

## 令和2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)	129,156,296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

		R2上半期	R1下半期	R1上半期	H30下半期	H30上半期
利用者数(単位:人)		12,445	116,153	134,563	160,121	114,415
各室稼働状況(%)	メインホール	8.1	50.7	58.9	71.1	59.7
	練習室	2.1	18.7	20.6	27.2	16.9
	国際会議室	16.5	29.4	37.6	35.5	33.3
	大会議室	25.4	50.9	53.9	50.7	52.5
	第1~5会議室	13.3	31.0	28.6	32.3	27.4
	特別会議室	3.7	21.3	20.1	27.9	19.9

### ●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、適切な運用に努めている。 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アンケートボックスを設置し、利用者からの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) ・第12回長良川国際会議場探検ツアー ・新型コロナウイルス感染症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 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため延期。下半期に開催予定。
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、適切に管理している。 ②日常清掃、定期清掃を適切に実施している。 ③保守点検業務を適切に実施している。
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、適切な修繕を行っている。 ・大会議室スライディングウォール設備修繕 ・メインホール客席椅子緩起立設備修繕 ・南北カーテンウォール防水修繕 など
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を行っている。

●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>&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、「利用させていただきありがとうございます。とてもきれいな施設でおどろきました。今後ともよろしくお願い致します。」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。 また、来場者のアンケート・ご意見では職員・警備員・受付の職員の態度については「大変良い」「良い」が43%(7件中3件)、館内の清掃については「大変良い」「良い」が25%(8件中2件)の評価でした。 新型コロナウイルス感染症対策として、岐阜市の方針により自主(共催)事業は実施なしとなりましたので、アンケートもありませんでした。</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>・「ホームページにて予約状況が確認できれば嬉しい。」というご意見をいただきました。以前より利用者から同様のご要望をいただいております。4月からホームページに各施設の予約状況を公開しました。今回のご意見はホームページを閲覧いただいたにも関わらず予約状況のページに気付いていないケースであるため、表示方法や表示場所を工夫し、利便性を高めてまいります。</p> <p>・「清掃員同士がずっと大声で話をしていた。」「館内の清掃も行き届いてない。」等のご意見をいただきました。清掃委託業者に伝え、早急に業務改善するよう指導いたしました。</p> <p>・「(アンケート用紙の)文字が小さすぎます。」というご意見をいただきました。アンケート用紙を刷新し、文字サイズを拡大しました。</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。	A	A	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	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。	A	A	A
		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	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						S
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。</p> <p>①上半期は新型コロナウイルスの影響で、毎年大都市圏で開催される「世界イベント村ぎふ、サポートプログラム説明会」が中止となるなど営業活動の自粛・縮小を余儀なくされました。一方で、2023年には国際シンポジウムや2024年には全国規模の文化イベントなどの候補地として予約を受注しました。</p> <p>②4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、新規利用者から空き照会を数多くいただくことができました。</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。</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1件など利用者にサービスを提供しました。</p> <p>②上半期には、4団体20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。</p> <p>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。</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るとともに、発生時のリスク低減を図ります。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するなどの取組みも実施しております。</p> <p>4、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>①7月に名古屋国際会議場で開催された「ウィズ・コロナ時代のMICEを考えるin名古屋」にリモート参加し、コンベンションにおけるコロナ対策の現状や先進事例などを学びました。</p> <p>②労働安全衛生法の改正に伴い、8月に「フルハーネス型安全帯使用作業特別教育」を受講し、関連法令の知識や墮落制止用器具の使用方法などを学びました。</p> <p>③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、9月に地震と火災を想定した防災訓練を実施しました。</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、9月に「オンライン会議実習」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>5、施設・設備の点検・修繕に努めました。</p> <p>施設管理の経験を有するスタッフが関係部署と協体制を構築し、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ています。また、主催者が滞りなく催事を運営できるよう、上半期には大会議室スライディングウォール、メインホール客席椅子緩起立設備、南北カーテンウォール防水修繕などを実施しました。</p> <p>6、自主(共催)事業の再開に向けた準備を進めています。</p> <p>新型コロナウイルスの影響により、岐阜市の方針に従い、9月末までの自主(共催)事業は下半期に延期または中止となりました。一方で再開に向けて、自主(共催)事業の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予め策定しました。</p> <p>7、国際会議場施設協議会の代表幹事を務めています。</p> <p>8月に開催予定であったリーダーズセミナーは新型コロナウイルスの影響で中止となりました。この状況の中、できることを考え、新型コロナウイルス感染症に係るアンケートを実施して、会員施設相互の情報交換に努めました。</p> <p>8、代替施設としての利用提案を行いました。</p> <p>新型コロナウイルスやオリンピック開催延期により、全国のコンベンション日程に影響が出ている中、上半期には、複数の医学会から代替施設として打診があり、1件の予約受注となりました。また、他施設を利用されていた文化団体もコロナ対策に伴う収容人数の制限により、より広い会場である当施設でイベントを開催されました。</p> <p>9、NHK大河ドラマ「麒麟がくる」及び麒麟がくる岐阜大河ドラマ館、ぎふ・長良川の鶺鴒をPRしています。</p> <p>放映中の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、当会議場の総合案内において、鶺鴒観覧船の乗船案内を実施しました。</p>
--------------	--

