

平成27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	岐阜市生涯学習／女性センター	所管課	男女共生・生きがい推進課、文化芸術課
所在地	岐阜市橋本町一丁目10番地23		
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24年4月1日～平成29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)	214, 890, 593円(平成27年度)		
施設の設置目的	市民の生涯学習を推進するとともに、男女共同参画社会の実現を図るため		
施設概要	鉄骨造高架下3階建て 延床面積 11, 555㎡(併設施設含む) 大研修室、中研修室、研修室50、研修室30、小研修室1～4、和室研修室1・2、音楽スタジオ大・小1・2、パソコンルーム、クラフト室、交流サロン、情報コーナー、生涯学習・ボランティア相談コーナー、市民活動ルーム、平和資料室、こどもの部屋、展示コーナー、駐車場		

●利用状況

		H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期
利用者数(単位: 人)		107,085	98,708	112,261	91,820	106,278
各室稼働状況(%)	大研修室	84.2	84.7	87.6	81.4	88.2
	中研修室	93.6	90.9	93.5	89.3	95.9
	研修室50	92.4	92.6	91.8	85.9	92.4
	研修室30	95.9	93.7	97.6	93.8	97.6
	小研修室1	99.4	97.7	100.0	98.3	98.8
	小研修室2	97.1	91.5	97.1	94.9	95.3
	小研修室3	96.5	94.3	96.5	92.7	95.3
	小研修室4	98.8	94.3	95.9	94.9	95.9
	和室研修室1	29.2	32.2	39.4	35.0	50.6
	和室研修室2	95.9	97.7	99.4	97.2	95.9
	音楽スタジオ大	96.5	93.7	99.4	95.5	99.4
	音楽スタジオ小1	87.1	87.0	94.1	85.9	97.6
	音楽スタジオ小2	76.0	72.3	77.1	74.0	82.4
	パソコンルーム	84.8	81.9	91.2	84.7	88.2
	クラフト室	80.1	74.0	75.3	63.3	80.0

●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供用日・供用時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①適切な運用が行われている。 ②適切な運用が行われている。 ③ホームページ、広報ぎふ、各種情報誌、ラジオなどを利用して、主催事業や活動内容の情報提供を推進している。 ④アンケートを実施するとともに、窓口等で利用者の意見を聴いて、可能な限り迅速に対応している。
自主事業・提案事業	1. 生涯学習推進業務及びボランティア等市民活動支援業務 ①現代的課題を中心にした学習機会の充実 ②地域づくり、まちづくりの推進役となる市民講師等人材の養成 ③生涯学習・ボランティア情報の提供及び相談の充実 ④生涯学習拠点施設としての機能の充実 2. 男女共同参画推進業務 ①学習研修機能の充実 ②情報の収集と発信 ③グループや団体とのネットワークづくり ④女性相談の充実 3. 市民芸術文化振興業務 ①芸術文化への参加・参画の促進 ②芸術文化を担う人材の育成、顕彰 ③芸術文化施設の充実 ④伝統的芸術文化の伝承や活用 ⑤新たな協働による芸術文化の振興	1. 生涯学習推進業務及びボランティア等市民活動支援業務 ①ハートフルレクチャー3講座開催、延べ197人受講。ITコラボレーター会と協働でパソコン講座を開催、延べ1,650人受講。 ②市民自主講座48講座開講。市民講師ステップアップ講座開催、33人受講。ボランティア基礎講座開催、33人受講。 受託事業として、生涯学習によるまちづくり人材養成講座開催(ナイトレクチャー、延べ304人。コース講座、延べ110人)。 ③市民活動ルームを運営(延べ6,999人利用)。生涯学習・ボランティア相談コーナーの運営(369件の相談、108件のボランティアコーディネート)。防災・災害ボランティア関連講座開催、46人受講。 ④生涯学習・社会教育関連施設職員のための研修講座開催、延べ157人受講。生涯学習・ボランティアフェスティバル開催(延べ8,087人)。にぎわい創出事業として、館内においてクイズラリーや交流サロンにおいて市民芸術祭のイベントを開催(延べ140人)。 2. 男女共同参画推進業務 ①プラチナ世代応援セミナーなどを開催、延べ495人受講 ②女性センターだより(35号)の発行(10月) ③子育て指導者サポート事業などを開催、延べ481人受講 ④電話・面接相談などを開催、延べ相談件数865人(電話相談:577件、面接相談:288件)、セミナー延べ147人受講 3. 市民芸術文化振興業務 ①岐阜市民文化祭(美術展覧会、芸術祭、文芸祭)の開催。 ②自主事業の実施 市民芸術文化・スポーツ基金文化事業助成12件。 岐阜市芸術文化奨励賞2名 ③みんなの森ぎふメディアコスモスにおいての岐阜市美術展覧会、岐阜市民芸術祭の開催。 ④岐阜市文芸祭(小・中学生の部)の開催。 ⑤市芸術文化協会との連携によるリレートーク(上半期1回、下半期3回)、まちかどコンサート(上半期1回、下半期2回)の開催(交流サロン)、広報誌の発行(11月、3月)

