

令和2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、岐阜市民会館)	所管課	ぎふ魅力づくり推進部 文化芸術課
所在地	【文化センター】岐阜市金町5丁目7番地2 【岐阜市民会館】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29年4月1日～令和4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)	340, 594, 629円		
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	【文化センター】催し広場、小劇場、練習室、展示室、会議室(2室)、音楽関係室(音楽スタジオ、録音室)、美術工芸室(2室)、和室(2室) 【市民会館】ホール、展示ギャラリー、会議室(2室)、多目的ルーム(2室)、練習スタジオ、和室		

●利用状況

文化センター		R2上半期	R1下半期	R1上半期	H30下半期	H30上半期
利用者数(単位:人)		9,352	57,727	63,334	79,478	63,637
各室稼働状況(%)	催し広場	13.4 %	42.2%	29.8%	41.7%	28.1%
	小劇場	7.8 %	47.8%	37.0%	49.2%	42.2%
	練習室	17.8 %	36.4%	41.8%	45.1%	47.5%
	展示室	17.5 %	36.4%	35.9%	36.2%	29.1%
	会議室	18.0 %	45.0%	42.3%	50.9%	43.1%
	音楽関係室	10.6 %	32.3%	32.7%	41.8%	33.3%
	美術工芸室	19.0 %	27.6%	30.1%	41.4%	31.5%
和室		4.5 %	14.0%	15.2%	23.3%	14.2%

市民会館		R2上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)		11,437	51,197	65,361	63,539	58,588
各室稼働状況(%)	大ホール	10.3%	34.1%	27.0%	48.1%	27.7%
	展示ギャラリー	11.2%	28.8%	36.0%	39.0%	25.9%
	会議室80	13.9%	21.2%	24.0%	22.7%	26.1%
	会議室48	16.2%	28.2%	35.1%	37.0%	39.0%
	多目的ルームA	14.0%	20.4%	40.2%	34.6%	36.9%
	多目的ルームB	13.2%	24.7%	36.3%	41.1%	30.1%
	練習スタジオ	12.3%	25.6%	34.6%	34.1%	35.1%
和室		16.4%	20.7%	21.7%	23.4%	24.1%

●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利用者からの意見を聴くためのアンケートボックスの設置 ⑤苦情への対応	①遵守、適切な運用に努めている。 ②利用者サービスの提供に支障のない適切な人員配置となっている。業務を適切に遂行できるよう、適宜研修を実施している。 ③ホームページや広報誌、独自に隔月に発行する催し物案内等を活用した広報活動を実施している。 ④来館者に対しアンケートボックスを設置している。また、利用者に向けてアンケートを配布、実施する期間を設けており積極的に意見聴取に取り組んでいる。 ⑤苦情や要望に対し、適切に対応している。

