

平成 28 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

●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 文化芸術課
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)	333, 102, 857円(平成28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

		H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期
利用者数(単位:人)		84,396	94,133	60,801	97,400	65,221
各室稼働状況(%)	催し広場	35.6%	43.1%	25.2%	55.3%	31.3%
	小劇場	46.7%	72.3%	46.7%	70.1%	55.0%
	練習室	73.9%	82.7%	94.9%	86.3%	74.4%
	展示室	51.1%	60.1%	49.7%	66.7%	46.0%
	会議室	92.0%	89.9%	89.1%	93.5%	85.3%
	音楽関係室	90.4%	88.6%	93.8%	97.6%	98.9%
	美術工芸室	89.2%	94.7%	88.0%	86.3%	86.4%
和室		65.3%	74.4%	73.7%	73.8%	65.9%

●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11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（大正琴）＆出前講座 ④松竹大歌舞伎 ⑤市民スタッフ事業 ⑥市民プロデュース公演応援プロジェクト〈公募〉 ⑦ぎふ演劇ワークショップ ⑧フォレストコンサート in 岐阜	①市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」事業 ・4月9日（土）「駅前ライブ」実施 ・6月5日（日）「三輪北小学校出前コンサート」出演 ・7月18日（月・祝）「ぎふメディアコスモス開館1周年記念事業」出演 ・8月18日（木）「管楽器で参加！夏休みジャズ・ビッグバンド体験教室」実施 参加者26人 ・8月25日（木）「愛Wishプロジェクトwith楽市JAZZ楽団」出演 ②戯曲づくりワークショップ＆リーディング発表会 ・6月から月1、2回ペースで開催中 受講者27人 ③子ども伝統文化体験教室・発表会（大正琴）＆出前講座 ・8月4日（木）、5日（金）、7日（日）「子ども伝統文化体験教室・発表会」実施 参加者11人、発表会48人 ④松竹大歌舞伎 ・9月21日（水）入場者数1,501人 ⑤市民スタッフ事業 ・9月22日（木・祝）市民スタッフ チャレンジ企画第2弾「がんばれ若鮎」岐阜でみつけた未来の星」実施 122人 ⑥市民プロデュース公演応援プロジェクト〈公募〉 ・7月16日（土）第20回審査会実施 ・5月29日（日）第19回採択事業「めぐる季節に想う故郷」公演実施 入場者数 71人 ・7月10日（日）第19回採択事業「声宣会 オペラシリーズNo. 24 モーツァルト作曲 歌劇「魔笛」」入場者数 286人 ⑦ぎふ演劇ワークショップ ・5月5日（木）～8日（日）「高校生の部」実施 参加者829人 ⑧フォレストコンサート in 岐阜 ・9月11日（日）入場者数1,440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、病虫害等調査・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。 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。 ・小劇場パワーアンプ修繕 ・催し広場男子トイレ給水制御弁取替修繕 ・催し広場屋上南側集水樋防水修繕 ・F-5送風機及びF-4、F-6風機修繕 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。 ・街並ギャラリー西3面壁紙張替 ・第1美術工芸室作業機の補修
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	・7月1日～7月31日までの施設利用者(団体)131団体に「ご利用者カード」への記入を呼び掛け、111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」「他施設の候補を考えたか」「利用の決め手」「当施設を以前から知っていたか」「情報媒体」。 ・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 111枚(回収率84.7%) 「使用会場」 催し広場 5.0%、小劇場 5.8%、練習室 9.2%、展示室 9.2%、会議室 23.3%、音楽室 13.3%、音楽スタジオ 6.7%、録音室 0%、第一美工 12.5%、第二美工 5.8%、和室(舞台付) 1.7%、和室(茶室付) 7.5% 「職員の対応」 非常に良い 64.9%、良い 27.9%、普通 7.2%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「敏速な対応」 非常に良い 64.0%、良い 27.0%、普通 9.0%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「的確な対応」 非常に良い 64.9%、良い 26.1%、普通 9.0%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「館内清掃」 非常に良い 59.5%、良い 30.6%、普通 9.9%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「備品満足度」 非常に良い 45.0%、良い 35.1%、普通 18.0%、悪い 2.3%、非常に悪い 0%、無記入 0.9% 「今後も利用したいか」 思う 94.6%、思わない 0%、無記入 5.4% 「他施設の候補を考えたか」 考えなかった 64.9%、考えた 26.1%(他施設…市民会館、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、岐阜産業会館、ふれあい福寿会館、岐阜市青少年会館、ぎふメディアコスモスなど) 無記入 9.0% 「利用の決め手」 使用料金 20.9%、附属設備 4.8%、収容人数 10.3%、交通の便・駐車場 21.6%、利用時間 9.9%、職員の対応 6.6%、知人の紹介 2.2%、岐阜市の施設である 10.6%、利用目的に合う 12.1% その他 1.1% 「当施設を以前から知っていたか」 はい 88.3%、いいえ 9.0%、無記入2.7% 「情報媒体」 広報ぎふ・新聞・雑誌等 15.8%、HP・インターネット 52.6%、知人の紹介・口コミ 31.6%、利用相談会・見学会・営業活動 0%、その他 0% (主な意見) ・いつも大変お世話になります。今後ともよろしくお願いします。 打合せを含めすみやかな対応に感謝いたします。 ・どなたにもこやかに対応して下さい、言葉遣いも丁寧で、気持ち良く利用させて頂いております。施設内は清潔で、静かな為、今後も機会があればぜひ利用させて頂きたいです。ありがとうございます。
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てい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) ・和室用のイスがもう少しあるとうれしい。→利用者の要望も多いことから、今年度購入を予定している。 ・ドラムのシンバルが気になります。→音楽スタジオは稼働率が高いため備品の消耗が激しい。音響担当と確認を行ったが、消耗は見受けられるものの利用に支障はないため、破損時には交換可能であることを説明しご理解いただく。

