

平成 25 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(岐阜市文化センター)	所管課	市民参画部 男女共同参画・文化課
所在地	岐阜市金町五丁目7番地2		
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)	278, 131, 000円(平成25年度、岐阜市民会館と合算)		
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	催し広場1、小劇場1、練習室1、展示室1、会議室2、音楽室1、音楽スタジオ1、録音室1、美術工芸室2、和室2		

●利用状況

		H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期
利用者数(単位:人)		76,978	114,766	75,587	101,048	71,380
各室稼働状況(%)	催し広場	38.0%	71.4%	52.5%	56.9%	32.5%
	小劇場	64.5%	75.0%	66.3%	73.8%	57.0%
	練習室	90.3%	92.9%	89.1%	96.5%	89.5%
	展示室	59.1%	79.0%	58.9%	66.1%	55.2%
	会議室	89.8%	93.4%	96.0%	94.7%	96.5%
	音楽関係室	98.3%	99.4%	97.8%	95.9%	100.0%
	美術工芸室	86.9%	92.8%	89.7%	95.9%	95.9%
	和室	66.5%	78.4%	77.7%	81.3%	61.0%

●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14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、さらに有料広告等を活用し、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。
自主事業・提案事業	下記文化事業の実施 ①市民プロデュース公演応援プロジェクト<公募> ②ぎふ演劇ワークショップ ③市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」事業 ④松竹大歌舞伎 ⑤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 ⑥京都フィルハーモニー室内合奏団 スクリーンミュージックコンサート&京フィルとあそぼう! はじめてのクラシックコンサート ⑦第35回ぎふアジア映画祭	①市民プロデュース公演応援プロジェクト<公募> ・5月4日(土) 第13回採択「まちなかアーティストライブ2013」公演実施 463人 ・7月6日(土) 第14回審査会実施 ・7月28日(日) 第13回採択「DanceミュージカルALICE」公演実施 354人 ②ぎふ演劇ワークショップ ・5月9日(木)～12日(日) 高校生の部 583人 ・7月15日(月・祝)、29日(月)～31日(水) 中学生の部 374人 ③市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」事業 ・5月18日(土)「則武小学校PTA主催行事」演奏 ・8月10日(土)「柳ヶ瀬夏祭り」演奏 ④松竹大歌舞伎 ・7月16日(火)2回公演 2,661人 ⑤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 ・8月10日(土)、17日(土)、18日(日) 74人 ⑥京都フィルハーモニー室内合奏団 スクリーンミュージックコンサート&京フィルとあそぼう! はじめてのクラシックコンサート ・9月6日(土)、7日(日) 796人 ⑦第35回ぎふアジア映画祭 ・9月8日(日)から開催中

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0時、午前6時、午後7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。 ・屋上北東部防水修繕 ・電話交換機修繕 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。 ・各空調機修繕(2階練習室・4階舞台付和室手前2台洗浄作業・4階茶室付和室3台洗浄作業) ・緊急地震速報による館内放送設備修繕
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を定め、地震、火災や風水害、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	・6月17日～7月17日までの施設利用者(団体)132団体に「ご利用者カード」への記入を呼び掛け、102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(受付カウンター)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 102枚(回収率77.3%) 「使用会場」催し広場 3.7%、小劇場 9.3%、練習室 12.0%、展示室 11.1%、会議室 17.6%、音楽室 10.2%、音楽スタジオ 13.0% 録音室 0% 第一美工 8.3% 第二美工 7.4% 和室(舞台付) 2.8% 和室(茶室付) 4.6% 「職員の対応」非常に良い 49.0%、良い 44.1%、普通 5.9%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「敏速な対応」非常に良い 50.0%、良い 43.1%、普通 5.9%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「的確な対応」非常に良い 51.0%、良い 42.2%、普通 5.9%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「館内清掃」非常に良い 47.1%、良い 44.1%、普通 6.9%、悪い 0%、非常に悪い 0% 「備品満足度」非常に良い 33.3%、良い 47.1%、普通 13.7%、悪い 3.9%、非常に悪い 0% 「今後も利用したいか」思う 97.1%、どちらとも思わない 1.0%、思わない 0% 「当施設を以前から知っていたか」はい 93.1%、いいえ 2.9% 「他施設の候補を考えたか」考えなかった 52.0%、考えた 19.6%(他施設…ハートフルスクエアG、可児市文化センター、じゅうろくプラザ、ドリームシアター、岐阜県LPC会館) (主な意見) ・急なコピーや小銭の対応にも素早く対応して頂きありがとうございます。 ・いつも利用させていただいてありがとうございます。問題なく気持ちよく利用させていただきます。
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」を活用して文化センター全体で共有するようにしている。 (主な意見と対応) ・この頃部屋の隅の方にゴミがあります。ピアノの横とか。スリッパは洗ってもらっていますか？→部屋のごみに関しては、改めて清掃員の指導を行った。スリッパについては、除菌・消臭スプレーを定期的にかけている。 ・普段使わせてもらっているポットが今回は置いてなかった。→美術工芸室近くの給湯室のポットは、別団体が利用中だった。今後、ポットが足りない場合、連絡を頂ければ直ぐに事務所から貸し出し可能であることを伝えた。

