

## 平成 25 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	<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、会議室2、多目的ルーム2、練習スタジオ1、和室1 ※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 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	
利用者数(単位:人)	36,668	—	87,684	65,278	110,805	
各室稼働状況(%)	大ホール	47.2%	—	78.8%	40.0%	61.4%
	展示ギャラリー	63.8%	—	54.5%	28.6%	42.9%
	会議室80	36.2%	—	52.1%	36.0%	53.0%
	会議室48	48.3%	—	65.9%	65.7%	58.3%
	多目的ルームA	39.7%	—	51.5%	33.7%	48.8%
	多目的ルームB	51.7%	—	67.7%	59.4%	69.0%
	練習スタジオ	6.9%	—	—	—	—
	和室	22.4%	—	—	—	—

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	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職員8人を配置し、再オープンに向けた業務及び再オープン後の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。
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戯曲づくりワークショップ&リーディング発表会 ③子ども伝統文化体験教室・発表会(琴)&能楽出前講座 ④第35回ぎふアジア映画祭 ⑤→Pia-no-jaC← LIVE 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 ⑨「楽市JAZZ楽団」出前コンサート ⑩吉田兄弟コンサート「弦奏」	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57回ぎふ信長まつり」演奏 ・12月21日(土)「クリスマス・ジャズ講座」 ・1月19日(日)「楽市JAZZ楽団 柳ぶらライブ」 ・2月2日(日)「第6回ぎふジャズフェスティバル」 ②戯曲づくりワークショップ&リーディング発表会 ・2月8日(土) 入場者数 121人 ③子ども伝統文化体験教室・発表会(琴)&能楽出前講座 ・10月23日(水) 能楽出前講座実施 52人 ④第35回ぎふアジア映画祭 ・9月8日(日)から12月8日(日) 入場者2,251人 ⑤→Pia-no-jaC← LIVE ・10月6日(日) 490人 ⑥市民スタッフ事業 「銀座の恋の物語」上映&うたごえ広場 ・10月14日(祝・月)特別企画 65人 ・12月14日(土)、15日(日)実施 入場者数1,110人 ⑦市民プロデュース公演応援プロジェクト<公募> ・1月25日(土) 第15回審査会実施 ・10月20日(日) 第14回採択事業『創作オペラ「ふるさとの昔話」と日本の歌』公演実施 入場者数692人 ・12月20日(金) 第14回採択事業川島ナナバレエ団公演『Flexible明日へ』公演実施 入場者数502人 ・12月23日(月・祝) 入場者数382人 ⑧ぎふ演劇ワークショップ ・2月22日(土)から23日(日) 一般の部 参加者数59人 ⑨「楽市JAZZ楽団」出前コンサート ・10月9日(水) 岐阜市立柳津小学校 ・11月6日(水) 岐阜市立木之本小学校 ・2月23日(日) 岐阜県立岐阜総合学園高校吹奏楽部 ⑩吉田兄弟コンサート「弦奏」 ・3月15日(土) 1,433人

<p>施設管理</p>	<p>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</p>	<p>毎日の日報及び実地調査にて履行状況を確認</p> <p>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</p> <p>②守衛業務 ・定期巡回(午前5時、午後7時、午後11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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>⑤エレベーター設備保守点検 ・年1回の法定点検を月に実施済み</p> <p>⑥各種点検業務 ・実施計画に基づき、順次実施</p>
<p>施設修繕</p>	<p>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</p>	<p>経年劣化等による故障を受け、速やかに修繕を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・女子便所修繕</li> <li>・非常用発電機始動弁修繕</li> <li>・舞台音響設備修繕 等</li> </ul> <p>再オープンに当たり、利用者の利便性に繋がる修繕を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上手控室映像及び音声モニター移設</li> <li>・緊急地震速報受信機用外部表示機増設</li> </ul>
<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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・2月11日～3月24日までの施設利用者(団体)29団体に「ご利用者カード」への記入を呼び掛け、28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」。</p> <p>・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。</p> <p>・「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。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○ご利用者カード集計結果 回収総数 28枚(回収率96.5%)</p> <p>「使用会場」大ホール 42.9%、展示ギャラリー 14.3%、会議室80 0.0%、会議室48 17.9%、多目的ルームA 3.6%、多目的ルームB 3.6%、和室 7.1%、練習スタジオ 10.7%、</p> <p>「職員の対応」非常に良い 67.9%、良い 32.1%、普通 0%、悪い 0%、非常に悪い 0%</p> <p>「敏速な対応」非常に良い 67.9%、良い 28.6%、普通 3.6%、悪い 0%、非常に悪い 0%</p> <p>「的確な対応」非常に良い 71.4%、良い 28.6%、普通 0%、悪い 0%、非常に悪い 0%</p> <p>「館内清掃」非常に良い 78.6%、良い 21.4%、普通 0%、悪い 0%、非常に悪い 0%</p> <p>「備品満足度」非常に良い 57.1%、良い 32.1%、普通 10.7%、悪い 0%、非常に悪い 0%</p> <p>「今後も利用したいか」思う 100%、どちらとも思わない 0%、思わない 0%</p> <p>「当施設を以前から知っていたか」はい 82.1%、いいえ 17.9%</p> <p>「他施設の候補を考えたか」考えなかった 32.1%、考えた 67.9%(他施設…長良川国際会議場、じゅうろくプラザ、文化センター、ふれあい会館)</p> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リハーサル、当日共にとても楽しく使用させていただきました。有り難うございました。</li> <li>・おかげさまでトラブルもなくスムーズに式典を執り行うことができました。ありがとうございました。</li> <li>・電気ポットが欲しかったです。楽屋の温度調節がうまくいかなかったようです。</li> <li>・駐車場が少ないため、来場者が不便のようです。</li> </ul>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>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。</p> <p>(主な意見と対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気ポットが欲しかった。楽屋の温度調節がうまくいかなかった。→電気ポットは、申し出があれば貸出可能なため、今後打合せ時などに説明する。楽屋の温度調節については、その都度技術グループと連携し、適切な温度調整に努める。</li> <li>・駐車場が少ないため、来場者が不便。→原則、駐車場は主催者用であるが、当日空きがある場合には一般来場者も駐車可能とする。受付時等にそのことを、ご説明する。</li> </ul>

