

平成28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24年4月1日～平成29年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募	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)	36,201,600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、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		H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期
利用者数(単位:人)		12,327	13,050	12,813	12,936	12,382
各室稼働状況(%)	研修室1	47.6	32.9	39.3	28.4	42.3
	研修室2	23.9	16.2	24.3	16.1	24.0
	講義室	42.5	46.6	47.0	45.0	42.5
	体育室	85.5	88.3	83.7	77.2	74.1
	屋外コート	47.4	53.5	51.3	48.1	43.5
(2)岐阜市青山青少年会館		H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期
利用者数(単位:人)		7,241	8,162	6,850	7,689	6,035
各室稼働状況(%)	会議室1	14.6	20.2	11.3	7.0	21.3
	和室1	6.2	4.0	6.9	10.7	10.6
	和室2	8.9	11.3	9.2	11.0	10.2
	体育室	57.0	40.2	59.3	57.4	57.6
	屋外コート	6.5	8.5	8.7	3.9	5.2
(3)岐阜市西部福祉会館青少年ルーム		H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期
利用者数(単位:人)		7,386	8,427	7,395	7,763	5,293
各室稼働状況(%)	研修室1	48.0	52.9	55.4	59.7	49.6
	料理実習室	24.5	26.7	18.8	31.2	16.0
	体育室	64.5	71.0	68.5	70.4	56.7
(4)岐阜市東青少年会館		H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期
利用者数(単位:人)		10,405	12,008	12,167	11,965	12,057
各室稼働状況(%)	研修室1	52.3	56.2	39.9	37.4	35.5
	研修室2	54.5	57.7	47.2	47.0	41.9
	談話室	72.0	76.7	56.7	52.1	53.3
		H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期
利用者数合計(単位:人)		37,359	41,647	39,225	40,353	35,767

●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名 臨時職員 12名（全16名のうち教員資格保有者 11名） ③広報誌ふ、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 37,359人 （前年度同期 39,225人） 利用団体数 2,631団体 （前年度同期 2,594団体） ②講座事業 ・冬期少年講座： 29講座開催 参加者 534人(のべ) （定員 531人 応募者 505人） ※自主事業 ・親子わくわく講座：8講座開催 参加者 61家族141人 （定員 81家族162人 応募者 157家族319人） ・岐阜キラメキ講座：7講座開催 参加者 100人 （定員 152人 応募者 108人） ※講座事業総計： 44講座 参加者 775人(6講座増) （定員 845人 応募者 932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：42件 ・サタデースクール(東青)：44人(子ども) ・子ども会サポートプラン 下半期相談件数：9件(活動実施数 3件 60人) 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：2,455人(前年度比865人増)
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"> ・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>○迅速な修繕の実施(利用者からの指摘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 <p>修繕実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 北青少年会館 研修室1ガラス交換 15,444円 東青少年会館 研修室1黒板張替え 69,500円 青山青少年会館 第2和室蛍光灯安定器修理 29,808円 テニスコート外周ネットワイヤー継ぎ足し補修 43,200円 青少年ルーム 研修室広報ドアノブ修理 10,800円 体育室蛍光灯安定器修理 54,216円 全6件実施 <p>○職員による修繕・整備事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員による体育室床ワックスがけや、施設内樹木・植栽の剪定。 ・屋外コートオブフェンスネット補修(北青) ・女子トイレのドア補修(北青) ・研修室の電灯カバー撤去(東青) ※室内の照度が向上 ・駐車場の補修、整地(青山) ・テニスコートのネット整備(青山) ・グリーンカーテンの撤去(青山・ルーム) ほか
<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"> ・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。 ・「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。 ・個人情報保護担当者を配置。 ・「個人情報保護宣言」表示継続。 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員による定期安全点検の実施。 ・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。 ・また、「青少年会館危機管理マニュアル」を作成し万一の場合の対応に備えている。 <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「不当要求防止責任者選任事業所」プレート設置継続。 ・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。