自主事業・共催事業	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子ども伝統文化体験教室・発表会(琴)&出前講座(能楽) ③音楽の絵本 プリランテ ④松竹大歌舞伎 ⑤第42回ぎふアジア映画祭 ⑥市民スタッフ事業 ⑦第28回・29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2020 ⑨岐阜市中学校美術作品展2020 ⑩公共ホール現代ダンス活性化事業 ⑪米村でんじろうサイエンスショー ⑫「楽市JAZZ楽団」地域貢献事業 ⑬戯曲セミナー&リーディング発表会 ⑭→Pia-no-jaC←LIVE ⑮市民スタッフ育成事業	岐阜市の方針により、9月末日までの事業は原則中止、延期となった ①市民ジャズ・ビッグバンド「楽市JAZZ楽団」事業 ・子ども1チーム、大人2チームの計3チームで活動。7月より各チーム月1回ペースで練習を実施。団員33人 ・1月のジャズフェスティバルに向けての準備。 ②子ども伝統文化体験教室・発表会(琴)&出前講座(能楽) ・令和2年7月～8月 体験教室・発表会中止(小学校への能楽出前講座は下半期で実施予定) ③音楽の絵本 プリランテ ・令和2年9月5日(土)※中止(来年度の実施で調整) ④松竹大歌舞伎 ・令和2年9月21日(月・祝)※中止 ⑤第42回ぎふアジア映画祭 ・6月より市民スタッフと企画会議を実施。映画祭実施に向けての準備。 ⑥市民スタッフ事業 ・6月より市民スタッフと企画会議を実施。企画実施に向けての準備。 ⑦第28回・29回市民プロデュース公演応援プロジェクト(公募) ・第28回募集 ※中止 ・令和2年6月27日(土)・28日(日) →令和3年5月29日(土)・30日(日)に【朗読劇「炭焼きの辰」】延期 ・令和2年6月28日(日)※採択辞退 【シャララ万博カーニバル in 岐阜】 ・令和2年8月23日(日)※採択辞退 【雅楽松風会 第二回定期演奏会】 ⑧ぎふ演劇ワークショップ2020 ・【中学生対象】令和2年7月26日(日)※中止 ・【高校生対象】令和2年5月5日(火・祝)※中止 ⑨岐阜市中学校美術作品展2020 毎月 ⑩公共ホール現代ダンス活性化事業※来年度実施で調整 ⑪米村でんじろうサイエンスショー ・令和2年8月29日(土)→令和3年1月30日(土) ⑫「楽市JAZZ楽団」地域貢献事業 ・令和2年8月 【夏休みジャズ・ビッグバンド体験教室】※中止 ・令和2年9月～10月 【学校出前コンサート】※中止 ⑬戯曲セミナー&リーディング発表会 ・8月より月1～2回ペースで講座を実施。受講者25人 ⑭→Pia-no-jaC←LIVE ・令和2年7月5日(日) →令和3年3月6日(土)※会場変更を検討中 ⑮市民スタッフ育成事業 ・活動についてのアンケートを実施
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各種点検業務	①日常清掃、定期清掃を実施。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、日常清掃時に手すり、ドアノブ等の消毒を実施している。 ②巡視・点検を随時行い、適切に管理している。 ③受付、案内、接遇、電話対応、簡易な事務補助について計画通り実施している。 ④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している。 ⑤実施計画に基づき、順次実施している。
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	日常業務の中で施設の状況を把握し、適切な修繕を実施している。 【文化センター】 ・地下駐車場入りロシャッター修繕 ・3階展示室ほかサッシ網戸取付修繕 他 【市民会館】 ・大ホールマット取替修繕 ・大ホールロビー旧喫煙コーナー修繕 他