●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
		市民協働に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	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				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	1. 貸し館業務 平成25年度上半期は、昨年度比で、施設使用料が約500万円減少した。昨年度は、「ぎふ清流国体 山岳競技リハーサル大会」で、催し広場は28日の利用があったが、その分の開催がなくなったことが大きく、催し広場だけで、約430万円減少した。今後は、リピーターには継続利用を促し、利用相談会の営業活動で、若者の文化サークルなどの新規開拓を実施していく。 2. 施設管理 開館から29年が過ぎ、施設の経年劣化が進んでいる状況である。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、屋上北東部防水修繕、電話交換機修繕、各空調機修繕(2階練習室、4階和室(舞台付)手前2台洗浄作業・4階和室(茶室付)3台洗浄作業)などの適切な修繕を実施した。 ②今年度は、猛暑のため、例年に比べて電気需要が増えたものの、省エネマニュアルに基づき夏場の冷房温度の設定を管理し、冷房費の節減に努めた。また、電力量のピークを管理するデマンド計を導入しており、電気使用量の適正な管理に努めている。 ③施設の安全管理に必要な改修工事については、すぐに岐阜市に提言するなど、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「ぎふアジア映画祭」では、8月中旬に市民スタッフとともに、柳ヶ瀬及び玉宮町の界隈でポスターやチラシを各商店などに持って回った。また、岐阜駅隣接のハートフルスクエアGでスペイン映画「星の旅人たち」に関わる写真展を9月上旬に開催し、岐阜駅周辺・文化センター・柳ヶ瀬においてイベント開催の機運を盛り上げ、賑わいづくりに貢献した。 ②「楽市JAZZ楽団」事業では、5月に岐阜市立則武小学校PTA主催行事に招かれ、全校児童及びPTA約1,000人に演奏をお届けした。8月には、岐阜柳ヶ瀬商店街振興組合連合会と連携し、「柳ヶ瀬夏祭り」の一環として、岐阜タカシマヤ前のステージで演奏を実施した。柳ヶ瀬でのライブを楽しみにしているお客様もあり、「音楽のまち・柳ヶ瀬」づくりに貢献できた。 ③「京都フィルハーモニー室内合奏団」コンサートでは、岐阜市芸術文化協会と連携し、地元の「ぎふ児童合唱団」が京フィルと共演する機会をつくった。地元の児童合唱団がプロの合奏団と共演する機会は滅多になく、岐阜の文化活性化に寄与することができた。
------------------	--

前回までの意見を踏まえた取組み状況	1. 貸し館業務 「音楽施設の備品については利用者の声に配慮されたい」との意見を前回いただいた。音楽施設について備品の要望に応えられるよう、鍵の受け渡し時など、利用者に積極的な声掛けをして、ドラムの貼り替えや、シンバルの交換など迅速な対応をしている。 2. 施設管理 施設の修繕や安全管理に関しても、前回で評価いただいたように、知識と経験に基づく、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。 3. 市民の劇場・市民ふれあい事業 前回の評価では、岐阜ならではの文化事業が成果を挙げていること、商店街や小学校との連携により、街中で人が循環する仕組みをつくり、地域の振興にも貢献していることを評価していただいた。25年度も、主に下半期で上記のような事業が実施できるよう、市民会館・文化センターが一体となって準備している。上半期には、「京フィルとあそぼう！ はじめてのクラシックコンサート」において、0歳から入場可能なコンサートを昨年度に続いて実施し、完売となった。乳幼児を含む家族と一緒にホールを訪れ、音楽を楽しみたい、という社会的なニーズに応える事業であり、成果を挙げている。「学チケ」の周知について、若者層へのPRが徐々に実りつつあり、「松竹大歌舞伎」においても、「学チケ」の利用が67名あった。市民の間に浸透しつつある結果となった。
今後の取組み	1. 貸し館業務 ①利用団体の高齢化に伴い、活動を休止する団体が増えてきた。今後は、新規団体の開拓をするため、施設PRを兼ねた営業を行ったうえで、利用相談会を開催していく。実際に施設を見学していただき、施設・設備に精通した職員による丁寧な説明をすることで、利用促進に取り組んでいく。 2. 施設管理 ①省エネマニュアルに沿って、コスト削減の観点から、照明のLED化を推進していく。 3. 市民の劇場・市民ふれあい事業 ①「第6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。 ②「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、児童の情操教育及び地域貢献に取り組む。 ③「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。 ④第35回ぎふアジア映画祭」では、10月～12月にかけて4回の「短編映画製作」ワークショップを実施する。11月下旬から12月上旬にかけて、アジアの6カ国12作品を上映し、インド舞踊のワークショップなど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。 ⑤完売となった「→Pia-no-jaC←LIVE」当日の運営に万全を期す。 ⑥「市民スタッフ事業」では、映画「銀座の恋の物語」&うたごえ広場の実施に向けて、市民スタッフとともに、PRと準備を進めていく。盛り上がりをつくるため、10月に特別企画を開催する。 ⑦「吉田兄弟コンサート」の実施に向けて、広報計画を立て、PRしていく。

●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文化センターにおいて、稼働率は昨年度と比較すると減少しているが、これは昨年度はぎふ清流国体のリハーサル大会に関連して、催し広場が増加したためであったことによる。一昨年の上半期と比較すると、催し広場、小劇場、展示室の稼働率が上がっており、全体の稼働率もやや上昇している。 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。特に利用者アンケートの結果からは、全ての項目で前回より評価が上がっており、サービス向上のために努力しているところは評価できる。 さらに、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。今年度の「子ども伝統文化体験教室・発表会」では、昨年と異なり親子で伝統文化を楽しむ企画として、親子で参加する形態をとるなどの工夫が見られた。
--

●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。 ・施設の利用中に事故が発生し、設備や備品が破損するなどの可能性があることを踏まえ、保険への加入など事故対応へのリスク軽減方法についても検討されたい。 ・竜巻など災害発生時の対応について、施設の特性を踏まえた対応ができるように職員への訓練を徹底されたい。 ・利用者アンケートを柔軟に実施・活用し、幅広い世代からの意見を募り、さらなる利用者の掘り起こしに努められたい。
