

平成 24 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

様式 3

●施設の概要

施設名	岐阜市文化会館(岐阜市民会館)	所管課	市民参画部 男女共同参画・文化課
所在地	岐阜市美江寺町2丁目6番地		
指定管理者名	一般財団法人 岐阜市公共ホール管理財団		
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日(5年間)		
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)	319, 213, 000円(平成24年度、岐阜市文化センターと合算)		
施設の設置目的	市民の文化及び教養の向上と福祉の増進を図るため。		
施設概要	ホール1、展示ギャラリー1、大集会室1、集会室3		

●利用状況

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		87,684	65,278	110,805	103,457	86,414
各室稼働状況(%)	大ホール	78.8%	40.0%	61.4%	52.5%	62.7%
	展示ギャラリー	54.5%	28.6%	42.9%	24.0%	42.3%
	大集会室	52.1%	36.0%	53.0%	26.3%	50.6%
	第1集会室	65.9%	65.7%	58.3%	47.4%	62.5%
	第2集会室	51.5%	33.7%	48.8%	30.3%	65.5%
	第3集会室	67.7%	59.4%	69.0%	53.7%	53.0%

●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適正に運営されている。 ②施設は職員10人が配置されている。適宜研修を実施しており、各業務を適切に遂行している。 ③年間の広報計画に基づき、広報ぎふや、フリーペーパー、さらに有料広告を活用し、積極的な広報活動を実施している。 ④指定管理者が定めた受付マニュアルに基づき、適切に対応している。また、接遇研修及びクレーム対応研修を職員が受講し、対応能力を高めている。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」事業 ②子ども伝統文化体験教室・発表会(和太鼓)&能楽出前体験講座 ③エンリケ・クッティーニ楽団「タンゴエモーション」 ④第34回ぎふアジア映画祭 ⑤戯曲づくりワークショップ&リーディング発表会 ⑥市民スタッフ事業 ⑦市民プロデュース公演応援プロジェクト<公募> ⑧ぎふ演劇ワークショップ	①市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」事業 ・10月6日(日)「第56回岐阜信長まつり」演奏 ・10月25日(木)岐阜市立日野小学校演奏 ・11月16日(金)岐阜市立方県小学校演奏 ・12月23日(日)「管楽器で演奏体験!ジャズ講座」実施 ・1月6日(日)「楽市JAZZ楽団 柳ぶらライブ」演奏 ②子ども伝統文化体験教室・発表会(和太鼓)&能楽出前体験講座 ・11月20日(火) 216人 ③エンリケ・クッティーニ楽団「タンゴエモーション」 ・11月18日(日) 631人 ④第34回ぎふアジア映画祭 ・9月1日(土)から12月9日(日) 入場者数 2,461人 ⑤戯曲づくりワークショップ&リーディング発表会 ・2月16日(土) 入場者数 137人 ⑥市民スタッフ事業 ・2月2日(土)、3日(日) 入場者数 1,243人 ⑦市民プロデュース公演応援プロジェクト<公募> ・1月26日(土) 第13回審査会実施 ・10月14日(日) 第12回採択「岐阜清流音楽祭」公演実施 ・12月5日(水) 第12回採択「第九交響曲とオペレッタのタベ」公演実施 ・12月18日(火)、19日(水)第12回採択「歌と現代舞踊による二人舞台」公演実施 ⑧ぎふ演劇ワークショップ ・2月23日(土)~24日(日) 一般の部 参加者数63人 ・3月10日(日)、16日(土)~17日(日)中学生の部 参加者数274人

