

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	<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)	278,131,000円(平成25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 ※平成25年4月1日～平成26年1月31日まで耐震補強工事のため休館		

●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)		—	87,684	65,278	110,805	103,457
各室稼働状況(%)	大ホール	—	78.8%	40.0%	61.4%	52.5%
	展示ギャラリー	—	54.5%	28.6%	42.9%	24.0%
	大集会室	—	52.1%	36.0%	53.0%	26.3%
	第1集会室	—	65.9%	65.7%	58.3%	47.4%
	第2集会室	—	51.5%	33.7%	48.8%	30.3%
	第3集会室	—	67.7%	59.4%	69.0%	53.7%

●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休館中のため無し ②事務所に5人、コントロール(市民会館内)に2人を配置し、再オープンに向けた業務を適切に遂行している。 ③年間の広報計画に基づき、広報誌ふや、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再オープン後の予約受付が始まっている。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(琴) & 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休館中のため無し ②休館中のため無し ③休館中のため無し ④休館中のため無し ⑤エレベーター設備保守点検 -実施計画に基づき、月1回点検 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。 ・耐震補強工事にかかる電話機器移設修繕 ・ネットワークハードディスク修繕 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。 ・舞台上手タラップ改造修繕
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耐震補強工事中の消防体制を工事業者とともに組み、火災・事故等の防止に努めている。 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	休館中のため無し
利用者アンケートの実施結果	休館中のため無し
利用者からの要望・苦情と対処・改善	休館中であるが、再オープン後の施設予約受付は始まっている。窓口対応で利用者と職員が顔の見える関係を築く事が重要と考えているため、普段のコミュニケーションの中から様々な意見や要望を把握するように努めている。 ・再オープン後の施設構成が分かりにくい→今年の1月から、ホームページに置いて再オープン後の新施設概要や料金表を掲載していたが、施設図面や施設紹介の文章も改め、より分かりやすくなるよう改善した。

### ●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	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、業務改善に取り組めているか	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	—	—	—
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理経費は効率的かつ適切に使用されているか</li> <li>・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</li> <li>・収支予算と実績とは大きくかい離していないか</li> </ul>	A	A	A
		効率的な管理運営を図るための体制について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	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・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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	S	S	S
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・また、個人情報保護等法令順守は適切に行われているか。</li> </ul>	A	A	A
		施設管理業務を行っていく上での方針と具体策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に施設周辺の清掃を実施しているか</li> </ul>	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まちのにぎわいへの地域貢献しているか</li> </ul>	S	S	S
		その他地元への貢献に関するこ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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した地域振興に取り組んでいるか。</li> </ul>	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	<p>1. 貸し館業務          耐震補強工事による休館のため、貸し館利用は無かったものの、大ホールや展示ギャラリーなど、1年前から予約可能な施設については、再オープン後に当たる平成26年4月以降の施設予約受付をしている。この時期に利用される団体は、平成25年度においては他施設を利用されたり、1年間活動休止されるということを事前に伺っていた。殆どの団体が、事前の聞き取りによる営業活動において、再オープン後は市民会館を利用予定であると言っていた。利用の確認の連絡を入れると、利用されないケースも少なからずある。理由としては、「他会場を使ってみて、会員から、駐車場に対する要望が強く出た」「1回活動を休止したために、再開が難しい」「新しい施設を使用したい」といったものである。耐震補強工事であるために、施設の使い勝手が向上する部分は非常に少ない中で、上記のような声を克服することは大変厳しい状況であるものの、極力、利用団体が使い易い日程の調整に努めている。</p> <p>2. 施設管理          耐震補強工事のために休館中であるものの、週1回の工事にかかる全体会議に必ず出席すると共に、常日頃から工事業者及び市当局と連絡を密にして、再オープン後の施設が少しでも使い易いものになるよう努力している。</p> <p>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・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」に関する写真展を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」が京フィルと共に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に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。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>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や、利用しやすいように設備等の改善を効率的に図っていることなどについて、評価していただいた。25年度上半期は、休館中であるため、再オープン後の利用者獲得に重点を置いて、リピーターへの積極的な働きかけと、再オープン後の施設の情報をホームページで早めに周知するなどの努力をしている。また、再オープン後の施設の概要及び図面をまとめたリーフレットを作成した。</p> <p>2. 施設管理          耐震補強工事前の別館取り壊しへの対応などについて、評価していただいた。25年度上半期は、実際に耐震補強工事が行われている。その中で、工事業者及び市当局と連携をとりながら、利用者の立場に立った改善がなされるよう提言をしている。例えば展示ギャラリーのコンセントの配置については、展示利用の場合に、追加の照明器具や、電源の必要な展示物があることが多いため、回線数を多く、また施設内に分散して配置されるよう、提言した。</p> <p>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統合して実施し、完売となった。乳幼児を含む家族が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。</p>

今後の取組み	<p>1. 貸し館業務</p> <p>①平成26年1月末までは、再オープン後の利用予約を頂けるよう、リピーター及び新規団体の獲得に向けて、営業活動を実施していく。</p> <p>②再オープンにより、施設の仕様が変わる部分もあるため、利用に適した備品を出来る限り揃えるとともに、円滑に再オープンができるよう、機材のチェック等の準備をしていく。</p> <p>③再オープン直前の1月下旬に、利用者向けの「見学・利用相談会」を実施し、実際に施設を見ていただく機会をつくることで、PRを図る。</p> <p>④再オープン後の平成26年2月以降においては、施設や駐車場等の実際の使い勝手が休館前と変わった部分があるため、利用者への周知及び打合せを綿密にし、安心して利用していただけるようにする。</p>
	<p>2. 施設管理</p> <p>①引き続き、耐震補強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、適宜助言をしていく。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。</p> <p>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。</p> <p>③再オープンに際し、緊急地震速報を導入し、運用する。</p>
	<p>3. 市民の劇場・市民ふれあい事業</p> <p>①「第6回ぎふジャズフェスティバル」の実施に向けて、イベント企画し、盛り上げていく。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤完売となった「→Pia-no-jaC←LIVE」当日の運営に万全を期す。</p> <p>⑥「市民スタッフ事業」では、映画「銀座の恋の物語」と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。</p> <p>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。</p>

## ●所管課の意見

今年度は、耐震補強工事のため平成25年4月から平成26年1月まで休館しているため、施設の利用実績はないが、平成26年2月からの再オープン後の予約受付業務及び利用者増加のための周知啓発業務、休館中であっても必要な点検業務等、適切な人員配置及び業務委託により、十分留意した管理運営が行われている。

そして、耐震補強工事期間中、工事業者や市関係部局と連絡を密にし、週1回の工事にかかる全体会議に必ず出席するなどの、工事への積極的な協力体制や、再オープン後の施設が少しでも使い易いものになるよう努力していることは評価できる。

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

- ・事故等ではなく、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職員への訓練を徹底されたい。
- ・市民会館の耐震工事修了後、利用者に再び活用していただけるよう、積極的なアピールに努められたい。