

令和3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)	213,207,000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ため		
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

		R3上半期	R2下半期	R2上半期	R1下半期	R1上半期
利用者数(単位:人)		40,212	39,406	12,445	116,153	134,563
各室稼働状況(%)	メインホール	50.9	27.1	8.1	50.7	58.9
	練習室	14.8	10.2	2.1	18.7	20.6
	国際会議室	19.9	24.9	16.5	29.4	37.6
	大会議室	40.8	35.2	25.4	50.9	53.9
	第1～5会議室	19.9	21.5	13.3	31.0	28.6
	特別会議室	8.5	8.2	3.7	21.3	20.1

●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 ・第13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症拡大防止のため中止。 ・EBIKEN the SHOWTIME 蛭名健一 ソロパフォーマンス 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催日を令和3年9月25日(土)から令和4年2月13日(日)に延期。 ②共催事業 ・第88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4日(水) 参加者：332人 ・岐阜新聞創刊140年記念「久石譲×日本センチュリー交響楽団プレミアムコンサート」 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。
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。 ・メインホール可動床制御基盤修繕 ・トイレ洗面台排水管修繕 ・大会議室収納扉修繕 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、市の規定を準用し、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

利用者アンケートの実施状況	<p><施設利用者> 週ごとに施設利用状況を確認し、利用者の利用頻度に応じてアンケート回数を調整し、計画的に実施しています。</p> <p><来館者> 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><自主(共催)事業> 年間数本実施する自主(共催)事業の鑑賞者全員にアンケートを配布していますが、上半期は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため事業を実施できず、配布できませんでした。</p>
利用者アンケートの実施結果	<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、「コロナでしたが、開催できて助かりました。」「コロナ禍での対面形式が可能か心配であったが、会議場の広さ及びWeb環境等、十分対応頂き、初めてのトライ事業でしたが成功でした。」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。 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><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%を超え、多くの利用者にご利用いただいています。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	この上半期、会議場に対して直接の要望・苦情などはありませんでした。

●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ますか。	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。	S	S	S
		区分評価				
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				
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新型コロナウイルス感染症対策用無料貸出備品の写真付き一覧を作成し、ホームページに公開しました。</p> <p>②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へ掲載した上で、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>①岐阜市ロケツアーリズム推進事業のロケハンや、岐阜観光コンベンション協会のPR映像作成ロケに協力し、岐阜市および当館のPRに努めました。</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、新規利用者から複数の空き照会をいただきました。</p> <p>③令和3年7月からSNS:Facebookを公開し、自主事業を中心に情報提供を行いました。</p> <p>④第1～5会議室に増設した光回線は、オンライン会議・配信に大変好評で、一般企業・各種団体と業種を問わず利用があり、リピーター確保に繋がりました。</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、看板3件、弁当7件を受注し、利用者にサービスを提供しました。</p> <p>②臨時休館中を除き、当館に45組の方が視察・見学に来館されました。新型コロナウイルス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ました。</p> <p>②利用者向けの「新型コロナウイルス感染症対策の注意点・対応例について」をまとめ、ホームページに掲載・公開しました。</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>①5月には、職員が甲種防火管理者講習を新規受講、また防災管理者再講習や自衛消防業務再講習を受講するなど、職員のスキルアップを進めました。</p> <p>②5月には、止水板設置・浸水防止訓練を実施、6月には、AED救急救命講習を職員・館内スタッフに対して実施しました。</p> <p>③9月には、国際会議場施設協議会が開講した第8回リーダーズセミナーをオンライン受講し、危機管理やマーケティングについて知見を広げました。</p> <p>④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9月に実施しました。</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力体制を構築し、下半期に予定されている大規模修繕・工事の準備を進めました。また、上半期はメインホール可動床制御基盤修繕、トイレ洗面台排水管修繕、大会議室収納扉修繕などの修繕を行いました。</p> <p>②年間計画における定期点検を、予定どおり実施しました。</p> <p>7、自主(共催)事業は、多くが中止および延期となりました。</p> <p>上半期に予定されていた自主事業および共催事業は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くが中止および延期を余儀なくされました。8月4日の共催事業「NHK合唱コンクール岐阜県コンクール」は、無観客で開催しましたが、岐阜市緊急事態宣言発出(8月17日)後に計画していた8月の自主事業「探検ツアー」および、9月の共催事業「久石譲コンサート」は中止しました。同じく9月の自主事業「蛸名健一ソロパフォーマンス」は2月に延期しました。</p> <p>8、利用相談会も開催中止しました。</p> <p>Withコロナをテーマとした利用相談会を6月に実施予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響により開催を中止しました。下半期に改めて、実施を予定しています。</p> <p>9、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新型コロナウイルス感染症対策としてAIサーモカメラを、事務所入口と楽屋口に増設しました。</p> <p>②メインホール母子室には、新型コロナウイルス感染症対策(換気)および冷却対策として、サーキュレーターを安全に配慮し、天井に設置しました。</p>
------------------	---