●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	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	S	S
		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				S
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	・管理経費は効率の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。	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				S
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し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28年度上半期において、昨年度比で、施設使用料が約237万円増加した。これは催し広場の利用が増え、加算対象となるアイドルグループのファンイベントや有料の講演会などの利用が多かったことが大きく影響している。また、過去に岐阜商工会議所を利用して一般企業についても一部利用が定着し、施設の稼働に貢献している。一方、小劇場や練習室については、ぎふメディアコスモスやぎふ清流文化プラザといった競合施設の影響が大きく、有料公演の減少や定期利用にいたっていた団体の利用がなくなる等厳しい状況となっている。更なる利用促進を図るため、上半期には、新規団体確保に向け、9月12日(月)・13日(火)に利用相談会を実施した。イベント設営企業や任意団体、楽器店、アウトソーシング企業などを中心に営業を実施し、11団体24名が来館され、新規のバンドの利用などにつながった。 2. 施設管理 開館から32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、下記のような運営努力を行い、施設の安全性及び利便性向上やエコオフィスに取り組んでいる。 ①街並ギャラリー西3面壁紙張替え、第1美術工芸室の作業機の調整などの適切な改善を実施した。 ②施設の安全管理に必要な改修工事については、優先順位を決定して、すぐに岐阜市に提案するなど、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が可能となり、電気料金の節約に努めた。 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」事業では、ぎふメディアコスモス1周年記念イベントや地域の小学校等の演奏依頼を受けて演奏を実施し、地域の活性化に貢献した。また、夏には小学生～高校生対象の「夏休みジャズ・ビッグバンド体験教室」を実施し、青少年がジャズの特徴や演奏のコツを学べる貴重な機会を提供した。 ②「子ども伝統文化体験教室」では、触れる機会の少ない大正琴に触れ、演奏を学んでいただくとともに、一緒に練習した友だちと舞台に立つという貴重な経験を提供した。 ③「ぎふアジア映画祭」では、9月16日に市民スタッフとともに、柳ヶ瀬商店街でポスターやチラシを各商店などに持って回り、開催の機運を盛り上げ、まちの賑わいづくりに貢献している。 ④「ぎふ演劇ワークショップ」では、高校生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高校生を対象に、地元で活躍する劇団員から演劇の基礎を学ぶとともに、学校や所属団体の枠を超えた交流の場を提供した。 ⑤「フォレストコンサートin 岐阜」では、チケットが完売し、市民のニーズに応えることができた。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	1. 取組み状況 昨年度には新規利用者獲得のための活動についてご評価いただいた。今年度も新規の利用促進に取り組み、希望の施設が空いていない場合でも代替施設の利用を提案し、積極的に予約の確保に努めることで、稼働率の向上に繋げている。昨年度末に実施したサイン表示の更新やデジタルサイネージの運用も利用者や来館者から好評を得ており、刷新したパンフレットについても、HPにも公開することで充実した情報提供が可能となり、新規利用者獲得のツールとして活用している。 2. 貸館業務・施設管理 これまでも評価いただいたように、年2回実施する利用者アンケートではいずれの項目にしても「非常に良い」「良い」の回答を多くいただいているが、アンケート満足度の高さに甘んじることなく、常に利用者からのご意見を取り上げていきたい。また、施設の修繕や安全管理に関しては、事故等なく施設運営を行っている。地震や火災などを想定した総合防災訓練を年2回実施しているが、休日や夜間帯の少数勤務体制を想定したより実践的な避難訓練に取り組み、防災危機意識を高めている。 3. 市民の劇場・市民ふれあい事業 これまでも市民協働や子ども向け事業等による地域の文化振興への貢献を評価していただいているが、今期も市民参画創造型事業である「楽市JAZZ楽団」事業においては、積極的に地域の学校やイベントの出演依頼を受けることで、地域の文化振興に貢献している。また、下半期には0歳からのコンサートとして「音楽のおくりもの」を実施することで親子でクラシックに親しむ機会を提供する。「ぎふアジア映画祭」、「市民スタッフ事業」など、市民との協働による地域に根差した事業を多く実施することでも、地域の活性化に貢献していく。特に「市民スタッフ事業」については、「織田信長公岐阜入城・岐阜命名450年プレイイベント」として織田信長公の映画を上映することで、岐阜市とも連携して事業を実施する。

