

## 令和5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	岐阜市中央青少年会館	所管課	教育委員会事務局社会・青少年教育課
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	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
選定方法	公募	<input checked="" 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)	36,546,345円		
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	貸室;ホール、研修室(3)、練習室(2)、会議室(2)、和室(2) フリースペース;若者チャレンジ室、ボランティアスタッフルーム、スタディールーム、アトスペース、ミニキッチン、ラウンジ		

### ●利用状況

		R5 上半期	R4 下半期	R4上半期	R3 下半期	R3 上半期
利用者数(単位:人)		17,444	16,743	17,030	14,624	9,642
各室稼働状況(%)	会議室1	51.7	59.6	54.0	44.5	46.5
	会議室2	56.7	67.5	55.3	49.3	52.5
	和室1	26.3	36.0	29.4	18.7	16.4
	和室2	40.8	48.4	40.3	27.2	31.0
	研修室1	37.8	39.3	36.9	39.4	41.3
	研修室2	33.8	35.4	34.7	39.6	38.7
	研修室3	29.8	28.2	25.9	24.7	27.2
	練習室1	64.2	66.5	61.3	59.0	65.0
	練習室2	69.1	66.8	69.6	65.0	70.8
ホール	70.7	69.5	57.6	53.6	61.7	

### ●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 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、教員OBや社会福祉主事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。 一般職員 2人 (社会福祉主事 1人) 普通嘱託職員 3人 臨時職員 1人 (全6人のうち教員資格保有者 2人 うち教職OB 1人) ③ 広報ざふ、館内掲示、チラシ、ホームページ、SNS等で広く提供している。 ④ アンケートを実施し、要望や苦情を把握、速やかに対応している。また、毎月館内会議を開き、他の館の事象を参考に協議し、接客態度の向上や苦情対応に努めている。
指定事業・自主事業	指定事業 ① 青少年団体や青少年育成団体の活動拠点	指定事業 ① 活動拠点支援事業 ・上半期利用状況:利用者数 17,444人 利用団体数 1,170団体 ・高校生の利用拡大(演劇、ダンスなど)

区分	確認事項	履行状況
<p>指定事業 ・自主事業</p>	<p>② 自立支援が必要とされる若者への支援</p> <p>③ 自立支援が必要な若者の家族やその支援者への支援</p> <p>④ 青少年への学びの場の提供</p> <p>⑤ 市の中核的青少年会館としての役割の実施</p> <p>自主事業 ① 子ども会サポートプラン</p>	<p>② 若者対象支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・若者チャレンジアップ講座: 上半期8講座開催 参加者延べ125人</li> <li>・フリースペース等の個人利用: 利用者数 5,160人</li> </ul> <p>・エールぎふとの連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エールぎふとの情報共有・連絡協議の実施</li> <li>・エールぎふ通所者への居場所提供</li> <li>・「エールぎふネットワーク会議」への参加、情報共有</li> <li>・ミニイベントの開催による安心できる施設づくり</li> <li>・「エールサマーフェス」への参加協力、草潤中学校との連携</li> </ul> <p>・主に青少年とその保護者を対象とした教育相談 上半期相談件数: 72件</p> <p>④ 青少年の学びを支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域貢献スキルアップ講座 上半期2講座開催 参加者延べ31人</li> <li>・学習拠点支援事業 ・小中高生にスタディルームや空き部屋を学習ルームとして提供 上半期利用者数: 1,737人</li> <li>・サタデー・サンデースクール 困り感のある子どもにとってサードプレイスとなるよう実施 上半期利用者数: 69人</li> <li>・オンライン学習支援「おもしろ教室」の配信</li> </ul> <p>⑤ 4館との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長会での情報共有や事業実施、施設管理方法等の協議</li> <li>・5館での事業実施(サタデー・サンデースクール、青年講座、子ども会サポートプランなど)</li> <li>・エールぎふとの連携を強化し、サードプレイス機能の充実を図っている。</li> </ul> <p>自主事業 ① 子ども会サポートプラン 上半期サポート件数 9件</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 ねずみ、害虫等の防除等</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>① 日常清掃: 施設内外の清掃を実施 施設利用後の消毒作業の実施 定期清掃: アダプトプログラムによる「明德ポケットパーク」の清掃</p> <p>② 日常点検: 出勤時と退勤時に安全点検を実施</p> <p>③ 害虫等を発見した場合はその都度捕殺を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な新型コロナウイルス感染拡大防止策の継続</li> <li>・職員による安全点検の実施</li> <li>・医薬品(応急処置用、熱中症対応用保冷剤等)の常備</li> <li>・防災用品(ラジオ、懐中電灯、緊急持ち出し袋等)の常備</li> <li>・防犯用品(さすまた、催涙スプレー)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> </ul> <p>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> <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>・対話を重視し、その中から要望等の聞き取りを行っている。</li> <li>・アンケートに施設への要望等の欄を設け、ニーズや不備を迅速に把握し対応している。</li> <li>・日常点検において安全確保に努めており、不備を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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・屋外トイレ漏電修繕 33,880円</li> <li>・トイレ改修(ベビーチェア・ベビーシート取付) 279,400円</li> </ul>

