

## 令和元年度下半期 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	ぎふ魅力づくり推進部 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下半期	R1上半期	H30下半期	H30上半期	H29下半期
利用者数(単位:人)		116,153	134,563	160,121	114,415	136,473
各室稼働状況(%)	メインホール	50.7	58.9	71.1	59.7	65.2
	練習室	18.7	20.6	27.2	16.9	28.0
	国際会議室	29.4	37.6	35.5	33.3	33.0
	大会議室	50.9	53.9	50.7	52.5	56.8
	第1~5会議室	31.0	28.6	32.3	27.4	37.6
	特別会議室	21.3	20.1	27.9	19.9	26.9

### ●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 ・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 ・東京楽所 雅楽 源氏物語 開催日:1月13日(月・祝) 参加者:992人 ②共済事業(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 ・第17回全日本学生落語選手権「策伝大賞」 【入場者数】<予選>4会場合計人 <決勝>741人 【出場者数】<予選>50大学大学院211人 ・第17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:1,398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。 ・空調機械室内給水配管修繕 ・熱源配管水漏れに伴う制御機器修繕 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>&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>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>&lt;ソフト面&gt; 施設利用者のアンケートでは、いずれの項目も全ての回答で「大変満足」「満足」「ほぼ満足」の評価でした。加えて、「職員の皆様が非常に協力的でこちらの無理にも笑顔で対応して頂き、気持ちよく当日を迎えることが出来ました。」「メールにより、文言や写真などを使って、大変具体的に回答を頂きました。大変助かりました。ありがとうございました。」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、いずれの項目も全ての回答が「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(1,618件)では、「大変満足」「満足」の回答が85%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>&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」「ほぼ満足」の回答が90%を超え、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>・「車椅子が見当たらない。非常に残念。」という意見を来館者からいただきました。岐阜市に要望し、車椅子の台数を増やしたことに加え、来場者にも車椅子置き場の位置が分かり易くなるよう、表示を工夫しました。</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鍵受け渡しの場合)」というご意見を主催者からいただいておりました。都ホテルと協議し、通常時の開館使用である午前8時30分に連絡通路を開放する運用に改めました。</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	A
		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	A
		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					A	
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	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。 2月に東京国際フォーラムで開催された「第29回国際MICEエキスポ(IME2020)」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、都内の看護や福祉、科学分野の学会事務局を訪問し、当会議場の広報活動に努めました。さらに、日本政府観光局(JNTO)が支援する「国際会議キーパーソン招聘事業(Meet Japan)」により、岐阜市に訪問された海外要人4名に当会議場を案内しました。</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24件、看板等の受注7件など、多くの利用者にサービスを提供しました。 ②10月に開催された「岐阜ジョイント・デイグリー国際シンポジウム2019」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。 ③下半期には、2団体41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。 ①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。 ②消費税改定に伴う施設使用料金等の変更の周知や、経過措置を適用した利用者への説明等、丁寧な対応に努めました。 ③新型コロナウイルス対策について岐阜市の指針に基づいて利用者や来館者に周知徹底を図り、ホームページを通じて情報発信するなど感染防止対策に努めました。</p> <p>4、職員に対する講習・研修を実施しました。 ①安心・安全な施設運営を行うため、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10月に職員が受講しました。また、隣接する都ホテル岐阜長良川との合同防災訓練を12月に実施し、災害時の対応を再確認しました。 ②来場者や利用者に対するホスピタリティ向上を目的として、10月には「表方業務研修」で劇場フロントスタッフとしての役割や実技を学び、1月には「接客研修」で電話対応や接客マナーなどを学びました。また、2月には「ホスピタリティ講習」で「施設・設備の点検・修繕」に努めました。 施設管理の経験を有するスタッフが関係部署と協働体制を構築し、空調付帯設備工事や水銀灯照明設備改修工事、非常用発電機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。また、主催者が滞りなく催事を運営できるよう、下半期には大会議室音響卓のメディアレコーダー修繕やメインホールのワイヤレスマイク部品取替などを実施しました。</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、1月に「雅楽 東京楽所」、2月に「片岡愛之助 特別公演」、「第17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」を開催しました。特に「雅楽」では約1,000名の来場者に良質な日本の伝統芸能を提供し、学生割引を設定したことで幅広い年齢層に会議場をPRすることができました。また、「策伝大賞」及び「二人会」では新型コロナウイルス感染症の感染防止対策に努めました。</p> <p>7、利用相談会を実施しました。 12月6日(金)に利用相談会を実施し、14団体42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、仮予約中の主催者様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・確度に繋がる企画として実施できました。</p> <p>8、メインホールや大会議室、小会議室の備品を整備しました。 主催者のご要望を反映し、各施設の備品を整備しました。メインホールでは無料備品として客席用黒幕や大型三面鏡、カゴ台車を購入しました。また、大会議室のプロジェクターを新しく入れ替えたことに伴い、小会議室用としてHDMI対応のプロジェクターを増やし、ケーブルも必要数を揃えました。</p> <p>9、NHK大河ドラマ「麒麟がくる」及び大河ドラマ館をPRしています。 放送開始したNHK大河ドラマ「麒麟がくる」及び大河ドラマ館を市内外・海外の方に広くPRするため、幟旗やポスターを設置しました。また、自主事業では、チケット購入特典として、大河ドラマ館入場料割引をセットにして販売しました。</p> <p>10、近隣住民の避難所として地域貢献しました。 10月に台風が接近した際、近隣住民の要請により避難所を開設し、3世帯3名が避難されました。</p>
--------------	---