●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)に手渡しでアンケートを実施。</p> <p>②主催事業参加者アンケート ・講座参加者に手渡しでアンケートを実施。</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(施設利用者・来館者個人)を継続。</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」2,064件 初めて:22件 1.1% 複数回:2,042件 98.9% 「全体の満足度について」2,063件 大変満足:62.6% 満足:34.9% 普通:2.5% 不満:0.0% 大変不満:0.0% (97.5%) 「施設設備について」2,063件 大変満足:62.2% 満足:35.2% 普通:2.6% 不満:0.0% 大変不満:0.0% (97.4%) 「職員の対応について」2,063件 大変満足:65.1% 満足:32.5% 普通:2.4% 不満:0.0% 大変不満:0.0% (97.6%)</p> <p>【主な意見】 「職員の対応が親切で気持ちよく利用しています。」(4館 同様の声多数) 「卓球ネットが新調されてよい。」(北青) 「いつも清掃が行き届いている。」(東青) 「体育室の床を改修していただき嬉しい。」(青山) 「寒い日の利用で調理室の暖房が予め入れてあった。感謝です。」(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>◆冬期少年講座 「講座は楽しかったか」初めて参加:112件 ①:88% ②:9% ③:3% ④:0% ⑤:0% (97%) 複数回参加:349件 ①:83% ②:15% ③:2% ④:0% ⑤:0% (98%)</p> <p>◆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:9件 ①:78% ②:11% ③:0% ④:11% ⑤:0% (89%) 複数回参加:81件 ①:83% ②:17% ③:0% ④:0% ⑤:0% (100%)</p> <p>◆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:16件 ①:88% ②:12% ③:0% ④:0% ⑤:0% (100%) 複数回参加:84件 ①:69% ②:30% ③:1% ④:0% ⑤:0% (99%)</p> <p>【主な意見】 「大皿・小皿の技が初めてできたので楽しかった。」(けん玉名人をめざそう) 「ストローを使っていろいろな形ができることが分かった。家でもやってみたい。」(ヒンメリ) 「母に勧められて参加した。自信作ができてみんなに見せたくなった。もう一度やりたい。」(冬のパステルアート) 「ツリーのギザギザを切るのが難しかったけど、だんだん上手になってきてよかった。」(小さなクリスマスツリー) 「友達と一緒に花を届けられて楽しかった。」(お正月に生ける花) 「子どもと一緒に一つの物を作る良い機会になりました。」(美濃和紙イルミネーション) 「学校で習った英語が使えた。」(英語でクリスマスクッキング) 「同じ組の子がほとんどやってしまった。もっとたくさん作りたいかった。」(和菓子づくり) 「講師の先生が分かりやすく丁寧に教えてくれた。」(多数)</p>

利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	<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】</p> <ul style="list-style-type: none">・「卓球台を新調してほしい。」 ⇒平成27年度に1台を新規購入済み。その他の台は現在使用可能であるため、今後計画的に入れ替えを検討。・「隣室の声がよく聞こえるので、こちらもうるさいのではと心配だ。」 ⇒隣室の団体に確認し、問題ないことを伝えた。・「ガス湯沸かし器が作動しない。」 ⇒早急に職員で確認し、電池を交換した。
---------------------------	--

●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	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)	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	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	S	S
		(3)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、広報ざぶ等に掲載し、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	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。	S	S	S
		(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)	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	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。	SS	SS	SS
		(3)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。	S	S	S
		(4)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。	SS	SS	SS
		(5)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
		(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	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。	S	S	S
		(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	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					S	
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)	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	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)	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
		(4)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。	S	S	S
		(5)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。	S	S	S
		(6)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。	S	S	S
		(7)その他指定管理者の提案によるもの				
区分評価					S	

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)	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。	S	S	S
		(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	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	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。	S	S	S
		(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	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	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。	S	S	S
		(6)スタッフ(採用予定者も含む)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。	S	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)	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。	S	S	S
		(9)その他指定管理者の提案によるもの				
区分評価					S	
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)	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)	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。	S	S	S
		(3)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。	S	S	S
		(4)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。	S	S	S
		(5)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。	S	S	S
		(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

(I-3)

