

平成 30 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30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

		H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
利用者数(単位:人)		63,637	104,353	70,069	90,929	84,396
各室稼働状況(%)	催し広場	36.2%	62.6%	41.1%	55.3%	35.6%
	小劇場	52.7%	72.8%	50.9%	69.5%	46.7%
	練習室	77.3%	80.4%	75.0%	77.1%	73.9%
	展示室	47.4%	62.1%	51.7%	62.0%	51.1%
	会議室	85.2%	84.0%	81.8%	91.6%	92.0%
	音楽関係室	81.3%	92.9%	98.3%	97.6%	90.4%
	美術工芸室	90.3%	94.1%	94.9%	97.0%	89.2%
	和室	45.5%	66.3%	57.4%	66.9%	65.3%

●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絵本deクラシック ④子ども伝統文化体験教室・発表会＆出前講座 ⑤松竹大歌舞伎 ⑥市民スタッフ事業 ⑦第24回・第25回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2018 ⑨岐阜市中学校美術作品展2018 ⑩劇団ジャブジャブサーキット公演 ⑪「楽市JAZZ楽団」地域貢献事業 ⑫戯曲セミナー＆リーディング発表会 ⑬舞台「宇宙戦艦ティラミス」	①市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」事業 ・6月10日(日)「第4期メンバーオーディション」実施 43人入団 ②初心者のためのダンスワークショップ～モダンダンス(コンテンポラリー)編～ ・7月22日(日) 参加者24人 ③絵本deクラシック ・8月25日(土) 入場者数958人 ④子ども伝統文化体験教室・発表会(和太鼓)＆出前講座 ・8月18日(土)、19日(日)「子ども伝統文化体験教室・発表会」実施 参加者26人 発表会78人 ⑤松竹大歌舞伎 ・9月9日(日) 入場者数2,404人 ⑥市民スタッフ事業 ・9月29日(土) 市民スタッフチャレンジ企画「がんばれ若鮎」 「岐阜でみつけた未来の星」第4弾 入場者数79人 ⑦第24回・第25回市民プロデュース公演応援プロジェクト＜公募＞ ・7月12日(木) 第24回審査会実施 ・7月7日(土) 第23回採択事業「フィガロのいないフィガロの結婚!？」実施 入場者数 352人 ⑧ぎふ演劇ワークショップ2018 ・5月3日(木)～6日(日)「高校生の部」実施 参加者757人 ⑨岐阜市中学校美術作品展2018 ・毎月市内中学校2校の展示 ⑩劇団ジャブジャブサーキット公演 ・6月23日(土)、24日(日) 入場者数692人 ⑪「楽市JAZZ楽団」地域貢献事業 ・8月11日(土・祝)「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11人 ⑫戯曲セミナー＆リーディング発表会 ・7月より月1,2回のペースで開催中 受講者30人 ⑬舞台「宇宙戦艦ティラミス」 ・8月4日(土)、5日(日) 入場者数650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	経年劣化等による故障を受け、速やかに修繕を実施した。
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)96団体に「ご利用者カード」への記入を呼び掛け、81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 81枚(回収率84.4%) 「使用会場」 催し広場 5.4%、小劇場 7.5%、練習室 9.7%、展示室 7.5%、会議室 23.7%、音楽室 10.8%、音楽スタジオ 7.5%、第一美工 12.9%、第二美工 4.3%、和室(舞台付) 6.5%、和室(茶室付) 4.3% 「職員の対応」 非常に良い 58.0%、良い 35.8%、普通 6.2%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「敏速な対応」 非常に良い 59.3%、良い 33.3%、普通 7.4%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「的確な対応」 非常に良い 60.5%、良い 35.8%、普通 3.7%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「館内清掃」 非常に良い 59.3%、良い 34.6%、普通 6.2%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 0% 「備品満足度」 非常に良い 53.1%、良い 33.3%、普通 12.3%、悪い 0%、非常に悪い 0%、無記入 1.2% 「今後も利用したいか」 思う 97.5%、思わない 0%、無記入 2.5% 「他施設の候補を考えたか」 考えなかった 70.4%、考えた 23.5%(他施設…岐阜市民会館、じゅうろくプラザ、ハートフルスクエアG、ワークプラザ、ぎふメディアコスモスなど) 無記入 6.2% 「利用の決め手」 使用料金 18.2%、附属設備 5.7%、収容人数 12.5%、交通の便・駐車場 21.0%、利用時間 6.8%、職員の対応 3.4%、知人の紹介 2.3%、岐阜市の施設である 13.6%、利用目的に合う 14.8%、その他 1.7%、無記入 0% 「当施設を以前から知っていたか」 はい 90.1%、いいえ 7.4%、無記入2.5% 「情報媒体」 広報ぎふ・新聞・雑誌等 0%、HP・インターネット 66.6%、知人の紹介・口コミ 33.3%、利用相談会・見学会・営業活動 0%、その他 0% (主な意見) ・10年以上利用させていただき、感謝しています。 ・出演者の施設への印象もよかったです。ありがとうございました。 ・いつもお世話になります。またよろしくおねがいします。
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) ・ネットで空室状況が得られると良いと思います。 →ホームページでの空室情報の提供については、リアルタイムでの情報提供ができないこともあり、電話でのお問い合わせをお願いしている。 ・駐車場は不便(少ない)、早急にトイレの改善(洋式)を要望します。 →駐車スペースが限られており、各室の駐車場台数は1台としているためご理解いただく。トイレについては岐阜市へ男子トイレ洋式化の要望をお伝えする。 ・暑かったです。喫茶店がないのが…。 →空調の温度については連絡をいただければ調整させていただく旨、喫茶店についてはまだ開店時期が不明である旨を説明し、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	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(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	S
		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	A	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	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	A	A	A
		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				A

