

令和2年度上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	岐阜市青少年会館	所管課	教育委員会 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	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 <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)	37,372,775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		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)		4,859	9,152	11,831	11,766	11,773
各室稼働状況(%)	研修室1	24.9	36.1	34.5	37.3	29.8
	研修室2	6.7	14.1	20.5	17.3	19.3
	講義室	32.5	45.8	47.2	48.7	45.9
	体育室	60.8	77.3	82.3	87.0	85.0
	屋外コート	36.8	40.2	45.6	48.7	44.9
(2)岐阜市青山青少年会館		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)		2,811	7,082	11,629	8,486	11,088
各室稼働状況(%)	会議室1	7.7	15.7	18.0	20.6	14.6
	和室1	7.7	15.0	18.0	17.5	21.2
	和室2	16.2	17.7	28.2	25.1	28.3
	体育室	60.4	74.7	76.9	61.3	69.5
	屋外コート	0.0	2.1	2.2	1.9	9.5
(3)岐阜市西部福祉会館青少年ルーム		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)		4,279	8,505	8,866	10,391	8,903
各室稼働状況(%)	研修室1	36.8	58.4	53.9	65.5	57.3
	料理実習室	1.9	12.3	12.3	15.5	10.5
	体育室	81.5	79.2	72.0	71.8	65.3
(4)岐阜市東青少年会館		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)		2,969	7,868	9,203	9,397	9,530
各室稼働状況(%)	研修室1	58.8	55.6	63.1	55.6	63.1
	研修室2	37.8	62.3	63.9	57.5	64.7
	談話室	38.4	73.2	77.2	71.8	70.6
		R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数合計(単位:人)		14,918	32,607	41,529	40,040	41,294

