

平成 29 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	ドリームシアター岐阜	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市明德町6番地		
指定管理者名	公益財団法人 岐阜市教育文化振興事業団		
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日まで		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	95,892,000円		
施設の設置目的	青少年の日常的な文化活動を進めるとともに、市民の教養の向上を図る。		
施設概要	研修室3、会議室、和室2、クッキングルーム、プレイルーム、音楽スタジオ、音調室、リハーサル室、メインホール、パソコンルーム、クラフトルーム		

●利用状況

		H29下半年	H29上半期	H28下半年	H28上半期	H27下半年
利用者数(単位:人)		36,850	31,933	32,761	33,920	30,254
各室稼働状況(%)	施設各室の平均稼働率(日)	65.2%	62.3%	62.6%	63.4%	58.0%
	施設(子どものフロア)の稼働率(日)	100.0%	100.0%	99.3%	99.3%	100.0%

●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利用日・利用時間の厳守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①利用日・利用時間は厳守。 ②職員14人。利用者サービスが低下しないよう適切な人員配置。 ③市内全小中学校、保育所(園)にイベント・セミナー等のチラシを毎月配布。ホームページを日々更新し、最新情報を分かりやすく掲載。子どもとおでかけ情報「いこーよ」などの情報サイトにイベント等を随時掲載。広報ぎふ、民間情報誌、新聞などの広報媒体への情報提供。 ④自由に記入できるよう、ご意見箱の設置。利用者アンケート(貸部屋利用者・セミナー受講者・イベント参加者等向け)を実施し、マニュアルに基づき早急に対応。結果をホームページ及び館内掲示にて公表。
提案事業指定事業	下記主催事業を実施すること ①子ども対象事業 ②親子対象事業 ③一般対象事業 ④特別企画事業	主催事業の実施 ①子ども対象事業 21種類 47回 参加者 626人 ②親子対象事業 33種類 58回 参加者 1,497人 ③一般対象事業 9種類 33回 参加者 239人 ④特別企画事業 8種類 8回 参加者 3,232人
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②タワーパーキング管理・保守点検 ③警備業務	①清掃業務 ・日常清掃 毎日実施(開館日) ・定期清掃 床面 12・3月実施 グリストラップ12月実施 照明器具・カーペット洗浄 3月実施 ②タワーパーキング保守点検:毎月実施 ③警備業務 ・日常警備 毎日(開館日) ・機械警備 毎夜(午後9時～午前9時) 休館日(午前9時～翌日の午前9時)

