

## 令和2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 ~ 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)	129,156,296円(当初) 222,678,201円(補填後) 200,566,588円(精算後)		
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

		R2下半期	R2上半期	R1下半期	R1上半期	H30下半期
利用者数(単位:人)		39,406	12,445	116,153	134,563	160,121
各室稼働状況(%)	メインホール	27.1	8.1	50.7	58.9	71.1
	練習室	10.2	2.1	18.7	20.6	27.2
	国際会議室	24.9	16.5	29.4	37.6	35.5
	大会議室	35.2	25.4	50.9	53.9	50.7
	第1~5会議室	21.5	13.3	31.0	28.6	32.3
	特別会議室	8.2	3.7	21.3	20.1	27.9

### ●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 ・第12回長良川国際会議場探検ツアー 夏休みの小学生向け催事であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。 ・きかんしゃトーマス ファミリーミュージカル「ソドー島のたからもの」 開催日:1月16日(土) 参加者:751人 ②共催事業 ・劇団四季ミュージカル「コーラスライン」 開催日:1月13日(水) 参加者:620人 ・第18回全日本学生落語選手権「策伝大賞」 【入場者数】<予選>新型コロナウイルス感染拡大防止のためビデオ審査 <決勝>415人 【出場者数】<予選>29大学 ・第18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:677人】 ・'21岐響ファミリーコンサート「ハッピースタート」 開催日:3月21日(日) 参加者:415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。 ・エレベーター機械室の給気ファン取替修繕 ・ルータ及び無停電装置増設修繕 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防災訓練の実施など、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、「新型コロナウイルス感染拡大防止の対策がしっかりされていると思います。」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)アンケート(230件)では、「大変満足」「満足」の回答が90%以上を占め、「コロナ禍での公演でしたが、対策がキチンとされていて、安心できました。」などのご意見も頂戴しており、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95%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・苦情と対処・改善</p>	<p>「エレベーターへのアプローチがわかりにくかった。」というご意見をいただきました。ご利用者の方の目線に立った分かりやすい案内掲示を心掛けておりますが、今後もご意見を参考にサイン計画を検討していきたいと思っております。</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。	SS	SS	SS
		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。	SS	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。	S	S	S
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。	S	S	S
		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。	SS	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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>1. 新型コロナウイルス感染症対策に取り組んでいます。</p> <p>①足踏み式消毒液スタンド・AIサーモカメラを建物入口に設置しました。</p> <p>②利用者への貸出用品として足元目印マットや透明アクリルパネルを新たに購入しました。</p> <p>③岐阜県に2度目の「緊急事態宣言」が発令された際には、日々変更される施設貸出に関するルールについて、迅速にホームページに掲載した上で、利用者に丁寧に説明しました。</p> <p>2. 新たな利用者の開拓とリピーターの確保に努めました。</p> <p>①2月の「第30回国際MICEエキスポ」、3月の「世界イベント村ぎふサポートプログラム説明会」に観光コンベンション協会とともにオンライン参加しました。国内外や名古屋エリアの旅行代理店を中心に当館及び岐阜市観光のPRに努め、誘客を図りました。</p> <p>②令和2年4月から予約状況をホームページに公開しています。お問い合わせフォームにも連動させたことで、新規利用者から数多くの空き照会をいただきました。</p> <p>3. 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。</p> <p>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10件など利用者にサービスを提供しました。</p> <p>②GoToキャンペーンの影響もあり、当館に74組の方が視察・見学に来館されました。感染症対策をした上で、施設内を職員が案内するなどのサービスを行い、会議場の魅力をPRしました。</p> <p>4. 利用者・来館者への情報提供に努めました。</p> <p>①当館を含む周辺施設利用者への利便性向上を図る観点から、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、開館錠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>②消費税改定に伴う施設使用料金等の変更や、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しています。</p> <p>③当館独自の「新型コロナウイルス感染症対応マニュアル」を策定し、感染症の予防に努めました。また、利用者向けの「コロナウイルス対策の注意点・対応例について」をまとめ、ホームページに掲載・公開しています。</p> <p>5. 安心・安全な施設運営を行うための講習・訓練を受講・実施しました。</p> <p>①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た防災訓練を3月に実施しました。</p> <p>②女性活躍推進の意識を高めるため、10月に男女共同参画に関する研修会に管理職が参加しました。</p> <p>③12月にインバウンド人材研修に参加し、訪日外国人に対するコミュニケーションやホスピタリティ、接客能力などを学びました。</p> <p>④利用者のオンライン需要に適切かつ迅速に対応するため、2月にはWebワークショップ「劇場・音楽堂等からWEB配信の基礎知識」を受講し、3月には財団独自で「オンライン会議研修」を実施し、オンライン会議のネットワーク構築関連機器の接続・使用方法を学びました。</p> <p>6. 施設・設備の点検・修繕に努めました。</p> <p>①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、冷却塔改修などの大規模修繕・工事を適切かつ効率的に実施しました。</p> <p>②設置者である岐阜市と連携し、館内照明のLED化を進めており、ランニングコスト減に繋がりました。</p> <p>③新型コロナウイルス感染症の影響によりグランドピアノの使用日数が激減したため、メンテナンスの一環として、地元演奏者によるピアノ弾き込み協力を6回実施し、ピアノを良い状態に保ちました。</p> <p>7. 新型コロナウイルス感染症対策を万全にして、慎重に自主(共催)事業を実施しました。</p> <p>実施方法やチケット代金払戻対応など、当館独自の運用マニュアルを策定した上で、1月には共催事業「劇団四季コーラスライン」と自主事業「きかんしゃトーマス ファミリーミュージカル」、2月には共催事業「第18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月には共催事業「岐響ファミリーコンサート」を実施することができました。コロナ禍でリアルイベントの開催機会が少ない中、心待ちにしていた来場者からはご好評をいただきました。</p> <p>8. 利用相談会を開催しました。</p> <p>Withコロナをテーマとした利用相談会を10月に実施しました。コロナ対策グッズの展示やハイブリッド会議の準備を行い、Zoomを活用したオンライン相談会も併用しました。16団体38人(うちオンライン2団体2人)が参加され、来館が困難な利用者にもPRできる機会を作りました。</p> <p>9. 国際会議場施設協議会の代表幹事を務めました。</p> <p>2月の総会・実務研究会は、施設協議会の歴史で初となるオンライン開催に切り替えました。非常に難しい状況での代表幹事でしたが、無事に令和3年度担当施設に引き継ぐことができました。</p>
---------------------	---

