

# 平成 24 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

様式 3

## ●施設の概要

施設名	岐阜市北青少年会館	所管課	教育委員会 中央青少年会館
所在地	岐阜市福光東3丁目19-18		
指定管理者名	公益財団法人 岐阜市教育文化振興事業団		
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	35,196,000円(4青少年会館一括)		
施設の設置目的	青少年の健全な育成を図り、市民の教養の向上に資する。		
施設概要	研修室1、研修室2、講義室、体育室、談話室、屋外コート(テニス)		

## ●利用状況

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		12,065	12,488	12,158	13,230	12,485
各室稼働状況(%)	研修室1	63.5	56.0	61.0	53.7	47.1
	研修室2	35.9	25.6	35.1	24.9	41.1
	講義室	52.1	40.6	44.7	43.6	43.9
	体育室	76.8	78.3	70.5	75.6	74.6
	屋外コート	33.3	37.6	34.7	27.0	25.6

## ●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開館日・開館時間の遵守	①岐阜市青少年会館条例施行規則に従い、開館日、開館時間を遵守している。
	②適切な人員配置	②事業計画に即し、勤務ローテーション表を使用するなどして、館の管理・運営が支障なく行えるよう計画的に人員を配置している。 また、各館に教員OBや教員資格を有する職員を配置し、その経験や専門性を活かせるよう配慮している。 ・嘱託職員 1名 ・臨時職員 3名 (全4名のうち教員資格保有者 2名)
	③広報の方策	③事業計画に即し、施設の利用紹介事業開催案内などの情報を、広報ぎふ、館内掲示、チラシ、ホームページ等で広く提供している。
	④苦情への対応	④会館利用者に対してアンケートを実施し、施設への要望や職員の対応など、施設、設備、接客等に対する要望や苦情を的確に把握し、速やかに対応している。 また、職員全員が共通認識を持てるように毎月館内会議を開き、利用者側に立ったより良い接客態度の向上に努めている。

<p>指定事業・自主事業</p>	<p>指定事業 ①青少年教育活動の推進</p> <p>②少年講座等の企画、開催、支援</p> <p>③相談業務</p> <p>④空き部屋の利用促進</p> <p>自主事業</p>	<p>指定事業 ①活動拠点支援事業 ・下半期利用状況：利用者数 12,065人 利用団体数 1,068団体</p> <p>②講座事業 ・冬期少年講座：4講座開催 参加者 77人</p> <p>③相談事業 主に青少年とその保護者を対象とした教育相談 ・下半期相談件数：4件</p> <p>④学習拠点支援事業 小中高生に空き部屋を学習ルームとして提供 ・下半期利用者数：923人</p> <p>自主事業 親子わくわく講座 ・8月に開催済み</p>
<p>施設管理</p>	<p>①日常・定期清掃業務</p> <p>②警備業務</p> <p>③消防用設備維持点検業務</p> <p>④自動ドア保守点検</p> <p>⑤ねずみ、害虫等の防除等</p> <p>⑥空調設備の調節、管理</p> <p>⑦照明設備の調節、取替</p> <p>⑧貯水槽清掃業務</p>	<p>①⇒日常清掃：臨時職員による清掃を期間中103日実施。 定期清掃：再委託業者【土佐屋】によるワックスがけ及びガラス清掃実施。(1月8日)</p> <p>②⇒職員による日常点検：開館日に職員が、出勤時と退勤時に日常安全点検を実施。 機械警備：再委託業者【セコム】による夜間と休館日終日の機械警備を実施。</p> <p>③⇒再委託業者【セーコー電子総業】による消防設備保守点検を実施。(1月9日)</p> <p>④⇒再委託業者【三和シャッター工業】による安全点検を実施。(1月29日)</p> <p>⑤⇒敷地内の樹木剪定を職員で行い、害虫等を発見した場合はその都度薬品を使用しない捕殺を行っている。 ・テニスコート周辺樹木の剪定(10月10日・18日・19日) ・会館周囲樹木イチョウの剪定(11月9日・13日・22日) ・病害虫等生息調査実施。(屋外3月6日・屋内7日)</p> <p>⑥⇒館内の温度等に気を配り、こまめなスイッチのON/OFFで館内の温度調節を実施。暖房温度を19℃に設定し、エコオフィス運動を実施。</p> <p>⑦⇒館内の照明について、日常点検時に気を配り、切れた照明があれば随時交換を実施。また、利用者からの指摘等があれば即交換を実施。</p> <p>⑧⇒再委託業者【三和サービス】による清掃・点検を実施。(3月8日)</p>
<p>施設修繕</p>	<p>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</p>	<p>○迅速な修繕の実施(利用者からの指摘) ・利用者からの口頭での指摘なし。 ・利用者アンケートに施設への要望等の欄を設け、利用者からの声を収集。 (印刷機修理・トイレタンクサイホン弁修理・テニスコート照明灯修理)</p> <p>○職員による修繕・整備事項 ・身障者トイレタンクの鎖修理。(10月6日) ・2階トイレタンクつまり修理。(10月28日) ・研修室の古く重い機の交換取替作業実施(2月28日) ・玄関靴箱改善改修(12月25日・26日)</p>