施設管理	日常点検(保全)業務 ①施設管理 ②警備業務 ③清掃・受付 ④駐車場管理 ⑤ごみ収集 ⑥消防設備点検(自主点検) ⑦不審者、危険物(自主点検) 法定点検業務 ①消防設備点検(年2回) ②空気環境測定(年6回) ③飲料水水質検査(残留塩素測定)(週1回) " (15・10項目)(年2回) " (12項目)(年1回) ④貯水槽清掃、消毒(年1回) ⑤排水設備清掃(汚水槽含む)(年1回) ⑥ネズミ・昆虫等防除(年2回) ⑦自家用電気工作物保安管理(年6回) ⑧昇降機保守点検(年1回) ⑨自動車用エレベーター保守点検(年1回) ⑩建築設備点検(年1回) ⑪建築物点検(3年に1回) 定期点検業務 ①昇降機保守点検(年12回) ②自動車用エレベーター保守点検(年12回) ③空調設備保守点検(年2回) ④自動扉保守点検(年4回) ⑤パソコン及び周辺機器保守点検(年3回) ⑥駅西駐車場サービス券機保守点検(年1回) ⑦駐車場料金精算設備保守点検(年3回)	日常点検(保全)業務 ①良好 ②良好 ③良好 ④良好 ⑤良好 ⑥特記事項なし ⑦特記事項なし 法定点検業務 ①2/23に実施 ②11/18、1/20、3/16に実施 ③毎週水曜日に実施 1/31に実施 7/30に実施済 ④2/5に実施 ⑤9/29に実施済 ⑥3/3～18に実施 ⑦11/6、1/14、3/4に実施 ⑧2/23に実施 ⑨2/23に実施 ⑩3/29に実施 ⑪H25に実施済 定期点検業務 ①10/27、11/24、12/22、1/26、2/23、3/29に実施 ②10/27、11/24、12/22、1/26、2/23、3/29に実施 ③12/22に実施 ④12/22、3/29に実施 ⑤10/27、12/22、3/29に実施 ⑥9/8に実施済 ⑦11/24に実施
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	①日常点検の中で施設及び備品の状況を適切に把握し、不具合箇所が発見された場合は迅速に対応している。 ②ハートフルスクエアG内での対応など、指定管理者のノウハウが生かされた修繕・整備がなされている。
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岐阜市個人情報保護条例、岐阜市個人情報保護条例施行規則及び(公財)岐阜市教育文化振興事業団個人情報保護規定により適切に実施されている。 ②危機管理マニュアルを整備するとともに、事故防止対策の実施、防犯対策の実施、防火対象物点検報告特例認定を取得するなどをしている。 ③関係法令を遵守し、運営されている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	10/5～11、11/9～15、12/1～7、1/25～31、2/15～21、3/8～14
利用者アンケートの実施結果	○利用した部屋は 大研修室 3.83%、中研修室 10.21%、研修室50 5.11%、研修室30 8.94%、小研修室1 14.89%、小研修室2 5.53%、 小研修室3 10.64%、小研修室4 11.49%、和室研修室1 4.68%、和室研修室2 11.91%、音楽スタジオ大 1.28%、 音楽スタジオ小1 4.26%、音楽スタジオ小2 1.27%、クラフト室 5.53%、パソコンルーム 0.43% ○スタッフの対応について 満足 77.87%、ほぼ満足 11.49%、ふつう 9.79%、やや不満 0.85%、不満 0.0% ○施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた個所の有無など) 満足 70.64%、ほぼ満足 19.57%、ふつう 8.93%、やや不満 0.43%、不満 0.43% ○全体的な満足度 満足 73.19%、ほぼ満足 20.43%、ふつう 5.53%、やや不満 0.85%、不満 0.0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	小研修室3は、休日にあたり空枠がなく残念です。