区分	確認事項	履行状況
施設管理		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 職員による主な修繕・整備事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 照明器具取付(LED化)</li> <li>・ エアコンフィルター洗浄</li> <li>・ 利用後の消毒清掃</li> <li>・ 換気扇洗浄</li> <li>・ 除草</li> <li>・ カーテンクリーニング</li> </ul> </li> </ul>
危機管理・法令遵守	<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>・ 適切な新型コロナウイルス感染拡大防止策の継続</li> <li>・ 職員による安全点検の実施</li> <li>・ 医薬品(応急処置用、熱中症対応用保冷剤等)の常備</li> <li>・ 防災用品(ラジオ、懐中電灯、緊急持ち出し袋等)の常備</li> <li>・ 防犯用品(さすまた、催涙スプレー)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

利用者アンケートの実施状況	<p>① <b>施設利用者アンケート</b> ・全ての施設利用団体(代表者)にアンケートを実施</p> <p>② <b>主催事業参加者アンケート</b> ・講座参加者にアンケートを実施</p> <p>③ <b>アンケート週間「利用満足度アップアンケート」</b> ・期間中、代表者だけでなく全ての来館者にアンケートを実施</p> <p>④ <b>「常設アンケート」</b> 来館者全員を対象に常時のアンケート実施と聞き取りでの調査</p> <p>① <b>施設利用者アンケート</b> 1,034件 「利用回数について」 初めて: 5件 0.5% 複数回: 1,029件 99.5%</p> <p>「全体の満足度について」 <b>大変満足:62.7%</b> <b>満足:37.3%</b> 不満:0.0% 大変不満:0.0% <b>(100.0%)</b></p> <p>「施設設備について」 <b>大変満足:62.9%</b> <b>満足:37.0%</b> 不満:0.1% 大変不満:0.0% <b>(99.9%)</b></p> <p>「職員の対応について」 <b>大変満足:64.1%</b> <b>満足:35.8%</b> 不満:0.1% 大変不満:0.0% <b>(99.9%)</b></p> <p>【主な感想】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 乳幼児用のおむつ替え台が欲しいです。 ⇒ 今後多目的トイレに設置できるよう、検討いたします。(9月25日ベビーシート・ベビーチェア設置)</li> <li>・ いつも使いやすく掃除が行き届いて気持ちいいです。 ← その他感謝の声多数</li> </ul> <p>② <b>主催事業参加者アンケート</b></p> <p>■ <b>地域貢献スキルアップ講座「いぬとねことひとのきもち」</b> (17件) (①とても良い・②良い・③もう少し・④良くない) 「講座の満足度」 <b>①:82.4%</b> <b>②:17.6%</b> ③:0% ④:0% <b>(100%)</b></p>
---------------	---