●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 12人） ③広報ぎふ、館内掲示、チラシ、ホームページ、SNS、ラジオ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 ・上半期利用状況:利用者数 14,918人(前年度同期 41,529人) 利用団体数 1,284団体(前年度同期 2,669団体) ②講座事業 【指定事業】 ・夏期少年講座:中止 ・青年講座:上半期は中止、下半期は予定通り実施予定 【自主事業】 ・春講座:中止 ・岐阜キラメキ講座:中止 ※代替事業としてオンライン学習支援「おもしろ教室」を配信。上半期中におもしろ教室教材を職員の手作りで作成し、自由に利用できるようHPやYouTubeで配信した。上半期、163教材を配信した。 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 上半期相談件数:30件 ・エールぎふとの連携を強化し、5館でのサテライト支援体制を構築し、サードプレイス機能の充実を目指している。 ・子ども会サポートプラン 上半期相談件数:3件 内活動実施数 0件 0人 ※子ども会活動が全市的に9月末まで休止された。 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 上半期利用者数: 1,327人(1,055人減) ・サタデー・サンデースクール(4館) 困り感のある子どもにとって心地よい居場所となるようなサードプレイスとしての活用を図っている。 上半期利用者数:45人 上半期指導者数:12人
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: 全職員による清掃を期間中、日常的に実施。 施設利用後の職員による消毒作業の実施 定期清掃: アダプトプログラムによる地域の清掃 ②職員による日常点検:職員が出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の機械警備を実施。 ③害虫等を発見した場合は薬品を使用しない捕殺を実施。 ・セアコゲケゴモ対応の中青を踏まえ4館で施設の臨時点検を実施 ・敷地内の樹木剪定を職員で行う。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止策の徹底 ・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 ・吐しゃ物処理セットの常備(ノロウイルス対策) 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 style="text-align: center;">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することで、ニーズや不備に対し迅速に対応している。 ・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。 <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>ガラス取替修繕</td> <td>32,285円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>パソコン修理</td> <td>39,600円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>空調機修繕</td> <td>26,200円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2階トイレ修繕</td> <td>29,700円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>揚水ポンプ修理</td> <td>276,100円</td> </tr> <tr> <td>東青少年会館</td> <td>網戸修理取付</td> <td>59,400円</td> </tr> <tr> <td>青山青少年会館</td> <td>草刈り機修理</td> <td>11,550円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>網戸修理取付</td> <td>62,000円</td> </tr> <tr> <td>全8件実施</td> <td>合計</td> <td>536,835円</td> </tr> </table> <p>○職員による主な修繕・整備事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育室床ワックスがけ(北青・青山・ルーム) ・施設内樹木・植栽の剪定、除草(北青・青山・ルーム) ・臨時駐車場除草(北青) ・テニスコート整備(北青・青山) ・長机脚コロ取替(東青) ・駐車場の除草(東青) ・エアコンフィルター・カバーの清掃(東青) ほか 	北青少年会館	ガラス取替修繕	32,285円		パソコン修理	39,600円		空調機修繕	26,200円		2階トイレ修繕	29,700円		揚水ポンプ修理	276,100円	東青少年会館	網戸修理取付	59,400円	青山青少年会館	草刈り機修理	11,550円		網戸修理取付	62,000円	全8件実施	合計	536,835円
北青少年会館	ガラス取替修繕	32,285円																											
	パソコン修理	39,600円																											
	空調機修繕	26,200円																											
	2階トイレ修繕	29,700円																											
	揚水ポンプ修理	276,100円																											
東青少年会館	網戸修理取付	59,400円																											
青山青少年会館	草刈り機修理	11,550円																											
	網戸修理取付	62,000円																											
全8件実施	合計	536,835円																											
<p style="text-align: center;">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」表示を継続 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止策の徹底 ・避難所開設訓練(コロナ対策含む)に館長が参加 ・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 ・吐しゃ物処理セットの常備(ノロウイルス対策) ・「青少年会館危機管理マニュアル」の設置 <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)に利用する度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アンケート週間「利用満足度アップアンケート」(令和2年9月1日～19日) ・期間中代表者だけでなくすべての来館者に対して、アンケートを実施。</p> <p>④「常設アンケート」の実施と「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」 1,051件 初めて:7件 0.7% 複数回:1,044件 99.3% 「全体の満足度について」 1,051件 大変満足:69.1% 満足:29.6% 普通:1.2% 不満:0.1% 大変不満:0.0% (98.7%) 「施設設備について」 1,764件 大変満足:69.3% 満足:29.1% 普通:1.5% 不満:0.1% 大変不満:0.0% (98.4%) 「職員の対応について」 1,763件 大変満足:70.2% 満足:28.8% 普通:1.0% 不満:0.0% 大変不満:0.0% (99.0%)</p> <p>【主な意見】 「いつも気持ちよく利用しています。ありがとう。」(4館 同様の声多数) 「きれいに清掃されていて、気持ちよく利用できました。」(4館 同様の声多数) 「いつも気持ちの良い対応をしていただき感謝しています。」(4館 同様の声多数) 「暑い時に利用者の体調を心配して対応して、クールダウンする場所を準備していただきましたことに感謝しています。」(4館 同様の声多数) 「新型コロナウイルス対応によって、受付での手続きが多くなり手間がかかるようになった。早く元に戻ってほしい。」(4館 同様の声が複数)</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楽しくなかった・⑤全然楽しくなかった)</p> <p>■春講座:新型コロナウイルスにより中止</p> <p>■夏期講座:新型コロナウイルスにより中止 ◆少年講座 ◆岐阜キラメキ講座(自主事業)</p> <p>【主な意見】 中止のため意見なし</p> <p>■青年講座:春の2講座は新型コロナウイルスにより中止</p> <p>【主な意見】 中止のため意見なし</p>

	<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：9月1日～9月19日 回収枚数 397枚</p> <p>「利用回数について」 初めて:11件 1.1% 複数回:386件 98.9%</p> <p>「全体の満足度について」 満足:82.8% やや満足:14.9% やや不満:2.3% 不満:0.0% (97.7%)</p> <p>「職員の対応について」 満足:87.2% やや満足:11.8% やや不満:1.0% 不満:0.0% (99.0%)</p> <p>「施設の使いやすさについて」 満足:79.1% やや満足:16.6% やや不満:4.3% 不満:0.0% (95.7%)</p> <p>「設備や備品について」 満足:71.3% やや満足:21.9% やや不満:6.3% 不満:0.5% (93.2%)</p> <p>【主な意見】 「いつも気持ちよく利用しています。ありがとう。」(4館 同様の声多数) 「館内の掲示物等が見やすく職員の対応もとても温かくありがたいです。」(4館 同様の声多数) 「新型コロナウイルス対応で、手指の消毒がきちんと置いてあり、使った部屋の消毒がちゃんとなされているので、安心して利用できます。」(4館 同様の声多数)</p> <p>【不満の主な意見】 「トイレが古い。早く改修してほしい。」(北 同様の声多数) 「WiFiが各部屋でできるようにしてほしい。」(東) 「駐車場を広くしてほしい。」(ルーム 同様の声多数) 「体育室にエアコンを入れてほしい。」(北、青山、ルーム 同様の声多数)</p>
<p>利用者からの 要望・苦情と 対処・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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「2Fトイレ(男女共用)なので使用しにくい。改修をお願いします。」(北) ⇒数年来改修要望してきました結果、部分改修の目途が立ちました。 ・「体育室の卓球ネットのひもを直してください。」(青山) ⇒職員で修理対応しました。 ・「駐車場を広くしてほしい。」(ルーム) ⇒ご不便をおかけして申し訳ありません。利用者の方にできるだけ乗り合わせをお願いしております。課題として報告させていただきます。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

