

平成30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

所管課	教育委員会 中央青少年会館		
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29年4月1日～令和4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	利用料金	料金徴収なし
指定管理委託料(年額)	36,693,270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。		
施設名	(1)岐阜市北青少年会館	所在地	岐阜市福光東3丁目19-18
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)		
施設名	(2)岐阜市青山青少年会館	所在地	岐阜市小西郷1丁目56-2
施設概要	会議室1、和室1、和室2、体育室、談話室、屋外コート(テニス)		
施設名	(3)岐阜市西部福祉会館青少年ルーム	所在地	岐阜市西荘2丁目11-23
施設概要	研修室1、料理実習室、体育室 *西部福祉会館と複合施設		
施設名	(4)岐阜市東青少年会館	所在地	岐阜市前一色1丁目2-1
施設概要	研修室1、研修室2、談話室 *長森コミュニティセンターと複合施設		

●利用状況

(1)岐阜市北青少年会館		H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)		11,766	11,773	12,735	12,188	12,327
各室稼働状況(%)	研修室1	37.3	29.8	31.6	22.8	47.6
	研修室2	17.3	19.3	20.2	13.2	23.9
	講義室	48.7	45.9	43.0	42.1	42.5
	体育室	86.9	85.0	86.4	78.6	85.5
	屋外コート	48.7	44.9	40.4	33.4	47.4
(2)岐阜市青山青少年会館		H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)		8,486	11,088	7,164	10,007	7,241
各室稼働状況(%)	会議室1	20.6	14.6	16.8	7.3	14.6
	和室1	17.5	21.2	9.3	4.9	6.2
	和室2	25.1	28.3	13.0	13.4	8.9
	体育室	74.3	69.5	67.7	68.3	57.0
	屋外コート	1.9	9.5	9.4	22.9	6.5
(3)岐阜市西部福祉会館青少年ルーム		H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)		10,391	8,903	8,505	8,529	7,386
各室稼働状況(%)	研修室1	65.5	57.3	47.2	49.3	48.0
	料理実習室	15.5	10.5	8.2	24.8	24.5
	体育室	71.8	65.3	74.2	72.4	64.5
(4)岐阜市東青少年会館		H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)		9,397	9,530	9,626	8,137	10,405
各室稼働状況(%)	研修室1	59.7	63.1	56.5	53.4	52.3
	研修室2	60.0	64.7	58.5	58.4	54.5
	談話室	76.9	70.6	71.6	70.6	72.0
		H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数合計(単位:人)		40,040	41,294	38,030	38,861	37,359

●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 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①岐阜市青少年会館条例施行規則を遵守している。 ②勤務ローテーション表を使用するなどして、計画的に人員を配置している。また、各館に教員OBや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 4人 臨時職員 12人（全16人のうち教員資格保有者 11人） ③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会館利用者に対してアンケートを実施し、要望や苦情を的確に把握し、速やかに対応している。また、毎月館内会議を開き、接客態度の向上に努めている。
指定事業・自主事業	指定事業 ①青少年教育活動の推進 ②少年講座等の企画、開催、支援 ③相談業務 ④空き部屋の利用促進	指定事業 ①活動拠点支援事業 ・下半期利用状況:利用者数 <b>40,040人</b> (前年度同期 38,030人) 利用団体数 <b>2,659団体</b> (前年度同期 2,480団体) ②講座事業 ・冬期少年講座:32講座開催 参加者 延べ612人 (定員 622人 応募者 651人) ・ <b>青年講座:2講座開催 参加者 17人</b> (定員 40人 応募者 17人) ※自主事業 ・親子わくわく講座:11講座開催 参加者 77家族162人 (定員 113家族226人 応募者 164家族345人) ・岐阜キラメキ講座:6講座開催 参加者 74人 (定員 128人 応募者 88人) 講座事業総計: <b>51講座</b> 参加者 <b>865人(9講座121人増)</b> (定員 1,016人 応募者 1,101人) 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: <b>64件</b> (3件増) ・子ども会サポートプラン 下半期相談件数: <b>29件</b> (活動実施数 <b>19件 788人</b> ) (相談件数 11件減 <b>活動実施件数 4件 280人増</b> ) ④学習拠点支援事業 ・小中学生に空き部屋を学習ルームとして提供 下半期利用者数: <b>2,635人(424人増)</b> ・サタデースクール(東青)サンデースクール(北青) 下半期利用者数: <b>120人(74人増)</b>
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③ねずみ、害虫等の防除等	①日常清掃: 臨時職員による清掃を期間中日常的に実施。 定期清掃: 再委託業者によるワックスがけ、ガラス清掃実施。 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安全点検を実施。 機械警備:再委託業者による夜間と休館日終日の機械警備を実施。 ③敷地内の樹木剪定を職員で行う。 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実施。 その他、施設・設備等の管理については、仕様書・事業計画書のとおり業務を遂行している。