<p>施設管理</p>	<p>④自家用電気工作物保安管理業務</p> <p>⑤舞台照明装置及び音響機器保守点検</p> <p>⑥展示備品保守点検</p> <p>⑦自動火災報知設備保守点検</p> <p>⑧空調設備保守点検</p> <p>⑨自動ドア保守点検</p> <p>⑩エレベーター保守点検</p> <p>⑪パソコンサーバー保守点検</p> <p>⑫カラー複合機保守点検</p> <p>⑬空気環境測定</p> <p>⑭飲料用貯水槽清掃</p> <p>⑮水質検査</p> <p>⑯ねずみ等の生息調査及び駆除</p>	<p>④自家用電気工作物保守管理:11・1・3月実施</p> <p>⑤舞台照明装置及び音響機器保守点検 ・舞台照明装置 2月実施 ・音響機器 1月実施</p> <p>⑥展示備品保守点検:3月実施</p> <p>⑦自動火災報知設備保守点検:1月実施</p> <p>⑧空調設備保守点検:毎月実施</p> <p>⑨自動ドア保守点検:2月実施</p> <p>⑩エレベーター保守点検:毎月実施</p> <p>⑪パソコンサーバー保守点検:12月実施</p> <p>⑫カラー複合機保守点検:毎月実施</p> <p>⑬空気環境測定:11・1・3月実施</p> <p>⑭飲料用貯水槽清掃:3月実施</p> <p>⑮水質検査:3月実施</p> <p>⑯ねずみ等の生息調査:上半期実施</p> <p>※職員による施設点検:毎日実施(開館日) ※遊具・玩具等は定期的に消毒(週2回)</p>
<p>施設修繕</p>	<p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <p>①迅速・適切な修繕の実施</p> <p>②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備</p>	<p>日常点検により異常箇所や破損箇所等の早期発見。簡易な修繕は職員が迅速かつ適切に対応。</p> <p>・電気温水器の設置 4階なかよしルームに電気温水器を設置し、ものづくりや砂場遊びの後の手洗いがしやすい環境を提供した。</p> <p>・空調設備の修理 空調設備を重点的に修理し、利用者に快適な環境を提供した。</p> <p>・トイレ水漏れ等の修理 トイレ等の水漏れや照明安定器の故障が多く発生しており、日常点検で異常箇所を見つけては、職員で即日修理するよう努めた。</p>
<p>危機管理・法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護</p> <p>②非常時の対応策</p> <p>③関係法令の遵守</p>	<p>①講座申込みなどの際に入手する個人情報は、外付けのHDDに保存し、閉館時には金庫に保管。 ・当事業団の個人情報保護方針に則り、適正に管理・運用。</p> <p>②非常時対応マニュアルを作成し、職員及び来館者に周知。 ・消防訓練の実施。 ・上級救命講習や防犯対策研修会等に参加。 ・不当要求防止対策研修会に参加。</p> <p>③条例・規則及び内規に基づき適切に対応。</p>

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>○施設利用者アンケート ・すべての利用団体にアンケートを実施 アンケート質問項目は「利用全般」「施設設備」「接客マナー」「ご意見・ご要望」</p> <p>○団体利用者アンケート ・すべての団体利用者にアンケートを実施 アンケートの質問項目は「施設設備」「職員の対応」「ご意見・ご要望」</p> <p>○主催事業参加者アンケート ・親子セミナー・フェスタと人形劇鑑賞会の参加者にアンケートを実施 アンケート質問項目は、「何で知りましたか」「楽しかったですか」等及び「感想」「満足度」については「初回利用」と「複数回利用」に分けて集計</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○施設利用者アンケート 【項目】「利用全般」「施設設備」「接客マナー」「ご意見・ご要望」</p> <p>①回収枚数 508枚</p> <p>②初回利用 47枚 「利用全般」 大変満足 53.2%、満足 40.4%、ふつう 6.4%、不満足 0.0%、大変不満足0.0% 「施設設備」 大変満足 63.8%、満足 27.7%、ふつう 8.5%、不満足 0.0%、大変不満足0.0% 「接客マナー」 大変満足 66.0%、満足 31.9%、ふつう 2.1%、不満足 0.0%、大変不満足0.0%</p> <p>③複数回利用 461枚 「利用全般」 大変満足 57.1%、満足 36.2%、ふつう 6.1%、不満足 0.4%、大変不満足0.2% 「施設設備」 大変満足 56.8%、満足 35.6%、ふつう 6.7%、不満足 0.9%、大変不満足0.0% 「接客マナー」 大変満足 58.6%、満足 34.7%、ふつう 6.7%、不満足 0.0%、大変不満足0.0%</p> <p><主な意見> ・ネット予約が出来るようになり、便利になりました。(音楽スタジオ) ・急な要請にも快く対応してくださり、ありがとうございました。(研修室) ・Bluetooth(音楽設備)の説明を丁寧にいただき、ありがとうございました。(音楽スタジオ)</p> <hr/> <p>○団体利用者アンケート 【項目】「施設設備」「職員の対応」「ご意見・ご要望」</p> <p>①回収枚数 99枚 「施設設備」 大変満足 69.7%、満足 27.3%、ふつう 3.0%、不満足 0.0%、大変不満足0.0% 「職員の対応」 大変満足 81.8%、満足 18.2%、ふつう 0.0%、不満足 0.0%、大変不満足0.0%</p> <p><主な意見> ・手順良く説明されていて、わかりやすかった。 ・丁寧に子どもたちに声をかけてもらい十分楽しめた。 ・他校の子どもたちと交流しながら活動が出来るところがとてもいいです。</p> <hr/> <p>○主催事業参加者アンケート 【フェスタ・親子セミナー】</p> <p>①回収枚数 537枚(初回利用116枚、複数回利用421枚)</p> <p>②「何で知りましたか」(複数回答可) 初回利用 チラシ 43.7%、広報ぎふ 28.6%、情報誌 2.5%、インターネット 5.9%、その他 19.3% 複数回利用 チラシ 55.3%、広報ぎふ 27.9%、情報誌 1.5%、インターネット 7.3%、その他 8.0%</p> <p>③「楽しかったですか」 初回利用 大変満足 59.5%、満足 35.3%、ふつう 5.2%、不満足 0.0%、大変不満足 0.0% 複数回利用 大変満足 67.0%、満足 27.3%、ふつう 5.7%、不満足 0.0%、大変不満足 0.0%</p> <p><主な意見> ・運動のきっかけを与您えくださり感謝している。毎学期開催してほしい。(運動能力をアップしよう) ・5回ではなくもう少し長い期間あればよい。(はじめてのリトミック) ・盲導犬や視覚障がい者のことがよく分かり、勉強になりました。(プロから学ぶ盲導犬訓練士)</p>

