

令和4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	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) 194,860,270円(補填後) 176,389,720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

		R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期	R2下半期
利用者数(単位:人)		100,098	85,534	51,456	40,212	39,406
各室稼働状況(%)	メインホール	57.8	54.8	39.1	50.9	27.1
	練習室	24.2	30.4	14.4	14.8	10.2
	国際会議室	39.3	37.7	22.8	19.9	24.9
	大会議室	50.8	47.9	41.2	40.8	35.2
	第1~5会議室	33.3	27.5	26.1	19.9	21.5
	特別会議室	20.9	16.4	13.4	8.5	8.2

●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 ・人間国宝・歌舞伎俳優 坂東玉三郎 お話と素踊り 開催日:令和4年11月19日(土) 入場者:1104人 ②共催事業 ・第20回全日本学生落語選手権「策伝大賞」 開催日:<予選>令和5年2月18日(土) <決勝>令和5年2月19日(日) 入場者:<予選>無観客開催 <決勝>約1100人 出場者:<予選>42大学143人 <決勝>8大学8人 ・第20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」 開催日:令和5年2月20日(月) 入場者:1217人 ・23岐響ファミリーコンサート「集まれ!音楽のもり」 開催日:令和5年3月19日(日) 入場者:869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。 ・南玄関自動ドア非常用バッテリー取替の修繕 ・空調機モーターダンパ修繕 ・メインホールドアクローザー修繕 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> 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><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> 下半期は「人間国宝・坂東玉三郎」公演、「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><ソフト面> 施設利用者のアンケートでは、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>また、来場者のアンケート・ご意見では、下半期は2件のみの回答で、1件が「大変良い」、1件が「悪い」という評価でした。</p> <p>自主(共催)事業「坂東玉三郎」(553件)では約95%の方が、「二人会」のアンケート(424件)では約99%の方が、「大変満足」「満足」と回答いただき、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><ハード面> 施設利用者のアンケートでは、56件の回答中1件、「案内表示はわかりやすいですか」の項目に対し「不満」と回答がありましたが、それ以外の回答ではほとんどが「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>「駐車場が近隣含め満車になっていたので事前に大型イベントがあることを伝えて頂ければ幸いです。」との声をいただきました。これまでも駐車場計画の段階から、来場者が多い利用および近隣で大規模な催事がある場合は情報を把握し、主催者には混雑の可能性を伝えるようにしてきましたが、主催者様への周知を再度徹底します。</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 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。	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。	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。	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。	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。	A	A	A
		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)

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みました。 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。 ①岐阜市ロケツアーリズム推進事業のCMロケハン1件、映画撮影2回に協力し、岐阜市および当館のPRに努めました。 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。 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。 ④令和4年度7月に初めて参加した「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、12月および3月も参加し、これまでとは違うルートの顧客開拓を始めました。また、10月には「関西地区企業コンベンション誘致説明会」にも参加し、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。 ①コンベンションサポートサービスの周知を図り、看板5件、弁当14件を受注し、利用者にサービスを提供しました。 ②下半期は83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。 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。 ②利用者向けの「新型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。 ③令和6年12月から令和8年3月末までの天井等改修工事に伴う休館情報を12月にホームページに公開し、利用者には担当者から直接情報をお伝えしました。</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。 ①12月には職員1名が不当要求防止責任者講習を、1月には職員1名が自衛消防業務再講習を受講し、継続的な職員のスキルアップに取り組みました。 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確に行えるよう、また隣接する都ホテルとの連携を目的に地震と火災を想定した、都ホテル・長良川国際会議場合同消防訓練を1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。 ①下半期は、排煙オペレーター修繕、非常用照明灯修繕、メインホールコンデンサマイク修繕など安全とお客様の快適な利用に寄与する修繕を実施しました。 ②令和6年12月からの天井等改修工事に向けて、施設管理で蓄積した情報を岐阜市関係部署に提供し、効率的・効果的な工事の提案をしました。 ③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>7、自主(共催)事業を実施しました。 上半期に続き、11月には自主事業「人間国宝・歌舞伎俳優 坂東玉三郎 お話と素踊り」を開催。岐阜市においては初となる貴重な公演でアンケート結果も大変好評でした。共催事業は、2月に「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」、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。 下半期の利用相談会は1月24日に開催し、18団体30名の参加がありました。</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。 ・前年度のメインホール周辺に続き、経年劣化が進み、かつ消毒の難しかった上層階のソファを、消毒可能かつ移動も簡単なロビーチェアに入れ替え、利便性向上と感染症対策を図りました。会議室の可搬式プロジェクターもレーザーLEDタイプを導入し、利便性と明度を向上させました。 ・メインホール客席の、列・席番号表示が背の上部にあり、小さくて見にくいという声を受けて、通路側の側面・足元に見やすいよう大きく表示・設置しました。 ・これまで備品のケーブルを固定する際には、ガムテープを使用してきましたが、再利用可能なゴムマットやマジックテープ式を取り入れ、消耗品利用の低減に努めました。</p>
------------------	--