<p>施設修繕</p>	<p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な修繕の実施</li> <li>・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備</li> </ul>	<p>○迅速な修繕の実施(利用者からの指摘)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者とのコミュニケーションを重視し、窓口での声掛けや利用後の要望などの聞き取りを行っている。</li> <li>・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することで、ニーズや不備に対し迅速に対応している。</li> <li>・職員による日常点検において施設の不備や安全確保に努めており、発見した場合は可能な限り職員で修繕対応を行っている。</li> </ul> <p>修繕実績(業者による対応)</p> <table border="0"> <tr> <td>北青少年会館</td> <td>水銀灯漏電修理</td> <td>45,684円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>自動火災報知設備修理</td> <td>24,840円</td> </tr> <tr> <td>青少年ルーム</td> <td>刈払い機修理</td> <td>2,300円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>照明器具修理</td> <td>51,840円</td> </tr> </table> <p>全4件実施</p> <p>○職員による主な修繕・整備事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室床ワックスがけ(北青・青山・ルーム)</li> <li>・施設内樹木・植栽の剪定、除草(4館)</li> <li>・害虫駆除(北青・青山)</li> <li>・屋外テニスコート排水溝補修(北青)</li> <li>・長机天板穴補修(青山)</li> <li>・駐車場整地・補修(青山)</li> <li>・書籍棚補修(青山)</li> <li>・卓球台修理(青山・ルーム) ほか</li> </ul>	北青少年会館	水銀灯漏電修理	45,684円		自動火災報知設備修理	24,840円	青少年ルーム	刈払い機修理	2,300円		照明器具修理	51,840円
北青少年会館	水銀灯漏電修理	45,684円												
	自動火災報知設備修理	24,840円												
青少年ルーム	刈払い機修理	2,300円												
	照明器具修理	51,840円												
<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>・「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」「特定個人情報取扱規程」を制定</li> <li>・個人情報保護担当者を配置</li> <li>・「個人情報保護宣言」表示を継続</li> </ul> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「応急手当協力事業所」の登録</li> <li>・職員による定期安全点検の実施</li> <li>・医薬品(応急処置用、熱中症対応用保冷剤等)、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>・吐しゃ物処理セットの常備(ノロウイルス対策)</li> <li>・「青少年会館危機管理マニュアル」の設置</li> </ul> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「不当要求防止責任者選任事業所」プレート設置継続</li> <li>・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。</li> </ul>												