利用者アンケートの実施状況	<p>【主な感想】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 犬や猫が安心して暮らせる環境を作ることが大切だと分かりました。</li> <li>・ 保護に興味を持った。犬を飼っている友達に大切なことを教えたいです。</li> <li>・ 実際に犬猫と交流することで、より理解が深まりました。</li> <li>・ 犬語や猫語も面白そう調べてみたいと思いました。</li> <li>・ <b>自分の命も動物の命も大切に過ごしたい。</b></li> </ul> <p>■ 地域貢献スキルアップ講座「写真洗浄を体験しよう」(14件)  (①とても良い・②良い・③もう少し・④良くない)  「講座の満足度」 ①:92.9% ②:7.1% ③:0% ④:0%  <b>(100%)</b></p> <p>【主な感想】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一人一人に大切な思い出があり、それを残すことに関われてうれしかった。</li> <li>・ 写真洗浄に集中して、いつの間にか講座が終わっていた。</li> <li>・ 災害の恐ろしさや、写真は修復できることを知れた。</li> <li>・ <b>何かの形で自分もボランティアに関わることができたらいいなと思った。</b></li> <li>・ 汚れを落とすなど難しかったが、被災者が元気になればと丁寧に洗浄した。</li> </ul> <p>■ 若者チャレンジアップ講座  全8回:参加人数延べ125人</p> <p>【主な感想】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>居場所があるということがとてもありがたいです。</b></li> <li>・ もっと日数や回数を増やしてほしい。</li> <li>・ 雰囲気良く、徐々に自分のことを語れるようになった。</li> <li>・ ますます、気軽に参加できる場所になっていると実感した。</li> <li>・ 楽しくみんなで交流できたのでよかったです。</li> </ul> <p>③ アンケート週間「利用満足度アップアンケート」  実施期間: 7月 5日～ 7月21日 回収枚数 136枚  「利用回数について」  初めて:2件 1.5% 複数回:124件 91.2% 無回答 7.3%</p> <p>「全体の満足度について」  満足:92.3% やや満足:7.7% やや不満:0.0% 不満:0.0% 無回答:0.0%  <b>(100.0%)</b></p> <p>「職員の対応について」  満足:86.0% やや満足:12.5% やや不満:0.0% 不満:0.0% 無回答:1.5%  <b>(98.5%)</b></p> <p>「施設の使いやすさについて」  満足:83.8% やや満足:10.3% やや不満:4.4% 不満:0.8% 無回答:0.7%  <b>(94.1%)</b></p> <p>「設備や備品について」  満足:85.3% やや満足:12.5% やや不満:0.7% 不満:0.0% 無回答:1.5%  <b>(97.8%)</b></p> <p>【主な感想】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ トイレにベビーチェアがあるといい。</li> <li>⇒ おむつ替え台を含めて設置できるか検討をしました。<b>(9月25日ベビーシート・ベビーチェア設置)</b></li> <li>・ キッチンルームの水道の出が少し弱い。</li> <li>⇒ お湯が出る仕組みになっています。節水にもご協力いただけるとありがたいです。</li> <li>・ 北の出入り口を使用したい。</li> <li>⇒ 防犯上、北の出入り口は閉めています。荷物運搬などありましたら、開けますので気軽に申し付けてください。</li> <li>・ <b>トイレも美しく清潔。親切的な対応いつもありがとうございます。← 多数</b></li> </ul> <p>④ 常設アンケート  実施期間:通年</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車場が少ない。⇒ 駐車場を増やすことは困難です。何卒ご理解ください。</li> <li>・ 2階の廊下が暑い。⇒ 今年は特に暑かったですね。部屋は冷房が効きます。省エネにもご協力ください。</li> </ul>
	利用者からの要望・苦情と対処・改善