<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>【人形劇鑑賞会】</p> <p>①回収枚数 110枚(初回利用52枚、複数回利用58枚)</p> <p>②「何で知りましたか」(複数回答可)</p> <p>初回利用 チラシ 64.7%、広報ぎふ 2.0%、情報誌 3.9%、インターネット 7.8%、その他 21.6%</p> <p>複数回利用 チラシ 74.6%、広報ぎふ 4.8%、情報誌 1.6%、インターネット 17.5%、その他 1.5%</p> <p>③「楽しかったですか」</p> <p>初回利用 大変満足 86.5%、満足 13.5%、ふつう 0.0%、不満足 0.0%、大変不満足 0.0%</p> <p>複数回利用 大変満足 82.8%、満足 17.2%、ふつう 0.0%、不満足 0.0%、大変不満足 0.0%</p> <p><主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・人形劇をはじめて観ましたが、すごくおもしろかったです。ありがとうございました。 ・身近なもので人形ができたり、和楽器の生演奏を聞かせてもらったり、親子で貴重な時間をいただきました。 ・「かさじぞう」がユーモアあふれる内容で演じられ、とても楽しく観ることができた。子どもも真剣に観ており、何度も笑っていた。
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>利用者から頂いた意見等に対しては、下記のとおり適切に対応。</p> <p><主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の階の音が漏れるのがとても気になりました。(メインホール) →構造上、下の階の音楽スタジオの音が漏れてきてしまうので、静かな環境を希望するお客様には音楽スタジオも一緒に予約していただくことを提案するようにしている。 ・パソコンがスムーズに動かない。(パソコンルーム)。 →全台リカバリーして迅速に対応。 ・1番のガステーブルが消えます。(クッキングルーム) →即日修理。今後、機器の取替えを市と協議します。 ・ゲームをしようと思っても、大きい子や常連がずっとして出来なかった。(子どものフロア) →フロアスタッフの巡回指導を強化し、ゲームを行う順番が分かる椅子を設置。