●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 ・全ての施設利用団体(代表者)に手渡してアンケートを実施。</p> <p>②主催事業参加者アンケート ・講座参加者に手渡してアンケートを実施。</p> <p>③「ご意見箱」の設置と「あと一声運動」による聞き取り調査を継続。(対象:施設利用者)</p>
<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 「利用回数について」 2,155件 初めて:23件 1.1% 複数回:2,132件 98.9% 「全体の満足度について」 2,155件 <b>大変満足:61.7% 満足:37.0%</b> 普通:1.3% 不満:0.0% 大変不満:0.0% <b>(98.7%)</b> 「施設設備について」 2,155件 <b>大変満足:61.3% 満足:36.2%</b> 普通:2.5% 不満:0.0% 大変不満:0.0% <b>(97.5%)</b> 「職員の対応について」 2,155件 <b>大変満足:64.8% 満足:34.0%</b> 普通:1.2% 不満:0.0% 大変不満:0.0% <b>(98.8%)</b> 【主な意見】 「職員の対応が親切丁寧で感謝しています。」(4館 同様の声多数) 「テニスコートの排水対応がうれしい。」(北青) 「いつもながら行き届いた清掃でとても気持ちがいいです。」(東青) 「マイクの用意など、ていねいに応じてくださり、ありがとうございました。」(青山) 「敷地内の樹木を剪定してもらえたので落ち葉の心配をしなくてよい。」(ルーム) その他感謝の声多数</p> <p>②主催事業参加者アンケート (①とても楽しかった・②楽しかった・③普通・④楽しなかった・⑤全然楽しなかった)</p> <p>■冬期講座: ◆少年講座 「講座は楽しかったか」 初めて参加:127件 <b>①:78% ②:21%</b> ③:1% ④:0% ⑤:0% <b>(99%)</b> 複数回参加:401件 <b>①:80% ②:16%</b> ③:4% ④:0% ⑤:0% <b>(96%)</b> ◆岐阜キラメキ講座(自主事業) 「講座は楽しかったか」 初めて参加:15件 <b>①:80% ②:13%</b> ③:7% ④:0% ⑤:0% <b>(93%)</b> 複数回参加:59件 <b>①:86% ②:12%</b> ③:2% ④:0% ⑤:0% <b>(98%)</b> ◆親子わくわく講座(自主事業) 「講座は楽しかったか」 初めて参加:28件 <b>①:82% ②:18%</b> ③:0% ④:0% ⑤:0% <b>(100%)</b> 複数回参加:71件 <b>①:87% ②:13%</b> ③:0% ④:0% ⑤:0% <b>(100%)</b> 【主な意見】 「楽しみながら作品作りができた。」(北青:七色に変化する灯りアート) 「動きがとても面白かった。」(北青:ハンドスピナーを使った回転アニメーション) 「強い人の指し方を教えてもらって楽しかった。」(東青:もう少し強くなるう 将棋) 「自宅でお菓子づくりはしないので、とても良い体験でした。」(東青:親子クッキング ガトーショコラ) 「静電気でネオン管が光ったのは驚いた。」(青山:静電気で遊ぼう) 「自分の好きな感じで花を生けることができてよかった。」(青山:正月のお花を生けよう) 「紐を使った手品ができるようになってうれしい。」(ルーム:おもしろ手品) 「茶養のことも考えて料理をすることが大切だと思った。」(ルーム:楽しい親子料理) 「講師の先生が分かりやすく丁寧に教えてくれた。」(多数)</p> <p>■青年講座: 「講座は楽しかったか」 初めて参加:17件 <b>①:88% ②:12%</b> ③:0% ④:0% ⑤:0% <b>(100%)</b> 【主な意見】 「初めて作ったが、自分の好みに作る楽しさがあった。」(東青:わたしのハーバリウム) 「ドライフラワーや本物の花を使うことに魅力を感じた。」(東青:わたしのハーバリウム) 「アロマの効能について学べたのが良かった。」(北青:初めてのアロマセラピー) 「今後いろいろな香りのアロマを試したい。」(北青:初めてのアロマセラピー)</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速やかに対応するほか、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。</p> <p>【主な意見と対応】 ・「樹木の落ち葉が気になる。」 ⇒直ちに枝の剪定を実施。(後にお礼の言葉あり) ・「テニスコートの排水がよくできないか。」 ⇒職員で排水溝の清掃や暗渠ホースの埋設を実施した。(後にお礼の言葉あり) ・「卓球台を新調してほしい。」 ⇒市に相談して新台を1台購入していただいた。</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)平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	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
		(2)情報公開、広報の方策	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、広報ぎふ等に掲載し、情報提供を図っているか。	A	A	A
		(3)個人情報保護のための方策	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
		(4)その他指定管理者の提案によるもの		A	A	A
		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)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	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
		(2)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・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
		(3)利用者に対するサービス向上の方策	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
		(4)利用促進、利用者増の方策	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。	S	S	S
		(5)サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	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
		(6)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	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
		(7)その他指定管理者の提案によるもの		A	A	A
		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)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)	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。	S	S	S
		(2)収支計画の妥当性	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
		(3)管理経費縮減の具体的方策	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。	A	A	A
		(4)スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	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
		(5)その他指定管理者の提案によるもの		A	A	A
		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)経営基盤の安定性	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
		(2)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	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。	A	A	A
		(3)スタッフの管理、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ますか。	A	A	A
		(4)スタッフの人材育成の方策	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	A	A
		(5)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)	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
		(6)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
		(7)その他指定管理者の提案によるもの		A	A	A
		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)地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	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
		(2)地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用	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
		(3)地元での資材等の調達	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
		(4)地元での社会活動等への参加	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
		(5)その他指定管理者の提案によるもの		A	A	A
		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)