●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30年度上半期において、昨年度比で使用料が約20万円減少した。これは小劇場や会議室の利用額は増加したものの、催し広場や展示室の利用額が減少した影響が大きい。催し広場については、昨年度利用のあった東海地区規模の華道展や全国集会など複数日にわたる大きな催しが開催されなかった点大きく影響した。展示や試験会場としての新たな利用も入ったことから、上半期に引き続きアイドルイベントや合同転職説明会の利用があり、利用の定着が期待できるため、引き続き利用促進に取り組んでいく。9月19日(水)・20日(木)に開催した利用相談会では、製薬会社や楽器店、学校関係等を中心に営業を実施した結果、21団体42名が来館された。今後継続的に利用いただけるようしっかりとフォローを行っていく。 2. 施設管理 開館から34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 練習室排煙窓オペレーター取替修繕や小劇場舞台監視カメラ取替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冷暖房の温度設定を管理し、冷暖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することで、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ている。 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、昨年度末に全団員を一旦解散したため、新たにメンバー募集を行い6月に総オーディションを実施し、7月に総勢41名(一般31人、中高生10人)で第4期楽市JAZZ楽団を開始した。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、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が、参加者の中から楽団への入団希望者が2名も出て、8月の追加オーディションで入団が決まった。 ②「初心者のためのダンスワークショップ」では、岐阜県洋舞家協会の協力のもと、小学生から高校生を対象として7月にモダンダンス(コンテンポラリー)のワークショップを実施し、24人が参加した。 ③「絵本deクラシック」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。 ④「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。 ⑤「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。 ⑥「ぎふアジア映画祭」では、8月12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、9月上旬には岐阜駅に隣接するハートフルスクエアGにてポスター展を実施することで、映画祭開催の機運を盛り上げまちの賑わいづくりに貢献した。9月15日からは映画の上映が始まり、多くの来場者で賑わいをみせている。 ⑦「市民スタッフ事業」では、昨年度に引き続き「チャレンジ企画」として、全日本学生落語選手権「策伝大賞」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を招き、地元の若手噺家を紹介する機会を提供した。 ⑧市民プロデュース公演応援プロジェクトでは、第24回の審査会を実施し、1団体採択となった。また、第23回採択事業「フィガロのいない！？フィガロの結婚」が7月に実施された。 ⑨「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。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	1. 取組み状況 昨年度にはホールにおける催しで流す緊急地震速報に関するアナウンスについて、録音したものをながせるようにとのご意見をいただき、運用方法を検討した結果、貸し出し用のCDを作成し、希望者に貸し出すこととした。 2. 貸し館業務・施設管理 前回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等でいただいた意見に対しては貴重な改善の機会ととらえて対応している。また、施設の修繕や安全管理に関しては、日常の点検や異常の早期発見により、事故等なく施設運営を行っている。 3. 市民の劇場・市民ふれあい事業 昨年度には「ぎふアジア映画祭」の特別企画の実施による来場者増加や、「楽市JAZZ楽団」事業における岐阜市の音楽文化の発信についてご評価いただいた。今年度にも実施、実施予定の事業についても、「楽市JAZZ楽団」事業や「子ども伝統文化体験教室・発表会」、「市民スタッフ事業」「戯曲セミナー&リーディング発表会」などの事業を実施することで、音楽、能楽、落語、演劇など地域に根差した文化芸術の普及、発信に努めている。