- ・冬期講座チラシについて、市内地域を全て各施設で割り振り、全小学校区に直接持参して配布依頼。
- ・冬期講座について、「ホームページ」でも情報提供。
- ・**次年度開催する春講座チラシを地元小学校に依頼して学校のホームページに掲載。**
- ・同居する施設の定期刊行物(「長森コミセンだより:第42号(東青:3月発行)」)に青少年会館の事業についての記事を掲載。
- ・会館独自に利用案内チラシ(「青少年会館とは(東青)」「サタデースクール(東青)」)を作成し、地域へ発信。
- ・**長森中校区児童・生徒を育てる連絡協議会において会館の活動を紹介し、「子ども会サポートプラン」に関する資料を配布。**
- ・**「青山青少年会館だより」(H29年1月)を作成し、七郷・西郷両公民館を通じて地元自治会などに配布し、施設のリニューアル(体育室の床改装、鏡の設置等)をPRした。**
⇒ 利用者から感謝の声あり

(II-2)

- ・冬期講座(少年・岐阜キラメキ・親子)を合わせて**44講座**開催(前年度38講座 6講座増)。
- ・**岐阜市や岐阜市教育委員会の方針に則った体験活動を重視するため、「岐阜市型STEM教育(サイエンス:科学・テクノロジー:技術・エンジニアリング:工学・マスマティックス:数学)」や「英語教育」「岐阜の伝統文化」「地産地消」等を意識した主催講座を継続して実施した。**
- ・アンケートの分析などから魅力ある講座の企画により、**全講座の定員845人に対して、932人の応募があった(対定員率 110.3%)。**
- ・主催講座アンケート(冬期少年・親子・岐阜キラメキ)の平均で、初めての参加者:**95.0%**、複数回目の参加者:**99.0%**の参加者が「とても楽しかった・楽しかった」と回答。
- ・**相談事業の下半期相談件数は42件。**
- ・**下半期のサタデースクールの利用人数(子ども)は44人。 ※H28年6月より東青で実施**
- ・**子ども会サポートプラン事業への下半期相談件数は9件。**
3件の子ども会が実際に活動を実施し、60人の青少年に体験活動の機会を与えることができた。
- ・**岐阜市少年自然の家でのクラフト研修に参加し、次年度講座の内容を決定。**

(II-4)

- ・館内会議や施設長会等で、「あと一声!運動」の資料による共通理解や「部屋チェックマニュアル」確認による対応の徹底を継続して図っている。
- ・要望や苦情等に対する即時対応の他に、「利用者の満足度を更に向上させるためのサービス」を実施している。
(アンケートや声掛け調査での意見・感想等に対するサービス向上対応例)
- ①**職員による樹木の伐採(北青)** ⇒ テニスコートや道路への落葉がなくなったことで喜びの声をいただいている。
- ②**印刷機の購入、設置(青山)** ⇒ 印刷機は利用者の利用頻度が高く、従来の機器はかなりの旧型であったため、新機種を設置したことで利用者から感謝の声をいただいている。
- ③**職員による定期的な体育室の床面へのワックス塗布** ⇒ 床面が滑るようになり、安全面からも良くないため定期的に塗布することで、利用者から感謝の言葉をいただいている。
- ・**利用者アンケートでは、施設設備について満足度97.4%と非常に高い評価を獲得している。**

(II-5)

- ・同居する施設の定期刊行物(「長森コミセンだより:第42号(東青:3月発行)」)に青少年会館の事業についての記事を掲載。
- ・会館独自に利用案内チラシ(「青少年会館とは(東青)」「サタデースクール(東青)」)を作成し、地域へ発信。学習ルームとしての稼働率が増加した。
下半期稼働率 研修室1 **52.3%(前年度 39.9% 12.4ポイント増)**
研修室2 **54.5%(前年度 47.2% 7.3ポイント増)**
談話室 **72.0%(前年度 56.7% 15.3ポイント増)**
- ・下半期利用状況:団体数 **2,631団体(前年度2,594団体) ⇒ 対前年比:37団体増(1.4%増)**
- ・主催講座については、周辺学校へ直接持参してチラシの配付を依頼し、積極的な広報を行っている。
- ・講座募集チラシの配布されない校区がないよう、館長会で4館各施設の配布先を再確認。市内地域を各施設で割り振り、全小学校区に直接持参して配布依頼を継続している。
- ・ホームページに講座事業(冬期講座)の案内(開催一覧、各館チラシ)を掲載。
- ・**次年度開催する春講座チラシを地元小学校に依頼して学校のホームページに掲載。**
- ・岐阜市や岐阜市教育委員会の方針に則った体験活動を重視するため、「岐阜市型STEM教育」や「英語教育」「岐阜の伝統文化」「地産地消」等を題材にした「岐阜キラメキ講座」を継続して実施。
- ・アンケートの分析などから魅力ある講座の企画により、**全講座の定員845人に対して、932人の応募があった。(定員に対する応募割合 110.3%)。**

