

平成 29 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29年4月1日～平成34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)	334, 402, 000円(平成29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	・建築年月:昭和59年9月 ・建築面積:3,224.63㎡、建築延面積:10,270.21㎡ ・催し広場、小劇場、練習室、展示室、第1会議室、第2会議室、音楽室、録音室、音楽スタジオ、第1美術工芸室、第2美術工芸室、和室(舞台付)、和室(茶室付)、囲碁室、街並ギャラリー		

●利用状況

		H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期
利用者数(単位:人)		70,069	90,929	84,396	94,133	60,801
各室稼働状況(%)	催し広場	41.1%	55.3%	35.6%	43.1%	25.2%
	小劇場	50.9%	69.5%	46.7%	72.3%	46.7%
	練習室	75.0%	77.1%	73.9%	82.7%	94.9%
	展示室	51.7%	62.0%	51.1%	60.1%	49.7%
	会議室	81.8%	91.6%	92.0%	89.9%	89.1%
	音楽関係室	98.3%	97.6%	90.4%	88.6%	93.8%
	美術工芸室	94.9%	97.0%	89.2%	94.7%	88.0%
	和室	57.4%	66.9%	65.3%	74.4%	73.7%

●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初心者のためのダンスワークショップ ③子ども伝統文化体験教室・発表会（和太鼓）＆出前講座 ④松竹大歌舞伎 ⑤音楽の絵本JIVE 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岐阜市中学校美術作品展2017 ⑨高嶋ちさ子 12人のヴァイオリニスト ⑩「楽市JAZZ楽団」地域貢献事業 ⑪「戯曲セミナー＆リーディング発表会」 ⑫春風亭昇太独演会	①市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」事業 ・4月22日（土）「駅前ライブ」実施 ・4月23日（日）「追加メンバーオーディション」実施 一般4名、学生6名入団 ②初心者のためのダンスワークショップ〜クラシックバレエ編〜 ・7月23日（日）参加者22人 ③子ども伝統文化体験教室・発表会（和太鼓）＆出前講座 ・8月19日（土）、20日（日）「子ども伝統文化体験教室・発表会」実施 参加者27人、発表会60人 ④松竹大歌舞伎 ・9月3日（日）入場者数 2,614人 ⑤音楽の絵本JIVE ・9月10日（日）入場者数958人 ⑥市民プロデュース公演応援プロジェクト〈公募〉 ・7月14日（金）第22回審査会実施 ・7月1日（土）第21回採択事業 エウロリリカ オペラの魅力「オペラにみる愛の形」公演実施 入場者数 178人 ・7月16日（日）第21回採択事業「ソリストと合唱、オペレッタコンサート」公演実施 入場者数 457人 ⑦ぎふ演劇ワークショップ ・5月4日（木）～7日（日）「高校生の部」実施 参加者784人 ⑧岐阜市中学校美術作品展 ・4月から毎月市内中学校2校の作品展示 ⑨高嶋ちさ子 12人のヴァイオリニスト ・9月24日（日）入場者数 1,454人 ⑩「楽市JAZZ楽団」地域貢献事業 ・8月23日（土）「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 ⑪「戯曲セミナー＆リーディング発表会」 ・7月から月1、2回ペースで開催中 受講者26人 ⑫春風亭昇太独演会 ・7月2日（日）入場者数487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。 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。 ・F3送風機用電動機修繕 ・小劇場多目的トイレ洗浄管水漏れ修繕 ・空調用冷温水二次ポンプ2号修繕 ・催し広場北側出入口扉ガラス取替修繕 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。 ・誘導灯修繕 ・CDプレーヤー修繕 ・催し広場2階ウォールコンセントほか取替修繕 ・催し広場控室1スタンド鏡修繕
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	・7月10日～8月10日までの施設利用者(団体)111団体に「ご利用者カード」への記入を呼び掛け、88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 88枚(回収率79.3%) 「使用会場」 催し広場 3.1%、小劇場 6.2%、練習室 8.2%、展示室 6.2%、会議室 22.7%、音楽室 13.4%、音楽スタジオ 5.2%、録音室 0%、第一美工 15.5%、第二美工 7.2%、和室(舞台付) 3.1%、和室(茶室付) 9.3% 「職員の対応」 非常に良い 63.6%、良い 31.8%、普通 4.5%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「敏速な対応」 非常に良い 63.6%、良い 31.8%、普通 4.5%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「的確な対応」 非常に良い 63.6%、良い 31.8%、普通 4.5%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「館内清掃」 非常に良い 53.4%、良い 40.9%、普通 5.7%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「備品満足度」 非常に良い 51.1%、良い 33.0%、普通 14.8%、悪い 1.1%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「今後も利用したいか」 思う 100.0%、思わない 0%、無記入 0% 「他施設の候補を考えたか」 考えなかった 79.5%、考えた 19.3%(他施設…じゅうろくプラザ、ハートフルスクエアG、ぎふメディアコスモスなど) 無記入 1.1% 「利用の決め手」 使用料金 20.9%、附属設備 6.4%、収容人数 7.0%、交通の便・駐車場 27.8%、利用時間 7.5%、職員の対応 4.8%、知人の紹介 3.7%、岐阜市の施設である 10.7%、利用目的に合う 10.2% その他 1.1% 「当施設を以前から知っていたか」 はい 92.0%、いいえ 8.0%、無記入0% 「情報媒体」 広報ぎふ・新聞・雑誌等 0%、HP・インターネット 100.0%、知人の紹介・口コミ 0%、利用相談会・見学会・営業活動 0%、その他 0% (主な意見) ・毎回、利用させて頂いております。いつもありがとうございます。職員の方々の対応はすばらしいですね。 ・毎年開催しているオカリナフェスタを、文化センター小劇場で開催させていただいて3回目になります。設備・音響が好評で、今後も継続して開催させて頂きたく存じます。 ・施設がきちんとして使いやすいので、お掃除もきれいにしてくださっています。いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
利用者からの要望・苦情と対応・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) ・パネルの固定するネジが破損している。入口の案内板の脚がゆるんでいる(利用者アンケートの「備品満足度」に「悪い」をつけられた団体のご意見)。 →展示パネルについては応急処置では対応が難しいため、専門業者による修繕を予定している。案内板については、緩みが確認できたため締め直しを行った。 ・トイレの洋式化をすすめてほしい。(高齢者が多いため) →要望の多かった女子トイレについては昨年度に一部洋式化の改修工事が実施された。今後、他の女子トイレや男子トイレについても改修の要望を市にお伝えしていく。