<p>危機管理・法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護</p> <p>②非常時の対応策</p> <p>③関係法令の遵守</p>	<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の保護体制について窓口での表示やホームページでの公開を実施。</li> <li>・個人情報保護担当者を配置。</li> </ul> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員による定期安全点検の実施。</li> <li>・消防訓練の実施。(2月7日)</li> <li>・医薬品、防災用品(緊急放送ラジオ、職員用ヘルメット・寝袋)の常備。</li> <li>・災害時の一時避難所開設準備。(大雨、洪水、暴風雨警報発令時)</li> <li>・また、「青少年会館危機管理マニュアル」も作成し万一の場合の対応に備えている。</li> <li>・さらに、管理職以上の職員は「災害時クイックマニュアル」を常時携帯し、備えている。</li> <li>・緊急地震速報受信設備設置に伴い、取扱い説明研修会実施(1月24日)</li> </ul> <p>③岐阜市青少年会館条例及び施行規則に則り、「青少年会館業務マニュアル」を作成し、利用上の諸問題やトラブルへの対応について対応策を共通理解し、職員全員が同様の対応ができるよう努めている。</p>
------------------	---	--

## ●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>①施設利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての施設利用団体に手渡してアンケートを実施。</li> <li>・アンケート質問項目は、「職員の対応について:満足・ほぼ満足・やや不満・不満」「施設への要望について:要望なし・要望あり」</li> </ul> <p>②主催事業参加者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座参加者に手渡してアンケートを実施。</li> <li>・アンケート項目は、「講座を何で知ったか」「講座は楽しかったか」「感想」</li> </ul>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>①施設利用者アンケート</p> <p>「職員の対応について」 1,068件 満足:99.2% ほぼ満足:0.8% やや不満:0% 不満:0%</p> <p>「施設への要望について」 1,068件 ある:0.5% ない:99.5%</p> <p>【主な意見】</p> <p>「とても親切な対応でありがたく思いました。」</p> <p>「古いスリッパが新しくなり、底が分厚いものになって温かくなったのでありがたい。」</p> <p>「靴箱の扉がなくなり、靴が入れやすくなりました。ブーツや長靴が入るようになりうれしいです。」</p> <p>②主催事業参加者アンケート</p> <p>◆冬期講座</p> <p>「講座は楽しかったか」 66件 楽しかった:100.0% 普通:0% 楽しくなかった:0%</p> <p>【主な意見】</p> <p>「上手にできてよかった。」(生け花:クリスマスを花で飾ろう)</p> <p>「紙を貼り合わせてきれいなカードができてよかった。」(カード立てを作ろう)</p> <p>「新しい技ができるようになった。いろんな技を教えてもらった。」(けん玉名人を目指そう)</p> <p>「CDでコマが作れて面白かった」(簡単にできるコマを作って回そう)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>利用者から寄せられた意見等に対して、軽微な要望、修理、改修等については職員で即日対応するほか、業者対応を要するものについては見積もりを依頼し、後日対応している。また、50万円を超える大規模な修理、工事に関しては、教育委員会と随時協議。</p> <p>【主な意見と対応】</p> <p>「テニスコートの照明が1つ切れています。ボールが見えにくいので直していただきたい」 ⇒(2月22日修理対応済)</p> <p>「研修室の机、椅子が大変重い。コロ付きのものに取り換えてほしい」 ⇒(2月28日軽い机を新規購入し取替え済)</p> <p>「ホワイトボードのペンがかからない」 ⇒(即日交換済)</p>

