

令和4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	令和4年4月1日 ~ 令和9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)	136,363,000円(当初) 136,418,010円(消費税差額分補填後)		
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

		R4上半期	R3下半期	R3上半期	R2下半期	R2上半期
利用者数(単位:人)		85,534	51,456	40,212	39,406	12,445
各室稼働状況(%)	メインホール	54.8	39.1	50.9	27.1	8.1
	練習室	30.4	14.4	14.8	10.2	2.1
	国際会議室	37.7	22.8	19.9	24.9	16.5
	大会議室	47.9	41.2	40.8	35.2	25.4
	第1~5会議室	27.5	26.1	19.9	21.5	13.3
	特別会議室	16.4	13.4	8.5	8.2	3.7

●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遵守しており、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。 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14回長良川国際会議場探検ツアー 開催日:令和4年8月19日(金) 参加者:8グループ21人 ②共催事業 ・第89回NHK全国音楽コンクール岐阜県コンクール 開催日:令和4年8月4日(木) 参加者:約600人 ・ウクライナ支援『ひだまりチャリティーコンサート』 開催日:令和4年9月2日(金) 入場者:1,274人 ・劇団四季ミュージカル『ロボット・イン・ザ・ガーデン』 開催日:令和4年9月14日(水) 入場者:1,064人 ・イリュージョニスト HARAの魔法学校 開催日:令和4年9月17日(土) 入場者:312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、適切に管理している。 ②日常清掃、定期清掃を実施している。 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、適切な修繕を実施している。 ・ピンスポットルームエアコン修繕 ・多目的トイレ修繕 ・屋上庭園目地修繕 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><施設利用者> 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、週ごとに施設利用状況を確認するなど、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> 令和4年度上半期は、8月の自主事業「第14回長良川国際会議場探検ツアー」、8、9月の共催事業「NHK全国音楽コンクール岐阜県コンクール」、「ウクライナ支援 ひだまりチャリティコンサート」、「劇団四季ミュージカル ロボット・イン・ザ・ガーデン」、「イリュージョニストHARAの魔法学校」の計5本を実施し、来場者アンケートを実施しました。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</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」の回答が8割以上を占め、多くの利用者に快適にご利用いただいています。</p> <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」の回答が8割以上を占めていました。加えて、「親切に対応いただきました。」との声を複数の利用者からいただいております。また、「電源が壁の角辺りにあるため、中央付近でのPCなどの機器の使用に不便を感じました。」との意見もいただきました。これまでも延長コードの貸出はしておりますが、PC・プロジェクター等の機器の持ち込みがある場合は、延長コードの貸出を確認するなど、職員に周知します。また、来場者のアンケートご意見では、多くの回答が「大変良い」「良い」の評価でした。「広すぎて迷子になりそうでした。トイレにウォシュレットが欲しい」との意見をいただいております。以前から同様の意見をいただいております。今後実施予定の改修工事にて計画しております。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>小会議室で9月21、22日に開催された「中古品買取」催事にご来場されたお客様から、コロナ対策チェックシートの対応により氏名・連絡先等を書かされたことに対する、下記のような意見がありました。 「岐阜県もそんなことは言っていないし、保健所もクラスターの追跡調査をしないと言っているのに、何故連絡先等を書かせるのか。無駄(お役所仕事)ではないか。」という苦情がありました。確認したところ、岐阜県の「イベント開催等における必要な感染防止策等」では基本的な感染対策として、氏名・連絡先等の把握の徹底がその時点では必要でした。 なお、チェックシートについては、9月26日に岐阜県の「イベント開催等における必要な感染防止策等」が変更され、該当部分についても対応が緩和されたことに伴い、主催者の参加者情報把握の項目は削除されることとなりました。</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。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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ものであること	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	・業務内容を常に見直し、業務改善に取り組んでいるか。	A	A	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。	A	A	A
		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					A	
効率性	管理経費の削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、管理経費の削減が図られているか。	A	A	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	・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。	A	A	A
		スタッフの管理、監督体制・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。	A	A	A
		緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。	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。	A	A	A
区分評価					A	
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、活性化などに貢献できるものであること	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。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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岐阜市ロケツーリズム推進事業の、ドラマ「最高のオパハン」撮影・映画「女子大小路の名探偵」ロケハンに協力し、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。上半期の問い合わせメールは34件、うち9件が仮予約に繋がりました。</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>④7月には、東京で開催された「地方都市コンベンション関連団体合同ワークショップ」に(公財)岐阜観光コンベンション協会とともに参加し、全国団体に対して新たな営業活動を実施し、仮予約に繋がりました。9月には、首都圏地区「世界イベント村サポートプログラム説明会」に参加し、代理店向けに営業活動を行いました。</p> <p>⑤第1～5会議室に加え、メインホール・国際会議室・大会議室にも増設した光回線は、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、リピーター確保に努めました。</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4件、弁当8件を受注しました。</p> <p>②アフターコロナで見学者も増えており、上半期は135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図った上で、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>①6月には、職員1名が自衛消防業務講習を新規受講しました。</p> <p>②5月には止水板設置・浸水防止訓練を実施し、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>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、地震と火災を想定した防災訓練を8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施設管理の経験の有するスタッフが関係部署と協力体制を構築し、今後予定されている大規模な修繕工事の準備を進めています。また、上半期はピンスポットルームエアコン、多目的トイレ、屋上庭園目地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、予定どおり実施しました。</p> <p>③ゲリラ豪雨などによる漏水件数も増えており、8月の第1会議室漏水時も、利用者に迷惑をかけないよう代替会議室を手配するとともに、迅速に修繕いたしました。</p> <p>7、自主(共催)事業は、予定通り開催・実施しました。</p> <p>上半期に予定していた自主事業および共催事業は、コロナ第7波の中でしたが、感染症対策を万全にして開催・実施しました。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」、8月19日の自主事業「探検ツアー」、9月2日の共催事業「ウクライナ支援 ひだまりチャリティコンサート」、9月14日の共催事業「劇団四季ミュージカル ロボット・イン・ザ・ガーデン」、および9月17日の共催事業「イリュージョニストHARA」。</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6月に開催しました。合計で16団体63名が来場し、開催する学会・大会などのための下見や相談に対応しました。</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利用者の要望に応え、第1～第4会議室において、より高い位置に無料スクリーンを増設し、プロジェクター使用時の利便性を向上しました。</p> <p>②各階の男子トイレにサンタリーボックスを設置しました。</p> <p>③主催事業のチケット販売において、キャッシュレス決済を導入し、購入者の利便性を向上させました。</p>
---------------------	--