(II-(1))

講座事業

・下半期の冬季少年講座は32講座612人の参加があり、対前年度同期比で2講座59人の増となりました。なお、事業満足度は97.5% (大変満足と満足の合計)と高い評価をいただきました。また、**青年対象事業**について、平成31年度からの本格開催に向けプレ開催し、**事業展開の基礎作り**に取り組みました。「わたしのハーバリウム」(東青)「初めてのアロマテラピー」(北青)を開催し、17名の参加があり事業満足度は100% (大変満足と満足の合計)と非常に高い評価をいただきました。この成果をもとに平成31年度からは定期に開催し、順次拡大させていきます。

相談事業

・下半期は**64件**の相談があり、前年より**3件増**となりました。「子ども・若者見守り運動」の具体例では、**東青少年会館**において、**大学進学**についてや、**国家試験のための学習方法**や、**就職に関する悩み**などの相談を受け、**教員OB**としての経験を活かしたきめ細かな対応を数年にわたり継続した結果、**大学合格の報告**や、**保育士の採用が決まり**、これから頑張っていく抱負を語りに来館されるなど**青少年の見守り運動に実績**を上げています。

学習拠点事業

・会館の空き部屋を青少年の学習ルームとして開放し、下半期は**2,635人(424人増)**の利用がありました。また、「サタデースクール」(東青)「サンデースクール」(北青)は教員OBが小学生に学習支援を行い、下半期で**120人(74人増)**の利用がありました。このように、青少年の学びの支援を積極的に行っています。

活動拠点支援事業

・「子ども会サポートプラン」では**29団体**の相談に対応し、うち**19団体788人(4件280人増)**が青少年会館を利用して活動を実施しました。親切丁寧な説明と魅力的な活動メニューの提供、講師の紹介やHPでのわかりやすい活動プラン作りの手引きなどを行い、大変好評評価を得ています。

また、平成31年度に向けて「子ども会サポートプラン」の新しいリーフレットを作成し、3月に中央青少年会館で行われた「岐阜市子ども会連合会会長会」にてPRしたところ、**大変多くの問い合わせ**をいただいております。

(II-(3))

施設利用のプロモーション

・「子ども会サポートプラン」では**29団体**の相談に対応し、うち**19団体788人(4件280人増)**が青少年会館を利用して活動を実施しました。親切丁寧な説明と魅力的な活動メニューの提供、講師の紹介やHPでのわかりやすい活動プラン作りの手引きなどを行い、大変好評評価を得ています。

また、平成31年度に向けて「子ども会サポートプラン」の新しいリーフレットを作成し、3月に中央青少年会館で行われた「岐阜市子ども会連合会会長会」にてPRしたところ、**大変多くの問い合わせ**をいただいております。

施設設備の整備・充実 (3)設備の充実

・利用者アンケートや日常会話から得た設備に関する要望には、迅速に対応し、また、利用者の立場で施設を点検し、サービスの充実を図っています。職員でできることはすぐに行い、予算が必要な要望は所管課との相談や報告を行っております。

一例として、**談話室や和室に絵本や児童書、マンガなどの書籍や、囲碁、百人一首、ボードゲームなどを設置し、学習の合間の息抜きや子どもの居場所づくりとしてサービスの充実**を図りました。また、学習ルームの利用時に貸し出し用の下敷きを用意したり、電動鉛筆削りを設置したりするなど施設利用の環境整備に力を入れております。ほかに、強風時に駐輪場の自転車が倒れることに対応し防風ネットを設置したなどの対応から、利用者より多くの感謝の声をいただきました。館内外の清掃、館外の除草などについても職員が積極的に行っております。

(II-(4))