【青少年会館】

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	S	S
		(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。	S	S	S
		(3)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。	A	A	A
		(4)その他指定管理者の提案によるもの		S	S	S
		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。	SS	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。	S	S	S
		(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。	S	S	S
		(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。	S	S	S
		(7)その他指定管理者の提案によるもの		A	A	A
		区分評価				
III 効率性	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。	SS	S	S
		(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。	S	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。	S	S	S
		(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ますか。	S	S	S
		(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(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。	S	S	S
		(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。	S	S	S
		(8)その他指定管理者の提案によるもの		S	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。	S	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。	S	S	S
		(5)その他指定管理者の提案によるもの		S	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)

(I-1)

新型コロナウイルス対応の厳格な運営による利用者の命を守る公共サービスの責任ある対応
・全職員がマニュアルを踏まえた共通理解・共通行動のもと、**利用者の平等利用をふまえて責任ある職務の遂行をしています。**

アンケートによる要望・意見の公開・改善点の開示

・**《新規》アンケート週間を設定し、来館者からご意見をいただきました。いただいたご意見等に対する改善点をロビー等に掲示しました。**

外国人や難聴者を想定した避難訓練の実施

・**《新規》日本語の理解が容易でない外国人や難聴者が、安全に避難していただけるよう、ボードを用いた避難誘導訓練を実施しました。**

(I-2)

情報提供の方策

・岐阜市青少年会館のSNS(ツイッター)ページを作成し、公開しています。

臨時休館などの重要なお知らせについてもタイムリーに情報を発信し、迅速な情報公開に努めました。

・サタデー・サンデースクールの開催にあたり、**5館共通のチラシを作成し、市内の全小学生に配布することでその効果を発揮しています。**

・**《拡大》**昨年度4講座であった青年講座を今年度は6講座にし、昨年度の2館実施を4館実施にしました。**広報ぎふに掲載したり、直接各施設に設置を依頼したりして、広く市民のみなさんに内容が伝わるようにしました。**

(I-4)

講座講師情報等の共有及び偏りのない平等なサービスの提供

・**講師情報を4館一括で管理することにより、岐阜市全域に偏りのない講座を企画・実施しています。応募者が多い講座は、他の会館でも実施して少しでも門戸を広げるよう工夫しています。**

サタデー・サンデースクールに伴う4館共通の教育相談事例の充実

・コロナによる今年度特有の困り感が子どもや保護者に生まれています。**全5館にいる教員OBの専門的知識や他の職員の経験を生かした個に寄り添う共感的な教育相談に努めています。**

(II-1)

・**新型コロナウイルス感染拡大防止策を踏まえた施設再開後の利用方法を策定しました。**
・**計画していた事業の中止・変更を余儀なくされる中、「私たちに何ができるか」を考え実行しました。**

講座事業

【指定事業】

・**《拡大》**青年講座の拡大を図り、上半期に2講座、下半期に4講座を計画しました。しかし、新型コロナウイルスにより、上半期2講座は中止となりました。

【自主事業】

・**岐阜キラメキ講座を今年度60講座を計画しました。しかし新型コロナウイルスにより夏期講座が中止となりました。冬期講座に当初計画より多い21講座を再計画しました。**

相談事業

・**《新規》**5館で「サタデー・サンデースクール」を開催しました。教員OBの職員が寄り添い、学習支援することつないで、共感的な教育相談を行っています。そしてその子にとっての心地よい居場所となるようなサードプレイスとしての活用を図っています。