今後の取り組み	1. 貸し館業務 催し広場については、不定期や単発で実施される催しも多く、利用状況の変動が大きい。また、美術工芸室や音楽関係室については、参加者の高齢化やバンドの解散などで活動を終了する利用者が増えているため、利用相談会を始めとした営業活動で新規利用者の獲得と定着に取り組んでいく。音楽関係室については、利用相談会参加者を対象として実施している施設の利用体験も活用することで、利用の定着を図りたい。 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」事業では、10月にチケットを発売し、プレイベントを含めた第11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40回ぎふアジア映画祭」では、下半期も11月25日（日）まで、アジアの11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。 ④「市民スタッフ事業」では、「しゃべれどもしゃべれども」の映画上映と「昔昔亭A太郎独演会」を開催する。 ⑤第25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10月に開催される事業について支援をしていく。 ⑥「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。 ⑦「岐阜市中学校美術作品展」では、引き続き1か月単位で市内中学校2校による共同展示を開催する。 ⑧「楽市JAZZ楽団」地域貢献事業では、市内小学校を対象とした出前コンサートと、中学、高校を対象とする「ジャズ講座」を実施する。 ⑨「戯曲セミナー」の講座を1月にかけて月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。 ⑩「グレン・ミラー・オーケストラ」については、11月の実施に向けて準備を進めていく。 ⑪「市民スタッフ育成事業」では、「表方研修」の実施や出張研修を予定している。
----------------	--

●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34年が経過しているが、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。

稼働率は全体的に微減している。小劇場や会議室の利用は増加したものの、催し広場においては、昨年の東海華道展や全国集会などの単発イベントがなかったことが大きく影響している。また、バンド解散などに伴う活動中止による音楽室関係の影響も大きい。ただ、新たに展示や試験会場として利用者もあり、定着への期待がある。また、利用相談会では21団体が来館され今後利用をいただけるようにしっかりとフォローを行っていく。

指定事業においては、地元のぎふ早田太鼓の会による和太鼓体験を小学生対象に練習と発表会を2日間行った。また、松竹大歌舞伎においては、市内の小中学生を対象に497名を招待した。このような伝統文化を経験、鑑賞することによって、多くの小中学生に伝統文化に対して興味を持ってもらうことができたことは、貴重な体験であり、今後も文化の拠点として、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

・前回の指定管理者評価委員会での意見を踏まえて、迅速に文化センターの小劇場でのアナウンスについて対応いただいたことは良かった。

・アンケート結果が今回も非常に良い。職員は入れ替わっていると思うが、対応の良さは、引き継がれているということだと思う。建物の老朽化が気にならないくらい、対応でカバーしているのだと思うので、そこは評価したい。