

平成 24 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	岐阜市生涯学習／女性センター	所管課	市民協働推進課、男女共同参画・文化課
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	<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)	212,996,000円(平成24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

	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期	H22 上半期	
利用者数(単位:人)	94,411	115,199	96,370	113,142	94,076	
各室稼働 状況 (%)	大研修室	80.8	89.5	80.8	84.1	79.7
	中研修室	89.8	95.3	88.7	87.7	85.9
	研修室50	84.8	93.6	83.1	85.9	78.5
	研修室30	93.8	97.7	92.7	92.4	89.3
	小研修室1	97.7	99.4	97.2	98.8	94.4
	小研修室2	96.1	97.7	96.1	97.1	93.2
	小研修室3	93.2	97.1	95.5	93.5	88.1
	小研修室4	95.5	97.1	93.8	95.9	94.9
	和室研修室1	49.7	69.0	57.1	55.9	47.5
	和室研修室2	92.7	95.3	93.2	91.8	91.5
	音楽スタジオ大	97.2	100.0	98.3	99.4	98.3
	音楽スタジオ小1	97.2	98.3	96.7	100.0	100.0
	音楽スタジオ小2	85.9	88.3	91.5	95.3	94.4
	パソコンルーム	93.8	91.2	98.3	91.2	98.3
クラフト室	76.8	83.6	79.1	81.8	64.4	

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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、広報誌、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聞いて、可能な限り迅速に対応している。
自主事業・提案事業	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ①現在の課題を中心と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などの人材養成 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ①ハートフルレクチャーなど 11講座開催、延べ 1,567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 2,291人受講。 ②市民自主講座 69講座開催、延べ 5,662人受講。「平成23年度生涯学習によるまちづくり人材養成講座」修了者による講座 4講座開催、延べ 104人受講。ボランティア基礎講座など 3講座開催、延べ 223人受講。 ③市民活動ルームを運営(延べ 4,935人利用)。生涯学習・ボランティア相談コーナーの運営(442件の相談、87件ボランティアコーディネート)。ハートフルスクエアG情報誌の発行(7月)。 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、44人受講。 2. 男女共同参画推進業務 <ul style="list-style-type: none"> ①男女共同参画週間記念講演会など6事業開催、延べ796人受講。 ②女性センターたよりの発行(4月)。 ③ハートフルネットぎふなど3事業開催、延べ690人受講。 ④電話・面接相談など2事業開催、延べ451人受講。(電話相談:252件、面接相談:112件) 3. 市民芸術文化振興業務 <ul style="list-style-type: none"> ①岐阜市民文化祭(美術展覧会、芸術祭、文芸祭)開催の準備。 ②岐阜市芸術文化奨励賞の準備。 ③文化センター、市民会館との連携による美術展覧会、芸術祭の開催準備。 ④岐阜子ども文化クラブの開催。文芸祭(小・中学生の部)の開催準備。 ⑤市芸術文化協会との連携によるまちかどコンサートの開催、広報誌の発行(7月)

<p>施設管理</p>	<p>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)</p>	<p>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 ①8/28に実施 ②5/16、7/18、9/19に実施 ③毎週水曜日に実施 7/17に実施 9/19に実施 ④下半期に実施 ⑤下半期に実施 ⑥9/4～21に実施 ⑦5/7、7/19、9/25に実施 ⑧下半期に実施 ⑨下半期に実施 ⑩下半期に実施 ⑪今年度なし(25年度に実施) 定期点検業務 ①4/24、5/29、6/26、7/31、8/28、9/25に実施 ②4/24、5/29、6/26、7/31、8/28、9/25に実施 ③6/26に実施 ④8/31に実施 ⑤4/24、5/29、8/28に実施 ⑥下半期に実施 ⑦7/26に実施</p>
<p>施設修繕</p>	<p>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</p>	<p>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行かされた修繕・整備がなされている。</p>
<p>危機管理・法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守</p>	<p>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行っている。 ③関係法令を遵守し、運営されている。</p>