●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	①平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・利用者要望・意見を把握し、それを基に公正な施設運営に努めているか。 ・条例・施行規則に則った利用許可を行っているか。	A	A	A
		②情報公開、広報の方策	・利用者アンケート結果の公表（館内掲示など） ・広範で適切な情報提供・広報活動の実施	S	S	S
		区分評価			S	
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用（設置目的）を最大限発揮するものであること	③既存業務の改善、工夫又は新規事業等の実施	・業務改善や工夫又は新規事業（行事）等の実施 各フロアの特質を生かした特徴的なサービス提供や、市民協働によるサービス向上、体験コーナーの充実を図っているか。	S	S	S
		④利用者ニーズ、苦情などの把握方法、対応方策、サービスの質を確保するための体制	・利用者アンケートの実施 ・利用者ニーズ・苦情・クレームへの着実な対応・運営への反映	A	A	A
		⑤利用者に対するサービス向上の方策（窓口対応、プロモーション、設備の整備など）	・利用者へのサービス向上に繋がる方策の実施 参加者や利用団体の要望や満足度を調査し、事業展開や職員の接遇等に生かしているか。	S	S	S
		⑥利用促進、利用者増の方策	・利用促進や利用者増に繋がる方策の実施 施設利用や主催事業のPR活動とともに、新しいプログラム開発に努め、利用拡大を図っているか。	S	S	S
		⑦施設の効用（設置目的）を最大限発揮できるスタッフの配置	・質の高い文化体験の提供や効率の良い施設管理をするために、各分野に精通した職員を配置しているか。	A	A	A
		区分評価			A	
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	⑧指定管理経費の妥当性	・収支計画の妥当性及び適正な予算執行	A	A	A
		⑨管理経費縮減の具体的方策	・管理経費縮減に繋がる方策の実施（リサイクルやリユース、節水・節電など）	S	S	S
		区分評価			S	
安定性 安全性	事業計画書に沿った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	⑩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	・教育文化施設を管理運営するために、その事業の運営に適した人材の採用と専門性を有するスタッフの育成に取り組んでいるか。	A	A	A
		⑪スタッフ（採用予定者も含む）の管理、監督体制	・事務分掌等に基づく管理・監督体制並びに事務分担の実施	A	A	A
		⑫スタッフ（採用予定者も含む）の人的能力、人的能力を有していること	・職員の資質向上を図る研修の実施又は研修会への参加	A	A	A
		⑬リスクへの対応方策（防止策、非常時の対応マニュアルなど）	・危機管理（リスク）や非常時対応のマニュアルの整備 ・リスク防止策の実践	A	A	A
		区分評価			A	
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
貢献性	事業計画書の内容が、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	⑭地元の法人その他の団体の育成（一部業務の再委託先）、地元住民の活用（雇用又はボランティア等）	・地元の諸団体との連携、交流 ・地元の法人その他の団体の育成又は地元住民・高齢者・障がい者等の活用	S	S	S
		⑮地元での社会活動等への参加	・地元の振興、活性化などに貢献できる社会活動等への参加（地元行事への参加）又は地元の団体・住民との協働事業等の実施	S	S	S
		区分評価			S	

●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

【公平性・透明性】

- ・様々な情報サイトを活用し、幅広く情報提供を行った。
情報サイト:「イベントバンクプレス」「のぶすと!」など
- ・岐阜市の屋内で遊べるスポット3選として、新たに「子育てサイト ナノマム」に特集が掲載された。
- ・切れ目のない広報を心がけ、終了した活動についても、その魅力が伝わるよう、HPなどで積極的に情報提供を行った。
- ・お出かけ情報量日本最大級(スポット66,859件)の「子どもとお出かけ情報サイト いこーよ」でのアクセス数(3月)が、県内85児童館のうち2位、東海地区329児童館のうち12位。
- ・アンケート結果の公表については、ホームページ及び館内掲示で行い、透明性の確保に努めた。