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条例等を遵守し、適切に対応した。また、マイナンバーの取扱いについて、特定個人情報保護規定を作成・運用している。 ②独自の危機管理マニュアルを定め、消防・防災訓練等を計画的に実施している。また、普通救命講習の受講など、緊急時に迅速に対応できるよう努めている。 ③関係法令を遵守した運営が行われている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	【文化センター】 ・7月16日～8月31日までの施設利用者にアンケートを実施、催し広場、小劇場利用者には通年でアンケートを行うなど計画的に取り組んでいます。 ・常時「ご意見箱」とその記入用紙を館内(受付カウンター)に設置しています。 ・「ご意見受付シート」により、来館者、利用者の意見・要望を聞きとり、改善に努めています。 【市民会館】 ・7月20日～9月20日までの施設利用者にアンケートを実施、大ホール利用者には通年でアンケートを行うなど計画的に取り組んでいます。 ・常時「ご意見箱」とその記入用紙を館内(1階東横ロビー)に設置しています。 ・「ご意見受付シート」により、来館者、利用者の意見・要望を聞きとり、改善に努めています。
利用者アンケートの実施結果	【文化センター】 「今後も利用したい」の項目で92%の利用者が「はい」と回答しており、満足度の項目はいずれも「非常に良い」「良い」がおよそ8割を超える評価でした。ご意見を記入する項目では「いつもありがたく利用させて頂いております」「今後ともよろしく願います」などリピーターを中心に多くの利用者に快適にご利用いただいております。 【市民会館】 「今後も利用したい」の項目で93%の利用者が「はい」と回答しており、満足度を回答するいずれの項目でも「非常に良い」「良い」がおよそ9割を超える評価でした。ご意見を記入する項目では「気持ちよく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」などリピーターを中心に多くの利用者に快適にご利用いただいております。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	【文化センター】 ・利用後の消毒用の除菌シートや消毒液など用意していただけるとありがたい。 →遵守事項、チェックシートをご確認の上、現状では利用者さまでご用意いただくことをご理解いただきました。 ・午前+1時間or2時間などの料金設定があるとありがたいです。 →施設使用料は条例で定められているため、岐阜市へ要望をお伝えすると説明しました。 ・冷暖房費の設定を検討して欲しい。コロナ対応で冷房を効かせないと空気が入れ替わらず、真夏であり、命にかかわることであるのに、使用の有無の確認や利用料が発生するのは大変残念である。 →冷房についてはコロナの状況下でも通常料金を徴収しており、料金については条例で定められていることをご説明しました。いただいたご意見については岐阜市へ要望を行っていく旨お伝えしました。 【市民会館】 ・(展示ギャラリー利用者より)作品を展示するのにピクチャーフックが不足していて、全ての作品が展示できない。 →これまでも約180個のピクチャーフックを用意していたが、今回は想定を超える作品数だったため、多くの作品を展示される利用者の要望にも応えられるよう、ピクチャーフックを追加購入しました。 ・(和室利用者より)座椅子の数がもう少しあると利用しやすい。 →高齢者や体の不自由な方にも気軽に和室を利用いただけるよう5脚の座椅子を備えていたが、会議などでの利用も増えているため座椅子を追加購入しました。