施設管理	①清掃業務 ②守衛業務 ③受付業務 ④建築物環境衛生管理業務 ⑤エレベーター設備保守点検 ⑥各種点検業務	毎日の日報及び実地調査にて履行状況を確認 ①清掃業務 ・日常清掃(開館前清掃、施設使用後の清掃)について計画通り実施 ・定期清掃(ワックスがけ、ガラス清掃、絨毯清掃)について計画通り実施 ②守衛業務 ・定期巡回(午前5時、午後7時、午後10時)、鍵・扉の開施錠業務、照明の点消灯業務、駐車場の管理業務について計画通り実施 ③受付業務 ・毎日午前8時～午後8時までの受付、案内、接遇、電話対応、簡易な事務補助、OA機器操作補助、催し物掲示板整理業務について計画通り実施 ④建築物環境衛生管理業務 ・貯水槽の清掃、水質検査業務、汚水槽・排水槽の点検清掃業務、病害虫等調査・防除業務について計画通り実施 ⑤エレベーター設備保守点検 ・年1回の法定点検を6月に実施済み ⑥各種点検業務 ・実施計画に基づき、順次実施
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	経年劣化等による故障を受け、速やかに修繕を実施した。 ・看板用支柱修繕 ・舞台音響設備修繕 等 自主点検等による、先を見越した修繕及び、利用者の利便性に繋がる修繕を実施した。 ・集会室及び地下駐車場監視カメラ修繕 ・自動通報装置改造
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及び同施行規則並びに財団規程に基づき、適正に管理運営を行っている。 ②独自の危機管理マニュアルにより、地震や火災、風水害、事故・事件等について、全ての職員が適切に対応できる体制を整え、来館者の安全を守る意識を高めている。 ③当施設の条例及び施行規則や関係法令を遵守し、適正に運営されている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	・1月11日～3月10日までの施設利用者(団体)43団体に「ご利用者カード」への記入を呼び掛け、42団体からの回答を得た。アンケート質問項目は、「使用会場」「職員の対応」「敏速な対応」「的確な対応」「館内清掃」「備品満足度」「今後も利用したいか」「当施設を以前から知っていたか」「他施設の候補を考えたか」。 ・常時「ご意見箱」とその記入用紙を館内(1階集会室ロビー)に設置。 ・「ご意見受付シート」により、来館者、利用者の意見・要望を把握するよう努めている。
利用者アンケートの実施結果	○ご利用者カード集計結果 回収総数 42枚(回収率97.7%) 「使用会場」 大ホール 31.0%、展示ギャラリー 14.3%、大集会室 19.0%、第1集会室 21.4%、第2集会室 9.5%、第3集会室 4.8% 「職員の対応」 非常に良い 71.4%、良い 26.2%、普通 2.4%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「敏速な対応」 非常に良い 73.8%、良い 23.8%、普通 2.4%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「的確な対応」 非常に良い 73.8%、良い 23.8%、普通 2.4%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「館内清掃」 非常に良い 66.7%、良い 31.0%、普通 2.4%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「備品満足度」 非常に良い 36.6%、良い 51.2%、普通 12.2%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「今後も利用したいか」 思う 97.6%、どちらとも思わない 2.4%、思わない 0% 「当施設を以前から知っていたか」 はい 95.0%、いいえ 5.0% 「他施設の候補を考えたか」 考えなかった 66.7%、考えた 33.3%(他施設…長良川国際会議場、じゅうろくプラザ、ハートフルスクエアG、文化センター、ワークプラザ岐阜) (主な意見) ・こちらの突然の要求にもすぐに対応して頂きました。ありがとうございます。 ・行事の進行はスムーズでスタッフの方もいつもながら協力的で助かります。 ・地上の駐車場が少ないのは、残念でした。西側の駐車場が工事の為、搬入出のときに混雑また不便がありました。今後新しくまた、広くなるとありがたいです。 ・障がい者用の駐車スペースからエレベーターが分かりにくいようです。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	利用者から寄せられた意見等に対しては、直接本人に回答するようにしている。窓口対応で利用者と職員が顔の見える関係を築くことが重要と考えているため、アンケート等に記入されないようなご意見や要望なども、コミュニケーションの中から把握し、「ご意見受付シート」を活用して市民会館全体で共有するようにしている。 (主な意見と対応) ・地上の駐車場が少ない、西側の駐車場が工事の為不便→平成25年度実施の耐震補強工事により、旧別館が取り壊され、新たに地上駐車場となる。20台程度の増設になる。 ・エレベーターが分かりにくい→耐震補強工事後には、屋外の案内表示を新たに設置する他、色付きのマットを有効活用し、エレベーターや集会室等への動線を分かりやすくする予定である。

