

## 令和3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) | 213,206,444円(当初) 181,609,890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㎡<br>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下半期  | R3上半期  | R2下半期  | R2上半期  | R1下半期   |
|------------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 利用者数(単位:人) |         | 51,456 | 40,212 | 39,406 | 12,445 | 116,153 |
| 各室稼働状況(%)  | メインホール  | 39.1   | 50.9   | 27.1   | 8.1    | 50.7    |
|            | 練習室     | 14.4   | 14.8   | 10.2   | 2.1    | 18.7    |
|            | 国際会議室   | 22.8   | 19.9   | 24.9   | 16.5   | 29.4    |
|            | 大会議室    | 41.2   | 40.8   | 35.2   | 25.4   | 50.9    |
|            | 第1~5会議室 | 26.1   | 19.9   | 21.5   | 13.3   | 31.0    |
|            | 特別会議室   | 13.4   | 8.5    | 8.2    | 3.7    | 21.3    |

### ●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<br>②適切な人員配置及び人材研修の実施<br>③広報の方策<br>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<br>⑤苦情への対応 | ①遵守しており、適切な運用が行われている。<br>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。<br>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。<br>④来館者に対し、アンケートボックスを設置し、積極的に意見聴取に取り組んでいる。<br>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<br>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<br>・第13回長良川国際会議場探検ツアー<br>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感染拡大防止のため中止。<br>・EBIKEN the SHOWTIME 蛸名健一 ソロパフォーマンス<br>新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、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。<br>延期日の令和4年2月13日(日)も新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止。<br>②共催事業<br>・第88回NHK全国音楽コンクール岐阜県コンクール(本選)<br>開催日:8月4日(水)<br>参加者:332人<br>・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」<br>新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止<br>・第19回全日本学生落語選手権「策伝大賞」<br>【入場者数】<予選>無観客開催 <決勝>477人<br>【出場者数】<予選>31大学<br>・第19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:727人】<br>・22岐響ファミリーコンサート「和洋折衷」<br>開催日:3月20日(日)<br>参加者:648人 |
| 施設管理      | ①施設及び設備等の管理<br>②施設内の清掃業務<br>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。<br>②日常清掃、定期清掃を実施している。<br>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<br>・迅速な修繕の実施<br>・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、適切な修繕を実施している。<br>・非常用照明灯修繕<br>・ACU-6Aモーターダンパ修繕<br>・可動床部座席修繕 他   |
| 危機管理・法令遵守 | ①個人情報の保護<br>②非常時の対応策<br>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。<br>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。<br>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;<br/>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;<br/>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;<br/>下半期は「文枝・志の輔春待ち二人会」にてアンケート配布を行いました。</p>  |
| <p>利用者アンケートの実施結果</p>     | <p>&lt;ソフト面&gt;<br/>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、「迅速、丁寧にご対応いただき、ありがとうございます。」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、いずれの項目もほとんどの回答が「大変良い」「良い」の評価でした。「いつ訪れても、きれいです」などのご意見を頂いています。</p> <p>自主(共催)事業「二人会」のアンケート(287件)では、「大変満足」「満足」の回答が98%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;<br/>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。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>主催者アンケートにて、「台車の管理を徹底して下さい。使う時に、使えない等が発生して困る人がいますので。」とのご意見をいただきました。お客様が台車を使用される場合は、職員から使用後は速やかに返却いただく旨ご案内するよう周知徹底していきます。来館者アンケートでは、「設営時、1人で済む内容なのに3人も来ていた。設営中に用もなく世間話をされるのは邪魔でしかない。仕事が無いのなら帰ってほしい。」との意見をいただきました。仕込みの際は、備品の準備や安全管理等のため2~3人のスタッフで対応するようにしています。大規模な仕込みであったため3人で対応していましたが、今後は主催者とより連携し、必要人数にて対応していくとともに、業務に必要なコミュニケーションをとるよう努めてまいります。</p> <p>また、「5F国際会議室使用料について 4Fアンケート回収箱前に掲示してある料金の計算方法がポツタクリすぎてビックリ！1日96,170円×3日で約60万円」との意見をいただきました。ご利用の一例として、参考の表とともに金額を掲載していましたが、商品の宣伝・展示・販売等営利を目的とする場合に使用料が倍額になる旨の説明が不十分であったため、勘違いしてしまったようです。分かりやすい表記へ変更します。</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<br>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。                                     | 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       |                          |                                    |  |       | S   |       |
| 効率性        | 管理経費の縮減が図られるものであること      | 管理経費削減の具体的方策                       | ・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<br>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<br>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みました。</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一覧を更新し、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岐阜市ロケテーズリズム推進事業のCMロケハン下見2件に協力し、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を公開しており、今期も自主事業を中心に情報提供を行いました。</p> <p>④11月～12月に、東京と大阪で開催された「企業コンベンション誘致説明会」に参加しました。首都圏及び関西圏の代理店などに対し、会議場のPRを行いました。</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2件、弁当12件を受注し、利用者にサービスを提供しました。</p> <p>②下半期は79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感染対策をした上で、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「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>①新規に職員2名が自衛消防業務講習を受講しました。継続的な職員のスキルアップに取り組んでいます。</p> <p>②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>6. 施設・設備の点検・修繕に努めました。</p> <p>①下半期は、非常用照明灯修繕、地下駐車場用満空表示灯修繕、4階給湯室流し台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は、予定どおり実施されています。</p> <p>7. 自主(共催)事業を実施しました。</p> <p>当初9月に実施予定だった自主事業「姥名健一ソロパフォーマンス」は2月に延期しましたが、まん延防止等重点措置期間に入ったため、最終的に公演を中止しました。一方、共催事業は、2月には「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」、3月には「岐阜県交響楽団ファミリーコンサート」を開催し、好評を得ることができました。</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3月16日に開催し、7団体29名の参加がありました。</p> <p>9. 光回線を増設しました。</p> <p>昨年度、第1～第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っています。今期2月には、メインホール・国際会議室・大会議室にも光回線を増設し、withコロナの利用形態に対応しました。</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>経年劣化が進み、消毒の難しかったメインホール周辺のソファを、消毒可能かつ移動も容易なロビーチェアに入れ替え、利便性向上と新型コロナウイルス感染症感染対策を図りました。</p> |
|------------------|---|