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>4/9~15、5/14~20、6/11~17、7/9~15、8/13~19、9/10~16</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○利用した部屋は 大研修室 7%、中研修室 7%、研修室50 6%、研修室30 7%、小研修室1 10%、小研修室2 12%、小研修室3 5%、小研修室4 12%、和室研修室1 3%、和室研修室2 8%、音楽スタジオ大 3%、音楽スタジオ小1 7%、音楽スタジオ小2 5%、クラフト室 5%、パソコンルーム 3%</p> <p>○部屋の備品や貸し出し備品について 満足 65%、ほぼ満足 31%、やや不満 3%、不満 1%</p> <p>○施設、研修室の環境について 満足 67%、ほぼ満足 31%、やや不満 2%、不満 0%</p> <p>○職員の対応について 満足 71%、ほぼ満足 28%、やや不満 1%、不満 0%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>おやつを食べたい。 →皆様のご意見を伺いながら、飲食についての規則も変更しています。研修室では、飲み物を飲むことができます。食事についても事前に報告していただければとることができます。しかし、施設の維持管理面を考えると、おやつを食べることは、ご遠慮いただきたいと思えます。</p> <p>受付の手際が悪すぎる。 →4月から新しい職員が入り、受付の対応も行っていますが、どうしても手際が悪くなってしまいます。この場合、他の職員で補助することが欠けていたと思えます。反省しております。</p> <p>利用回数を月3回以上に増やしてほしい。 →できるだけ多くの方に平等に利用していただく為、月3回までの予約とさせていただきます。ただし、利用希望日が1週間以内であれば、月4回以上であっても予約でき、利用することができます。何卒ご理解ください。</p> <p>駐車場は一日600円、半日は300円位にして欲しい。 →駐車場の料金については、このようなご意見があることを、その都度市に伝え、今後どうしていくかを話し合っています。当駐車場は、ハートフルスクエアG利用者のための駐車場となっておりますが、利用者以外の駐車もあり、利用者以外の駐車が多くなならないことも考慮しながら料金設定をしています。</p> <p>押入れの扉が留ってないのでグラグラになっているので直して頂きたい。 →5月の休館日に修繕しました。</p> <p>ピンマイクが途中で電池切れになりました。(大研修室) →電池の残量は随時点検していますが、行き届かずご迷惑をおかけしました。大変申し訳ありませんでした。お貸しする前の点検を徹底していきたいと思えます。</p> <p>Telだけで予約できないものか。(小研修室2)Telで仮押さえが可能だと使いやすいです。(小研修室2) →電話予約については、申し訳ありませんが行っておりません。年間の利用件数が1万件にも及ぶ中、電話での予約を、正確に行うことは困難です。お客様との行き違いやトラブルの原因になることが予想されますので、やはり、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。</p> <p>施設利用がもう少し安いと有難いです。 →お部屋の利用料金は、いまのところ変更する予定はありませんが、このような意見があったことは市に伝えていきたいと思えます。</p> <p>前に部屋が空いている場合、20分くらい前に入りたい。 →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することとしています。</p> <p>電車の音、震動が気になる。(研修室50) →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。</p> <p>生協の会議として使用させていただく場合でも「営利」になってしまう。 →営利を目的として使用する場合、使用料は10割増し(2倍)となります。営利団体が会議で利用する場合も、営利目的と判断させていただいています。</p> <p>会場の申し込み方法について利便性を向上して欲しい。(特に3ヶ月前でなく6ヶ月前には予約できると助かります) →定期的に活動する団体には有利かもしれませんが、そうではない団体もあります。できるだけ多くの方に、平等に利用していただけるよう、現状では3ヶ月前までの予約が良いと考えています。</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	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	A	A	A
		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	A	A	A
		区分評価				A
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	A	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	A	A	A
		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	S	S	S
		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	A	A	A
		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	A	A	A
		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	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	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	A	A	A
		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、閉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				A

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ますか	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ますか ・また、個人情報保護等法令順守は適切に行われているか	A	A	A
		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。	A	A	A
		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	A	A	A
		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	A	A	A
		区分評価				
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	A	A	A
		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	A	S	S
		区分評価				

●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	<p>生涯学習センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に基づき、施設管理及び主催事業について計画通りに実施することができた。 ・市民の平等利用を確保するために、毎月の抽選会を開催するだけでなく、予約システムの利用方法を資料を配布して啓発に努めた。 ・モニタリングでいただいた要望や意見に対しては、随時対応すると同時に要望や意見の内容や実施経過をホームページ上で公開した。 ・経費の縮減に向けてはデマンドシステムによる電気代の節減の他、各部屋への掲示等で利用者へ周知を徹底し削減を図った。 ・美術展覧会において、審査員の在り方を見直し企画委員である部会長と審査員の切り離しを行い、より公平な審査会の運営に努めた。 ・新たな自主事業として市民芸術祭の公演PRを兼ね、出演者自身がPRできる機会の提供と芸術祭の周知を図った。 <p>女性センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に基づき、主催事業について計画通りに実施することができた。 ・企画や広報に力を注ぎ、講演会やセミナーにおいて、全体的に応募者(定員に対して、男女共同参画週間記念講演会は10倍、チャレンジ支援講演会は6.5倍)が増えた。
前回までの意見の取組み状況	<p>生涯学習センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民自主講座の運営にあたり、長期にわたり講座を開講してきた講師に対し受講者からの「長く学習を続けていきたい」という要望に応えるためにもはサークル化への移行を支援した。また新しい市民講師の育成を目指し「生涯学習によるまちづくり人材養成講座」修了者による講座を開講した。 ・インターンシップ事業についてはより充実させるために館内各施設と事前の打ち合わせを綿密に行い万全の受け入れ態勢を取ることができた。 ・市民の方がより気軽に生涯学習の場として施設を利用していただけるように、市民活動ルームや交流サロンの利用を啓発した。 <p>女性センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年のモニタリングで評価委員から指摘のあった件について、講演会やセミナーにおいて、男性も参加しやすいようなテーマや講師を選び、男女ともに男女共同参画の視点で生き方を見つめ直す機会が持てるよう取り図った。