【効果性】

- ・新規事業を積極的に取り入れながら、セミナー事業の充実を図った。
新規:子ども対象「バイオ実験入門」 親子対象「たこ焼き器でおやつを作るう」など
- ・「子どものフロア」(4・5階)において、より満足していただけるよう、クラフト活動や市民団体によるミニイベントの充実を図った。
下半期:「子どものフロア」(4・5階)利用者数 2,645名増(前年度比)
- ・「スマートウエルネスぎふ健幸ウォーク2017」では、クラフト活動に加え、新たに「街角コンサート」も楽しんでいただいた。
- ・施設のテーマ「ふれあい・遊び・創造」を具現化する自主企画事業として、新たに「ドリームカプラ®コンテスト」を開催した。
- ・「ぎふマーブルタウン」を2回開催し(実行委員会との共催)、多くの子どもたちに社会の仕組みを学ぶ場を提供することができた。
参加者数:2回計1,267名
- ・窓口対応等において、積極的に利用者ニーズを聞き取り、具体的なサービス向上策を講じることができた。
例:予約システムの拡大(音楽スタジオ)、温水器の設置(4階)など
- ・イベント等の情報について、来館者に対しては、館内掲示だけでなく、直接呼びかけを行った。また、出前講座やイベント協力などを通して、外部でのプロモーション活動を積極的に行った。
- ・市外を含め、積極的に関係機関へ出向き、PR活動を行った結果、主催事業参加者や団体利用者が増加した。
下半期:主催事業参加者 951名増 団体利用者 25団体339名増(前年度比)

【効率性】

- ・管理経費を縮減するため、専門業者でしか直せない修理以外は職員が修理し、特に玩具等は子どもが扱うため壊れやすく、常に職員で修理し続けている。
- ・ペットボトルや牛乳パック、空箱、ダンボールなどを事業に広く活用し、リユースに努めた。
- ・光熱水量費の削減等で得た余剰金で、利用者サービスの向上を図った。
例:砂場が設置してある子どものフロア(4階)に電気温水器を設置し、活動後に手洗いが出来るようにした。
- ・光熱水量の年間削減目標を設定し、日頃から節電等に努めている。
下半期:電気使用量 98.9% ガス使用量98.7% 水道使用量91.0% (前年度比)

【安定性・安全性】

- ・年間研修計画に加え、レクリエーションインストラクター認定試験、上級救急救命講習、人権研修を受講し、研修後には研修報告会を開き、全職員で研修成果の共有化を図り、職員の育成に取り組んだ。
- ・教員免許9人、保育士免許3人、栄養士免許1人、学芸員2人、レクリエーションインストラクター2人、生涯学習関連資格等を保有する職員を配置し、セミナー運営、施設管理等の各職務分担において、職員の資格・特技を十分に生かしている。

【貢献性】

- ・イベントへの出展や出前講座を計11回実施し、積極的に地元団体(施設)との連携、交流を図った。
例:「ぎふサイエンスフェスティバル2017」「中央青少年会館 フェスティバル」
「市女性センターHAPPY DAY」「自然の家 ファミリーフェア」
「加納児童館 フェスティバル」「北青少年会館 冬期講座」 など
- ・市保育協会主催の2歳児部会において、保育士を対象に手づくりおもちゃの指導を行った。
- ・「スマートウエルネスぎふ健幸ウォーク2017」の協力体制の充実を図った。
- ・イベント等への参加を多くの市民団体(サークル)に呼びかけ、その活動機会の拡大と事業の充実の両立を図ることができた。
例:「ドリームフェスタ秋」13団体参加 「ドリームミニフェスタ」10団体参加
「子どものフロア」(4・5階)のミニイベント12団体参加
- ・学校や子ども会、自治会などへ備品(大道芸セット、ダンボール迷路等)の貸出しを行い、その効果的な活用方法について指導・支援した。
- ・その他、下記の取組み等については、継続して行っている。
例:「アダプトプログラム」「長良川清掃」「子ども110番の家」「赤ちゃんステーション」
「こどもスマイルステーション」