<p>前回までの 意見を踏まえた 取り組み状況</p>	<p>評価委員会の意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設のホームページがパソコンから見た時に最適化されているため、スマートフォンから見た時にも見やすくなるよう改善に努められたい。</li> <li>⇒ スマートフォンの状況により、画面構成が変わってきます。事業団として、状況を把握しながらホームページのあり方を検討していきます。</li> <li>○ 研修室の利用が少ない。稼働率が上がるような対策を講じられたい。</li> <li>⇒ ホールや練習室の利用を希望される方に、研修室や会議室の利用方法も伝え稼働率が上がるようにしています。しかし、稼働率は昨年度と比較してほぼ横ばいとなっており今後も努力を継続していきます。</li> <li>○ 青年団体の利用が大きく増加している。今後も期待したい。</li> <li>⇒ 青少年会館のあり方を意識し、今後も受け入れを行っていきます。</li> </ul>
<p>今後の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 青少年のサードプレイスとして、居場所機能の充実を図ります。 若者チャレンジアップ講座の充実</li> <li>・ 青少年に対する情報発信力の強化を図ります。 ホームページ等での情報発信の強化</li> </ul>

●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
I 公平性 透明性	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。	S	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、広報誌ふ等に掲載し、情報提供を図っているか。	A	A	A
		(3)個人情報を保護するための方策	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				
II 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	(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	A	A
		(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	A	A
		(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				

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
Ⅲ 効率性	事業計画書の内容が、管理経費の削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、コストの削減に努めているか。	A	A	A
		(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)管理経費削減の具体的方策	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)その他指定管理者の提案によるもの		A	A	A
		区分評価				
Ⅳ 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	(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)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
		(3)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
		(4)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ないか。	A	A	A
		(5)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
		(6)リスクへの対応方策(利用者の安全確保策、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
		(7)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
		(8)その他指定管理者の提案によるもの		A	A	A
区分評価					A	
Ⅴ 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	(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					A	

## 今期の取組みに対するA以外の評価

### I 公平性透明性(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。

指定管理者の意見			評価
履行状況(実施したこと、もしくは実施できなかったこと)	実績(成果、効果)数値		
	基準(前)	現在(後)	
<b>【充実】</b> 施設利用者アンケート: 全ての団体代表者にアンケートを実施 主催事業参加者アンケート: 講座参加者にアンケートを実施 利用満足度アップアンケート: 期間中全ての来館者にアンケートを実施 常設アンケート: 常時のアンケート実施と聞き取りでの調査 上記4種類のアンケートを実施。対応策を館内会議等で協議し、改善できるところから実行。改善や変更のできないことは、理解を図った。	ベビーシート・ベビーチェアの設備無し。	要望に対し、検討をした後、ベビーシート・ベビーチェアを設置することとした。	S
	北の出入り口の施錠に関して苦情有。(抜粋)	防犯上、閉めています。荷物運搬などありましたら、開けますので気軽に申し付けてください。と伝え理解を図った。	
<b>【新規】</b> アンケート結果をホームページに掲載 アンケートの結果や対応策を館内に掲示するとともに、ホームページにアンケート結果を「お客様からの声」として掲載し周知を図った。		使いやすく掃除が行き届いている、という感謝の声を多数いただくことができた。(委託業者のみならず中青職員も掃除している)	
所管課の意見			評価
4種類のアンケートを聴取し、館内会議で協議して改善できるところから実行している点は水準どおり業務を履行しているといえるため、この評価とした。使いやすく掃除が行き届いているとの感謝の声を今後も多数いただけるよう継続してもらいたい。			A