今後の取り組み	1. 貸し館業務 ①上半期は催し広場の利用が増加したことが要因で、施設全体としての利用料は増加となった。利用料の増加に貢献したアイドルグループのファンイベントは下半期にも利用があり、合同就職説明会や試験など来年度にも利用の期待できる催しもあるため、営業活動を継続して行うことで利用の定着を図っていく。一方、小劇場や練習室については昨年開館した2施設との厳しい競争環境にあり、利用が減少傾向にあるため、文化団体や過去の利用団体等を対象に営業活動を行い、利用状況の改善を進めて行く。 2. 施設管理 ①経年劣化に伴う故障、異常を念頭に置き、こまめな日常点検を実施し、速やかな修繕対応、岐阜市への工事要望を実施する。 ②気候の急な変動など冷暖房需要が高まった場合や燃料費の高騰などにも対応できるように、省エネマニュアルに沿って、光熱水料費の節約に努めるように取り組んでいく。 3. 市民の劇場・市民ふれあい事業 ①「楽市JAZZ楽団」では、学校への出前コンサートや、ジャズ講座、プレイベントを含めた第9回ぎふジャズフェスティバルの実施を準備していく。 ②「戯曲づくりワークショップ」の講座を月2回ペースで6月から実施し、1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。 ③「子ども伝統文化体験教室・発表会＆出前講座」では、12月に市内小学校で能楽出前講座を実施する。 ④「第38回ぎふアジア映画祭」では、11月5日(土)～12月4日(日)にかけて、アジアの8ヶ国15作品を上映し、展示企画や文化講座など特別企画も実施する。市民スタッフとともに、広報や当日運営に取り組んでいく。 ⑤「ぎふ演劇ワークショップ」では、2月に一般の部、3月に中学生の部を開催する。 ⑥「市民スタッフ事業」では、岐阜織田信長公岐阜入城・岐阜命名450年プレイベントとして、「風雲児織田信長」の映画上映と女優香川京子のトークショー等を開催する。 ⑦第21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11月から実施し、審査会を来年1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3月に開催される事業について支援をしていく。 ⑧「市民スタッフ育成事業」では、岐阜市の文化に詳しい人の講演や、他施設への出張を予定している。
----------------	--

●所管課の意見

適切な人員配置及び業務委託により、安全に十分留意した管理運営が行われている。 全体の稼働率としては、平成27年度上半期と比較すると若干減少しているが、大規模なイベント開催などで催し広場の稼働率向上により、利用者数は大幅に増加している。各室ほぼ横ばいの中、練習室の稼働率が減少しているため、リピーターの確保に努めつつ、新規団体の獲得など稼働率向上につなげることを期待する。 本施設は、開館30年以上経過し、経年劣化が進んでいるが、催し中の不具合が発生することなく、利用者が安全に利用できるように、日頃の点検及び早期の修繕が欠かせない状況となっている。このような中、機器の修繕など早期の対応を行い、安全に貸し館及び舞台運営をできていることは評価できる。 指定事業においては、岐阜市で活動したり、岐阜にゆかりのある人や団体を市民ボランティアから吸い上げ、市民に紹介する事業や、本市が推進し、2017年に迎える「織田信長公岐阜入城・岐阜命名450年」に先駆け、市民スタッフ事業において市民と協働し、信長公に関する取材を行い、映像化するなど積極的に取り組んでいることは、評価できる。その他指定事業等の開催がある下半期については、より多くの市民を巻き込み、文化芸術の振興を期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

・施設の安全な管理がしっかりとなされている。 ・「フォレストコンサートin岐阜」は評判が良く、素晴らしい企画だった。引き続き利用者のニーズを把握するよう努力されたい。 ・モニタリングについて、上半期として、どの程度計画を達成しているのか客観的に見て判断するのであれば、事業計画等を上半期と下半期に分ける必要がある。しかし、もともと予算及び事業計画等は年度で設定していることから、年2回(上半期と下半期)ではなく年1回で良い。市は制度の改善を検討されたい。
--