・**《拡大》**エールぎふV係との連携協力体制を構築しました。青少年会館5館をサテライト会場とすることにより地域におけるサードプレイス機能の充実を目指しています。上半期で3件の青少年を受け入れることができました。

学習拠点事業

・**《新規》**8月より5館一斉に開始した「サタデー・サンデースクール」では、困り感のある小学生に対して、指導者が寄り添い個に応じた学習支援をしました。

・**《新規》**オンライン学習支援「おもしろ教室」を実施しました。コロナにより自宅学習をしている青少年を支援しようとはじめ、現在163講座をホームページ上に配信しています。

活動拠点支援事業

〈充実〉リーフレットを全単位子ども会やブロック子ども会に配布(848部)、地域の広報誌に「子ども会サポートプラン」を利用した子ども会の紹介や参加者の声を掲載し利用促進を図っています。

連携事業

・**《新規》**新型コロナウイルスのためオンライン実施した中青のクローズアップ講座に**4館の館長及び職員が受講し、若者支援に関するスキルアップ**を図りました。

利用人数に関すること

・**新型コロナウイルスのため、臨時休館が3月2日から5月31日まで続きました。**その他、定員を半数にするなどの用制限もあり、**利用者数などは以前の状態に戻っていません。**

(II-(2))

アンケートによる利用者ニーズ、苦情の把握及び対応・改善点の開示と改善の実施

・〈充実〉**満足度アップアンケート(9月1日～19日)**を設定し、来館者からご意見をいただきました。いただいたご意見等には**すぐに対応できるものは至急対応しました。対応した情報を5会館内に掲示し、いただいたご意見に応えるべく責任ある対応をしました。**

ニーズ・苦情の対応

・〈充実〉利用者からいただいた**ご意見や対応策を5館同時にホームページに記載していません。**

(II-(3))

声かけ、見回りの充実による心を込めたお客様対応

・〈拡充〉**利用団体の活動の様子を見ることに心がけています。**アンケートだけでなく、**直接利用者とコミュニケーションを図り、ご意見をお聞きする営みを重視しています。**その場で改善できることはその場で行い、検討すべきことは検討しますと伝えています。

施設利用のプロモーション

・岐阜市青少年会館のSNS(ツイッター)ページを作成し、公開しました。**臨時休館などの重要なお知らせについてもタイムリーに情報を発信し、迅速な情報公開に努めました。**

・**《新規》**サタデー・サンデースクールのチラシを5館共通のチラシとし、**1枚の表裏に5館の内容を網羅**しました。それを岐阜市内全小学校の児童に配布しました。配布していただく**担任の先生への手紙を添えました。**この手紙は職員の経験知から出てきたものです。

施設設備の整備・充実

利用者からの声を受け、サービスの向上を図りました。

・学習ルーム利用者からの声を受け、職員手作りの消しゴムカス入れ(広告紙で折り紙)を利用者にお渡しするサービスを実施しました。

・研修室利用者からの声を受け、ホワイトボード用マーカーとイレイザーを職員手作りのケースに入れてお渡しするように改善しました。

(II-(4))

広報活動

・**《新規》**サタデー・サンデースクールのチラシを市内全小学校に配布(約19,405枚)しました。

・SNS(ツイッター)のページを開設しています。青年層に様々な情報を発信し、利用促進を図っております。また、**臨時休館などの重要なお知らせについてもタイムリーに情報を発信し、迅速な情報公開に努めました。**

・FMわっちやぎふチャンのラジオで、**春講座、夏期講座の広報を予定していましたが、コロナのため放送中止となりました。**下半期の放送はなされており、先日冬期講座の収録を行いました。

青年層の利用拡大

・**〈新規〉岐阜大学など近隣の大学に「青少年会館を利用しませんか」というPRチラシを作成し配布**しました。その裏面には子どもと関わる学生ボランティアの募集を記載し、青少年会館へ興味を持ち、一度来館していただけるよう働きかけを行っています。

・(拡大) 青年対象事業について、**青年講座を昨年度の4講座より、本年度は6講座を企画**しました。コロナのため春の2講座は中止となりましたが、秋の4講座は4館すべてに拡大して予定通り実施します。

「セルフスタディサポート」の実施

自主学習の支援として、会館の空き部屋を小中高生の学習ルームとして開放し、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

