

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(岐阜市民会館)	所管課	市民参画部 文化芸術課
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	☐ 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		

●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)		49,793	70,810	38,273	91,332	44,182
各室稼働状況(%)	大ホール	32.5%	57.8%	36.4%	57.2%	33.3%
	展示ギャラリー	28.6%	39.1%	26.5%	55.4%	26.4%
	会議室80	37.1%	37.3%	34.1%	45.8%	29.9%
	会議室48	66.9%	67.7%	46.7%	55.4%	36.8%
	多目的ルームA	38.9%	34.8%	29.3%	44.6%	27.0%
	多目的ルームB	35.4%	38.5%	25.1%	45.8%	22.4%
	練習スタジオ	44.0%	28.6%	35.1%	30.4%	28.2%
和室		21.7%	23.0%	32.3%	30.4%	10.9%

●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職員9人を配置し、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（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 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 ・月1回の点検を実施 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。 ・ホール照明器具修繕 ・重量電動シャッター修繕 ・屋根塗装修繕等、 利用者の利便性向上に繋がる修繕を実施した。 ・西側駐車場サイン修繕 ・東棟入口コンセント回路修繕(扇風機設置用) ・トイレ用緊急通報装置修繕
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1日～9月15日までの施設利用者(団体)92団体に「ご利用者カード」への記入を呼び掛け、84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」「当施設を以前から知っていたか」「利用の決め手」「情報媒体」。 ・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 84枚(回収率91.3%) 「使用会場」 大ホール 11.9%、展示ギャラリー 2.4%、会議室80 22.5%、会議室48 26.2%、多目的ルームA 13.1%、多目的ルームB 6.0%、和室 6.0%、練習スタジオ 11.9% 「職員の対応」 非常に良い 53.6%、良い 41.7%、普通 4.7%、悪い 0%、非常に悪い 0% 無記入 0% 「敏速な対応」 非常に良い 53.6%、良い 41.7%、普通 4.7%、悪い 0%、非常に悪い 0% 無記入 0% 「的確な対応」 非常に良い 57.1%、良い 36.9%、普通 4.8%、悪い 0%、非常に悪い 0% 無記入 1.2% 「館内清掃」 非常に良い 51.2%、良い 42.9%、普通 6.0%、悪い 0%、非常に悪い 0% 無記入 0% 「備品満足度」 非常に良い 45.2%、良い 40.5%、普通 11.9%、悪い 2.4%、非常に悪い 0% 無記入 0% 「今後も利用したいか」 思う 97.6%、思わない 1.2% 無記入 1.2% 「当施設を以前から知っていたか」 はい 81.0%、いいえ 11.9% 無記入 7.1% 「他施設の候補を考えたか」 考えなかった 38.1%、考えた 50.0%(他施設…商工会議所、清流文化プラザ、北東部コミュニティセンター、ぎふメディアコスモス、ワークプラザ、岐阜市文化センター、長良川国際会議場、岐阜ホテルキャッスルイン、ドリームシアター、ふれあい会館、各務原市民会館、公民館) 無記入 11.9% (主な意見) ・初めての写真展でなれてなかったですが、スタッフの方がフォローしてくださり、無事おわる事ができました。駅から近い事もあり、車のない私にとって、とても助かりました。お客様の声からも、けいぞく的にと、言葉もいただいたので、第2段もやりたいなあと考えてます。3日間、大変お世話になりました。良きけいけんをさせてくれて、ありがとうございました。 ・急な相談にも関わらず、迅速に対応してくださりました。良い会を開催できました。ありがとうございました。
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) ・冷暖房費だけでもサービスして欲しい。 →冷暖房の料金については条例で規定されていることを十分に説明し、現状をご理解いただくように努める。 ・駐車場が少ない。地下の駐車場を開放してほしい。 →現在、地下の駐車場は主催者限定の駐車場になっていることを説明をし、ご理解いただくように努める。 ・会場入口から階段までの石畳が高齢者が増えて危ないので、カーペット等の手当をしてください。客席後方の扉が5mm近く隙間があいています。黒い布でカバーされていますが、ゴムが劣化しているような気がします。 →1階ホールの石畳が高齢者には危ないため、カーペットを設置することについては、敷いたカーペットにつまずく方もいるため、設置について状況を見極めたうえで、検討をします。黒い布とはホールの出入口に設置してある「遮光幕」の事と思われます。そしてその「ゴム」とは、扉についている音や光漏れ防止のゴム製のパッキンのことと思われます。扉のゴムは実際、劣化が激しい扉もあったので、現状を把握したうえで、修繕を検討をしていきたい。 ・トイレを和式から洋式にできるかぎりしてほしいですね。 →和式トイレについては、既に岐阜市へ要望しており、一部洋式への取替えを進めている。今後も、引き続き現状を観ながら状況をみながら岐阜市へ要望していく。