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p> | <p>下半期の利用料金収入は前年度比で約128.8%（新型コロナウイルス感染症拡大前の一昨年度比約78.9%）となり、令和2年度下半期に比べて大きく改善されましたが、新型コロナウイルス感染症感染拡大前の水準には戻っておりません。1～3月において、まん延防止等重点措置が発令され、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されたことや、イベント・会合等の実施・予約控えが根強いことが主な要因です。また、岐阜市が休館等を指定した期間における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、今後も必要な修繕は迅速に実施します。</p> <p>上半期には「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組みに努められたい。」というご意見をいただきました。下半期は、メインホール・国際会議室・大会議室への光回線増設に加え、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」を導入し、主催者との打合せに活用するなど、withコロナ、アフターコロナを踏まえたサービスの向上に取り組ましました。</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"> <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。<br/>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、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。<br/>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。<br/>4年度に計画されている「企業コンベンション誘致説明会」には、可能な限り参加する予定です。</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。<br/>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。<br/>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。<br/>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。<br/>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対策情報を迅速に周知します。</li> <li>防災に関する講習・訓練を計画しています。<br/>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、引き続き職員が「自衛消防業務講習」「甲種防火管理講習」を受講予定です。</li> <li>施設・設備の点検・修繕に努めます。<br/>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。また、岐阜市により令和6年度以降に予定されている大規模修繕の計画に向けて、施設を預かる指定管理者として、現場目線での提案・協力をして参ります。</li> <li>自主（共催）事業を計画しています。<br/>4年度上半期には、8月に「長良川国際会議場探検ツアー」、共催事業として、8月に「NHK全国学校音楽コンクール岐阜県コンクール」、9月に「劇団四季ミュージカル」「イリュージョニストHARA公演」を実施予定です。</li> <li>利用相談会を計画しています。<br/>withコロナ・アフターコロナをテーマとした利用相談会を上半期に実施予定です。</li> </ol> |

●所管課の意見

下半期は、上半期に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらの運営であったが、ホームページ掲載の感染症対策用無料貸出備品の写真一覧の更新や、メインホール・国際会議室・大会議室への光回線の増設は評価できる。  
Withコロナをテーマとした利用相談会の開催や、利用希望者の現地確認対応を行ったことにより、同じくコロナの影響があった令和2年度下半期に比べ、利用者、利用料金収入共に増加した。今後も、利用者のニーズに沿った施設運営を行い、更なる稼働率の向上に期待されたい。

●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影響を受けながら、利用者数、利用料金収入共に増加した点は評価できる。  
ハイブリッド会議の利用をPRする等、コロナ禍に即した方策を行い、さらなる利用者数の増加に努められたい。