

令和5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 中村源次郎		
指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日		
選定方法	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☐ 使用料 ☒ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	136,060,000円(当初) 166,013,000円(補填後) 152,864,542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

		R5下半期	R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期
利用者数(単位：人)		92,088	97,442	100,098	85,534	51,456
各室稼働状況(%)	メインホール	50.6	57.7	57.8	54.8	39.1
	練習室	19.5	25.0	24.2	30.4	14.4
	国際会議室	43.6	41.1	39.3	37.7	22.8
	大会議室	46.8	53.5	50.8	47.9	41.2
	第1～5会議室	30.5	33.4	33.3	27.5	26.1
	特別会議室	19.1	25.1	20.9	16.4	13.4

●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 ・夏井いつき「句会ライブ」 開催日：令和6年1月20日(土) 入場者：870人 ②共催事業 ・第21回全日本学生落語選手権「策伝大賞」 開催日：＜予選＞令和6年2月16日(金) ＜決勝＞令和6年2月17日(土) 入場者：＜決勝＞1170人 出場者：＜エントリー＞54大学159人 ＜決勝＞8大学8人 ・第21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6年2月18日(日) 入場者：1439人 ・24岐響ファミリーコンサート「メモリアル Yeah！」 開催日：令和6年3月17日(日) 入場者：947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。 ・4階屋上階段室漏水の修繕 ・サービスヤード舞台搬入口大扉の修繕 ・消防設備の修繕 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

利用者アンケートの実施状況	<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。 <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。 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。下半期は、全17件中、11件がオンライン回答でした。 <自主(共催)事業> 令和5年度下半期は、1月に自主事業「夏井いつき句会ライブ」、2月に共催事業「文枝・志の輔春待ち二人会」を実施し、参加者アンケートを実施しました。
利用者アンケートの実施結果	<ソフト面> 施設利用者のアンケートでは、全て「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。 また、来館者のアンケート・ご意見では、職員の態度について、館内の清掃についての項目でほとんどの回答が「大変良い」「良い」の評価でした。ただし、「非常に悪い」「あまり良くない」の回答も「職員の態度」について3件、「清掃」について5件ありました。具体的な意見は、ホール客席床面清掃と玄関の水溜りに関する苦情でした。意見は館内で周知した上で、清掃委託業者にもすぐに伝え、改善しました。 自主事業「夏井いつき句会ライブ」(325件)では約98%の方が、共催事業「文枝・志の輔春待ち二人会」のアンケート(380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。 <ハード面> 施設利用者のアンケートでは、全て「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。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	「授乳室がほしい」という声がありました。 当館には授乳室がないため、来館者から授乳室の利用希望があった際は、一時的に事務所の一室を授乳室としてご利用いただいております。なお、授乳室については、6年度から予定している大規模改修工事にて設置する予定です。 「男性トイレにオムツ替えがない」「ベビーのオムツ替えシートが1階に欲しい」「1階スペースのどこかに赤ちゃん用のオムツ替えシートが欲しいです」という複数の意見をいただきました。 現在、オムツ替えシートは1階メインホール女性用トイレ内と2階第5会議室横トイレ共用スペースにあります。ご意見を参考にしながら、6年度から予定している大規模改修工事にて増設する予定です。 「駐車場が混んで出られない。事前精算機の設置をすぐにして下さい。」という声がありました。 今回のご意見は地下駐車場の事かと思われますが、地下駐車場は、隣接する岐阜都ホテル様との共同駐車場であり、当館の判断のみで事前精算機を設置することができません。都ホテル様ともご意見を共有し、今後の運用について検討してまいります。 「トイレへの案内表示がほしい」という声がありました。 3階の会議室を利用された主催者様からのご意見でした。3階のトイレの案内表示は1か所のみだったため、案内表示を追加で掲示しました。

●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				S
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				A

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				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				A