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>前回意見 「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。」</p> <p>上半期はメインホールなどに常設した光回線のPRを図り、ZOOMなどのハイブリッド会議をはじめ、多くのオンライン催事に対応しました。利用者からも好評を得ているので、さらに少しでも快適にご利用いただけるよう利用者にアドバイス・提案を進めています。</p> <p>上半期の利用料金収入は前年同期比で約172%となり、令和3年度下半期に比べてさらに改善されました。アフターコロナの中で、利用は順調に復調傾向にあると思われます。 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。 さらに令和4年度は、ロシアのウクライナ侵攻などによるサプライチェーンの混乱の影響もあり、電気・ガスなどのエネルギー価格が急騰し、当初予算額を遥かに超える状況になっております。</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> <ol style="list-style-type: none"> 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に取り組みます。 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。 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みます。 10月には、大阪での「世界イベント村サポートプログラム説明会」が予定されており、会議場も参加予定です。 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。 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。 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。 防災に関する講習・訓練を計画しています。 下半期は隣接する都ホテル岐阜長良川と合同防災訓練を実施予定です。 施設・設備の点検・修繕に努めます。 当館は開館から28年が経過し、施設や設備の故障や漏水などの不具合がますます増えてきています。利用者が当館を快適にご利用いただけるように故障や不具合の早期発見を心掛け、迅速な修繕を実施します。新型コロナウイルス感染症やロシアのウクライナ侵攻に伴うサプライチェーンの混乱の影響もあり、部品納期の遅れなど、様々な困難がありますが、お客様の安心・安全を最優先します。 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、11月19日に「人間国宝・坂東玉三郎 素踊りとお話、2月には「第20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。 利用相談会を計画しています。 下半期にも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。

●所管課の意見

オンライン会議に対応できる施設として、光回線が使える貸室のPRや利用相談会を行うなど、積極的に利用促進に取り組んだ点は評価できる。
今後も、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、利用者のニーズを把握し、利便性向上を図るとともに、施設の利用促進・利用者増に向けた取り組みに期待したい。

●指定管理者評価委員会の意見

新たに共催事業を追加して行い、参加者の満足度も高かった点は、評価できる。
今後も引き続き、利用者ニーズを把握し、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。