交通の便が良いので利用しやすいところが気に入っています。 →利便性の良い分人気があり、今回はご希望に沿えず申し訳ありませんでした。休日の昼間等は利用希望が殺到し、取りづらい状況になっております。平日や夜間は比較的、取りやすい日もございます。窓口にみえる前に、空き状況については、ネットやお電話でお問い合わせいただければ幸いです。 足の悪い方がいらっしゃる為、和室ですがイスが必要となってしまいます。 →数名でしたら、パイプ椅子とゴザ(畳の傷み防止)を事務室でお貸ししますとお声がけをください。また、和室の備品で、正座椅子が押し入れにありますのでご自由にご利用ください。 朝、受付の手際が遅い。 →ご迷惑をおかけしました。再度受付手順を徹底し、気持ちよくご利用いただけるよう努めさせていただきます。 椅子の汚れ。 →椅子の汚れが目立つようになっており、ご迷惑をおかけしています。研修室の利用状況との兼ね合いもありますので、点検を行い、汚れのひどいものから順次洗浄しております。洗浄後乾燥に時間がかかることから、予備のイスと交換しながら洗浄しています。大変申し訳ありませんが、もうしばらくお待ちください。 前に使われた方が畳を汚されたようで所々汚れがついていて、もっと大切に使用していただきたいです。 →部屋の空いているときを見計らって、随時清掃を行っていますが、どうしても行き届かない場合があります。ご迷惑をおかけいたしました。また、利用後は、各研修室に備え付けの清掃道具を使っていただくなどの清掃と、現状復帰していただくようお願いをしております。引き続きご協力お願いいたします。 お手洗いに、手の乾燥機が欲しい。 →市の方へも設置希望のご意見があった旨伝えます。貴重なご意見をありがとうございます。 もう少し鍵の貸出時間を早くしてほしい。 →本来は、利用区分の時間内で利用していただくことが原則となります。しかし、少し早く来られた方が、鍵を早く貸してほしいという意見があることから、利用される方の便宜を図るため、15分前から鍵をお渡ししています。全てのお客様に平等に対応する為時間を決めて対応していますので、ご理解お願いいたします。 予約の時、窓口へ来なくてはいけない点だけ大変です。 →電話予約については、申し訳ありませんがっておりません。窓口で申込書を提出していただき、間違いのないようにしたいと考えています。何卒ご理解ください。 尚、岐阜市公共施設予約システムの、生涯学習・女性センターで利用者登録していただく、パソコンや携帯電話からインターネットで予約やキャンセルをすることができますので、よろしければそちらをご利用ください。生涯学習・女性センターで利用者登録ができるのは、団体利用のみになります。個人での登録や営利目的利用での登録はできません。ご了承ください。 時計があつていない部屋があります。 →ご意見を頂いた後確認しました。ご迷惑をおかけしました。職員も気を付けていきますが、今後お気づきになりましたら職員にお申し付けください。 和室の暖房がほとんど効かない。26℃で設定しても寒い。暖かい風が届かない。 →館内の冷暖房は各部屋で温度や風量、運転の切替がお客様自身で操作できるようになっています。ただし、1つの空調システムでいくつかのお部屋をグループで管理しており、このような状況が生じることがあります。今の時期ですと基本的に暖房の方を優先したいと思いますので、暖房にできない場合は職員までお知らせください。 たまにピアノの調律が気になることがあります。 →ピアノの調律は定期的に行っています。今年度中には調律を行う予定です。冷暖房の関係で、室内の温度変化が激しく、ピアノにはあまり良くない環境のようです。調律師と相談して、調律の回数や時期を検討していきます。ご意見をいただきありがとうございました。

