

平成 24 年度 上 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	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 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)		65,278	110,805	103,457	86,414	64,532
各室稼働状況(%)	大ホール	40.0%	61.4%	52.5%	62.7%	46.7%
	展示ギャラリー	28.6%	42.9%	24.0%	42.3%	29.3%
	大集会室	36.0%	53.0%	26.3%	50.6%	28.2%
	第1集会室	65.7%	58.3%	47.4%	62.5%	45.4%
	第2集会室	33.7%	48.8%	30.3%	65.5%	49.4%
	第3集会室	59.4%	69.0%	53.7%	53.0%	42.0%

●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 <市民の劇場> ①市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」事業 ②親子のためのクラシックコンサート「音楽の絵本」 ③松竹大歌舞伎 ④子ども伝統文化体験教室・発表会 & 能楽出前体験講座 ⑤第34回ぎふアジア映画祭 ⑥戯曲づくりワークショップ&リーディング発表会 ⑦市民スタッフ事業 ⑧市民プロデュース公演応援プロジェクト<公募> ⑨ぎふ演劇ワークショップ <市民ふれあい事業> ①渡辺美里×塩谷哲ファンタジアVol. 1	<市民の劇場> ①市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」事業 ・7月1日(土)「全国ゆるキャラ大集合」演奏 ・8月5日(日)「真夏の柳ぶらライブ」演奏 ②親子のためのクラシックコンサート「音楽の絵本」 ・7月7日(土) 入場者数1,221人 ③松竹大歌舞伎 ・7月24日(火) 入場者数1,629人(2回公演) ④子ども伝統文化体験教室・発表会 & 能楽出前体験講座 ・8月18日(土)・19日(日) 参加者数28人(定員25人) ⑤第34回ぎふアジア映画祭 ・9月1日(土)から開催中 ⑥戯曲づくりワークショップ&リーディング発表会 ・7月から月2回ペースで開催中 ⑦市民スタッフ事業 ・4月から月2回ペースで会議開催中 ⑧市民プロデュース公演応援プロジェクト<公募> ・7月18日(水) 第12回審査会実施 ・9月13日(木) 第11回採択「白のレクイエム」公演実施 ・9月25日(火) 第11回採択「声宣会 ヘンゼルとグレーテル」公演実施 ⑨ぎふ演劇ワークショップ ・5月4日(金・祝) 高校生の部 参加者数548人 ・7月16日(月・祝)、26日(木)～28日(土) 中学生の部 参加者数470人 <市民ふれあい事業> ①渡辺美里×塩谷哲ファンタジアVol. 1 ・9月2日(日) 入場者数750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月に実施予定 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。 ・舞台用シャッター修繕 ・照明効果器修繕 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。 ・第二級帳落下防止に係る修繕 ・ロビー及び地下駐車場監視カメラ修繕
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	・7月13日～9月12日までの施設利用者(団体)54団体に「ご利用者カード」への記入を呼び掛け、53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 53枚(回収率98.1%) 「使用会場」 大ホール 22.6%、展示ギャラリー 3.8%、大集会室 17%、第1集会室22.6%、第2集会室13.2%、第3集会室 20.8% 「職員の対応」 非常に良い 60.4%、良い 35.8%、普通 3.8%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「敏速な対応」 非常に良い 64.2%、良い 35.8%、普通 0%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「的確な対応」 非常に良い 62.3%、良い 35.8%、普通 1.9%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「館内清掃」 非常に良い 54.7%、良い 34%、普通 11.3%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「備品満足度」 非常に良い 45.3%、良い 39.6%、普通 13.2%、悪い 1.9%、非常に悪い 0% 「今後も利用したいか」 思う 94.3%、どちらとも思わない 3.8%、思わない 0% 「当施設を以前から知っていたか」 はい 90.6%、いいえ 9.4% 「他施設の候補を考えたか」 考えなかった 75.5%、考えた 24.5%(他施設…長良川国際会議場、じゅうろくプラザ、ふれあい会館、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) ・スタッフの方が非常に快く、笑顔で対応いただきました。感謝申し上げます。 ・駐車場が狭い、少ない。 ・飲食店が近くにないのも少し不便。
利用者からの要望・苦情と対応・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) ・駐車場が狭い、少ない。飲食店が近くにない→施設の構造上、駐車場を増やすことは出来ないため、独自に作成した「駐車場・飲食店MAP」により、近隣の駐車場の場所や利用可能時間、料金などを丁寧に説明している。飲食店も同様にご案内している。ホームページにも同MAPをダウンロードできるように掲載しており、利用者の利便性を高めている。また、岐阜柳ヶ瀬商店街振興組合連合会の協力のもと、土日祝日に関しては割引料金で駐車できるご利用券を市民会館利用者にも配布している。

