

平成30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)	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下半期	H30上半期	H29下半期	H29上半期	H28下半期
利用者数(単位:人)		160,121	114,415	136,473	120,995	136,712
各室稼働状況(%)	メインホール	71.1	59.7	65.2	58.2	61.4
	練習室	27.2	16.9	28.0	22.9	18.0
	国際会議室	35.5	33.3	33.0	33.2	35.4
	大会議室	50.7	52.5	56.8	60.5	62.7
	第1~5会議室	32.3	27.4	37.6	32.2	32.4
	特別会議室	27.9	19.9	26.9	24.3	21.6

●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) ・野村萬斎 狂言の現在2018 開催日:10月8日(月・祝) 参加者:1,265人 ・「吉田兄弟×レ・フレール スペシャルコラボコンサート」 開催日:1月31日(木) 参加者:1,468人 ②共催事業(1企画) ・第16回全日本学生落語選手権「策伝大賞」 【入場者数】<予選>4会場合計838人 <決勝>1,385人 【出場者数】<予選>51大学大学院228人 ・第16回全日本学生落語選手権「策伝大賞」開催記念「文枝・志の輔 春待ち二人会」【入場者数:1,436人】 ・'19岐響ファミリーコンサート「岐阜嬢」 【入場者数:1,193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。 ・国際会議室大扉戸車等装置取替修繕 ・舞台調光設備バッテリー取替修繕 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。</p> <p><来館者> 直接職員に伝える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>
<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95%以上となっています。加えて、「おいしいお弁当の手配とご支援ありがとうございました」「きめ細かく対応していただき、ありがとうございました」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。</p> <p>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。</p> <p>自主(共催)事業のアンケート(2,481件)では、「良かった」以上の回答が9割を超え、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><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8割近くに達し、多くの利用者に快適にご利用いただいています。</p> <p>「落ち着いた感じの施設でとても使いやすい」「お客様より、国際会議場は来やすいと、多数のお声を頂いた」というご意見も頂きました。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>「3階廊下のダウンライト(照明)、室内の照明が暗く感じた。廊下、室内の照明がもう少し明るい方が良いと思った。又は、調光タイプであったらもっと良い。」というご意見を頂きました。廊下の照明についてはすぐに確認させていただいたところ、器具が故障していたため、すぐに取替修繕を行いました。また、室内は調光タイプの照明ですので、取り扱い方法を改めてご説明しました。</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	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。 平成31年2月に東京国際フォーラムで開催された「第28回国際MICEエキスポ(IME2019)」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3団体より予約(見込)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9件など、多くの利用者サービスを提供しました。 ②下半期には、3団体81名の方々が当館の視察・見学に来館されました。施設内を職員が案内するなどのサービスを行うとともに、当館の魅力を広く内外に紹介しました。</p> <p>3、利用者・来館者への情報提供に努めました。 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いました。</p> <p>4、リニューアルしたホームページを活用しました。 バスの時刻表改訂、国際会議室の利用紹介チラシ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、広報に活用しました。</p> <p>5、安心・安全な施設運営を行うための講習を受講しました。 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月に職員が受講しました。また、隣接する岐阜都ホテルとの合同防災訓練を2月に実施し、災害時の対応を再確認しました。</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、中央監視装置改修工事(第2期)や空調設備改修工事、電気設備改修工事など大規模修繕・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(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・フレールスペシャルコラボコンサート」、2月に「第16回全日本学生落語選手権『策伝大賞』」及び「文枝・志の輔 春待ち二人会」、3月に「'19岐響ファミリーコンサート」を開催しました。特に「野村萬斎 狂言の現在2018」はチケットが完売となり1,200名を超える来場者に良質な日本の伝統芸能を提供できました。若い世代や県外からの集客にも繋がり、幅広い客層に会議場をPRすることができました。</p> <p>8、利用相談会を実施しました。 11月21日(水)に利用相談会を実施し、22団体49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。そのうち3団体より予約を承りました。</p> <p>9、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、「接続方法が分かり辛い」という声があり、館内の掲示及びWebサイトへの情報掲載内容を見直したことで、より使いやすくなり、多くの来館者にご使用いただいています。</p> <p>10、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るよう、日頃から施設・設備の点検を行っており、下半期に「3F・4F通路照明取替修繕」や「国際会議室大扉戸車装置取替修繕」、「ホール可動床設備・迫り不具合修繕」などの修繕を実施しました。</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、前年度下半期に比べて施設全体で約300万円の増加となりました。メインホールでは、県外施設の休館が影響し、利用料金が倍額となるツアーコンサート等の利用が増えたこと、また、国際会議室では、国際会議等の利用が増えたことが背景にあります。国際会議室のリピーターも定着しつつあるため、今後も直前予約割引などの営業ツールを活用しながら更なる新規顧客の獲得に努めてまいります。</p> <p>「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」というご意見については、11月に実施した「利用相談会」において、邦楽の全国大会など3件の予約を受注しました。また、岐阜観光コンベンション協会と合同で参加した商談イベント「IME2019」では、エネルギーや情報産業分野の国際会議など3件の予約を受注し、さらに自動車関連の全国大会を誘致案件とするなど確実な成果を上げております。引き続き観光コンベンション協会との連携を密にしながら、利用相談会や誘致説明会など積極的に実施・参加してまいります。</p> <p>「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」というご意見をいただきました。下半期においては地域の枠を越え、市外や隣県の大学だけでなく、首都圏の研究機関や国際機構などにもご利用いただきました。また、結婚式会場やカタログ撮影、テレビ番組収録など立地や景観といった空間を活用するご利用もありました。既存の枠組みに捉われることなく、会議場の特性を活かしながら柔軟な提案ができるように努めてまいります。</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> <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。 3. 利用者への情報提供に努めます。 ①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。 ②10月1日に予定される消費税改正に伴う施設利用料金等の変更と、その経過措置について、周知をします。 4. 職員に対する講習・研修を計画しています。 安心・安全な施設運営を継続的に行うために、職員に対する各種講習・研修を今後も実施する予定です。 5. 施設・設備の点検・修繕に努めます。 当館は開館から24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。 6. 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「第86回NHK全国学校音楽コンクール岐阜県コンクール」、「第11回長良川国際会議場探検ツアー」、9月に「劇団四季エビータ」の実施を予定しています。 7. 利用相談会を計画しています。 新規団体の開拓や、既に予約のある団体の今後の利用促進に繋げることを目的として、これまでは下半期のみの実施であった利用相談会を新たに上半期にも実施する予定です。

●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年度下半期の利用料金収入の実績は前年度下半期を上回り、入場者数も17.3%増加した。メインホールの稼働率が71.1%と昨年度より5.9%増えたことが収入増に直結している。これは、コンサートの利用が多かったことから、近隣施設である愛知県芸術劇場大ホールが改修を行っていたことが要因として考えられる。今回流れてきた利用者に再度施設を利用してもらえるよう努められたい。

管理経費については、手数料の予算執行率が191.5%大幅に超過しているが、7月豪雨、台風21号などの自然災害の影響で傷み、倒れそうになっていた樹木を剪定したためやむを得ない。利用者をはじめ近隣住民のための行動がとられていることを評価したい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・年間を通じた稼働率の向上に努められたい。
- ・自主事業のさらなる充実とともに、積極的な周知に取り組まれたい。