●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、モニタリングなど	・条例等に基づいた管理運営が適正に行われているか。また、そのためのモニタリングは実施されているか。	A	A	A
		個人情報の保護等	・個人情報の保護についての管理対策は適切に実施されているか。	A	A	A
		広報の方策	・平等利用のための適切な広報活動ができているか。	A	A	A
		情報公開	・市の情報公開制度に基づき適切に実施されているか。また、理解しているか。	S	A	A
	区 分 評 価					A
効果性	対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮されること	事業計画の履行状況	・実施計画どおりに事業が実施されたか。また、計画どおりの成果があったか。	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
		指定事業・自主事業(共催事業)の内容	・施設の設置目的にあった事業となっているか。成果があったか。指定管理者の有する人材・ネットワーク・経験を活かすことができたか。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及びサービスの質を確保するための体制	・利用者ニーズ等を把握するために、アンケート調査等を実施しているか。また、寄せられた意見に対しては、適切に対応しているか。運営に反映しているか。	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	・積極的な広告宣伝の実施により、利用者の拡大を図っているか。	A	A	A
	区 分 評 価					A

効率性	管理経費の縮減が図られるものであること	管理経費削減の具体的方策	・具体的な経費削減の方策を掲げ、管理経費の縮減が図られているか。	A	A	A
		予算執行の適正	・適正に執行しているか。また、不要な予算の執行をしていないか。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性（無理はないか）	・過不足なく適正な人数を配置し、無理のないスタッフ体制となっているか。	S	S	S
		区 分 評 価				A
安定性 安全性	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	組織及びスタッフ（採用予定者も含む）の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・各分野での専門知識、経歴や資格を有するスタッフを配置しているか。	S	S	S
		職員の管理・人材育成の方策	・職員の管理は適切に行われているか。また、人材の育成体制は整備され、適切に実施されているか。	S	S	S
		緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。また、防犯に対する対策は適切か。	A	A	A
		グループ応募（コンソーシアム）の場合、グループの安定性	・コンソーシアムの構成団体本体の経営基盤は安定しており、リスクに対応する十分な体制が整備されているとともに十分な対応がとられているか。また、コンソーシアム内の連携が取られているか。			
		施設の管理	・施設の保守、点検等適切に実施しているか。	A	A	A
		区 分 評 価				A
貢献性	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、活性化などに貢献しているか	地元の法人その他の団体の育成（一部業務の再委託先）	・業務の再委託先は、原則、地元業者の中から採用しているか。	S	S	S
		その他地元への貢献に関すること	・地域の振興、活性化に貢献する活動が行われているか。	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. 貸館業務 令和2年度上半期において、昨年度比で文化センターの施設使用料が約1,000万円の減少、市民会館が約700万円の減少となりました。これは新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、4月～5月末まで臨時休館となったことに加え、再開後も収容人数の制限が主な原因となり多くの利用予約が取り消しになったこと、コロナ禍の中で利用者の多くが引き続き活動を自粛されていたことが主な要因です。 施設利用者に対する新型コロナウイルス感染症対策の説明についても、ご利用いただく際には新型コロナウイルス感染症対策チェックシートを提出いただき、手指消毒や咳エチケットの励行を呼び掛けるなど適切に行っています。また、新型コロナウイルス感染症が理由となる日程変更の相談にも丁寧に応じ、コミュニケーションを欠かさず適切なサポートを行い利用の確保に努めています。 さらにコロナ禍の中においても、主催者の要望や不安を聞きとり、施設管理者として実施する感染防止策、主催者の責任で実施いただくことを明確にし、互いに連携することで施設利用者が安心、安全にご利用いただけるよう努めました。 2. 利用者・来館者への情報提供 ①令和2年4月からの敷地内全面禁煙に向けて館内や施設ホームページにて案内を掲示し、利用者への周知に努めました。 ②新型コロナウイルス対策について岐阜市の指針に基づいて利用者や来館者に周知徹底を図り、また適宜見直される利用条件についてもホームページのみでなく利用者へのDMや電話等により丁寧に説明をするなど感染対策に努めました。 ③国、県等による文化芸術団体への支援メニューを館内やホームページで積極的に案内し、PRに努めました。 3. 施設・設備の点検・修繕 施設管理の経験豊富なスタッフが関係部署と協力体制を構築しています。文化センターでは地下駐車場入り口シャッター修繕や大道具庫床防塵塗装修繕などを実施、市民会館では西側駐車場フェンス修繕やホールマット取替修繕など、先を見越した修繕や利用者の安全及び利便性に繋がる修繕を適切かつ効率的に実施することができました。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4階囲碁室身障者トイレほか温水洗浄便座取替修繕、洗面台を自動水栓に取り替えるなど感染症対策のための修繕を実施しました。 4. 市民の劇場・市民ふれあい事業による地域貢献 「ぎふアジア映画祭」「市民スタッフ事業」では、感染予防対策を実施し、市民スタッフとの企画会議を6月から開始しました。会議時間を短縮し、メールを活用した情報提供を積極的に行うなど、コロナ禍においても市民スタッフと交流しながら事業を進められるよう工夫しています。 「楽市JAZZ楽団」事業では、独自のチェックシートやマニュアルを整備して検温やビニールシートによる感染予防対策を実施し、7月から練習を開始しました。SNSでも練習風景など積極的に広報し、レジデントビッグバンドとして管楽器を使用する文化活動の模範となるよう意識し取り組んでいます。 コロナ禍においても、文化芸術の灯を絶やさぬよう、感染症対策を実施しながら文化芸術活動を継続できるという姿を示しています。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	昨年度には「指定事業における独自性とエンターテインメント性・市民協働の実践」に関して好評なご意見を頂きました。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により自主事業の中止や延期が相次いでいますが、現在実施を予定している事業においては感染予防対策を適正に実施し、文化の拠点としての役割を果たすべく努めていきます。 また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用自粛要請により、前年度比で利用者数・使用料収入が減少した点もご指摘いただきました。今後の利用者・来場者に対しても感染予防対策を徹底し、安心してご利用いただけるよう適正な管理運営に努めていくことで、利用者数・使用料収入の向上を目指します。