今期の取組み
に対する評価

- ・下半期講座状況:講座数 **前年度比、38講座から44講座へと増加(6講座 15.8%増)**
- ・下半期の子ども会相談件数は9件。3件の子ども会が実際に活動を実施し、60人の青少年に体験活動の機会を与えることができた。(うち会館利用1件 17人)

(Ⅲ-3)

- ・可能な限り自前で修繕、施設整備に努めることで利用者へのサービスを低下させることなくコストを削減。

①ワックス塗布(ルーム)や、施設内樹木・植栽の剪定(北・青山・ルーム)

②屋外コートのフェンスネット補修(北)

③研修室の電灯カバー撤去(東) **※室内の照度が向上**

④駐車場の補修、整地(青山) など

- ・「岐阜キラメキ講座」・「親子わくわく講座」を自主財源による自主企画事業として開催することで、講座の充実を図るとともに指定管理料のコスト削減に努めた。

15講座 開催 (講師謝金:96,000円 消耗品費:162,887円):講座参加者 241

人

- ・**外部講師だけでなく、岐阜市少年自然の家・ドリームシアター岐阜と連携をとり、職員を講師とする(謝金なし)ことでコスト削減に努めた。**

- ・職員の勤務シフト体制を工夫(3交代制・繰り上げ繰り下げ勤務シフト)することで、職員の人数を増やすことなく、主催講座時の職員の複数体制を実現。人件費コストを上げることなく、講座での「ゆとりある見届け」や「支援」を実施。

- ・施設利用者アンケートの結果から「コスト削減によるサービスの低下はなかった」と捉えている。

施設利用者アンケート結果

「全体の満足度について」 2,063件 「大変満足」「満足」で **97.5%**

「施設設備について」 2,063件 「大変満足」「満足」で **97.4%**

「職員の対応について」 2,063件 「大変満足」「満足」で **97.6%**

(Ⅳ-4)

- ・各施設に、職員4名中教員OBの嘱託職員が1名、同じく教員OBや資格を持った臨時職員を3名配置して、その経験を生かして青少年の悩み相談や少年講座の企画運営を実施している。

- ・各館に校長・教頭経験者を配置しており、経験や専門知識を活かすことで、青少年への対応の仕方や教育相談の充実を図っている。

・**下半期の教育相談事業実績 42件**

対応例:いじめで悩む学生(高1)に6月から学校と連絡を密に取りながら3月まで継続して相談対応。結果、年度内は学校を休むことなく登校した。「学校以外に相談できる場所があって良かった」との声をいただいた。

・**下半期のサタデースクールの利用人数(子ども)は44人。 ※H28年6月より東青で実施**

- ・下半期の子どもサポートプラン」会相談件数は9件。3件の子ども会が実際に活動を実施し、60人の青少年に体験活動の機会を与えることができた。

(Ⅳ-6)

- ・多数の職員研修会を実施。教育文化施設を管理運営するための資質向上に努めた。

①毎月の施設長会での人権研修会の開催。

「最近の新聞記事から:社員の自殺は労災/視覚障がい者の死亡事故(11/9)職員講師」
「出産・育児休業等に関するハラスメントの防止について(11/25)職員講師」「自主企画事業実施報告(ワークショップによる多文化共生講座)(障がい者スポーツ体験会)(12/22)職員講師」「コミュニケーションボードの設置について(1/26)職員講師」「あなたに伝えたいこと(2/23)DVD視聴」

②講座に関する研修

岐阜市少年自然の家でのクラフト研修(次年度講座に向けた研修)

