

令和元年度上半期 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 ~ 令和4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)	128,441,361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

		R1上半期	H30下半期	H30上半期	H29下半期	H29上半期
利用者数(単位:人)		134,563	160,121	114,415	136,473	120,995
各室稼働状況(%)	メインホール	58.9	71.1	59.7	65.2	58.2
	練習室	20.6	27.2	16.9	28.0	22.9
	国際会議室	37.6	35.5	33.3	33.0	33.2
	大会議室	53.9	50.7	52.5	56.8	60.5
	第1~5会議室	28.6	32.3	27.4	37.6	32.2
	特別会議室	20.1	27.9	19.9	26.9	24.3

●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3日(土) 参加者:322人 ・第11回長良川国際会議場探検ツアー 開催日:8月20日(火) 参加者:56人 ②共催事業(1企画) ・第86回NHK全国音楽コンクール岐阜県コンクール(本選) 開催日:8月1日(木) 参加者:生徒:520人、一般観覧者:1,350人 ・劇団四季ミュージカル 開催日:9月22日(日) 入場者数:1,356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。 ・ダンパー取替修繕 ・多目的トイレ自動ドア修繕 ・ACU-15-1空調機ドレン継手取替修繕 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

<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> 直接職員に伝えるに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」「ほぼ満足」の回答が95%以上を占めています。加えて、「大変丁寧に御対応いただき、ありがとうございました」「対応した職員が適切に教示していただいた。」などの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、全ての回答が「大変良い」「良い」の評価でした。</p> <p>自主(共催)事業のアンケート(403件)では、「大変満足」「満足」の回答が95%以上を占め、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」「ほぼ満足」の回答が95%以上を占め、多くの利用者に快適にご利用頂いています。</p> <p>「知名度があって、立派な建物ですので、ぜひ今後とも使わせていただきたいと思います。」「初めて利用しましたが、大変快適に利用できました。」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>・「鍵は頂きましたが、電気のスイッチが分かりませんでした。つけてほしいです。階段が多く、高齢の方、足の不自由な方には優しくないと感じました。」というご意見を国際会議室の利用者から頂きました。国際会議室の照明スイッチの形状は一般家庭用と異なるため、説明・案内のために職員が同行し、円滑に利用できるよう努めます。また、足腰の不自由な方には、エレベーターの場所を丁寧に説明してまいります。</p> <p>・「8:45に開門(ホテルとの連絡通路)であった。できれば、8:30頃に開けてもらえるとうれしいです。<8:45鍵受渡の場合>」というご意見を頂きました。都ホテル岐阜長良川とも調整し、通常時の開館時間である午前8時30分に連絡通路を開放できるよう検討します。</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					S
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					S

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全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、企画運営会社等に岐阜市の観光及び当会議場をPRしました。また、岐阜大学で開催された「MICEセミナー」への参加や、名古屋大学での誘致チラシの配布、日本政府観光局(JNTO)の視察や国際会議キーパーソンの訪問も受け入れました。</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。 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2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。 ③5月に開催された「第21回照射損傷機構国際会議(IGRDM21)」において、国際交流ボランティア2名による英語での案内サービスを実施しました。 ④上半期には、3団体35名の方が当会議場の視察・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、会議場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。また、都ホテル岐阜長良川と定期的に情報交換を行い、来場者状況等の把握に努めています。</p> <p>4、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月に普通救命(AED)講習を14名の職員が受講しました。9月には、大規模施設において消防計画や防火管理業務等の役割を担うための「防火管理者講習」を、職員が受講しました。</p> <p>5、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ご利用いただけるよう、日頃から施設・設備の点検を行っており、上半期には「大会議室プロジェクター電源修繕」「男子トイレ小便器用センサー取替修繕」「ホール客席緩起立部品取替修繕」「多目的トイレ自動ドア修繕」等の修繕を実施しました。</p> <p>6、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「第86回NHK全国音楽コンクール」「屋上庭園からの花火観賞会」「第11回長良川国際会議場探検ツアー」、9月に「劇団四季ミュージカル『エビータ』」を開催しました。特に「劇団四季ミュージカル『エビータ』」はチケットがほぼ完売となり、1,300名を超える来場者に良質な舞台芸術を提供できました。</p> <p>7、利用相談会を実施しました。 5月15日(水)に利用相談会を実施し、26団体132名の方にご参加いただきました。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、2団体から国際会議の予約を受注しました。</p> <p>8、Webサイトを活用しています。 バスの時刻表改訂、消費税改正に伴う料金改定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>9、消費税改正に対応しました。 10月以降の消費税改正に伴う施設使用料金等の変更と旧料金が適用となる経過措置について、予約を頂いている全主催者に周知しました。また、ホームページのトップページにその情報を掲載し、料金表も改訂版を作成しました。さらに、コンベンションサポートサービスの飲食物に関しては、軽減税率の適用ができるよう収納代行方式を導入し、利用者サービスの確保に努めました。当財団が導入・運用している施設予約システムでも、新料金への対応の他、経過措置に伴う新旧料金の差額計算ができるシステムを構築しました。</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、前年度上半期と比べて施設全体で約200万円の増加となりました。8月の閑散期に新規団体による7日間の全館利用があったことや、国際会議室を直前割引で利用されている団体のリピーター化、そして小会議室において、新規団体による倍額加算の利用が増えたことが主な要因であると考えられます。そのため、今後も新規団体のリピーター化を進めるためのサービスの向上や、新規団体を獲得するための営業活動を重点的に進めてまいります。</p> <p>「年間を通じた稼働率の向上に努められたい」というご意見をいただきました。当館では、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、県内の小規模な催事から国際会議まで規模を問わず多くの催事の予約を受注しております。さらに上半期は新たな試みとして、岐阜観光コンベンション協会と連携して、岐阜大学でMICEセミナーを理事・教員・職員向けに開催しました。また、初となる名古屋大学への訪問営業を実施し、営業ルートの拡大を図りました。今後も地道に営業活動を続け、稼働率の向上に努めてまいります。</p> <p>「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みされたい」というご意見をいただきました。上半期には、「劇団四季ミュージカル『エビータ』」を、当初事業計画に追加して実施し、自主事業を充実させることができました。『エビータ』では、顧客層を意識した的確な広報を行うことで、チケットはほぼ完売となり、約1,300人の来場者を迎えることができました。</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。 ②消費税改正に伴う施設利用料金等の変更や、経過措置を適用した利用者に対して、引き続き丁寧に周知をします。 4. 職員に対する講習・研修を計画しています。 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」や「防火管理講習」を職員が受講する予定です。また、隣接する都ホテル岐阜長良川との合同防災訓練を実施予定です。 5. 施設・設備の点検・修繕に努めます。 下半期には、空調設備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。 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、1月に「東京楽所 雅楽～源氏物語～」、2月に「片岡愛之助特別公演～トークショーと歌舞伎舞踊～」と、「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。 7. 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、近隣大学や、施設の休館がある愛知県内の大学にも、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。

●所管課の意見

施設の管理運営状況については、良好と思われる。
令和元年度上半期の稼働率、利用料金収入および入場者数は前年度上半期を上回った。旅行代理店、大会主催者、企画運営会社への営業や、自主事業の充実、岐阜観光コンベンション協会と連携した広報活動の成果で出たように思われる。
また、利用相談会の回数を増やし、幅広い利用者の確保に努めていることを評価したい。
管理経費については修繕費が多くなっているが、施設の老朽化に伴うものでありやむを得ない。
今後も適切な管理運営に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

・さらなる稼働率の向上に向け、音楽に関する自主事業の充実についても検討されたい。