無理なお願いかもしれませんが、終了時間があと15分ほど遅くなればいいな。仕事をしている人が多くなかなか早く集まることが出来ないで…

→それぞれの団体にご事情があると思いますが、開館時間は、利用状況や、それに関わる対応(費用)などを総合的に判断して、条例で定められています。

このようなご意見があったことは、市に伝えていきますが、現状では、21:00までに利用を終了していただくようお願いしたいと思います。何卒ご理解ください。

和室1・2の間のふすま…。番号通りに並べると、左右の向きに違和感を感じる。②③を入れ替えると調和がとれると思う。

→すぐに確認したところ、一部表裏が逆になっていましたので直しました。職員も気を付けていきますが、今後お気づきになりましたら職員にお申し付けください。

電車の音が、少し気になりました。

→電車の音や振動については、高架下を利用した施設ということで、避けることができません。

大変申し訳ありませんが、ご理解いただき引き続きご利用いただけたら幸いです。

パントリーが一回一回施錠をするのが大変。閉じた時や開いたときお盆やポットを置くところがない。すごい荷物を持っているのに警備の人が手伝ってくれず。(ちょっと持ってくれてもいいのに…)すごい荷物を持っているのに鍵を閉めてなど言われがっかりしました。

→原則、他の方が入れられないようにその都度施錠をお願いしていますが、手分けして運ぶ数分の場合は施錠は結構です。なお、このことは、警備員及び職員で共通理解をしておきます。お手伝いが必要な場合はできる限り職員が対応いたしますので、お気軽にご相談ください。

小スタ2のエアコンが使えるようにしてほしいです。

→館内の冷暖房は各部屋で温度や風量、運転の切替がお客様でできるようになっています。

ただし、1つの空調システムでいくつかのお部屋をグループで管理しており、そのグループの別部屋の方が暖房に入れられると、その他のお部屋は冷房にできません。季節の入れ替わる時期、お客様により冷暖房の希望が違う場合にこのような状況が生じることがあります。

