

## 令和5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)	136,060,000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		
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

		R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期
利用者数(単位:人)		97,442	100,098	85,534	51,456	40,212
各室稼働状況(%)	メインホール	57.7	57.8	54.8	39.1	50.9
	練習室	25.0	24.2	30.4	14.4	14.8
	国際会議室	41.1	39.3	37.7	22.8	19.9
	大会議室	53.5	50.8	47.9	41.2	40.8
	第1~5会議室	33.4	33.3	27.5	26.1	19.9
	特別会議室	25.1	20.9	16.4	13.4	8.5

### ●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の設置やWebアンケートの案内を行い、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15回長良川国際会議場探検ツアー 開催日:令和5年8月18日(金) 【参加者】10グループ32人 ②共催事業 ・第90回NHK全国学校音楽コンクール岐阜県コンクール 開催日:令和5年8月7日(月) 入場者:約890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。 ・空調機モーターダンパ修繕 ・ワイヤレスマイク修繕 ・サービスヤード舞台搬入口扉の修繕 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>&lt;施設利用者&gt; 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>&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。令和5年7月より、オンラインアンケートも実施しています。</p> <p>&lt;自主(共催)事業&gt; 令和5年度上半期は、8月に自主事業「第15回長良川国際会議場探検ツアー」を実施し、参加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>&lt;ソフト面&gt; 施設利用者のアンケートでは、いずれの項目もほとんどの回答が「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>また、来場者のアンケート・ご意見では、職員の態度については全ての回答が「大変良い」「良い」の評価でした。また、館内の清掃については「非常に悪い」「あまり良くない」の回答が各1件ありましたが、それ以外の回答は「大変良い」「良い」の評価でした。</p> <p>自主事業「探検ツアー」のアンケート(32件)では、「すごく良かった」「良かった」の回答が97%を占め、参加いただいた小学生から非常に高い評価を得ています。</p> <p>&lt;ハード面&gt; 施設利用者のアンケートでは、40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「やや不満」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・苦情と対応・改善</p>	<p>「機器不具合の対応をもう少ししっかり対応いただきたかった。」という声もありました。当該機器は無料備品であり、サービスの一環としての貸出であったため、使用については主催者様に一任することを担当者の方には説明しており、不具合(接続不良)については主催者様からの申し出後に対応いたしました。しかし、ご意見を書かれた方にはその旨伝わっていなかったようで、このようなご意見をいただいたのかと思います。今後はより丁寧に説明するとともに、サービスの向上に努めてまいります。</p> <p>「トイレにウォシュレットが欲しい」との意見を継続していただいています。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設置を予定しております。</p> <p>「メインホールがかび臭い」というご意見をいただきました。清掃を重点的に行いました。</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					A
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。	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。	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				
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>①MV撮影や、カタログ・パンフレット撮影会場としてご利用いただき、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上半期36件のうち10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>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、8団体と有意義な商談ができました。</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>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、看板2件、弁当17件を受注し、利用者にサービスを提供しました。</p> <p>②アフターコロナで見学者も増えており、上半期は200組の方が視察・見学に来館されました。視察や団体での見学も増え、JNTOやフィレンツェ市視察団にも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>③8月のSintereing2023と9月の韓日脳卒中の中外科学会、2回の国際規模学会で、英語・韓国語対応の国際交流ボランティアの手配をしました。</p> <p>3. 利用者・来館者への情報提供に努めました。</p> <p>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ました。</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>①5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>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7月に実施しました。</p> <p>③9月24日に実施された、令和5年度長良西自主防災隊小隊長研修・小隊係員訓練に職員が参加し、地域とのリレーション構築に努めました。</p> <p>④6月には来場者へのサービスの心構えや実技を学ぶ表方業務研修を実施、8月には10月から始まるインボイス制度に対応するため、制度理解のための研修を実施しました。</p> <p>⑤9月には、国際会議場施設協議会「第10回リーダーズセミナー」へ2名が参加、全国公立文化施設協会「全国劇場・音楽堂等職員舞台技術研修会」に1名が参加し、スキルアップを図りました。</p> <p>5. 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働体制を構築し、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、昨年度故障した「メインホールオペラ幕修繕」、度重なる「4階屋上階段室漏水修繕」、ほかにも「地下1階給湯室排水管修繕」、「5階国際会議室入口扉修繕」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、4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え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>6. 自主(共催)事業を開催・実施しました。</p> <p>上半期は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18日の自主事業「第15回長良川国際会議場探検ツアー」を実施しました。計画にあった「屋上庭園からの花火観賞会」は、花火大会の観覧席が全席有料化されたこと等の理由により、岐阜市との協議で中止しました。</p> <p>7. 第1回ぎふ長良川花火大会に協力しました。</p> <p>大会当日は、チケット購入者の駐輪場、協賛者入場口として敷地を提供するとともに、雑踏事故防止のため警備員を配置し、安全管理を徹底しました。また、TV生中継会場、ボランティアスタッフ等の受付・休憩会場として使用した施設は、花火大会撤収のために深夜まで対応し、大会運営を後方支援しました。来年度以降も協力して参ります。</p> <p>8. 利用相談会を開催しました。</p> <p>リアル開催に回帰が見られる中、利用相談会を6月に開催しました。合計で15団体55名が来場し、開催する学会・大会などのために、下見や相談に対応しました。</p> <p>9. 自主避難者2名を受け入れました。</p> <p>台風7号が接近した8月15日に、地域の避難場所として近隣住民2名の避難を受け入れ、対応しました。</p> <p>10. 10月から始まるインボイス制度に対応するため、OAの改修やオフィシャルサポーターへの周知・確認を行いました。</p>
---------------------	---