③その他研修会

「認知症サポーター養成研修会(3/3)」「車いす・高齢者疑似体験研修会(3/10)」「人権研修会(3/24)」:岐阜市役所市民参画部人権啓発センター

- ・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。

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>○所管課の意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数については、全ての会館において、前年度上半期の40,353人から41,647人と3.2%増加しているが、例えば青少年ルームでは放課後児童クラブの定員増という外的要因や、青山青少年会館が昨年度前年同期に耐震補強等の工事が実施されている事情をふまえると、指定管理者の独自施策により増加したとまでは断言しづらい。しかし、空き部屋を活用し、「サタデースクール」を開設することで学習ルームとして提供したり、新規講座を開設したりするなど、増加に向けた取り組みを着実に実施しており、今後の増加が期待できるものとして評価する。 (Ⅰ-3)(Ⅱ-5) ⇒空き部屋の活用や「サタデースクール」の実施により、特に東青少年会館の施設稼働率は大幅に向上しました。また、各種団体への働きかけにより利用団体数も増加しました。 <p>(今後の方針について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市や岐阜市教育委員会の方針をよく理解し、それに沿った講座を新設していることや、子ども会サポートプラン等の独自チラシを作成配布しており周知に向けた努力を怠らない姿勢は評価できる。これに満足せず、今後も利用状況やアンケートからの分析を行いニーズに合った事業を展開されたい。今後も教育委員会の指導の下、青少年会館の役割、施設の在り方を研究し、多くの青少年が利用できるよう工夫してほしい。 (Ⅱ-2)(4)(5) ⇒アンケートの分析などから魅力ある講座を44講座開催し、775人の参加がありました。事業満足度も初めての参加者(平均):95.3%、複数回目の参加者(平均):99.0%と非常に高い評価をいただきました。 <ul style="list-style-type: none"> ・今後も教育委員会の指導の下、各種少年団体との連携に力を入れながら、事業を一層充実させていくことを期待する。 (Ⅰ-3)(Ⅱ-2) ⇒今期も継続して「子ども会サポートプラン」の周知、充実に努めました。施設外でのPR活動に加えて、子ども会役員からの相談に対し、積極的に支援し、活動のサポートを実施することで地域子ども会活動の活性化に貢献することができました。 <p>○評価委員会の意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市教育委員会が進めているSTEM教育を講座に取り入れていることは素晴らしい。 (Ⅱ-2)(5) ⇒下半期においても岐阜市教育委員会と密に連携をとりながら「STEM教育」を「岐阜キラメキ講座」の大きなテーマの一つとして取り入れています。講座参加者の事業満足度も平均99.5%と非常に高い評価をいただいています。 <ul style="list-style-type: none"> ・施設が老朽化していて設備に関する苦情が多い。丁寧に整備されているが安全面のことも考えると今後の課題になる。 (Ⅱ-4)(Ⅲ-3) ⇒職員による日常点検や利用者からの声、機器の適正な保守管理等により利用者が安全・安心して利用できる施設運営を行っています。現行設備を最大限活用するとともに、岐阜市教育委員会と密に連携をとりながら施設の修繕・整備に取り組んでいます。 <ul style="list-style-type: none"> ・今期は天候不順が多かったにも関わらず、利用者数が増加していることは素晴らしい。 (Ⅰ-3)(Ⅱ-5) ⇒平成28年度下半期は4館合計の利用者数が1,866人の減となりましたが、利用団体数は37団体の増となりました。利用団体増の主な原因は地元大学や子ども会、各種団体へのPR活動(チラシや広報誌)によるためと捉えています。
<p>今後の取組み</p>	<p>(Ⅱ-2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「夏期少年講座」「冬期少年講座」のほかに、新たに「春講座」を企画し、主催講座の充実を図ります。 ・現在東青少年会館で実施している「サタデースクール」について、他館での実施を検討します <p>(Ⅱ-2)(5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業「岐阜キラメキ講座」により、岐阜市の施策に沿った講座や「ふるさと岐阜」に関する講座などを継続して実施し、岐阜市型STEM教育や英語(国際理解)、伝統文化などへの理解の充実を図ります。 ・「信長450プロジェクト」に協賛する講座を企画、開催します。 <p>(Ⅱ-2)(5)(Ⅴ-5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「子ども会サポートプラン」を継続して実施し、地域の子どもの会活動の活性化を支援します。

●所管課の意見

○「指定管理者の選定基準に基づく評価」・「指定管理者の取組に対する自己評価」について

全ての評価項目について「指定管理者の取組に対する自己評価」のとおりとする。

【前期から評価を変えた項目】

「Ⅱ-(5) 利用促進、利用者増の方策」

前回：SS

(指定管理者) S → (所管課) S

- 広報活動に対する努力を評価するが、最高評価とするには更なる結果も必要。青少年の利用が更に増えることを期待する。

(方策)