今後の取組み

生涯学習センター

「お客さまに笑顔とあいさつを」のキャッチフレーズを大切に今まで以上に市民の方に充実した活動を行っていただけるよう下記の点に重点をおいて運営していく。

- ・今年度より本格的に運用を開始した、講師登録システム・まなバンクの充実を図る。
- ・市民自主講座についてこの3年間で講師の申し込みが急増しており、講座内容の水準を維持しながらも市民デマンドに応えていくために、市民参画部と協議しながら、講座開設期間や講座数の見直しを図っていく。

女性センター

・「岐阜市男女共同参画基本計画」を十分に咀嚼し、良質で有意義な事業に繋げていきたい。

- ・下半期に男女共同参画の視点で開催する子育て支援イベント「HAPPY DAY」では、岐阜市役所の関係各部と、また「女性センターフェスティバル」では、市民活動団体はもとより、岐阜市少年自然の家やドリームシアター岐阜と連携・協力を図り、目的をしっかりと捉えながら、多くの市民の方々に参加いただけるよう努めていきたい。

●所管課の意見

- ・施設の利用状況等であるが、前年に比べ、稼働率、利用回数、利用者数、使用料収入ともに減少している。
- ・利用者の声を聞くため、アンケート調査を継続的に実施しており、利用者の意見を取り入れ、利用者の要望に、柔軟に対応している。利用者からの苦情も特になく、要望等についても、可能な限り迅速に対応しており、適正な運営がなされている。また、利用申込受付開始日に抽選会を実施しており、利用者の公平性を保つための努力は評価される。
- ・現代的課題を中心にした講座を主催するだけでなく、専門機関との連携による充実した内容の講座、ふるさと「岐阜」をテーマにした講座等を実施している。また、ボランティア団体と協働しパソコン講座を実施するなど市民一人一人が自立していけるよう支援している。
- ・市民講師の育成とその活動の場の提供を広げる「市民自主講座」の開講を支援するとともに「生涯学習によるまちづくり人材養成講座」の修了生が市民講師として開催する講座を支援し、さらにはフォローアップ講座を実施し、「学んだ成果を活動に生かし、その活動から生まれた課題を解決するために、再度学び直す」生涯学習と市民活動の循環を実現することができる。また、ボランティア等の市民活動支援業務も基礎講座のみでなく養成講座を実施している。
- ・相談窓口の充実が図られ生涯学習、ボランティアに関わる相談に適切に対処し、市民のニーズを繋げていくコーディネート業務が行われている。
- ・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展開されている。特に、美術展覧会については、より公平性な審査会運営に努めたこと及び国体の開催により、開催日の変更など調整作業を滞りなく実施したことは、高く評価できる。また、市民芸術祭においても、自主事業としてプレイベントを開催し、市民芸術祭の公演PRを兼ね、出演者自身が直接的にPRできる機会を提供し、市民芸術祭の周知を図ったことは、高く評価できる。
- ・男女共同参画の拠点施設として、岐阜市の施策に沿った事業を展開している。特に、身近な問題を取り上げ講座の充実を図った相談セミナー及び高い倍率の講演会を企画したことは、効果性に優れ高く評価できる。
- ・施設管理業務についても特に大きな問題はなく、総合的に良好であると思われる。
- ・効果性「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」に関しては、市民協働推進課との連携を元に事業が進められ、生涯学習の拠点施設として積極的な事業・施設運営がなされていることを高く評価している。
- ・貢献性「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」「その他指定管理者の提案によるもの」に関しては、地元の自治会への協力、駅周辺の賑わいづくりに積極的に取り組むとともに「長良川大学」への協力を高く評価している。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・事故等はなく、施設の安全な管理がなされていると考えられる。
- ・施設の稼働率は高く、市民に広く活用されていると考えられる。
- ・新たに活動を始め、施設を活用しようとする市民も受け入れられるように配慮されたい。