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>&lt;前回意見&gt; 委員会：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努められたい。 所管課：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。</p> <p>というご意見をいただきました。 アンケートについては、QRコードを活用したアンケートフォームを準備、7月よりオンラインアンケートを開始しました。 継続的自主事業として、小学生向け「第15回長良川国際会議場探検ツアー」を実施し、当館の魅力を知っていただける機会としました。 継続的に開催している「NHK全国学校音楽コンクール岐阜県コンクール」は、NHKEテレでの放送も実施され、当館の知名度向上につながりました。 上半期の利用料金収入は前年度比で約116%となり、令和4年度上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、光回線を充実させハイブリッド会議利用が定着したこと、利用者にきめ細かな対応をしていることが下支えになっています。 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、今後必要な修繕は迅速に実施します。 令和5年度も、電気・ガスなどのエネルギー価格高騰が続いており、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"> <li>1. 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。</li> <li>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。 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。</li> <li>3. 利用者への情報提供に努めます。 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。</li> <li>4. 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。 また甲種防火管理者講習・自衛消防業務講習を、職員が受講する予定です。</li> <li>5. 施設・設備の点検・修繕に努めます。 当館は開館から29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、迅速な修繕を実施します。ウクライナ戦争などサプライチェーンの混乱の影響もあり、部品納期未定など、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。</li> <li>6. 自主（共催）事業の実施を予定しています。 自主事業として、1月20日に「夏井いつき句会ライブ」、共催事業として、2月には「第21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。</li> <li>7. 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。広報誌ふ・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。</li> </ol>

●所管課の意見

・施設の管理運営は、適切に実施されている。  
・アフターコロナにおけるリアルイベント開催をテーマとした利用相談会の実施や、オンライン会議に対応できる施設としてのPRなど、積極的に利用促進に取り組んだ結果、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職員の管理・人材育成に積極的に取り組み、安全・安心な管理運営に努めた点は評価できる。  
・今後も利用者ニーズを把握し、DXの推進など既存業務の改善に取り組み、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

・施設の駐車場が十分に確保されていないため、貸し切りバス手配の案内などが含まれる「コンベンション・サポートサービス」の周知を徹底されたい。  
・アンケートの回答数増加に、QRコード導入は効果があったものとする。次回の評価委員会においても、QRコードからの回答数を報告していただきたい。  
・アンケートによると施設利用者の満足度が高い。光熱水費などが値上げされている現状で、現行の利用料金の見直しを検討されたい。  
・継続性のある自主事業を行うなど、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。