青年層の利用拡大

・複合館である東青少年会館の「長森コミュニティセンター生涯学習フェスティバル」、青少年ルームの「西部祭」への事業協力を実施しました。「長森コミュニティセンター生涯学習フェスティバル」では開催準備や来館者対応など、「西部祭」ではジュニアリーダー・シニアリーダーコーナーのサポートや来館者の対応などを行い、地域のイベントを盛り上げるとともに、**青年層団体の活動内容を紹介し、利用の拡大**を図りました。

また、**青年対象事業**について、平成31年度からの本格開催に向けプレ開催し、**事業展開の基礎作り**に取り組みました。「わたしのハーバリウム」(東青)「初めてのアロマテラピー」(北青)を開催し、17名の参加があり事業満足度は100% (大変満足と満足の合計)と非常に高い評価をいただきました。この成果をもとに平成31年度からの**事業開催を拡大**させていきます。

「セルフスタディサポート」の実施

・自主学習の支援として、学習ルームの下半期利用者は**2,635人(424人増)**、「サタデースクール」(東青)「サンデースクール」(北青)の下半期利用者は**120人(74人増)**となりました。会館の空き部屋を小中学生の学習ルームとして開放し、また、「サタデー・サンデー」では教員OBが小学生の学習支援を行うことで、青少年の学びの支援を行っています。

「子ども会サポートプラン」の充実

・「子ども会サポートプラン」では**29団体**の相談に対応し、うち**19団体788人(4件280人増)**が青少年会館を利用して活動を実施しました。親切丁寧な説明と魅力的な活動メニューの提供、講師の紹介やHPでのわかりやすい活動プラン作りの手引きなどを行い、大変好評評価を得ています。

また、平成31年度に向けて「子ども会サポートプラン」の新しいリーフレットを作成し、3月に中央青少年会館で行われた「岐阜市子ども会連合会会長会」にてPRしたところ、**大変多くの問い合わせ**をいただいております。

(III-(1))

#### コストをかけるサービスの優先順位

・利用者の要望に最大限こたえるため、限られた予算の中で計画的な予算執行に努めました。

(具体例)

- ① 草刈り機修理(青少ルーム)・・・環境美化と衛生・安全対策  
⇒ 環境整備向上
- ② 料理室の冷凍冷蔵庫取替(青少ルーム)・・・利用者の利便性向上  
⇒ 利用者より感謝の声あり
- ③ 外灯絶縁不良修理(北青少年会館)・・・利用者の安全対策  
⇒ 夜間防犯及び安全性向上

#### コストをかけないサービスの向上

・北青少年会館のテニスコートの面ならし、入り口のアスファルト敷きや周辺の草刈りを会館職員で実施しました。(テニスコート稼働率:対前年度比8.3%増)

・青山青少年会館の談話室書箱に地域の方により使わなくなった絵本・児童書追加し、和室1・和室2に本棚を増設し、マンガを追加して畳で気楽に読書できるようにしました。(談話室稼働率:対前年度比5.9%増 和室1稼働率:対前年度比8.2%増 和室2稼働率:対前年度比12.1%増)

・青山青少年会館のシャワー室と更衣室の外すき間や体育室の網戸修繕など職員による修繕対応により経費縮減を図りました。

・青少年ルームの卓球台修繕を職員が素早く行うことで、利用者に迷惑をかけないように務めました。

・東青少年会館の談話室に寄贈図書をロッカーに入れ自由に読めるようにしました。他、百人一首と基石も入れました。(談話室稼働率:対前年度比5.3%増)

・北青少年会館周辺の樹木の剪定を会館職員で行いました。

#### 自主事業の実施と他施設連携講師によるサービス向上

・事業団自主財源による自主事業を実施しています。

(冬期 岐阜キラメキ・親子わくわく講座 17講座 参加者236名)

また、事業団ならではの取り組みとして、事業団管理施設間の事業協力により、講座講師を事業団職員が務めることで経費を抑えて事業を実施し、市民へのサービス向上を図っております。

(冬期少年講座では8講座 56,000円の縮減)