- ・ 講座募集チラシを地元小学校へ依頼
- ・ 講座募集チラシを学校のホームページに掲載
- ・ 利用案内チラシを作成、発信（東青少年会館）

(結果)

- ・ 全利用者数 39,225人 → 37,359人 1,866減 (4.8%↓)
- ・ 団体数 2,594団体 → 2,631団体 37増 (1.4%↑)
- ・ 青少年の利用 19,764人 → 19,829人 65増 (0.3%↑)

【所管課がSS評価を行った評価項目とその理由】

「Ⅱ-(2) 業務改善、新規提案」

(指定管理者) SS → (所管課) SS

- 魅力ある講座を提供し、講座受講者を確保していることを高く評価する。

(方策)

- ・ 岐阜市や教育委員会の方針(教育大綱1・主体性・個性・教育大綱2、協働力、思考力)に沿った「岐阜キラメキ講座」を継続
- ・ アンケート分析から、利用者の要望を的確に把握した講座を開設
- ・ 6講座もの拡大(38講座 → 44講座)

(結果)

- ・ 定員を越す応募もあり、一般的に人気がある。全講座定員845人に対し応募者数932人

「Ⅱ-(4) サービス向上の方策」

(指定管理者) SS → (所管課) SS

- コスト削減を図りながら、ニーズに応えたサービスを提供していることを高く評価する。

(方策)

- ・ 様々な手段で要望を把握
①利用者アンケート ②講座受講者アンケート ③ご意見箱 ④あと一声！運動
- ・ 利用者からの要望等により、迅速な修繕を実施
全6件(208,284円)
ガラス交換(北)、黒板張替え(東)、蛍光灯安定器修理2件
テニスコート外周ネットワイヤー補修、ドアノブ修理(ルーム)
- ・ 職員による清掃・修繕でコスト削減
樹木伐採(北)、体育室のワックスがけ、屋外コートのフェンスネット補修(北)
女性トイレドア補修(北)、駐車場の補修、整地(青山)、
テニスコートネット整備(青山)等
- ・ 管理経費削減により、新機種の印刷機を購入。

(結果)

- ・ 利用者アンケート(施設整備) 満足度97.4%。
- ・ 感謝の声をいただくことも多い。
特に樹木伐採(落ち葉がなくなる)、体育室のワックスがけ、印刷機の購入

○ 利用者の増減について

利用者数については、青山青少年会館以外の会館において減少しており、全体的にも、前年度下半期の39,225人から37,359人と4.8%減少している。しかし団体の利用としては微増していることや、青少年の割合もほとんど変化がないことから、大きな問題はないと考えられる。
新しい意欲的な講座を開設したり、チラシを地元小学校へ依頼したりするなど、周知に向けた努力も継続しており、利用者増加に向けた取り組みを着実に実施していることを評価する。
少子化の影響から、必ずしも今後の増加が期待できるものではないが、青少年教育施設として、青少年の利用割合を注視していく必要がある。

○ 今後の方針について

岐阜市や岐阜市教育委員会の方針をよく理解し、それに沿った講座を新設していることや、チラシを地元小学校へ依頼するなど、新規利用者を増やそうと努力を継続していることは評価できる。
今後もこれに満足せず、時代や利用者ニーズを把握した事業に尽力していただくことを期待する。
また、会館の組織規模において無理のない範囲で、青少年への声掛けや見守り、相談についても、教育委員会と連携をとりながら、熱意を持って取り組んでいただきたい。

● 指定管理者評価委員会の意見

- ・東部地域の利用者数が減っているが、これは人口減少や人口構成の変化によるところが大きく、管理上の問題ではない。利用団体数が増えているのは良い傾向である。
- ・学習拠点支援事業について、利用者数が増えていることから、始めたことが結果につながっているので積極的に進めてほしい。
- ・稼働率の低い場所は、特定の部屋を常時開放し、支援設備を整え勉強部屋とするなど、環境を整えて欲しい。また、地域の協力を得て使わなくなった参考書等の寄付を受けるなど、お金をかけずに工夫して稼働率を上げられれば素晴らしい。
- ・居場所がなくなったと感じた子が、青少年会館で過ごすことで、勉強したり友達ができたりすると良い。高校生を対象にすると良いと思う。