●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	I 住民の平等利用が確保されること	(1)『住民の平等利用が確保されること』に対する基本的な考え方(理解度、取組姿勢など)	①条例・施行規則を遵守して、公共施設の設置目的に則って、全ての住民が公平・平等な条件でサービスを受けることができるか。	A	A	A
		(2)平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	①年少者から高齢者、障がい者など幅広い層に、要望、改善点についての意見を聞き、これをもとに協議して、円滑で公正な施設運営に努めているか。	A	A	A
		(3)情報公開、広報の方策	①利用規程、主催事業案内、活動内容等をパンフレットやホームページ、広報誌等に掲載し、情報提供を図っているか。	S	S	S
		(4)個人情報保護するための方策	①個人情報保護規定を制定し、個人情報の保護や情報公開の取り扱いについて、十分配慮しているか。	A	A	A
		(5)その他指定管理者の提案によるもの				
		区分評価				
効果性	II 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	(1)『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』に対する基本的な考え方(理解度、取組姿勢など)	①岐阜市教育委員会との連携を密にし、施策を実現し、その一翼を担うため、岐阜市の人づくり、街づくりに貢献すべく取り組んでいるか。	A	A	A
		(2)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	①各種講座の充実・拡大、相談室の開設により青少年の健全育成に寄与しているか。	S	S	S
		(3)利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	①利用者・講座受講生に対してアンケート調査を行い、結果を集約し、改善に努めているか。	A	A	A
		(4)利用者に対するサービス向上の方策	①講座受講生や利用団体に対しアンケートを実施し、要望や満足度を調査し、事業展開や職員の接遇等に生かしているか。	S	S	S
		(5)利用促進、利用者増の方策	①施設紹介や主催事業のPR活動とともに、新規の事業開拓に努め、利用拡大を図っているか。	A	A	A
		(6)サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	①質の高いサービスを維持するために、利用者の声や意見を把握し、施設運営に取り入れるシステムや相談窓口を設けている。	A	A	A
		(7)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	①青少年会館の設置目的を踏まえつつ効率の良い施設管理を行うために、管理及び運営にバランスのとれた人材を配置しているか。	A	A	A
		(8)その他指定管理者の提案によるもの				
		区分評価				

効率性	Ⅲ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	(1)『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』に対する基本的な考え方(理解度、取組姿勢など)	①設置目的や安全性、利便性を維持しつつ効率的運用を図り、管理経費削減に努めているか。	A	A	A
		(2)指定管理経費の設定額	①収支予算書との妥当性はどうか。	A	A	A
		(3)指定管理経費の妥当性(サービスとコストのバランスなど)	①利用者へのサービスを低下することなく、コストの縮減に努めているか。	A	A	A
		(4)収支計画の妥当性	①削減できる予算、プラスしなければならない予算について、検討、研究しているか。	A	A	A
		(5)管理経費削減の具体的方策	①安定性・安全性を損なわない範囲で、具体的な経費の削減の方策を掲げ、努力しているか。	S	S	S
		(6)スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	①職員の担当や勤務時間を工夫し、より効率よく業務ができるように配置しているか。	A	A	A
		(7)その他指定管理者の提案によるもの				
		区分評価				
安定性 安全性	Ⅳ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	(1)『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』に対する基本的な考え方(理解度、取組姿勢など)	①教育文化施設を管理運営するために、その事業の運営に適した人材の採用と専門性を有するスタッフの育成に取り組んでいるか。	A	A	A
		(2)当該公の施設に類似あるいは関連する事業、業務などの実績	①類似施設等の管理実績を参考にしているか。	A	A	A
		(3)経営基盤の安定性	①公益事業に精通した団体で、物的能力、人的能力、専門的能力を有しているか。	A	A	A
		(4)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、専門知識など	①各職員の専門知識や経験が職務分担に活かされているか。	S	S	S
		(5)スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	①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
		(6)スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	①各種職員研修会を行い、職員の資質向上を目的とした研修計画書が作成されているか。	A	S	S
		(7)リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	①夜間防犯対策・安全点検・館内外の巡回・日常清掃・消防訓練等を実施しているか。また緊急事態における対応が確認されているか。	A	A	A
		(8)リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	①会社更生法や民事再生法、破産法に基づき更生、再生、破産手続きの申立てをしていないか。 ②市税等の滞納はないか。	A	A	A
		(9)その他指定管理者の提案によるもの				
		区分評価				

貢献性	V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	(1)『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』に対する基本的な考え方(理解度、取り組み姿勢など)	①市の方針に基づいた計画で、地域の振興・活性化に貢献する計画となっているか。	A	A	A
		(2)地元の法人その他の団体の育成（一部業務の再委託先）	①地元の法人や青少年団体、ボランティア組織等との連携に努めるとともに、その育成に取り組んでいるか。	A	A	A
		(3)地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用	①施設の維持管理等のため、従事者を雇用する場合、地元の住民等の雇用に留意しているか。	A	A	A
		(4)地元での資材等の調達	①資材購入にあたっては、地元の業者による調達に留意しているか。	A	A	A
		(5)地元での社会活動等への参加	①地元で実施される社会活動等への積極的な参加に努めているか。	A	A	A
		(6)その他指定管理者の提案によるもの				
		区分評価				