●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	平等利用を確保するための体制	・岐阜市の文化芸術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	文化芸術事業を行っていく上での方針と 主な事業計画	・市民の文化芸術への参加・参画の促進、文化芸術の普及・啓発、文化 芸術を担う人材の育成、優れた文化芸術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	・岐阜市の文化芸術振興の拠点施設として、文化芸術に関する相談、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	・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(利用者に対するサービスの 向上)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	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・新規利用者の獲得、リピーター確保による利用促進を図っているか	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制	・施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	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	管理経費縮減の具体的方策	・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
		スタッフ配置の妥当性(効率的な管理運 営を図るための体制など)	・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	スタッフの管理、監督体制など	・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 ・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
		スタッフの人材育成の方策	・業務に必要な研修を実施し、資質の向上に努めているか	A	A	A
		リスクへの対応方策・能力(利用者の安全 確保策、非常時の対応マニュアルな 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 制が整っており、実際発生した際には対応ができたか ・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	・施設管理業務を行う上での方針に沿った修繕を行っているか ・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	地元の文化団体等の育成	・地元のアーティストを活用するなどし、文化団体等の育成に努めている 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、地域の文化 芸術を通じた地域振興に取り組んでいるか ・まちのにぎわいへの地域貢献しているか	A	A	A
		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29年度上半期において、昨年度比で、施設使用料が約8万円減少した。これは催し広場の利用が増えたものの、小劇場と会議室の利用が減少したことが影響している。小劇場については加算対象となる有料の舞台公演の減少が要因として大きい。会議室については平日に定期利用のあった外国人就労・定着支援研修が無くなったことが大きく影響した。その他各室についても、利用者の高齢化によるサークルの解散等が影響し、継続利用者が減少しつつある。新規利用者の獲得や利用促進を図るため、8月29日(火)・30日(水)に開催した利用相談会では、塾やアウトソーシング、ピアノ教室などを中心に営業を実施した結果、16団体39名が来館された。 2. 施設管理 開館から33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催し広場屋上南東側集水樋防水修繕や舞台付和室の舞台幕開閉装置修繕などの適切な修繕を実施した。 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、及び同楽団による地域貢献事業では、音楽監督である野々田、粥川両氏に織田信長公岐阜入城・岐阜命名450年記念冠事業として、織田信長公と濃姫をモチーフとしたオリジナル曲の作曲を依頼した(「夢幻～信長と濃姫～」と命名)。11月のさんぽde野外ライブtoスペシャルライブ、1月の第9回ぎふジャズフェスティバルで披露するため練習に励んでいる。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、子どもたち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和太鼓に触れ、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、8月10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「春風亭昇太独演会」、「音楽の絵本JIVE」、「高嶋ちさ子 12人のヴァイオリニスト」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。