### II 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)

#### (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。

指定管理者の意見			評価
履行状況(実施したこと、もしくは実施できなかったこと)	実績(成果、効果)数値		
	基準(前)	現在(後)	
<b>【新規】</b> 地域貢献スキルアップ講座 防災ボランティアとして、「写真洗浄を体験しよう」を新たに企画した。		期待どおりの感想を聞くことができた。 満足度は100%	S
<b>【充実】</b> 窓口に来る学生等に対し、挨拶プラスワンとして情報を聞き、文化祭等での発表に備え部屋の提供を行い、青少年の健全育成に寄与した。	令和4年度上半期 夏休みから秋の文化祭にかけて新たに登録した高校生の団体6団体	令和5年度上半期 夏休みから秋の文化祭にかけて新たに登録した高校生の団体10団体	
<b>【充実】</b> 自主事業である子ども会サポートプランの充実 新型コロナウイルス感染予防対策の緩和に伴って、子ども会サポートプランの内容を充実させ、子ども会役員の相談に応じた。	令和4年度上半期 子ども会サポートプラン 上半期サポート件数10件	令和5年度上半期 子ども会サポートプラン 上半期サポート件数9件	
<b>【充実】</b> 若者チャレンジアップ講座の充実 若者の居場所支援として実施している若者チャレンジアップ講座において、写真洗浄や楽器演奏、鼻歌、ダンス、討論会など様々な活動を取り入れ、工夫を凝らして実施した。	令和4年度上半期 全8回:参加人数延べ122人	令和5年度上半期 全8回:参加人数延べ125人	
所管課の意見			評価
窓口に来る学生に声をかけ、文化祭等での発表に備え部屋の提供を行い、利用団体数を増やすなど青少年の健全育成に寄与したことは評価できる。実際に被災地に行かなくても被災者のためにできる貴重な活動としての防災ボランティアの企画内容も評価できる。自主事業や若者チャレンジアップ講座の更なる充実に期待してこの評価とした。			A

## II 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)

### (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。

履行状況(実施したこと、もしくは実施できなかったこと)	実績(成果、効果)数値		評価
	基準(前)	現在(後)	
【充実】 I-(1)で示したように、4種類のアンケートを聴取し、その結果を館内に掲示したり、ホームページで公開したりしている。		毎月ホームページに施設利用者アンケートを公開	S
【充実】 アンケートを聴取するだけでなく、常に館内会議などで対策を考え実行し、利用者の満足度アップに繋げている。	令和4年度上半期 利用者満足度 99.9%	令和5年度上半期 利用者満足度 100.0% 使いやすい掃除が行き届いている。という感謝の声を多数いただくことができた。(再掲)	
所管課の意見			評価
4種類のアンケートを実施し、利用者の要望や満足度に応じて可能な限り職員で修繕対応したり、事業展開したりしている点は要求水準どおり業務を履行していると判断できるためこの評価とする。			A

## II 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)

### (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。

指定管理者の意見			
履行状況(実施したこと、もしくは実施できなかったこと)	実績(成果、効果)数値		評価
	基準(前)	現在(後)	
【充実】 <b>スタディールームの利用者拡大</b> 自習室に気軽に来られるよう、利用者に対して声かけや、ホームページなどで周知することで、スタディールームの利用者が増えた。	令和4年度上半期 スタディールーム利用者 1,434名	令和5年度上半期 スタディールーム利用者 1,737名	S
【充実】 <b>青少年団体の利用拡大</b> コロナウイルス感染予防対策が緩和され、岐阜ジュニア吹奏楽団の活動が増加したことやシニアリーダークラブの自主活動が増加したことにより青少年団体の利用が増加した。 ・スタディールームに自習で訪れた高校生を中心に、声かけを積極的に行い、当施設利用の働きかけを行ったところ、ロコモも相まって高校の文化祭での準備や部活動での利用が拡大した。	令和4年度上半期 青少年団体利用 201団体 1,912名	令和5年度上半期 青少年団体利用 259団体 2,118名	
所管課の意見			評価
利用者に対して声掛けやホームページなどで周知することで気軽に自習室を利用するようになり、利用者数が大幅に増加したことは評価できる。青少年団体の利用も増加していることから要求水準をやや上回り、実績が良好であると判断し、この評価とした。主催事業のPR活動にさらなる工夫を凝らして、利用者の拡大に努めてもらいたい。			S

### ●指定管理者評価委員会の意見

○駐車場もある程度あれば、利用者も利用しやすいと思う。  
○新型コロナウイルス感染症拡大前よりも利用者数が増加しており、リピーターが多く満足度が高いので、今後も継続できると良い。