・(充実) **リーフレットを全単位子ども会やブロック子ども会に配布(848部)、地域の広報誌(3,800部)に掲載**し、利用促進・情報発信を図っております。

(II-(5))

アンケートによる利用者ニーズ、苦情の把握及び対応・改善点の開示と改善の実施

・(充実) アンケート週間を設定し、来館者からご意見をいただきました。いただいたご意見等に対する**改善点を各館ロビー等に掲示し、改善すべきところは迅速に改善**しました。利用者第一の考え方で、改善すべきことは5館で共に進めるといったPDCAシステムが構築されてきました。

(II-(6))

岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業の認定

・**〈新規〉優秀な人材の確保と職員の働く意欲を向上させるため、家庭と仕事の両立支援や女性の活躍推進に向けた取り組みを通して、職員が働きやすい環境を整備し、良質な市民サービスの提供につなげて**おります。

昨年度、岐阜県より、**当事業団が他の模範となる企業のひとつとして、「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業(147社/3, 200社「令和元年度末」)**の認定をいただきました。

「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業」の認定は毎年の取り組みに対し3年に一度の審査があり、その時の時代背景を鑑みた課題が設定されるため、今後も継続できるよう、さらなる職場環境の向上に努めます。

職員の専門性やスキルを活用

・**〈新規〉新規主催事業サタデー・サンデースクールを実施**しました。これまでのフリースペースの学習ルームとの違いは次の点です。

- ①単に学習できる部屋を貸し自習を促すのではなく、**指導者が寄り添い学習支援**をする。
- ②宿題、課題をするだけでなく、**個の様子を伺いながら、学習の仕方の支援**をする。
- ③学校で学んだり、生活したりする中で**困り感のある子どもに共感的な教育相談**を行う。このことにより、**その子にとってのサードプレイスとしての活用**を目指します。

・**〈新規〉オンライン学習支援「おもしろ教室」**を全職員の知恵と工夫により開講し、**上半期163教材**を事業団ホームページで公開しています。

職員のスキルアップ

・(充実) 中青の若者支援クローズアップ講座に**スタッフや受講者として4館の館長及び職員が参加し、若者支援に関するスキルアップ**を図りました。

(III-(1))

コストをかけるサービスの優先順位

・利用者の安全対策を万全とす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。

コストをかけないサービスの向上

職員のスキルや努力・工夫により、サービス向上を図りました。

- ・**《新規》オンライン学習支援「おもしろ教室」を職員の手作りで作成し、公開しています。**
- ・**〈充実〉**自主学習利用の青少年の要望を受け、「**友達と教え合う(会話できる)学習スペース**」を開放し、**青少年のニーズに応えています。**
- ・**〈充実〉**その他、**職員でできることは迅速に行い、サービスの向上を図っております。**
- ・**〈特記〉**コロナ対策の施設利用後の消毒清掃は職員で行っています。

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。
- ・事業団管理施設間の事業協力により、**講座講師を専門的な知識や資格を有する事業団職員が務めることで経費を抑えて事業を実施し、事業内容の充実と市民へのサービス向上を図っております。**

(III-(3))

職員講師による講座・事業の実施

- ・**オンライン学習支援「おもしろ教室」を全職員の知恵と知識によりコストをかけることなく実施**しました。
- ・**「サタデー・サンデースクール」を教員OB職員の専門性によりコストをかけることなく実施**しています。

消耗品の一括購入

- ・今期は**特にコロナウイルス対策**で必要となる消毒液等の購入を5館一括で発注することで**コストを抑えています。**

職員による施設点検・整備や補修

安全性が確保できる施設の小修繕や設備の改良など、職員が持つスキルや知識、努力、工夫により、最小限の経費でサービス向上を図りました。

(IV-(1))

公益事業に精通した団体で、物理的能力、人的能力、専門的能力を有しているか

- ・**設立以来32年間、様々な公共施設の管理運営による経験と実績の積み重ね**
- ・**数値が示す安定した財務基盤の確保と、不測の事態に対応する経営安定基金の設置**
- ・**高い能力を持つ人員の適切な配置による、5館が連携した事業開催の充実及び他施設との連携体制**
- ・**教育力や指導力に長けた教員OBの配置による専門的能力を最大限活用した、青少年に寄り添った事業展開**

(IV-(3))

