

令和6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 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)	149,215,660円(当初)		
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

		R6上半期	R5下半期	R5上半期	R4下半期	R4上半期
利用者数(単位：人)		97,133	92,088	97,442	100,098	85,534
各室稼働状況(%)	メインホール	58.0	50.6	57.7	57.8	54.8
	練習室	21.8	19.5	25.0	24.2	30.4
	国際会議室	38.7	43.6	41.1	39.3	37.7
	大会議室	47.8	46.8	53.5	50.8	47.9
	第1～5会議室	32.1	30.5	33.4	33.3	27.5
	特別会議室	23.6	19.1	25.1	20.9	16.4

●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、SNS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16回長良川国際会議場探検ツアー 開催日：令和6年8月20日(火) 【参加者】10グループ30人 ・すぎやまこういち交響組曲「ドラゴンクエストV」天空の花嫁 名古屋フィルハーモニー交響楽団コンサート 開催日：令和6年8月25日(日) 【来場者】1,642人 ②共催事業 ・劇団四季ミュージカル『ジーザス・クライスト＝スーパースター』 開催日：令和6年7月20日(土) 【来場者】1,455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。 ・非常誘導灯バッテリー修繕 ・不活性ガス消火設備用煙感知器及びガス漏れ検知器取替修繕 ・熱源機械室膨張管漏水修繕 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は週ごとに利用状況を確認する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。 <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するとともに、オンラインアンケートも実施しています。上半期は、全14件中、9件がオンライン回答でした。 <自主(共催)事業> 令和6年度上半期は、7月に共催事業「劇団四季ミュージカル『ジーザス・クライスト=スーパースター』」、8月に自主事業「第16回長良川国際会議場探検ツアー」と「すぎやまこういち交響組曲『ドラゴンクエストV』天空の花嫁 名古屋フィルハーモニー交響楽団コンサート」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、41件の回答中各項目で概ね「大変満足」「満足」「ほぼ満足」の評価でした。「わかりやすい説明ができていましたか」「迅速に対応できていましたか」の項目に対し「やや不満」が各1件でした。 来場者のアンケート・ご意見では、職員の態度については、「大変良い」「良い」が12件、「あまり良くない」「悪い」の回答が各1件でした。また、館内の清掃については「大変良い」「良い」が13件、「あまり良くない」の回答が1件でした。 自主事業「探検ツアー」のアンケート(29件)では、全員から「すごく良かった」「良かった」の回答があり、参加した小学生から非常に高い評価を得ています。 「ドラゴンクエストコンサート」のアンケート(653件)では、「大変満足」「満足」の回答が99%、「劇団四季ミュージカル」のアンケート(266件)では、「大変満足」「満足」の回答が95%と、来場者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、「案内表示はわかりやすいですか」の項目に対し、「大変満足」「満足」「ほぼ満足」が40件、「やや不満」が1件でした。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	「エアコンが効くようになっていてありがたかったです。」 →4階大会議室ご利用者様からのご意見でした。ご利用日は、暖房のみ使用可能な期間だったため、冷房はできず、送風で対応しました。今後も気候に注視し、冷暖房切替時期を設定します。 「トイレが古い」、「トイレにウォシュレットが欲しい」 →以前から同様の意見をいただいており、12月からの改修工事にて対応が決まりました。

●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。	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
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。	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。	A	A	A
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。	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。	A	A	A
		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	A	A
		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。	S	S	S
		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ホームページでの予約状況の公開と運動し、施設「空き状況お問い合わせ」フォームから、上半期23件の照会があり、17件が仮予約に繋がりました。 ②7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、9月には、新潟県で開催された2024年 第88回 応用物理学会の展示会場に、(公財)岐阜観光コンベンション協会とともに出展し、複数団体と商談ができました。 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6件・弁当19件を受注しました。 ②下半期は建築関係の団体2組を含む134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、利用者への情報提供に努めました。 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、開設錠時間に伴う駐車場管理を支援しました。また、都ホテル岐阜長良川と定期的に情報交換を行って、来場者状況等の把握に努め、利用者へ駐車場の混雑情報を提供しました。 4、防災に関する訓練を実施しました。 5月には浸水防止計画に基づく止水板設置訓練を実施、6月には普通救命講習を実施、9月には地下駐車場火災を想定した消防訓練を実施しました。 5、施設・設備の点検・修繕に努めました。 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、12月から予定されている改修工事の準備を進めています。上半期は、経年劣化による消防設備修繕も多く、「非常誘導灯バッテリー修繕」、「冷温水発生機1号機、3号機修繕」などの修繕を行いました。 6、自主(共催)事業を開催・実施しました。 上半期は、7月20日に共催事業「劇団四季ミュージカル」、8月に自主事業「第16回長良川国際会議場探検ツアー」と、「ドラゴンクエストコンサート」を実施しました。同コンサートでは、岐阜県社会福祉協議会と連携し、地元障がい者就労支援事業所の製造・製作商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。 利用相談会を6月24日に開催しました。合計で18団体89名が来場し、開催する学会・大会の下見や相談に対応しました。 8、第2回ぎふ長良川花火大会に協力しました。 大会当日は、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・休憩会場として会議室等を深夜まで提供し、大会運営を後方支援しました。 9、行幸啓に協力しました。 7月の献血運動推進全国大会及び全国高等学校総合文化祭における行幸啓に際し、複数回の下見に対応して、円滑な運営に協力しました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<前回意見> 委員会：規模の大きな事業を今後も継続して行われることに期待したい。 所管課：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。 委員会→上半期の市民ふれあい事業として、自主事業「すぎやまこいうち交響組曲「ドラゴンクエストV」天空の花嫁 名古屋フィルハーモニー交響楽団コンサート」、共催事業「劇団四季ミュージカル『ジーザス・クライスト＝スーパースター』」を開催し、両事業ともチケットは完売しました。アンケート結果においても大変好評という評価をいただきました。再オープン以降もメインホールのキャパシティを生かした、会議場ならではの事業を企画していきます。 所管課→6月に岐阜観光コンベンション協会主催の「MICEセミナー」に職員がパネリストとして参加し、当館のPRを図りました。9月には、初めて第88回 応用物理学会に出展し、4日間に渡って当館の情報発信と商談に努めました。

今後の取組み	1、新たな利用者の開拓とリピーターの確保に努めます。 12月からの休館中においても、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、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。 3、利用者への情報提供に努めます。 近隣駐車場の状況と公共交通機関による来場を、利用者に周知します。長良川防災・健康ステーションの駐車場管理について、引き続き支援するとともに、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。 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。 5、施設・設備の点検・修繕に努めます。 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月からは大規模な施設改修工事が予定されていますので、指定管理者として、現場目線・利用者目線での提案・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。 共催事業として、2月には市民会館と文化センターを会場として、「第22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」の開催を予定しています。
---------------	--

●所管課の意見

- ・施設の管理運営は、適切に実施されている。
- ・自主事業において、来場者の満足度が非常に高く、文化の向上に資する良質な事業を複数開催したことを評価する。
- ・施設は12月から工事に伴う休館に入るが、再開後の利用増加への更なる取組みや、既存業務の改善、工夫に意欲的に取組み、効率的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

- ・大規模改修工事に際しては、利用者目線に立った施設改修を行っていただきたい。