北青少年会館

- |               |          |          |
|---------------|----------|----------|
| ○タイルコースターを作ろう | ドリーム職員2名 | 7,000円縮減 |
| ○木っ端自動車を作ろう   | ドリーム職員2名 | 7,000円縮減 |
| ○木ゴマを作ろう      | 自然の家職員2名 | 7,000円縮減 |

東青少年会館

- |                |          |          |
|----------------|----------|----------|
| ○工作 冬の自然素材クラフト | 自然の家職員2名 | 7,000円縮減 |
|----------------|----------|----------|

青山青少年会館

- |               |          |          |
|---------------|----------|----------|
| ○ピンナップボードを作ろう | 自然の家職員2名 | 7,000円縮減 |
| ○タイルコースターを作ろう | ドリーム職員2名 | 7,000円縮減 |
| ○木ゴマを作ろう      | 自然の家職員2名 | 7,000円縮減 |
| ○木っ端自動車を作ろう   | ドリーム職員2名 | 7,000円縮減 |

#### (IV-3)

前回の指摘事項を受け、臨時的館長会を開き、事業の重要性や内容、連絡、報告について今後の対応を協議し、全職員に徹底を図りました。

また、平成31年度においては全職員が館長指示のもと割り振りを行い、事業への参加と運営の協力を行うこととしております。

・その他の評価項目については、事業計画書の内容どおり履行している。



前回までの意見を踏まえた取組み状況

○所管課の意見

(更なる活躍を期待すること)

1 若者相談支援の推進

・若者支援対策の一環として、会館職員の人数を考慮しながらも、相談にのれるような体制を推進してほしいとの声を受け、東青少年会館にて熱心な取り組みがあった。これには一定の評価ができるが、この取組が他会館へ広まることを期待する。

(Ⅱ-(1))

⇒相談事業では、東青少年会館での取り組み状況や対応方法を館長会で共有し、他館でも積極的な声掛けや見守りを続けております。学習ルームを利用する学生や施設を利用するジュニアリーダー・シニアリーダーなどへの声掛けを行い、気軽に相談事を話せる雰囲気づくりに取り組み、サークルのことや受験のことなどを日常的に会話できる環境を今後も構築していきます。青少年会館では、可能な限り多様な相談に対応できるよう体制づくりに取り組みます。

2 サンデースクールの利用

・平成30年1月下旬から開始され9か月経過したが、いまだに利用されたことがない。周知が足りていないのか、曜日の問題なのか等、要因を探り手を打つ必要がある。

(Ⅱ-(4))

⇒学習ルームの広報活動は、4館合同のチラシを作成し、周知活動に努めました。また、地域情報誌への紹介記事掲載や利用者へのこまめな声かけに努めております。しかし、サンデースクールにおいては平成30年度利用者が伸びませんでした。日曜日にはスポーツ少年団活動や学習塾などがあり、開催条件に問題があったと分析しています。今後、平日の学習ルーム利用者や人数が伸びているサタデースクールの利用者からの声や参加状況を参考に見直しを図り、新たな事業を展開していきます。

(早急に改善を求めること)

・平成29年度上半期のモニタリングにおいて次の指摘をしたが、一部職員において今だに認識の薄い言動があるため、職員への実務的な研修や、職員間、会館間の共通理解を図れるような改善を求める。「ベテランの元教員を職員に起用し、能力を活用する一方で、館の役割や使命についての認識の薄さが窺える言動が多々あるため、就任直後の職員に対する研修を行う等、早急な改善を求める。」

(Ⅳ-(3))

⇒前回の指摘事項を受け、臨時の館長会を開き、事業の重要性や内容、連絡、報告について今後の対応を協議し、全職員に徹底を図りました。

また、平成31年度においては全職員が館長指示のもと割り振りを行い、事業への参加と運営の協力を行うこととしております。

○評価委員会の意見

・利用者が少ない事業については、要因を把握・分析し対策を検討していく必要がある。

(Ⅱ-(1))

⇒講座事業では過去のアンケート結果をもとに受講者の少ない講座を見直し、受講者数実績やニーズの高い講座を複数の会館で実施するとともに講座数を増やすことで、市内の幅広い地域の方が多く受講できるよう工夫しました。結果、冬期講座は対前年度比で104人の増となりました。学習拠点支援事業では北青の「サンデースクール」への参加が少なかったため、現在、東青を除く3館で次年度より新たな学習の場を設けるよう検討しています。