●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				
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	S	S	S
		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)	・待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				

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合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				
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	<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	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)	<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>	S	S	S
		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				
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				

## ●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26年1月31日までの休館期間中においては、大ホール・各室の利用団体に対して、積極的な営業活動を行った。具体的には、営業用に作成したリーフレットを使用し、再オープン後の施設の仕様変更や、駐車場の運用方法など、実際に利用する際のメリットや利点を直接説明することに努めた。広報ぎふはもちろんのこと、フリーペーパーにおいても再オープンの記事を大きく取り上げてもらったこと、新聞やラジオでも再オープンにかかるPRを出来る限り行ったことは、再オープンの周知に繋がった。そのため、大ホールについては、リピーターがほぼ利用を再開している。

また、1月24日(金)、25日(土)に「見学・利用相談会」を実施し、2日間で合計152人にご来館いただいた。来館者お一人(一団体)に職員が一人付き添い、館内を説明・案内した。実際の声として、会議室48・80をスクールスタイルで固定したこと、ホール上手控室の新設、西側駐車場の新設に対して高い評価の声をもらった。

再オープン後については、以前からの利用者との信頼関係を損なうことのないよう、仕様が変わった部分を丁寧に説明するなどの対応に努めた。これにより、アンケートにおいても、職員の対応について高い評価を頂けた。

### 2. 施設管理

再オープン前に、全ての機材・機器・システムの稼働チェックをして、利用者に不都合の無きよう、また気持ちよく利用していただけるよう、下記のような対応を取った。

①大ホール客席の特別清掃を再オープン前に行った。

②緊急地震速報を設置し、打合せでの周知及び館内掲示による周知を徹底した。また、ホールにおいて外部から音響設備を持ち込んでいる場合においても緊急地震速報の発報が分かるよう、ホール下手袖に外部表示機を設置した。

③駐車場において、来館者以外の駐車が無いよう、看板や掲示物を工夫するとともに、担当者の教育を徹底し、主催者及び来館者が効率的に駐車できるようにした。

また、施設・設備の維持管理に関する業務を、ノウハウを引き継ぎながら今後も安定的に運営していくために、一部委託化した。

### 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」事業及び同楽団による出前コンサート事業では、学校への出前コンサート・出前ジャズ講座を合計3回実施し、児童・生徒の貴重な学習の場になっている。児童のアンケートでは「どの曲も思わず足でリズムをとりたくなるようで素晴らしい」「サクソフォンやドラムスを演奏したいと思った」「市民会館でコンサートがある時にぜひ行きたい」という声があった。「また、柳ヶ瀬・駅前広場への出前コンサートを合計2回実施し、街の賑わいづくりに貢献した。

②「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で上映作品にちなみ聖地巡礼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。

③「市民スタッフ事業」では、特別企画の「歌声ホール」を、柳ヶ瀬のシネックスホールで開催した。また、文化センターの催し広場で実施した「銀座の恋の物語」映画上映とうたごえ広場には、普段なかなか出歩かない高齢者が外に出て、楽しむことが出来る貴重な場となっている。