今の時期は基本的に暖房の方を優先したいと思いますので、送風等でお願います。

●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	岐阜市生涯学習／女性センターの 運営上の基本方針	・所管の各課と連携を図りながら、岐阜市の生涯学習推進及び男女共同参画推進の拠点施設として、岐阜市の施策に沿った運営を行っているか	S	S	S
		情報公開、広報の方策	・市の情報公開制度に基づき公開されているか。 ・指定管理者の発行する広報誌、チラシやホームページで広報されているか	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	生涯学習推進業務を行っていく上での 方針と主な事業計画	・岐阜市の施策に沿って、現代的課題に関する講座等の学習機会の提供、啓発イベントの実施、学習情報の収集・提供、学習相談等の業務を行っているか	S	S	S
		男女共同参画業務を行っていく上での 方針と主な事業計画	・岐阜市の施策に沿って、男女共同参画に関する講座等の学習機会の提供、情報の収集・提供、女性相談の実施、男女共同参画を推進する市民活動団体・グループとの交流・連携などの事業を行っているか	S	S	S
		ボランティア等の市民活動の支援業務 を行っていく上での方針と主な事業 計画	・岐阜市の施策に沿って、ボランティア養成講座の実施、啓発イベントの実施、ボランティアや市民活動団体の交流、ボランティア相談業務等の事業を行っているか	S	S	S
		市民芸術文化振興業務を行っていく 上での方針と主な事業計画	・岐阜市の施策に沿って、岐阜市民文化祭の開催、文化助成事業、文化団体等の交流・支援等の事業を行っているか	SS	SS	SS
		貸館業務を行っている上での方針と 主な事業計画	・生涯学習、男女共同参画活動の場として提供されているか	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、内容	・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
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法 及び対応方策など	・利用者へのアンケート調査を実施しているか ・また、その結果、利用者の要望、クレームに対し適切に対応しているか	S	S	S
		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 等の整備など)	・接遇等の職員研修が実施されているか ・定期的に設備の点検を行い、必要に応じて改善されているか	S	S	S
		区分評価				S
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	指定管理に関する経費の設定額の 妥当性と経費縮減の具体策	・収支予算と実績とは大きくかい離していないか ・具体的な経費の削減の方策を掲げ、努力しているか	S	S	S
		効率的な運営を図るための組織の 構造	・各係の職員の配置を工夫し、開館時は常に業務に支障が出ないようにローテーションが組まれているか	A	A	A
		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	スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	・より良いサービス、活動を提供するために職員が勤務しやすい職場環境ができているか	A	A	A
		リスクへの対応方策(利用者の安全確保策、防止策、非常時の対応マニュアルなど)	・危機管理マニュアル・緊急連絡網等を整備し、緊急事態に対応できる体制ができているか ・また、個人情報保護等法令順守は適切に行われているか	S	S	S
		施設管理業務を行っていく上での方針と具体策	・各種機械設備の保守点検等を行うとともに、防犯・防火体制を整え、日常の安全確保に努めているか。	S	S	S
		必要な人材の配置と職能及び人材育成の方針	・事業を実施するために必要な資格や知識・経験を有する職員を配置しているか。 ・また、業務に必要な研修を実施し資質の向上に努めているか	S	S	S
		その他指定管理者の提案によるもの	・常に市民参画部と情報交換しながら、市の施策にあった事業が展開しているか	S	S	S
	区分評価					S
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	地元での社会活動の参加及び地元への貢献に関すること	・定期的に施設周辺の清掃を実施しているか ・周辺自治会と連携して、地元のまちづくり活動に協力しているか	S	S	S
		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、市内に主たる事務所を有する業者から採用しているか	S	S	S
		その他指定管理者の提案によるもの	・長良川大学へ協力しているか ・ハートフルスクエアG内の他施設と協力して、駅周辺の賑わいの創出に努めているか	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

今期の取組み に対する評価	生涯学習センター
	- 指定管理仕様書・事業計画書及び岐阜市生涯学習基本計画に基づき、安全かつ効率的な施設管理及び事業展開を行った。いずれも初期計画にモニタリングの声を反映させながら、実施することができた。 ＜実施事業＞ - 岐阜市社会福祉協議会 との共催で「モシモの時、地域は?そのためにイツモ防災を!」「防災ボランティア講座」の2講座を実施した。互いの施設が培ってきたノウハウを生かして講座を企画し、好評を得ることができた。また、講座運営を通して岐阜市社会福祉協議会との連携を深め岐阜市ボランティアの一元化を進めて市民サービスの向上に繋げることができた。 3年目となった中高校生を対象としたボランティア講座受講者に対して初めて追跡調査を実施した。貴重な意見を次年度の講座企画に反映させることができた。 - 岐阜市立中央図書館からの依頼を受け、市内の図書館で活動するボランティアスタッフ及び施設職員を対象とした研修会にセンター職員を講師として派遣した。ボランティアに関する基礎的な知識や活動の意義、図書館で活動していく上での留意事項などについて講義を行い、ボランティア意識の啓発を図った。 - 企業との連携講座で「初心者のためのタブレット講座」を全4回で実施。定員30名に対し275名の応募があり来年度以降も企業との連携を図りながら現代的課題解決への取り組みを継続していく。 平成28年4月1日に施行される障害者差別解消法に向けて、事業計画を立案する中で下半期の市民自主講座において要約筆記などを取り入れた講座を実施した。 - 美術展覧会において、新会場となる「ぎふメディアコスモス」での開催に向けて実行委員及び施設管理者との打ち合わせを重ね、滞りなく開催することができた。入場者数は前年度比で約2倍となる10,572名となり、多くの市民の方に美術展を見ていただくことができた。開催後の部会で各分会委員からの反省、意見を吸い上げ、28年度の開催に向けて検討を行った。