	<p>10、メインホール控室の備品を拡充しました。 主催者のご要望を反映し、和室であるメインホール第5控室に座椅子を新たに設置しました。また、土足可の洋室としても運用できるようタイルカーペットも購入しました。</p> <p>11、新型コロナウイルス対策を行いました。 ①岐阜市の指示により、各種掲示を行うとともに、建物入口へのアルコール消毒液の設置、総合案内・事務所など対面エリアへの飛沫防止パネルの設置、ソーシャルディスタンス確保のための各種掲示、設置物の間引きを実施しました。また、職員には在宅勤務や検温などを実施するとともに、各委託業者スタッフにも感染対策の周知徹底を行いました。 ②利用者に対してはチェックシートの提出による対策確認を行うとともに、飛沫防止パネルやサーモカメラ、ソーシャルディスタンス確保用ロープ、サーキュレーターなどを貸し出し、新型コロナウイルス対策下でも円滑に催事運営ができるよう可能な限りの体制を構築しました。また、利用後の消毒・清掃を厳重に実施しました。</p> <p>12、新型コロナウイルス感染症に伴う「イベント等の中止」「休館」について対応しました。 岐阜市の定める「市有施設におけるイベント等の中止」「休館」の方針に従い、利用者へ新型コロナウイルス対策について丁寧に説明し、必要な対応や返金を行いました。</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約8割の減少となりました。これは、新型コロナウイルス対策のため、岐阜市の指示による4月6日から5月31日までの臨時休館、利用再開後の利用制限や感染リスクに伴う主催者によるイベントキャンセルなどが主な要因です。 「経費削減に努められたい。」というご意見をいただきました。今期の支出の中で増加傾向にあるのが修繕費です。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へ安全・安心な場を提供すること、また、快適にご利用していただくことが最優先であるため、今後も必要な修繕は迅速に実施します。また、上半期は新型コロナウイルスに関連して緊急に対策グッズを購入しましたが、文化庁の補助金を活用するなど経費削減に努めました。 「稼働率について必要な対策を講じられたい。」というご意見をいただきました。岐阜市の方針を受け、9月末までの自主（共催）事業及び利用相談会は下半期に延期または中止となりました。今後は、感染症対策を講じながら実施に向けて取り組んでまいります。</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、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、また、岐阜市と連携を密にしながら、感染症防止対策を講じてまいります。</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。</p> <p>3、利用者サービスの向上を図るため、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、利用者サービスの向上に努めます。 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さらなる魅力の発信に努めます。</p> <p>4、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、引き続き開錠時間に伴う同駐車場管理を支援するとともに、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、引き続き丁寧な周知に努めます。 ③岐阜市との連携を密にし、刻々と変わる新型コロナウイルス対策情報を迅速に周知します。</p> <p>5、職員に対する講習・研修を行います。 下半期には、「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。</p> <p>6、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を中心に、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、1月に「劇団四季 コーラスライン」と、「きかんしゃトーマス ファミリーミュージカル」、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。ただし、新型コロナウイルス感染症の感染状況の動向を注視しながら、適切な運営をしてまいります。</p> <p>8、利用相談会を計画しています。 新型コロナウイルス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・チラシ等において、当施設が敷居が高いと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。</p> <p>9、国際会議場施設協議会に向けた準備を進めています。 新型コロナウイルスの影響で8月のリーダーズセミナーは中止となりました。今後は、2月の総会・実務研修会に向けて準備を進めてまいります。</p>

●所管課の意見

<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、4月6日～5月31日まで休館したが、利用再開後は新型コロナウイルス拡大防止のため岐阜市と協議しながら貸室利用時の感染症対策を徹底し、ホームページ等で利用者周知を図ることで、施設利用者が安心して利用できる環境を整えることに努めた。 今後も催事等の自粛による施設利用の減少が続くと想定される中において、感染症対策を図りながら、利用者の新規開拓や、新たな利用方法の提案など、利用者増につなげられるよう努められたい。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い休館を余儀なくされたが、利用再開後は、HP等で利用者への周知を図るなど、安心して利用できる環境整備に努めた。また、今年度新たに、ホームページ上で貸室の予約状況が確認できるようになったことは評価できる。  
今後も引き続き、感染症対策を図りながら、さらなる利用者の増加に向けた取り組みに努められたい。