●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	A	A	A
		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	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	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。	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 大ホールの利用料金収入と稼働率は前年度上半期を下回った。これは、昨年度は5月から8月の期間中、週1回ペースでイベントに向けた練習会場として利用していただいたが、今年度はそのイベントが開催されず、練習としての利用が無かったことに起因する。各集会室は、昨年度上半期をほぼ上回る稼働率となった。限られた予算の中ではあるが、大集会室のマイク設備を更新したり、展示ギャラリーの椅子を増設するなどの取り組みと、それをホームページでPRしたことなどが稼働率の上昇に繋がったと考えている。 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施設や設備を熟知している強みを生かし、第二緞帳落下防止修繕や、ロビー及び地下駐車場監視カメラ修繕を実施した。 ②女性用トイレに設置した擬音装置により、節水に努めた。また、屋上からの散水装置を活用することで、夏場の消費エネルギーを削減するなど、環境に配慮した運営を行っている。 ③9月に、舞台装置保守点検業者から、舞台の安全性を高めるために、舞台機構改修の提案があったことを受け、すぐに岐阜市へ改修工事の要望を出すなど、岐阜市と緊密な連携を取り、施設運営をしている。 3. 市民の劇場・市民ふれあい事業による地域貢献 ①「楽市JAZZ楽団」事業では、岐阜柳ヶ瀬商店街振興組合連合会と連携し、柳ヶ瀬での2度の出前コンサートを実施し、「音楽の溢れる街・柳ヶ瀬」づくりに貢献できた。 ②親子のためのクラシックコンサート「音楽の絵本」は、「乳幼児と一緒に本格的な音楽を聴きたい」「小さい子供と一緒にホールに出かけたい」という市民ニーズに応えるものであった。ほぼ満員となる1,200人の入場者を迎えて、1件の事故・怪我もなく事業を実施できた。 ③「子ども伝統文化体験教室」では、子どもたちと、地元和太鼓指導者を繋げる役割を果たし、子どもたちが貴重な伝統芸能に触れる機会をつくった。 ④「市民プロデュース公演応援プロジェクト」は、ホールと地元アーティストがお互いの得意分野で、うまく協働する事業である。第12回公募では、4件の応募があり、3件が採択された。いずれもこのプロジェクトがあるからこそ生まれた公演で、地域文化の活性化に繋がっている。 ⑤「ぎふ演劇ワークショップ」では、中学生の部、高校生の部のワークショップが開催された。継続的に開催することで、学生たちの照明や音響などの舞台技術の向上に繋がっている。
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、利用者本位の対応や、来年度の休館に関する対応について高い評価をしていただいた。今期も、利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、出来る限りの対応をした。これにより、アンケートの「職員の対応」「敏速な対応」「的確な対応」は、いずれも「良い」と「非常に良い」の合計が全体の85%以上になるという、高い評価に繋がっている。 2. 来年度の休館への対応 平成25年4月1日から平成26年1月末までの休館中については、利用者が文化センターや長良川国際会議場を円滑に利用できるよう調整をするなど、絶え間なくフォロー対応を続けており、再オープン後は再び市民会館を利用してもらえるよう、働きかけている。 3. 施設管理 施設の修繕や安全管理に関しても、前期で評価いただいたように、知識と経験に基づき、先を見越した対応を実施し、少しでも利用者の皆様に気持ち良く使っていただけるように取り組んでいる。 4. 市民の劇場、市民ふれあい事業 ①鑑賞型事業、普及啓発・育成型事業、市民参画創造型事業をバランスよく計画し、「岐阜独自の文化を育てる」という視点で市民会館・文化センターが一体となって実施している。 ②昨年度大盛況であった「ぎふジャズフェスティバル」を、更に地域に根付いたものにするため、楽市JAZZ楽団による出前コンサートを積極的に実施している他、後期には「ジャズ講座」や「柳ぶらライブ」なども実施予定である。

今後の取組み	1. 貸し館業務 ① 下半期は休館に入る直前の期間になり、集会室の利用者にとっては、休館期間中の利用会場を現実的に探す時期になるため、職員間で情報を共有し、フォローを徹底する。 ② 休館の前に、1月～3月にかけて別館取り壊し工事があるため、工事車両の出入り、騒音などで利用者にご迷惑が掛からないよう、調整・周知していく。 2. 施設管理 ① 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。 ② 耐震補強工事に向けて、岐阜市の担当部局と綿密な連携を取り、準備をしていく。 3. 市民の劇場・市民ふれあい事業 ① 「第34回ぎふアジア映画祭」は、11月下旬から12月上旬にかけて、アジアの7カ国12作品を上映し、様々な体験型企画も実施する。市民スタッフとともに、広報や当日の運営に取り組んでいく。 ② 「第5回ぎふジャズフェスティバル」の実施に向けて、プレイベントを企画し、盛り上げていく。 ③ 「楽市JAZZ楽団」による、岐阜市内小学校2校への出前コンサートと、「能楽出前体験講座」を岐阜市内小学校1校で実施し、地域貢献に取り組む。 ④ 「戯曲づくりワークショップ」講座を月2回ペースで実施し、2月の「優秀短編発表会」に向けて、選出した戯曲を舞台作品に仕上げていく。 ⑤ 「市民スタッフ事業」では、岐阜ロケ映画の上映と、「うたごえ広場」の実施に向けて、市民スタッフとともに準備を進めます。
---------------	---

●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、大ホールの稼働率が昨年同期と比較し低くなっているが、これは昨年は市民参加型の合唱演奏会のリハーサル会場として利用されたためである。しかし、大ホール以外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。

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25歳以下の学生に半額で鑑賞できる「学チケ」制度を今年度から導入し、若い世代が舞台芸術の楽しさを体験できる仕組みを始めたことにより、新しい顧客層を取り組む努力は評価できる。

また柳ヶ瀬商店街振興組合連合会と連携し、土日祝日の割引料金の駐車場ご利用券を配布している点も、地域の振興、中心市街地の活性化などに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
- ・指定管理者による独自の事業を通じて、地域振興やまちのにぎわいづくりに貢献していると考えられる。
- ・近年増えている竜巻など異常気候への対応や、危険物・不審物への対応など、利用者の安全に配慮した危機管理の対応体制について配慮されたい。
- ・学チケなど、施設の利用促進を図る取り組みについて、より一層の周知に努められたい。