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>令和4年度下半期の稼働率は、メインホール・国際会議室・大会議室の主要施設において、前年度比でプラス10～20ポイント上昇しました。利用日数も全ての施設において前年度比でプラスとなり、利用料金収入は前年度比で約46%の増加となりました。ただし、コロナ前までの水準には到達しておらず、コロナの影響は依然として残っています。</p> <p>支出の中で突出して増加したのは、電気・ガスなどのエネルギー費であり、ウクライナ戦争などを原因とする、大幅な値上げにより、当初の予算規模を大きく超える支出となりました。</p> <p>また、引き続き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、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。」というご意見をいただきました。下半期も、メインホール・国際会議室・大会議室に設置した光回線のPRに加え、事務所に増設したWi-Fiアクセスポイントや、WEB会議ツール「ZOOM」を、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みました。</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"> 1. 新たな利用者の開拓とリピーターの確保に努めます。 <ol style="list-style-type: none"> ①コロナ禍からの復調が見えはじめ、リアル開催の大型案件も増えておりますので、引き続き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。 ②天井等改修工事に伴う休館に向けて、これまでにご利用いただいたリピーター・顧客の皆様には、引き続き丁寧なフォローと休館明けの予約をお願いする営業を進めていきます。 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PRに努めます。 <ol style="list-style-type: none"> 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。 3. 利用者への情報提供に努めます。 <p>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。</p> 4. 防災に関する講習・訓練を計画しています。 <p>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」「防災管理」新規講習を受講予定です。</p> 5. 施設・設備の点検・修繕に努めます。 <p>当館は開館から28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、迅速な修繕をいたします。また、天井等改修工事の計画に向けて、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。</p> 6. 自主（共催）事業を計画しています。 <p>令和5年度上半期の計画として、8月には、夏休みにおける小学生向け「こどもファースト企画」として「長良川国際会議場探検ツアー」を実施します。同じく8月に共催事業「NHK全国学校音楽コンクール岐阜県コンクール」を実施予定です。</p> 7. 利用相談会を計画しています。 <p>令和5年度は、アフターコロナや、令和5～6年度に予定されている大型案件に対応した利用相談会を計画しています。</p>

●所管課の意見

・施設の管理運営は、適切に実施されている。

・Withコロナをテーマとした利用相談会の実施及び光回線の整備による安定したWeb会議ができる施設として広報活動などを積極的に行った結果、利用料金収入がコロナ禍前の水準近くまで回復した点や、施設の老朽化に伴う突発的な修繕対応など迅速に対応した点を評価する。

・今後も利用者のニーズを把握し、DXを推進するなど利便性向上を図りながら安心・安全な施設運営に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

・QRコードの活用など、来場者アンケート増加の取り組みに努められたい。

・継続性のある自主事業など、施設の魅力や知名度向上につながる事業を行い、さらなる利用者の増加に繋がる取り組みに努められたい。