●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	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。 ①予約状況の公開と連動し、令和6年1月からは当館ホームページに施設「空き状況お問い合わせ」フォームを独立して設けました。以前からのお問い合わせフォームとともに、貸館利用に特化した問い合わせ受付が可能となりました。空き状況お問い合わせフォームからは3月末までに10件の照会があり、全て仮予約に繋がりました。 なお、通常のお問い合わせメールにおいても全25件のうち5件が仮予約に繋がりました。 ②11月と3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、2月には、IME2024 第33回 国際MICEエキスポに、(公財)岐阜観光コンベンション協会とともに参加し、複数団体と商談ができました。 ③10月より、貸し館利用の平等性及び稼働率の向上を計るため、複数候補日程の仮予約期限を設け、運用を開始しました。 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。 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13件を受注し、利用者にサービスを提供しました。 ②下半期は建築関係の団体3組を含む115組の方が視察・見学に来館されました。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。 3. 利用者・来館者への情報提供に努めました。 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、開館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。 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。 ①1月には、隣接する都ホテル岐阜長良川と共同消防訓練を実施、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に職員全員が参加しました。 ②11月4日に実施された、長良西地域防災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。 ③12月には、障害者差別解消法改正に関する研修を実施しました。 ④新規に職員1名が、防火管理者講習および自衛消防業務講習を受講し、非常時の対応力を高めました。 ⑤新規に職員3名が、「岐阜市まちなか博士認定試験」を受験、案内対応力を高めました。 ⑥2月には、令和5年度国際会議場施設協議会総会・実務研究会へ2名が参加し、スキルアップを図りました。 5. 施設・設備の点検・修繕に努めました。 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、本年から予定されている改修工事の準備を進めています。下半期は、経年劣化による消防設備修繕も多く、「誘導灯修繕」、「消防設備修繕」、「自動火災報知設備感知器修繕」や、ほかにも「メインホール扉コンシードアクローザー修繕」、「電話交換機CCUA基板修繕」などの修繕を行いました。 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。 ③一部内壁、手すりの塗装。フローリング、カーペットの部分修繕、エントランスホール天井の特別清掃、EV内部修繕、特別応接室タイルカーペット張替・控室ハンガーラック新調などを実施しました。 ④地下駐車場・国際会議室・大会議室の照明LED化が完了しました。照度が高まり、維持費用軽減に繋がりました。 交換時期が来ていた大会議室のプロジェクターもLED化し、明瞭度が非常に高まったことで、利用者から好評を得ました。 6. 自主(共催)事業を開催・実施しました。 下半期は、1月に自主事業「夏井いつき 句会ライブ」、共催事業は2月の「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」、3月には「24岐響ファミリーコンサート」を実施しました。「夏井いつき句会ライブ」と「文枝・志の輔春待ち二人会」では、岐阜県社会福祉協議会に協力を依頼し、地元障がい者就労支援事業所の製造・製作品品の販売を実施することで、障がい者支援に努めました。 7. 利用相談会を開催しました。 リアル開催に回帰が見られる中、利用相談会を2月28日に開催しました。合計で18団体59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。 8. 情報保護・セキュリティ対策について ①DX推進に伴い、個人情報保護も重要になっています。下半期には新たにFAX使用マニュアルを作成しました。また、電子メール使用マニュアルを改訂し、業務用メールソフトを一括BCC強制設定とすることで、メール誤送信対策を強化しました。 ②館内への不審者侵入案件を受けて、地域警察署のアドバイスをもとに関係者以外立入禁止掲示や各所の施錠を増加するなど、セキュリティ対策を実施しました。 9. 能登半島地震被災者支援について (一財)岐阜市公共ホール管理財団が実施した募金活動に寄与するため、館内に募金箱を設置し、被災者支援に取り組みました。
------------------	---

前回までの意見を踏まえた取組み状況	＜前回意見＞ 委員会：・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。 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。 というご意見をいただきました。 申込の際に、貸し切りバス手配などが含まれる「コンベンション・サポートサービス」について、周知をより一層図って参ります。 来館者アンケート回答数の内訳は、用紙：6、オンライン（QRコード）：11となり、オンラインの割合が増えました。 今期も施設利用者の満足度は、高い水準となっています。利用料金の見直しについては、施設設置者である岐阜市とともに、検討を重ねてまいります。 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。 また、継続的共催事業として開催している「NHK全国学校音楽コンクール岐阜県コンクール」・「第21回全日本学生落語選手権『策伝大賞』」は、NHK-FMやNHK総合テレビで全国放送され、当館の知名度向上につながりました。さらに「策伝大賞」は、今回から予選および決勝のライブ配信及びアーカイブ配信も実施され、多くの方に観覧いただきました。 DX推進については、オンライン申し込みフォームおよび空き状況お問い合わせフォームをホームページ上に設けました。1月～3月運用で、空き状況お問い合わせは10件あり、全て仮予約につながりました。オンライン申し込みは2件ありました。今後も情報保護に注意して運用していきます。 年間の利用料金収入は前年度比で約104%となりました。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。下半期12～1月に、国際会議室・大会議室をLED工事のため提供できなかった期間があったにもかかわらず、前年度比増とすることができました。 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。 下半期、電気・ガスなどのエネルギー価格高騰は高止まりしたままの状況で、当初予算を大きく上回る支出となっております。
今後の取組み	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。 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。 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。 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。 4. 防災に関する講習・訓練を計画しています。 6年度上半期は単独での消防・防災訓練を実施予定です。また、浸水防止計画に基づく止水板設置訓練を実施予定です。 5. 施設・設備の点検・修繕に努めます。 当館は開館から約30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。12月からは天井等改修工事が予定されていますので、指定管理者として、現場目録・利用者目録での提案・協力をしてまいります。 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、8月20日（火）に「長良川国際会議場探検ツアー」、8月25日（日）に「ドラゴンクエストコンサート」、共催事業として、7月20日（土）に「劇団四季ミュージカル」の開催を予定しています。 7. 利用相談会を計画しています。 6年度上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ことを感じていただく機会とします。

●所管課の意見

- ・施設の管理運営は、適切に実施されている。
- ・仮予約期限のルールを設け、平等利用と利用機会を確保したこと、ホームページに空き状況お問い合わせフォームを作り、DXの推進と利用促進した点は評価できる。
- ・今後も利用者のニーズを把握し、コロナ禍以前の施設利用水準を目指した取組や、改修工事後の集客を見据えた営業活動に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・規模の大きな事業を実施されていることは評価できる。今後も継続して行われることに期待したい。