今期の取組み
に対する評価

<施設管理>

- ・ 下半期において利用者数は107,085人で、和室利用が工事により5カ月の利用停止期間があったが、対前年比(下期)で95.4%であった。年間を通して1,712人の増となった。ホームページのリニューアルやハートフルフェスタでの利用者相談会の開催、利用者の目的に合わせた案内などを実施した他、JR岐阜駅内に施設パンフレットの設置による成果であったと考えられる。
- ・ 電気使用量抑制のためのデマンドシステム利用の他、施設内の節電に努め経費の削減を図った。削減により生み出された金額は、照明器具やブラインドなどの修繕等に充て利用者のサービス向上に努めた。
- ・ 平和資料室では県内外からの見学者が多数訪れた。小中学校の社会見学の際には職員も説明を行い、平和教育のPRに努めた。見学者からの要望に対して掲示物の見直しや備品の整備など迅速に対応した。
- ・ アンケートや利用者から直接の要望を受け下記の事項について対応した。
 - ①多国籍の方にもわかるよう閉館時のアナウンスに英語を導入した。
 - ②利用者が展示を行う際の手間を簡略するため、キュービックギャラリーの改修を行った。
 - ③駐車場の自動精算機の前が薄暗いとの意見で、照明を追加した。
 - ④車椅子の方にも対応できるよう、情報コーナーの一部を昇降テーブルに変更した。

<リスク対応>

- ・ 災害時に帰宅困難者等が出た場合を想定して、JR岐阜駅周辺施設連携促進協議会と共催でJR岐阜駅周辺施設防災講習会を実施した。
- ・ 災害時には生涯学習センター管理施設が避難所になるため、職員が防災士の資格を取得し、研修内容は全職員と共有し危機管理意識を高めた。
- ・ (公財)岐阜市教育文化振興事業団では、人権を第一に考慮し、人権啓発研修を下半期には毎月1回実施し職員への徹底を行った。また、個人情報保護担当者も配置し、特定個人情報保護研修会も実施し職員への徹底を行った。
- ・ 「個人情報保護宣言」、「公表事項等に関するご案内」を事業団ホームページ、施設窓口に掲示し、利用者の信頼感・安心感を高めた。
- ・ 暴力団対策法にもとづく不当要求防止責任者選任事業所の表示を受付に掲げ、反社会勢力に対しての姿勢を示している。

<その他>

- ・ 施設内研修会で認知症サポーター養成講座を実施し、全職員が受講し来館者対応の向上に努めた。
- ・ 岐阜市芸術文化協会の事務局として、「まちかどコンサート」、「リレートーク」、広報誌の発行等を実施したほか次年度の新規事業の立ち上げの準備を協働で進めた。
- ・ ITコラボレーター会と連携を図り、市民を対象としたパソコン講座の充実に努めた。
- ・ ホームページのリニューアルを行い、より見やすく情報発信ができるよう改善した。

女性センター

- ・ 指定管理仕様書・事業計画書及び岐阜市男女共同参画基本計画そして講座実施時のモニタリングの声に基づき、主催事業の開催について計画通りに実施することができた。