また、「音楽の絵本JIVE」では親子で音楽に親しむ貴重な機会を提供することができた。 ⑥「松竹大歌舞伎」公演では、2,000人以上の方に楽しんでいただけた。また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。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	1. 取組み状況 昨年度には会議室、美術工芸室の稼働率維持についてご評価いただいた。今年度も引き続き利用促進に取り組んでおり、施設全体の稼働率は向上傾向にある。3月にリニューアルしたホームページの効果もあり、新規利用者の利用問い合わせを多くいただいている状況のため、実際の利用、そして利用の定着につながるよう、利用者のサポート等に取り組んでいる。 2. 貸し館業務・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 昨年度には、市民のニーズを反映した事業を企画する中での若手層や子どもたちの集客という次世代の育成についてご評価いただいた。今年度も0歳からのコンサート第6弾として「音楽の絵本JIVE」を実施することで、親子でジャズやクラシックに親しむ機会を提供し、チケットは完売という結果を出すことができた。また、「春風亭昇太独演会」についても落語という市民のニーズと合致する事業を実施したことで、チケットは完売となった。その他事業についても「高嶋ちさ子 12人のヴァイオリニスト」もチケットが完売、「松竹大歌舞伎」においても例年を大幅に上回るチケットの販売という結果を得ることができ、音楽や伝統芸能の普及という形で地域の文化振興に貢献している。さらに「初心者のためのダンスワークショップ」では、新たに子どもたちを対象としたダンスというジャンルの普及にも貢献した。
今後の取組み	1. 貸し館業務 ①昨年度に引き続き今年度も催し広場の利用は増加したものの、小劇場や会議室の減少分が大きく、施設全体としての利用料は減少となった。催し広場については、転職者向け合同企業説明会などが新たな利用となったため、利用の定着を図り、特に平日の利用促進を図っていく。利用の減少した小劇場や会議室についても平日の利用促進を図るため、駅に近い立地を活かしたPRを行っていく。また、文化団体だけでなく一般企業等にも積極的に営業活動を行うことで、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10回ぎふジャズフェスティバルの実施を準備していく。 ②「子ども伝統文化体験教室・発表会 & 出前講座」では、11月に市内小学校で能楽出前講座を実施する。 ③「第39回ぎふアジア映画祭」では、10月14日(土)～12月2日(土)にかけて、アジアの9ヶ国13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。 ④「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。 ⑤「市民スタッフ事業」では、「上を向いて歩こう」の映画上映とうたごえ広場を開催する。また「チャレンジ企画」では、「落語」を切り口に、全日本学生落語選手権「楽伝大賞」の優勝者を輩出するなど活躍が目覚ましい地元の岐阜大学落語研究会に出演していただく。 ⑥第23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11月に開催される事業について支援をしていく。 ⑦「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。 ⑧「市民スタッフ育成事業」では、「歌舞伎」「落語」など伝統芸能に深い造詣の深い大学教授の講演や、ボランティアの先進事例を学びに、「扶桑文化会館」へ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。
文化センターは開館して33年を迎えているが、事故を含め、施設運営に大きな影響を与える故障などが発生していないのは、日頃からの点検等の賜物である。また、異常を早期発見することで、修繕で終えることができ、円滑な施設運営ができていることは評価できる。
稼働率は比較的向上しているが、下半期は岐阜商工会議所が耐震工事を終え、11月からリニューアルオープンすることから、利用者の流出が懸念されるため、利用者定着を図ることを期待する。
指定事業においては、新たに「初心者のためのダンスワークショップ」を開催し、対象を初心者限定とすることで敷居を下げ、新たにダンスの普及に貢献したことは評価できる。更に新たな事業として「岐阜市中学校美術作品展」を開催することで、子どもたちの作品の発表の場を提供するとともに街並にやすらぎや彩りをもたらしたことは評価できる。
今後も文化の拠点として、アウトリーチを含め岐阜市の文化を親しむ土壌を培う一翼を担うことを期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

・施設の安全に留意した管理がしっかりとされている。
・利用者(利用団体も含め)アンケートの結果が良く、悪い点がほとんど無いのは、日頃から利用者の意見を吸収して対応しているからだと思われる。