <p>3、施設・設備の点検・修繕を適宜実施しています。 ご利用者様が快適に施設を使っていただけ、日頃から施設・設備の点検を行っており、上半期には「ホール客席メモ台修繕」や「エスカレーター下ダウンライト取替修繕」などの修繕を実施しました。</p> <p>4、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>5、自主(共催)事業を実施しました。 自主(共催)事業として、8月に「屋上庭園からの花火観賞会」、「長良川国際会議場探検ツアー」及び「NHK全国学校音楽コンクール」を実施しました。探検ツアーは、募集開始から数分で定員に達し、当日も子どもたちが楽しそうに館内を探検する様子が見られました。また、下半期に実施する「吉田兄弟&amp;レ・フレール」などの事業について、準備を進めています。</p> <p>6、Webサイトを活用しています。 4月から正式運用となった全館無料Wi-Fiの周知や、バスの時刻表改訂などの情報を担当職員が逐次掲載しています。また、自主(共催)事業のページも独自に作成しており、広報に活用しています。</p> <p>7、安心・安全な施設運営を行うための講習を受講しました。 6月に岐阜北消防署による「普通救命講習」を職員13名が受講し、心肺蘇生やAEDの使用方法などを学びました。また、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うための「自衛消防業務講習」を11月に職員が受講する予定です。</p> <p>8、全館無料Wi-Fiを効果的に運用しています。 全館無料Wi-Fiについて、館内の掲示や打合せ・下見時の案内、Webサイトへの情報掲載により周知を図ったことで、多くの来館者にご利用いただいています。6月11日～16日開催の「国際植物生殖会議2018」では、合計9,000回を超える接続数を記録しました。また、無料Wi-Fiを活用して他施設と中継できるようになり、利用者にご好評をいただいております。今後、新たな施設活用例として利用者へ提案・周知を図っていきます。</p> <p>9、近隣住民の避難所として地域に貢献しました。 上半期には、7月に1回と9月に2回の計3回、豪雨や台風接近の際に、近隣住民の要請により避難所を開設し、合計で13世帯20人が避難されました。</p> <p>10、団体見学を受け入れています。 上半期には、7団体65名が来館されました。施設内を職員が案内するなど来場者サービスの向上とともに当会議場の魅力を広く内外に紹介しています。</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220万円の減少となりました。公的機関による大会議室での定期的な説明会がなくなったこと、全館利用催事の減少に伴う小会議室の利用減少が要因です。特に全館利用催事については、使用施設や区分の確定がキャンセル期間間際の場合もあったため、少しでも再販できるよう主催者とこまめにコミュニケーションを取ることで適切な予約管理を図っています。</p> <p>「一層の営業努力により稼働率を上げていただきたい」というご意見については、営業グループを中心に問い合わせのあった団体・企業・大学等に積極的に働きかけ、岐阜県が誘致したイベントや宗教法人の大会、地元企業の社員大会、大学研究機関の燃結系国際会議など多くの予約を受注しました。今後も率先して提案型営業を行い、より多くの催事を誘致していきたいと考えています。また、下半期の利用相談会に向けて準備を進めています。広報ぎふやホームページだけではなく近隣大学や岐阜県庁・DM等でチラシを配布し、より多くの方々に国際会議場を知っていただく機会とします。</p> <p>「適正な予算管理、執行をお願いしたい」というご意見については、当初予算に基づき適正な予算管理・執行に努めておりますが、予期していなかった豪雨・台風による折木や漏水の対処、経年劣化に伴う修繕により、手数料・修繕費は増加傾向にあります。また次年度予算は前年度実績を考慮して作成するなど今後も適切かつ適正な予算管理と執行をしてまいります。</p> <p>「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」というご意見をいただきました。上半期にも「メインホール客席メモ台修繕」など、お客様の利便性に直結する部分については、迅速に修繕を実施しています。このような対応が評価され、利用者アンケートでは「大変親切に対応していただき、大変助かりました。ありがとうございました！」などの声を頂き、満足度は95%以上となっています。今後も利用者目線に立った施設管理運営を継続してまいります。</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> <p>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。</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PR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団体見学を受け入れ施設内を案内するなど来場者サービスの向上と会議場の魅力を更に発信します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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消防業務の統括・班長などの役割を担うための「自衛消防業務講習」を11月に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。</p> <p>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、電気設備改修や中央監視装置改修など大規模な工事が予定されています。工事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。</p> <p>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、10月に「野村萬斎 狂言の現在2018」、1月に「吉田兄弟×レ・フレール」、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。</p> <p>8、利用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ことを感じていただく機会とします。また、近隣大学の教員や岐阜県庁の職員にも事前に利用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。</p>
---------------	---

### ●所管課の意見

施設の管理運営状況については、概ね良好と思われる。  
平成30年度上半期の利用料金収入の実績は前年度上半期を下回ったものの、これは年間を通じた定期利用の予約が年度末に全てキャンセルされるなどやむを得ない事情もあった。指定管理者はこういった経験を無駄にすることなく、キャンセル後の空室を少しでも再販できるようこまめに利用者とコミュニケーションを図っており、原因分析と改善に努めている。  
管理経費については、前回の指定管理者評価委員会の意見を踏まえ、実績を考慮した予算を計上している。施設の老朽化に伴う修繕や、7月豪雨によって緊急で対応した樹木剪定など維持管理上やむを得ない経費以外は概ね予定通り執行している。  
全体を通して、利用者サービスの維持・向上を図る姿勢が見受けられ、安心・安全に利用できる環境を提供している点で評価したい。

### ●指定管理者評価委員会の意見

- ・営業努力、自主事業の充実、観光協会との連携等で稼働率向上に努められたい。
- ・今後も幅広い団体に利用していただける施設として期待している。