●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	<p>○講座事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座内容の充実に重点を置き、子どもたちの興味関心を活かして高い満足度が得られるよう常に意識をして企画。魅力ある講座の開催を実現していることで、受講者アンケートで非常に高い満足度を獲得している。</li> <li>・冬期講座の1つが地域情報紙に掲載されるなど、青少年会館の講座PRにも大きく貢献した。</li> <li>・当事業団ならではの連携の強みを活かし、事業団関連施設である岐阜市少年自然の家とドリームシアター岐阜の職員が講師となる講座を企画、実行した。</li> </ul> <p>当該職員の持つ専門性やノウハウを活かして子どもたちの満足度の高い講座の開催を達成するとともに、講師謝金の経費縮減を図ることもできた。</p> <p>○相談事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教員OB職員の専門性や経験を生かし、身近な相談場所として青少年の支援をすることで地域に貢献しているといえる。</li> </ul> <p>○学習拠点支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冬休みと春休みには多くの子ども達が読書や学習に訪れた。子どもたちの学習場所、居場所として地域に貢献できている。</li> <li>また、静かな環境で学習ができるように教育相談室も開放し、喜ばれている。</li> </ul> <p>○活動拠点支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期利用しているサークルの構成人数が減少している中、若干利用人数は減少しているものの昨年度同時期と比較して利用人数・利用団体ともにほぼ横ばいの状況を維持。利用の案内を地域に回覧するなど地道な努力で維持しているといえる。</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員全員が親身で丁寧な対応を心がけていることで、利用者アンケートでは「職員の対応」について「満足・ほぼ満足」で100パーセントという高い評価を獲得。</li> <li>・玄関靴箱の扉を撤去して靴を入れやすくした他、ブーツや長靴も納められるように職員で改良するなど、来館者の様子を常に観察し便宜を図ることで喜ばれた。</li> <li>・古くからある重くて使い勝手の悪い机を、軽くて移動しやすい机に取り換えるなど、アンケートでの要望にも迅速に対応できており、高い評価につながっている。</li> </ul>
--------------	--



<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各評価項目の具体的な要求水準を意識し、達成できるよう管理運営に努めている。</li> <li>・施設利用者や主催講座受講者に対してアンケートを実施し、館を利用する方の意見、要望、苦情に適切に対応しサービスの向上に役立てるよう引き続き取り組んでいる。 また、施設利用者の便宜が図れるよう、アンケート以外でも常に様子を観察し、施設の改修や物品の購入をするなどサービス向上に取り組んでいる。</li> <li>・地域の青少年の健全育成に貢献するため、教員OBや資格を持った職員の専門性を活かし、講座事業、相談事業、学習拠点支援事業、活動拠点支援事業の4つの事業を柱に管理・運営にあたっている。</li> <li>・月1回の館長会のほか必要に応じて連絡を取り合い、4つの館で講師情報や講座内容等について共有し、改善に努めている。</li> <li>・地域の子ども達に主催講座への参加を促すため、地域情報紙に記事を掲載し、PRに努めた。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドリームシアター岐阜や岐阜市少年自然の家など同じ事業団内の他施設と連携し、その職員が持つ専門性、ノウハウを生かした講座の開催。</li> </ul>

### ●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営について、協定内容あるいは要求水準に照らして良好である。</li> <li>・利用者の要望や満足度を調査して事業展開や職員の接遇に活かしたり、施設や設備の改善に取り組む姿勢は利用者から高い評価をいただいている。</li> <li>・一般利用者数の増加や一般団体の利用の定着は、地域住民にとっての身近な施設として周知が進んだことの成果である。今後は、青少年会館の設置目的に沿った利用促進策や新規の事業提案について実践されたい。</li> </ul>
---

### ●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・各評価区分及び評価項目について具体的な要求水準を満たしていると認める。</li> <li>・利用者の意見を注意して吸い上げ、サービスの改善につなげていくと良い。</li> <li>・利用者アンケートを工夫して、どのような人が利用しているのか、何を求めているのかを把握し、新規の利用者やリピーターの増加につなげていくと良い。</li> </ul>
--