	<p>10. 主催者・来館者のご要望を反映し、備品を拡充しました。</p> <p>①メインホール控室は主催者の声を汲み取り、3室をソファースタイルからテーブルスタイルに変更しました。</p> <p>②会議室において、両面掲示板・ポスター掲示板やブルーレイコーダーなど、需要が高い備品を更新・拡充しました。</p> <p>③来館者が雨天時でも快適にご来館いただけるように、南北エントランスに傘自動装着器を導入しました。また、新型コロナウイルス感染症対策として、足踏み式消毒液スタンド・AIサーモカメラを建物入口に設置しました。</p> <p>11. 利用者の需要に対応するため、光回線を増設しました。</p> <p>コロナ禍において急増したオンライン会議需要に対応するため、第1～5会議室に光回線を増設しました。プロバイダ契約も当会議場が負担することで、主催者は一切の手間がなく安価に光回線を使用できます。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>一時期は利用状況が上向いたかと思われましたが、下半期の利用料金収入は前年度比で約6割となりました。新型コロナウイルス感染症の第3波や緊急事態宣言発令の影響で、主催者がイベントを相次いでキャンセルしたことが主な要因です。また、新型コロナウイルス感染症を理由とするキャンセルについては、キャンセル料金を徴収しませんでした。</p> <p>当館では施設・設備に精通した職員が日頃から細やかな点検を実施し、不具合等の早期発見により修繕費を最小限に留めるよう努めています。しかしながら、公共施設として利用者に安全・安心を提供すること、快適にご利用していただくことは最優先であるため、必要な修繕を迅速に実施しており、修繕費の支出が増加傾向になっています。また、引き続き、新型コロナウイルス感染症対策用品を消耗品として購入しており、今後も継続的支出が予想されます。</p> <p>「自粛による利用減少が続く中でも、新たな利用者の開拓や利用方法の提案に努められたい。」というご意見をいただきました。コロナ禍では、オンライン会議・講演会の需要が高まり、そのニーズに対応するため職員はオンライン会議やZoom研修に積極的に参加してまいりました。今後は、新しく増設した光回線とともに、既設のVDSL回線や無料Wi-Fiも周知・案内していきたいと考えております。さらに、近隣施設の閉館に伴い、展示会場としての問い合わせも増えているため、利用相談会等を活用し、新規利用者の獲得に努めます。</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"> <li>引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に取り組めます。 国・県・岐阜市からの指針や対策マニュアルに基づき、岐阜市と連携を密にし、感染症対策を講じてまいります。</li> <li>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めます。</li> <li>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当館の魅力を更に発信します。</li> <li>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。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、当館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。 ③岐阜市との連携を密にし、新型コロナウイルス対策情報を迅速に周知します。</li> <li>職員に対する講習・研修を計画しています。 消防計画を作成し、防火管理上必要な業務を計画的に実施するため、「防火管理者講習」を職員が受講する予定です。</li> <li>施設・設備の点検・修繕に努めます。 当館は開館から26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。利用者が当館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。</li> <li>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、8月に「NHK全国学校音楽コンクール」と「第13回長良川国際会議場探検ツアー」、9月に「久石譲&amp;日本センチュリー交響楽団」と「蛸名健一ソロバフォーマンス」の実施を予定しています。</li> <li>利用相談会を計画しています。 新型コロナウイルス感染症対策をテーマにした利用相談会を開催します。広報ぎふ・ホームページ・チラシ等で周知し、当館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。</li> </ol>

●所管課の意見

下半期は、新型コロナウイルス感染症対策を図りながらの活動に努めた。オンライン会議に対応するための会議室への光回線の導入、新型コロナウイルス感染症対策の貸出用備品の購入、コロナ禍の運営マニュアルの作成など、新たな会議・イベントのあり方を構築した。

また、コロナ禍での利用者を増やすため、利用者相談会において新型コロナウイルス感染症対策グッズの展示をしたり、オンラインと対面を組み合わせたハイブリッド会議の配置を提案した。その他、広報の方策では、広報プロジェクト会議を月1回開催しており、今後はSNSを活用した広報にも期待される。

●指定管理者評価委員会の意見

自主事業・共催事業について、新型コロナウイルス感染症対策を図りながら、可能な範囲で一部実施できたことは評価できる。

今後も、コロナ禍を踏まえたイベントの開催に努められたい。