●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、業務改善に取り組めているか	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離れていないか	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合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 市民会館大ホールは、昨年度上半期と比べて利用日数が3日減、利用額25万円と減少となった。リピーターは堅調な動きでほぼ継続的な利用であった。ただし、定期的に利用している演劇団体の利用が、昨年度の3公演から、1公演少なかったことが影響した。今後は、リピーターの確保とともに、企業にも繰り返し営業することで、利用者のニーズを把握し、稼働率アップにつなげたい。会議室80、会議室48及び、多目的ルームA・Bについては、リピーターの利用に加え、月に3回以上定期利用いただけた新規利用者が増えた。 また、9月6日(火)・7日(水)に開催した利用相談会では、保険会社やアウトソーシング企業、地元文化団体などを中心に営業を実施した結果、7団体8名が来館された。利用者アンケートにも市民会館を知ったきっかけが利用相談会・見学会と答えている団体が2団体あり、利用相談会開催の効果が表れた結果になった。 2. 施設管理 耐震補強工事は完了したものの、施設は築50年近くになっており、常日頃からチェックとメンテナンスが欠かせない状況である。利用者の利便性を高め、気持ちよく使っていただけるよう、下記のような対応を取った。 ①市民会館西側駐車場の各種サイン類が、経年劣化により認識しにくくなっており、利用者がサインを読み取れない等不便であった。そのため利便性の観点から取替及び一部サインの文字追加を行った。 ②大ホールロビー下手男子トイレ及び女子トイレ内多目的トイレに設置してある、緊急通報装置用呼出ボタンと事務所内の呼出表示機が、経年劣化により動作不良が生じていたため取替修繕を行った。 ③市民会館東棟1階ロビーにおいて、夏場来館者が快適に過ごせるよう扇風機を設置した。その取り付けに際して電源を増設必要があったため、既設コンセント回路の修繕を行った。 ④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。 ⑤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で、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上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「松竹大歌舞伎」公演では、日本の伝統文化の継承及び普及のために、市内の小中学生、保護者を招待した。 ⑥「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 前期に新規団体獲得に向けての積極的な活動を評価していただいた。今期は、会議室80にて企業の展示会や試験会場としての利用が多かった。また会議室48、多目的ルームA・Bでの企業の面接や文化団体の継続利用や、練習スタジオを複数のバレエ団体が稽古場としても継続的に利用され、利用日数、利用額とも大幅に増えた。各室については、46団体の新規利用があり、これまでの営業活動が実を結んだ。 今後も利便性の向上や積極的な営業を行い、より一層の新規団体の獲得に向けて活動していく。 2. 貸し館業務・施設管理 27年度下半期には利用者へのきめ細やかな対応について評価していただいた。その点は、利用者アンケート調査においても、どの項目でも「良い」以上で、「今後も利用したい」の回答が約98%であったことにも表れている。また、利用相談会をきっかけに会館を利用した団体が2団体いたことから、下半期の利用相談会では企業を含め、文化団体のPR先を再度見直し、最近、会館の利用をしなくなった団体にも改めて営業を行う。さらにリピーターにも継続利用してもらうよう働きかける。 施設管理については安全に管理運営されている。今後も引き続き経年劣化等による故障や異常に敏速に対応するため、点検と現状の把握、早目の修繕を実施していく。 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歳児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 貸し館については、ホールと和室の利用日数、利用団体とも減少したが、それ以外の施設は好調で全体としての利用料金は増加となった。各室の新規利用者46団体の中には、リピーターとして継続使用している団体もいるため、次回の予約の確認して利用を継続してもらうよう、積極的な営業活動をしていく。また、上半期の利用内容として、特に企業展示、資格試験・事前セミナー、面接等、ダンスの稽古場所としての利用が多かったため、次回利用相談会ではその点を重点的にPRをする。 2. 施設管理 ①1月中旬から3月中旬にかけてホールの舞台電動吊物機構の一部改修工事を行う。 ②吊物機構の改修工事に合わせて、迫機構の一部改修及び、照明設備のメインPCの改修を行う。 ③1月以降に、ホールの1階と2階の女子トイレの和式便器を和式と洋式が同数になるように工事を行う。 ④来年度に向け、直流電源装置蓄電池新工事や空調の改修工事が実施されるよう岐阜市へ要望していく。 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～12月4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。

全体の稼働率は、平成27年度上半期と比較すると大ホール、和室を除き増加している。これは、日頃からのきめ細やかな対応・営業活動が実を結びリピーターの確保、新規団体の獲得などに繋がったものと考えられ、近隣に同様の施設がある中で、大変評価できる。今後も丁寧に対応を行い、稼働率向上につなげることを期待する。

建築後約半世紀経過している本施設において、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、安全はもちろんであるが、利用者目線で適切な修繕等を行い、施設を安全・安心の貸し館業務が運営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。