・青年講座等の各種講座について、周知方法を工夫する等して、積極的に展開してほしい。

(Ⅲ-(1)(3))

⇒今回、青年層の利用促進の一環として11月に東青で、1月に北青で青年講座を2講座実施しました。広報ぎふや地域情報誌、事業団ホームページのほか会館利用者へ直接紹介するなどして周知を図りました。講座には17人の参加があり事業満足度も100% (5段階評価のうち上位2段階の評価の合計)と高評価を得ることができました。

・円滑な業務遂行のため、組織内での情報共有に努めてもらいたい。

(Ⅰ-(2))(Ⅱ-(4))

⇒毎月の館長会や事業団全体の施設長会、各会館での館内会議などを通じて常に情報の共有に努めるとともに、中青や事業団事務局と連絡を密にして円滑な業務遂行を図りました。

今後の取組み	(II-(1)(4)) ・青年を対象とした講座の定期開催を実施します。今後さらなる研究・内容の検討に取り組みます。
	(V-(1)) ・地域の子ども会活動の活性化を目的として「子ども会サポートプラン」の充実を図ります。
	(I-(1))(V-(5)) ・子どもや若者が気軽に利用できる身近な「居場所づくり」としての機能が果たせるよう、職員対応と施設的环境整備に努めます。

●所管課の意見

	H30下半年期	H29下半年期	対前年度比		
少年利用人数	19,061	16,560	2,501	115%	%
団数	1,226	1,049	177	117%	%
青年利用人数	5,119	4,155	964	123%	%
団数	369	306	63	121%	%
青少年合計 利用人数	24,180	20,715	3,465	117%	%
団数	1,595	1,355	240	118%	%

○ 評価と今後の方針について

【1 特に評価すること】

1 広報活動による青少年の利用増加

以前に行った地域の学校へチラシを配布、地域情報誌での掲載、会館利用者への声かけ等の熱心な広報活動が実を結び、青少年の利用増加に貢献している。

- 学習ルームの利用 2,635人 (424人増)
- 全体の青少年利用 24,180人 (3,465人増)

2 心地よい居場所作りによる利用増加

畳の表替えをして寝ころびやすしたり、利用者の遊びを観察した上で、将棋や百人一首などの遊び道具や漫画を常設したりと、少年にとって居心地の良い居場所作りに励み、リピーターの増加に繋がっている。

3 コストをかけないサービス向上

職員の知識や技能を活かし、自らが講座の講師を行ったり、修繕を実施したりすることにより経費の削減を図っている。また削減した経費については、指定事業以外の自発的な講座（岐阜キラメキ講座・親子わくわく講座・春講座）に充て、より良いサービスを提供している。

4 青年層の取り込みに向けた努力

青少年会館運営委員会において指摘された青年層の取り込みについて考え、現代の需要にあった講座を開設し、近隣の企業へも周知する等、熱心な広報活動は評価できる。ただし、ニーズはどんどん変化するため、今後も内容について、参加者や青年の声を取り入れながら進めてほしい。

【2 更なる活躍を期待すること】

1 若者相談支援の推進

若者支援対策の一環として、会館職員の人数を考慮しながらも、相談にのれるような体制を推進してほしいとの声を受け、東青少年会館にて熱心な取り組みがあった。これには一定の評価ができるが、この取組が他会館へ広まることを期待する。

2 セルフスタディサポートの実施

これまでの広報活動が実を結び、学習ルームの下半年期利用者が424人増、サタデースクール（東青）の下半年期利用者が73人増となったことは評価できるが、サタデースクールに関しては、平成30年1月下旬から開始され1年以上経過したが、その間、1人の利用しかない。曜日の問題と分析されているが、改善策を立てる必要がある。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・青年を対象とした講座の開設に一定の効果がみられた。
- ・学習ルームの利用が増えている点が評価できる。具体的に相談業務に至るまでのルートも整備されてきている。
- ・利用者が増加しており、プロモーション活動に一定の効果がみられる。
- ・自分たちで工夫してコストをかけずサービスを行っている点については高く評価できる。
- ・セルフスタディサポート、特にサンデースクールの改善に期待する。