<実施事業>

- ・ 相談事業においては、相談件数(電話・面接)が昨年度と比べ約27%増となった。これは相談員を2人から3人に増やした成果が表れたものであると考える。また電話相談のクオリティを上げるために、ケース検討会を行い、相談員のスキルアップを図ることで、相談者自ら気づきができるようなアドバイスをしたり、関係機関の情報提供やセンター主催事業の参加へとつなげた。
- ・ 『HAPPY DAY』においては、岐阜市の各部署および市内近郊の大学や高校などと連携し、男女共同参画の視点で、特に父親の育児参画のきっかけとなる親子で楽しめるイベントを行い、多くの父親を含む親子連れで賑わった。
- ・ 「ハートフルフェスタ2016」において、女性センター職員が中心となり5館をまとめ、より分かりやすいパンフレットに一新させるなどした。また、「ハートフルネットぎふ」会員とともに女子差別撤廃条約や男女雇用機会均等法、戦後70年をテーマに、日本を含む世界の「女性の人権と教育」「平和」について、市民とともに自由に語り合う『市民参画型交流会』を開催した。さらに『LGBT(性的マイノリティ)』に関する事業も行い、互いの性を大切にするための学習機会の提供を行った。
- ・ 「ぎふし男女共同参画情報紙『織』」は、「チャレンジ支援セミナー」の修了者有志による編集委員が、職員と一緒に企画・編集した。このことによって、セミナー参加だけにとどまらず、情報紙を作成することにより、市民が男女共同参画の学びをより深め、さらに啓発・推進へとつながり、点を線に、線を面へと発展させる事業となった。

<その他>

- ・ 親切で思いやりのある施設を目指すため、ハートフルスクエアG及び(公財)岐阜市教育文化振興事業団が管理運営する全施設へ参加を呼びかけ、「認知症サポーター養成講座」を開講し、館内に26人の認知症サポーターを誕生させ、岐阜市高齢福祉課より認定ステッカーを受け窓口に掲示した。
- ・ ホームページの大幅なリニューアルを行った。応募フォームを作成してEメールによる講座の応募が一層利用しやすくなった。また主催講座カレンダーを作成するなどして情報も見やすくなるよう改善した。
- ・ 女性センター関連事業をもとに論文を書き、「名古屋市立大学男女共同参画 奨励賞」を受賞し、さらに女性センター職員の専門性を高めた。

前回までの意見の 取組み状況	生涯学習センター - 施設管理の安全性を高めるために施設内だけでなく、施設周辺の安全確保のための修繕作業を実施した。ホームページをリニューアルしたほか、JR構内にハートフルスクエアG専用講座ちらしラックの設置許可をいただき、展示事業や各種講座PRの拡充を図ることができた。 - 生涯学習センター内にWi-Fi環境を整え、主催講座等で活用した。今後は市民のオープンスペースでの活用へと繋げていく予定である。 女性センター - 相談事業の専門性を高めるために、スーパーバイザーを招聘したケース検討会を実施し、相談員のみならず女性センター全職員のスキルアップを図った。
今後の取組み	生涯学習センター - 生涯学習拠点施設として、「岐阜市生涯学習基本計画」に則り生涯学習の推進と現代的課題の解決に向けた講座の充実を図る。 - 公共施設として利用者アンケートを参考にしながら、安全・安心を第一に考え市民の皆様に親しまれる施設管理を目指す。指定管理者だけで対応できない内容については所管課の指導を仰ぎながら進めていく。 - 平成27年度度初めて「ぎふメディアコスモス」で開催した美術展覧会を同会場で長期的に継続して実施できるよう、開催関係者だけでなく出品者や見学者の意見をまとめながら次期開催へと繋げていく。 - ぎふメディアコスモス内市民活動交流センターでボランティア相談を始めたことをきっかけとして、今後は社会福祉協議会等とも連携を強化して、市民立場でのボランティアの一元化を進めていく。 - 生涯学習・サークル情報システム「まなバンク」の検索システムリニューアルにより活用の幅が広がったことを受け、将来的には岐阜市の人材バンク作成の基礎と出来るようさらなる充実を図る。 女性センター - 男女共同参画拠点施設として、「第2次岐阜市男女共同参画基本計画(改定版)」に則り、男女共同参画社会の実現を目指した講座の充実を図る。 4月1日から施行された「女性活躍推進法」を意識し、「男女共同参画週間記念事業」(6月)の企画の1つとして、「女性をもっと活躍できる!」と題して、『男女共同参画サロン』を実施するなどして活躍の推進を図る。 - 市民ニーズに応え、あらゆる女性が利用できるよう、「夜間における電話相談」を新たに開設し充実を図る。また面接相談においても「女性のための再就職相談」を新設し、女性の活躍を支援する。電話相談の専門性をさらに高めるために、スーパーバイザーを招聘し、傾聴やアドバイスなどの方法を学ぶ。