④「ぎふ演劇ワークショップ」では、一般の部のワークショップが開催された。演劇・表現活動に興味をもつ演劇部の高校生や一般の方を対象に、現役の俳優・演出家から、演技の基礎や演劇における人間関係づくりを学ぶ機会を提供した。

<p>前回までの意見を踏まえた取り組み状況</p>	<p>1. 取り組み状況 耐震補強工事による休館中においては、利用者増加のための営業と、工事業者や市関係部局との連携に注力し、無事に再オープンを迎えることができた。施設の利用中の事故や、施設・設備の破損等については、当財団独自に、「全国公立文化施設協会」による公立文化施設賠償責任保険等に加入し、リスク軽減を図っている。「竜巻など災害発生時の対応」については、これまでに、地震、火災などを想定した総合防災訓練を年2回実施している。今後、自然災害の他、防犯対策などの想定も取り入れて訓練やマニュアルの整備をしていく。</p> <p>2. 貸し館業務・施設管理 再オープンに際して、利用者に施設を活用してもらえるよう、機材や設備の様々な修繕を実施した。また、会議室48の机を新規に入れ替えたことや、上手控室に新規に椅子を入れたことなど、利用者目線で使い勝手が良くなるよう、設備を更新した。</p> <p>3. 市民の劇場、市民ふれあい事業 前回のモニタリングで、地域文化の拠点施設としての機能が発揮されていることを評価していただいたことを励みとし、25年度下半期においては、鑑賞型事業としては「吉田兄弟コンサート」が完売になり、沢山の市民の方々に津軽三味線とクラシックの融合という新しい演奏形態の事業を楽しんでいただけた。市民参画創造型では、市民スタッフとともに作り上げた「ぎふアジア映画祭」「市民スタッフ事業」、そして「楽市JAZZ楽団事業」がいずれも盛況のうちに完了できた。普及啓発・育成型では「戯曲づくりワークショップ」のリーディング発表会が実施され、独自にワークショップで生み出された作品をもとに見事な舞台として発表できた。</p>
<p>今後の取り組み</p>	<p>1. 貸し館業務 耐震補強工事による休館のため、代替施設の豊富な小規模の各室は、利用がまだまだ少ない現状である。その対応として、顧客の個別訪問や情報誌でのPRをしたうえで、利用相談会を実施する。実際に施設を見ていただきながら、再オープンにより仕様が変わった部分や、駐車場の利用方法について、丁寧な説明をする。特に、再オープンにより新設された練習スタジオ・和室は稼働率が低いため、周知を強化する。</p> <p>2. 施設管理 ①経年劣化に加え、10か月間の休館により、給排水設備を中心に、設備の劣化が進んでいる。日ごろからの点検を重視し、可能な限り早目の修繕を実施していく。 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. 市民の劇場・市民ふれあい事業 ①「楽市JAZZ楽団」事業の総オーディションを実施し、第3期メンバーで再始動する。学校等への出前コンサートの企画、実施をする。第7回ぎふ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」の講座を月2回ペースで7月から実施する。 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。 ⑤9月実施の「TSUKEMEN LIVE」開催に向けて準備をしていく。 ⑥「第36回ぎふアジア映画祭」では、11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。 ⑦「市民スタッフ事業」では、来年度10周年の記念事業となるため、どういった企画を実施するか市民スタッフと会議を重ねている。 ⑧第16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月に開催するための準備をしていく。また、前回採択された5月～7月に開催される3事業について支援していく。 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こどもオペラ「ヘンゼルとグレーテル」は、7月の開催に向けて広報を充実し、実施準備する。</p>

## ●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。  
耐震補強工事により平成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2～3月のみとなるが、休館中であっても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、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、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、設備の更新や駐車場の利用方法の整理等努力していることは評価できる。  
また再オープン後も円滑な会館運営が行われており、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。

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バランス良く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。地域に根差した活動を行う楽市JAZZ楽団をはじめ、その他の継続事業は順調に行われており、鑑賞型事業である「→Pia-no-jaC← LIVE」や「吉田兄弟コンサート」ではチケットが完売するなど盛況であった。特に、「→Pia-no-jaC← LIVE」は学チケの利用が高く、若年層を取り込むことができた良い例であった。

また市主催の委託事業である「アートパフォーマンス」においても、効果的な宣伝ができたためチケット販売が好調であったことや、スムーズな運営が行われ成功に終わったことは、市民の劇場開催で培われた豊富な知識や経験によるためと考えられ、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。
- ・文化会館利用者による柳ヶ瀬のにぎわい創出についても、検討されたい。
- ・市民会館の駐車場不足を解消するため、他施設の駐車場を利用するなど検討されたい。
- ・アンケートの満足度が高いことは評価できる。