今後の取組み	これまでの取組状況を踏まえ、より一層の利便性の向上及びホスピタリティの向上に努めていきます。具体的には次の通りです。 1. 新たな利用者の開拓とリピーターの確保に努めます。 【文化センター】 下半期に予定している利用相談会の際には引き続き音楽室・音楽スタジオを初めて利用する方への利用体験の案内を積極的に行い、更なるリピーターの獲得を目指します。 【市民会館】 新型コロナウイルス感染症の影響により、サークル活動を休止されたリピーターもおり定期的な利用団体が減少しましたが、臨時休館後、新たに利用いただけた団体もあります。施設の特性を生かした利用方法を提案するなど定期的にご利用いただける団体を確保し稼働率の向上に努めていきます。 2. 利用者への情報提供に努めます。 ①利用者や来館者及びスタッフの感染症予防に努めるとともに、利用打合せの際などに感染のリスク低減を図るための施策を徹底していきます。 ②依然として新型コロナウイルス感染症の収束が予測できない状態にあるため、今後も利用制限の変更などがあれば利用者に告知し、適切で丁寧なサポートを行っていきます。 3. 施設・設備の点検・修繕・省エネに努めます。 文化センターは開館から36年、市民会館は53年が経過し、施設や設備の不具合が増えてきています。長期的な改修計画を岐阜市に提案するとともに、利用者が快適にご利用いただけるように故障や不具合の早期発見を心掛け、迅速な修繕をいたします。また、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ます。 4. 新型コロナウイルス感染症対策を継続して実施します。 施設や備品の消毒・特別清掃、消毒液の設置など新型コロナウイルス感染症対策を万全にし、利用者に安心・安全にご利用いただけるよう対応します。 また、刻々と変化する新型コロナウイルス感染症対策について、岐阜市との連携を密にし、迅速に対応し、利用者への確に情報提供できるよう努めます。 5. 市民の劇場・市民ふれあい事業 自主事業は、新型コロナウイルス感染症を踏まえ、財団が独自で策定した自主事業運営方針に基づき進めています。今後状況に応じ、方針を適宜見直しながら事業実施に向けて取り組みます。 ①「楽市JAZZ楽団」事業では、第13回ぎふジャズフェスティバルの実施に向け12月にチケットを発売し、1月の本番に向けて準備していきます。 ②「子ども伝統文化体験教室・発表会＆出前講座」では、年度内に市内小学校で能楽出前講座を実施できるよう準備していきます。 ③「第42回ぎふアジア映画祭」では、11月22日(日)から12月6日(日)にかけ、アジアの6作品を上映し、上映作品の内容も踏まえて、真桑人形浄瑠璃を紹介する特別企画も実施します。 ④「市民スタッフ事業」では、「チャレンジ企画」として、地元の岐阜大学落語研究会と岐阜工業高等専門学校落語研究会を招き、地元の学生噺家を紹介する機会を11月3日(火・祝)に提供します。12月12日(土)には、「ぎふ文化センター寄席」として落語の「あたま山」を元にした短編アニメーションの上映と、5月に真打に昇進した岐阜市出身の落語家昔昔亭A太郎の落語、浪曲師玉川奈々福による浪曲を実施します。 ⑤「第29回市民プロデュース公演応援プロジェクト＜公募＞」では、企画募集を11月から実施し、審査会を来年1月に開催します。 ⑥「ぎふ演劇ワークショップ」では、12月から参加者を募集して来年2月に一般の部を、3月に中学生の部を実施します。 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実施します。 ⑧「戯曲セミナー」の講座を8月から月1、2回ペースで実施しており、1月の「優秀短編発表会」に向けて、選出した優秀短編戯曲を舞台作品に仕上げていきます。 ⑨「→Pia-no-jaC← LIVE」では、3月の実施に向け準備していきます。 ⑩「市民スタッフ育成事業」では、外部講師による研修の実施を検討していきます。
---------------	---

●所管課の意見

4月～5月末までの臨時休館や再開後の収容人数の制限など、例年と異なる状況であったが、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた独自の自主事業運営方針(マニュアル)を定めるなど、状況に合わせた管理運営が行われている。

また、感染症予防対策として、アルコール消毒や消毒清掃道具の貸出に加え、頻繁に使用する洗面台の自動水栓化、貸室の換気環境の見直しなど、利用者が安心して使用できるよう施設の環境整備に努めている。

自主事業については、上半業の実施はなかったが、下半期での実施に向けて準備を進めた。感染症予防のため、企画会議を行うことができない場合には、メール等を活用して情報交換を継続するなど、状況に合わせた対応を行った。また、下半期の事業においても座席数の制限があるため、動画配信等の新たな取り組みを検討している。

文化関係イベントの中止や延期など深刻な状況下において、市の文化振興の重要な役割を担っているため、今後も状況に合わせたきめ細やかな運営管理に期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

コロナ禍の状況に合わせた管理運営、環境整備は評価できる。今後も引き続き、状況に合わせたきめ細やかな管理運営に努められたい。また、周辺市町の施設等で行われている歌謡をはじめとする各種イベントの実施についても、今後検討されたい。

新型コロナウイルス感染症の影響が及ぶ中、使用料収入が大幅に減少する一方で、稼働率の低下等に伴い支出も抑えられるため、必要に応じ、指定管理料についても整合を図られたい。