●所管課の意見

生涯学習センター

・個人情報について、個人情報保護担当者を配置し、「個人情報保護宣言」「公表事項に関するご案内」をホームページ及び窓口に掲示しており、適正に対応していると思われる。また、広報について、ホームページをリニューアルしたほか、JR岐阜駅構内にハートフルスクエアG専用の講座チラシラックの設置を許可してもらい、展示事業や講座案内等をPR、誘客に期待ができ、評価できる。

・上半期に、中高生のボランティア基礎講座を高く評価したが、下半期には、参加した中高生に対し、追跡調査を実施し、次年度の計画等に反映をしており、評価できる。

・利用者アンケートを毎月実施しており、アンケートに基づいて優先順位を付け、利用者の安全を第一に考え、施設修繕、改修を行っている。特に障がいのある方の要望や配慮について、平成28年4月1日に施行される「障害者差別解消法」を見据えた対応をしており、大いに評価できる。また、市民自主講座の講師等、ご意見のある利用者について、市と連携しながら、時間をかけ辛抱強く対応されており、評価できる。

・施設の日常点検及び休館日の定期点検をしっかりと行っており、利用者の安全性やサービス向上のために高いレベルで対応できていると思われる。緊急時（カーエレベータの停止）の迅速な対応のおかげで、利用者の不便も数日しかなく、業者や市との連携を密に行っており、大いに評価できる。

・人材の育成についても、ボランティア研修に4名、障害者差別解消に関する研修に2名を参加させている。また、ハートフルスクエアGが災害時の避難所、帰宅困難者の対応になると想定されるため、職員が「防災士」の資格を取得し、JR岐阜駅の周辺施設と災害時の対応・連携も図っており、この点も評価できる。

・その他についても、毎年、毎回、常にフィードバックし、改善しながら、よりよい方向へと進めて行こうという姿勢が見受けられ、全体としても市が望むレベルより高いレベルで事業等を実施しており、評価できる。同じ姿勢を引き続いて示されることを期待したい。

・文化振興業務についても、事業計画に基づき、岐阜市の施策に沿った事業が積極的に展開されている。特に、美術展覧会については、開催場所を岐阜市文化センターから平成27年7月に開館した「みんなの森 ぎふメディアコスモス」へ移動させるため、会場内のレイアウトをゼロベースで考え、実行委員会及び企画委員会等の調整に尽力し、無事に開催させることができたことは、高く評価できる。また、その成果もあり、入場者数が前年度の2倍となる1万人を超え、多くの市民に優れた作品を鑑賞する機会を提供することができた。

女性センター

・男女共同参画拠点施設として、岐阜市の男女共同参画基本計画に基づき事業が展開され、各事業も社会情勢などを反映した事業を開催しており、高い応募率があることは期待通りで評価できる。また、あらゆる女性の悩みに対応できるよう相談体制の強化をはかるため、この下期より相談職員を2名から3名へ増員し体制を整え直し、スーパーバイザーを招聘したケース検討会を実施するなど、良質な相談の提供に努められ、相談件数が増えていることは大変評価できる。女性センターの4つの機能のひとつである「相談業務」は、女性センター事業の中でも大変重要であり、また、高度な専門性が必要である。多様化する女性の生き方に対する女性の悩みは様々で、これに対応できるよう、相談業務のさらなる充実に今後も期待したい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・施設の安全な管理がしっかりとなされている。
- ・Wi-Fi環境について、設置対応されており評価できる。
- ・男性向けの講座などの企画をして、きっかけづくりや呼びかけを検討されたい。
- ・相談事業について相談員の力量によるところが大きいことから、スキルアップに努められたい。
- ・評価基準について、できるだけ具体的な指標を示せるよう市は協議検討されたい。