●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	文化会館の運営上の基本方針	・岐阜市の芸術文化振興の拠点施設として、住民の平等利用の確保をはじめ、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	芸術文化事業を行っていく上での方針と主な事業計画	・市民の芸術文化への参加・参画の促進、芸術文化の普及・啓発、芸術文化を担う人材の育成、優れた芸術文化の鑑賞機会の提供に積極的に取り組んでいるか	A	A	A
		市民協働を取り組んでいく上での方針と主な事業計画	・岐阜市の施策に沿って、市民との協働に積極的に取り組んでいるか	S	S	S
		貸館業務・管理業務・舞台業務を行っている上での方針と主な事業計画	・岐阜市の芸術文化振興の拠点施設として、芸術文化に関する相談、助言など付加価値のある貸館業務に取り組むとともに、安全な管理業務、舞台業務の運営につとめているか	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	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	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
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	管理経費の縮減について	・管理経費は効率的かつ適切に使用されているか ・省エネ管理マニュアルなどをもとに、光熱水費削減に努めているか ・収支予算と実績とは大きくかい離していないか	A	A	A
		効率的な管理運営を図るための体制について	・職員の人材育成に努め、効果的かつ適切な運営体制であるか ・文化センター及び市民会館をあわせた管理運営を効果的に行っているか	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	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
		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、危機管理体制の整備、あるいは安全に十分に留意した管理運営を行っているか。	A	A	A
		区分評価				A
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	地域の社会活動の参加及び地域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	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	・まちのにぎわいへの地域貢献しているか	S	S	S
		その他地元への貢献に関すること	・利用者以外の市民の問い合わせ等に対応しているか。 また地域の芸術文化を通じた地域振興に取り組んでいるか。	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. 貸し館業務 大ホールは、稼働率が前年下半期に比べて上回ったものの、収入は下回る結果となった。これは、1月～3月にかけて、別館の取り壊し工事が実施されたため、例年ご利用がある団体の予約が確定した後で、空き日を工事日に充てたことから、利用可能日数が減少したためである。従って、稼働率は増加したが、プロモーターによる公演など、近い時期になってから単発で入る催しがほぼ無かったため、収入は減少した。展示ギャラリーは、前年下半期に比べて、稼働率・収入ともに増加した。隔年で利用される団体の利用該当年度であったことや、近年定着しつつある、大学入試や就職ガイダンスでの利用が入ったことが好調の要因である。その他集会室は、稼働率・収入ともに大きな変化はない。平成25年度の耐震補強工事による休館と、その後の再オープンに関して、早目の周知を徹底したため、苦情や混乱は無く、多くの団体が再び市民会館を利用していただけるような意向を確認したものの、休館中の他の利用会場を探す様子を実際に目にとると、再オープン後にどれだけ再び利用していただけるのかは、予断を許さない状況である。 2. 施設管理 開館から45年以上が過ぎ、施設の経年劣化は避けられない状況である。その中で、下記のような工夫をしている。 ①平成25年度の休館後の再オープン時に北棟の利用が再開されるため、利用状況を把握できるよう、カメラを増設した。 ②休館時は、守衛が常駐しないため、夜間や休日に消防設備や電気設備に異常があった場合に、自動的に職員に緊急連絡が入るシステムを設置し、安全性の確保に努めている。 ③舞台上手袖の照明が暗いという問題点について、舞台管理者と連携し、既存の機器を用いて照明の明るさを調節できるように改良した。 3. 市民の劇場・市民ふれあい事業による地域貢献 ①「ぎふアジア映画祭」では、岐阜駅隣接のハートフルスクエアGでイラク映画に関わる写真展を開催し、柳ヶ瀬のCINEXでの上映も実施するなど、岐阜駅、文化センター、柳ヶ瀬という人の流れを作り出し、街の賑わいづくりに貢献できた。 ②「楽市JAZZ楽団」事業では、岐阜市商店街振興組合連合会と連携して岐阜駅前で、岐阜柳ヶ瀬商店街振興組合連合会と連携して柳ヶ瀬での出前コンサートを実施し、駅前から柳ヶ瀬の地域活性化に貢献できた。 ③「市民スタッフ事業」は、懐かしの岐阜ロケ映画と、「うたごえ広場」を継続的に実施し、主に高齢者層に大変評判が良い。普段なかなか出歩かない高齢者の方が外に出て、楽しむことができるという貴重な場となっている。 ④子ども伝統文化体験教室の能楽出前体験講座を岐阜市立則武小学校で実施した。プロの能楽師から直接能楽を学ぶことができる減多にない経験を子どもたちに提供できた。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	1. 利用者評価 前期のモニタリングでは、利用者との信頼関係を築いていることなど、利用者の立場に立った対応を評価していただいた。下半期の利用者アンケートでも、「職員の対応」について約98%の団体が「非常に良い」「良い」という評価を頂いており、高い数字を保っている。また、休館を目前にして、利用者にとっても休館中の活動方法に頭を悩ませる時期であるが、相談を持ちかけられることはあっても、クレーム・苦情を言われることは無かった。このことは、職員と利用者の円滑な関係を表していることだと考える。 2. 来年度の休館への対応 休館に先立ち、別館の取り壊し工事が1月～3月にかけて実施された。工事の現場事務所が大ホール搬入口駐車場内にできたことにより、駐車スペースが少なくなるという状態になったが、大ホール利用者に早めに周知し、搬出入計画と一緒に立てたことで、工事と催事を共に滞りなく完了することが出来た。取り壊し工事にかかる騒音についても、全利用団体に早い段階で周知したため、苦情は1件もなかった。試験や重要な会議など、静かな環境が求められる場合には、工事業者に強く申し入れ、工事実施時間帯を細かく調整したため、これもトラブルなく終える事が出来た。 3. 施設管理 ①前回の意見にあった「竜巻など異常気候への対応」については、平成24年度に建築基準法に基づく建築物点検により外壁のチェックなどを実施したところであるので、これを踏まえ施設・設備の改修を計画していく。「危険物・不審物への対応」については、全職員が対応できるよう危機管理マニュアルを備えている。また、これまでに危険物持ち込み予告のあった催事においては主催者とともに持ち込み荷物のチェックをするなど、現場で得たノウハウがあるため、これを活かしていきたい。 4. 市民の劇場、市民ふれあい事業 ①前回の意見で学チケの周知に対する意見をいただいた。学チケについては、なるべく多くの事業において設定できるようにしている。そして、チラシには学チケの趣旨・対象などを記載して周知に努めている。また、第5回ぎふジャズフェスティバルにおいては、学生の音楽団体に対し、直接面会して学チケというお得なチケットが有る事を説明し、団体購入の実績もできた。今後も、若者層への直接の営業を通して学チケの普及を図りたい。