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>上半期の利用料金収入は前年同期比で約250%(新型コロナウイルス感染症拡大前の一昨年度比は約50%)となり、令和2年度上半期に比べて改善されました。一時期は利用状況が上向いたかと思われましたが、緊急事態宣言発令等の影響で利用制限(臨時休館措置が合計で70日間、上半期期間の約38%)が指示され、感染リスクを考慮した主催者がイベントを相次いでキャンセルしました。岐阜市緊急事態宣言中等の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>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。公共施設として利用者に安心・安全を提供すること、快適にご利用していただくことは最優先であるため、今後も必要な修繕は迅速に実施します。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>「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。」というご意見をいただきました。残念ながら、上半期はほとんどの自主・共催事業が中止および延期となりましたが、下半期の開催に向けて、準備を進めています。また貸館事業においても、日々変化するコロナ対応のルールを踏まえた上で、少しでも快適にご利用いただけるよう、利用者へアドバイス・提案したり、新型コロナウイルス感染症対応備品の充実を図っています。</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、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、感染症対策を講じてまいります。 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。 11月～12月には、東京と大阪での「企業コンベンション誘致説明会」が予定されており、会議場も参加予定です。 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。 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、当館利用者への情報提供を行います。 ②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感染症対策情報を迅速に周知します。 5、防災に関する講習・訓練を計画しています。 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、「自衛消防業務講習」を職員が受講する予定です。また、都ホテル岐阜長良川と合同防災訓練を実施予定です。 6、施設・設備の点検・修繕に努めます。 当館は開館から27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。下半期には、空調工事や可動床工事など大規模修繕が控えており、準備を進めています。 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、2月に「蛸名健一ソロパフォーマンス」、「第19回全日本学生落語選手権『策伝大賞』」、「文枝・志の輔春待ち二人会」の実施、3月には「岐阜県交響楽団ファミリーコンサート」の実施を予定しています。 8、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の開催を予定しています。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と感じていただく機会とします。 9、利用者の需要に対応するため、光回線の増設等を予定しています。 導入した第1～5会議室の光回線が大変好評なため、メインホール・国際会議室・大会議室にも光回線を増設できるように準備を進めています。他にも事務所へのWi-Fiアクセスポイントの増設、WEB会議ツール「ZOOM」の導入を予定しています。

●所管課の意見

上半期は、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期間があったが、新型コロナウイルス感染症対策に係る写真付無料貸出備品一覧のホームページへの公開、昨年度光回線を導入した小会議室のPR、利用希望者の現地確認への対応、新たな広報の手法としてのFacebook開設等、工夫を凝らした取組については評価できる。
新型コロナウイルス感染症が回復基調にあるため、更なる稼働率の向上に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

新たな広報の手法としてFacebookを開設するとともに、貢献性において、地元業者の活用や近隣施設との連携による利用者増に向けた取り組みを行った点は評価できる。
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。