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>○前回所管課の意見と対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・永年にわたる地元での美化(清掃)活動の評価による「岐阜市民参画賞」の受賞や高橋尚子杯ぎふ清流ハーフマラソンなどの地元行事への参加など、地元で根ざした活動を積極的に行った。 →「スマートウエルネスぎふ健幸ウォーク2017」のチェックポイントとしてものづくりコーナーを設置したり、児童館や青少年会館、女性センター等のフェスティバルにコーナーを出展したり、地域へ出前講座に出向いたりするなど、引き続き地元で根ざした活動を積極的に行った。 <p>○前回評価委員会の意見と対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は、子ども未来部の所管する施設の中でも別格な存在であり、モデルとなる事業や取り組みも多く行われているため、児童館・児童センターに活かせる部分について、協力体制をとっていただきたい。 →今期、高校・大学・市民団体と協働して、「鉄道模型運転会」「レクリエーション」「プログラミング」など、多数のイベントを開催した。 また、児童館・児童センターとの協力体制として、各施設が発行しているたよりを、利用者の目に付くところに毎月掲示し、PRに努めた。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の飲食スペースを確保するため、1階と2階フロアの計画的な環境整備に取り組む。 ・児童館・児童センターをはじめ、子ども・若者総合支援センターやぎふメディアコスモス等との連携をさらに強化する。 ・親子対象セミナーの充実を図るため、一部託児事業を導入する。 ・煌めくぎふつ子を育むために、「子育てで選ばれるまち ぎふ」の具現化に向け、引き続き取り組む。 ・今後もPDCAサイクルやモニタリングシステムを推進し、継続的に事業の改善・見直しを図る。 ・30年度に来館者150万人達成が見込まれ、これをさらなる施設のPRにつなげる。 ・ドリーム市民企画セミナー事業の充実を図り、貸部屋利用の新規顧客の拡大を図る。 ・今後も利用者の安全・安心を第一にした管理運営に努めるとともに、管理経費の縮減など、効率的運用を図っていく。 ・年間研修計画に基づき、今後も職員の更なるスキルアップに努める。 ・自然の家やハートフルスクエアG、体育館や青少年会館とは、イベントやセミナーでの連携を図り、科学館とは、駅前天体観望会やサイエンスフェスティバルなどで連携をしていく。 ・地元市民団体や大学サークルとの連携事業をさらに充実していく。 ・子どもたちの緊急時に援助を求めたり、トイレや傘等を気軽に使用できる機能「子どもスマイルステーション」や「子ども110番」をPRし、地域への貢献に努めていく。

●所管課の意見

○岐阜市を含めた岐阜圏域の市町のほか、西濃圏域の市町の学校や子ども会にも団体向けのパンフレットを直接配布。広報ぎふやホームページでイベント情報を発信するなど広報活動に努めた。

お出かけ情報量日本最大級の「子供とお出かけ情報サイト いこーよ」のほか、「イベントバンクプレス」や「のぶすと」などにも情報提供するなど、利用者増加策に努めた。

○親子で楽しめる新規セミナーやイベントを開催や、イベント情報の来館者への直接周知、出前講座や積極的なプロモーション活動により、主催事業への参加者や団体利用者が前年度より増加した。

○日頃からの節電努力によって、光熱水使用量が前年度より削減できたことや職員の節約意識の向上を評価するとともに、今後さらなる削減に努めていただきたい。

○台風の接近や降雪が続いたが、利用者への事前通知など適切な安全対策により、利用者の安全を確保し、事故無く管理運営を行ったことを評価したい。

○職員体制や経営状況についても問題なく運営されている。

●指定管理者評価委員会の意見

光熱水量の削減については、ただ削減するだけではなく、その削減によって得た余剰金で利用者サービスの向上を図るなど、利用者へ還元している姿勢を高く評価したい。

研修受講後に研修報告会を開き、全職員で研修成果の共有化を図っていることは大変重要なことであり、他の施設でも実践していただきたい。

管理運営は適正に行われており、良好と認められる。