	<p>11、新型コロナウイルス感染症に関する「イベント等の中止」に伴う利用料を返還しました。岐阜市が「市有施設におけるイベント等の中止」に伴う使用料を全額返還する方針を示したことに鑑み、同様の措置を取ることで、市有施設としての公平性を保ちました。なお、岐阜市からは利用料金制度の施設は市の状況を考慮し、指定管理者が独自に対応するよう指導がありました。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>「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」というご意見をいただきました。下半期には、日本の古典音楽である「雅楽 東京楽所」を開催することで、オリンピックイヤーの幕開けとなる新春に相応しい舞台芸術を市民にお届けすることができました。また、当会議場では邦楽や古典芸能などのご利用が少ないため、新たな客層に当会議場をPRする機会にもなりました。今後も地域の文化的ニーズをリサーチしながら、良質な舞台芸術をお届けし、引いては潜在的な利用者の開拓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> <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。</p> <p>①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の一環として、施設予約状況のホームページ公開を運用開始するための準備を進めています。お問い合わせメールフォームとも連動させ、新たな利用者の獲得を図る予定です。</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。</p> <p>①コンベンションサポートサービスを更に周知し、利用者サービスの向上に努めます。</p> <p>②団体見学を受け入れて施設を案内するなど、来館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。</p> <p>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。</p> <p>②消費税改定に伴う施設利用料金等の変更の周知や、経過措置を適用した利用者への説明等、引き続き、丁寧な対応に努めます。</p> <p>③当館独自の「新型コロナウイルス対策マニュアル」の策定に向けて準備を進め、利用者や来館者及びスタッフの感染症予防に努めるとともに、発生時のリスク低減を図ります。</p> <p>4、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。</p> <p>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。</p> <p>5、施設・設備の点検・修繕に努めます。</p> <p>当会議場は開館から25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。利用者が当会議場を快適にご使用いただけるように故障や不具合の早期発見を心掛け、迅速な修繕をいたします。</p> <p>6、自主（共催）事業の実施を予定しています。</p> <p>自主（共催）事業として、8月に「第12回長良川国際会議場探検ツアー」、9月に「きかんしゃトーマス ファミリーミュージカル」、「田代万里生コンサート」の実施を予定しています。ただし、新型コロナウイルスの動向を注視しながら、適切な実施判断をしております。</p> <p>7、国際会議場施設協議会に向けた準備を進めます。</p> <p>国際会議場施設協議会の代表幹事となり、全国規模の大型コンベンションの誘致に成功しました。今後は8月のリーダーズセミナーに向けて準備を進めてまいります。</p> <p>8、代替施設としての利用提案をします。</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2,000万円の減少となりました。これは新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う自粛要請により、3月の利用料金収入が前年比約9割減の約160万円の激減したことが原因であり、この減収は利用料金制度の指定管理者にとって非常に厳しい状況です。今後は、東京オリンピックの開催延期で全国各地のコンベンション日程にも影響が出始めているため、代替施設として提案することで予約受注やその後のリピーター化に繋がるように丁寧な対応を進めてまいります。</p>

●所管課の意見

施設の維持管理は概ね良好であったが、2月末より新型コロナウイルス感染症拡大に伴う貸室利用のキャンセルにより、利用料金収入が大幅に減少した。

都内の看護、福祉、科学分野の学会事務局を訪問しての営業や、岐阜観光コンベンション協会と連携した広報活動を行っており、新規利用者の開拓に努めていることや、貸室の利用状況を確認できるようホームページの改修を行っており、貸室の利用促進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

・平成30年度の利用者増における特殊要因（他劇場の休館等）がなくなった反動や新型コロナウイルスの影響などやむを得ない面もあるが、支出については対前年度比で増加しており、効果性・効率性には課題が残ると考えられる。今後も引き続き、さらなる経費削減に努められたい。

・稼働率については、自主・共催事業や利用相談会の実施など、その向上に向けた取り組みに努めており、今後も効果を見極めながら必要な対策を講じられたい。