今後の取組み	1. 貸し館業務 ①25年度上半期は、休館となる。再オープン後に変更・新設となる施設や設備の状況を、適宜利用者等に情報発信していく。 ②再オープン後の施設利用にかかる予約が順次始まっていくため、リピーターの方に対する働きかけをして、再び利用していただけるようにする。 2. 施設管理 ①耐震補強工事が実際に始まるため、工事が円滑に進むよう、施工業者等の管理監督をしながら、必要なコミュニケーションを取っていく。また、再オープン後の施設管理が適切にできるよう、設備の修繕や更新を必要に応じて実施する。 ②岐阜市へ要望した舞台機構改修工事が実施されるよう、引き続き働きかけていく。 3. 市民の劇場・市民ふれあい事業 ①市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」の団員を募集し、オーディションを実施する。学校等への出前コンサートを実施する。2月のジャズフェスティバルに向けて、合同練習を実施する。 ②7月実施の「松竹大歌舞伎」開催に向けて準備をしていく。 ③「戯曲づくりワークショップ」の受講生を募集し、7月から月2回ペースで講座を実施していく。 ④「子ども伝統文化体験教室・発表会」(琴)の参加者を募集する。8月に練習を実施し、発表会に向けて取り組む。 ⑤「第35回ぎふアジア映画祭」では、9月からの開催に向けて、市民スタッフとともに会議を実施し、企画を練っていく。 ⑥10月実施の「→Pia-no-jac←Live」開催に向けて準備をしていく。 ⑦「市民スタッフ事業」では、12月開催に向けて、市民スタッフとともに会議を実施し、企画を練る。 ⑧第14回市民プロデュース公演応援プロジェクト〈公募〉の募集を5月から実施し、審査会を7月に開催する。 ⑨「ぎふ演劇ワークショップ」では、5月に高校生の部を開催し、7月に中学生の部を開催する。 ⑩「京都フィルハーモニー室内合奏団」では、9月に大人向けのコンサートと0歳児から入場可能なコンサートを2本立てで開催する。
---------------	---

●所管課の意見

適切な人員配置及び業務委託により、安全に十分に留意した管理運営が行われている。

また、地域の文化関係者の利用が多くを占める市民会館において、大集会室と第3会議室の稼働率が昨年同期と比較し低くなっているものの、全体の貸室の稼働率は前年同期に比べ高くなっていることは評価できる。そして、引き続き円滑な会館運営が行われていることは、指定管理者が、利用者本位の適切な対応に心がけ、利用者との信頼関係を築いていることや利用者が利用しやすく設備等の改善を効率的に図っているところが大きい。

加えて平成25年1月～3月の別館の解体工事期間において、搬出入や騒音対策について、工事業者との細かな調整の上利用者への配慮がされているため、苦情等のトラブルがなかったこと、また平成25年4月～平成26年1月までの耐震補強工事による休館に対する対応、再開後の利用者獲得への努力は評価できる。

さらに、文化センターと同様、市民の劇場においては、鑑賞型事業、市民参画創造型事業及び普及・育成型事業が、両館のスタッフの意欲的な取り組みにより効果的に実施されており、地域文化の拠点施設としての機能が発揮されている。

特にアジア映画祭、戯曲づくりワークショップ&リーディング発表会、市民スタッフ事業では、昨年の入場者数を上回り好評いただくと、岐阜ならではの文化事業として着実に成果を上げている。

また、市民の劇場を実施することにより、街中で人が循環する仕組みをつくり、商店街と連携するなど、中心市街地の活性化に貢献するとともに、高齢者が外出し文化を楽しむ機会の提供や、小学校との連携事業を開催するなど、地域の振興にも貢献していると評価できる。

●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。
- ・音楽施設の稼働率は高く施設や備品については利用者の声に配慮されたい。