職員の専門性や資格を活かした事業展開

- ・**《新規》教員OB職員の専門性を活かした、個に寄り添う「サタデー・サンデースクール」を開催**
- ・**《新規》全職員の知恵と工夫で作成したオンライン学習支援「おもしろ教室」の配信**

(IV-(4))

岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業の認定

- ・**《新規》**昨年度、「**岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業**」の認定をいただきました。「**岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業**」の認定は**毎年の取り組みに対し3年に一度の審査があり、その時の時代背景を鑑みた課題が設定されるため、今後も継続できるよう、さらなる職場環境の向上に努めます。**

館長会議・施設長会議・館内会議による物理的能力・人的能力の安定した活用

- ・**館長会議、施設長会議、館内会議を意図的、計画的に実行することで、職員の有する能力を十分に発揮できる職場づくりに努めています。**
- ・**《新規》**本年度より、**4館を統括する中央青少年会館が同じ指定管理団体組織に位置付けられたことにより、5館の歩調を意識し、実行することが多くなりました。**

(IV-(6))

新型コロナウイルス感染症対策を万全にした施設運営

・**《新規》コロナ対策による施設再開後の利用受け入れ方法を、安全第一に立案し、所管課と協議して実行**しています。

新型コロナウイルス対応マニュアルに基づく安全確保策の徹底

・**5館が利用者の命を守るため、マニュアルに基づいた安全第一の管理運営**を行っています。

外国人や難聴者を想定した避難訓練

・**《新規》日本語の理解が容易でない外国人や耳が不自由な方が緊急避難時にスムーズに避難できるよう、サインボードを用いた避難誘導訓練を実施**しました。

セアカゴケゲモへの対応

・**中青で発生した事案を共有し、4館すべてにおいて臨時点検を実施**しました。

安全確保策

・**その他、防犯研修会、情報セキュリティ研修会など、各種研修会、訓練を実施**しています。

安全点検表による日常点検の改善

〈改善〉**昨年度青少年ルームで発生した事案を踏まえた6つの改善策を4青少年会館で**実行しました。ここでは、改善策の具体例を示し、**事案発生直前の点検表、直後の点検表、現在(令和2年9月)の点検表より、改善策が意識され、実行されているか**示しました。

(IV-(7))

万が一に備えた保険への加入

・指定事業や自主事業の参加者やスタッフのケガや事故に対応するため、傷害保険に加入し万が一に備えております。**事業団が管理する全施設の年間包括契約とし、毎年保険内容を精査し、仕様に基づいた競争入札を行うことで、保険料の上昇を抑えつつ、補償内容の充実を図**っております。

(IV-(8))

事業団管理施設との協力・連携体制

・オンライン学習支援「**おもしろ教室**」を5館全職員が一丸となって作成し、現在163講座公開するなど、**5館が足並みをそろえて事業を展開**しています。

・**事業団他施設(岐阜市少年自然の家)とのコラボ動画の配信**を実施しました。

近隣施設との協力・連携体制

・〈**拡大**〉**エール岐阜V係との連携体制の強化**を図りました。実際に、エール岐阜⇒中青⇒4館とつないで、**青少年にとってサードプレイスとしての活用を進めて**います。

(V-1)

地元の法人その他の団体の育成

・**〈新規〉**地元プロチームを応援するため、**事業団ホームページにバナーリンクの掲載を行いました。**多くの市民の目に留まる機会を増やすことで、興味を持ち、試合会場へ足を運ぶきっかけとなることを願っています。

・**〈新規〉ベルマーク運動で地域の小学校に協力しました。**これまで不要になったトナーカートリッジやインクカートリッジは業者がリサイクル回収していましたが、地域の小学校を応援するため、寄付いたしました。

・**〈新規〉大学生サークルの活動を支援するため、青少年会館の利用促進チラシを作成し、配布しました。**

地域ネットワーク

・地域における中学校区で形成される児童生徒を育てる連絡協議会や、岐阜市子ども会育成連合会ブロックごとの会議、青少年育成市民会議ブロックごとの総会などに参加し、子ども・若者の見守り運動や地域ボランティア活動を推進しました。

子ども会サポートプラン

(充実)リーフレットを全単位子ども会やブロック子ども会に配布(848部)、地域の広報誌(3,800部)に「子ども会サポートプラン」に掲載することで、利用促進・情報発信を図っております。

ジュニアリーダー、シニアリーダークラブの育成

・5館において、ジュニアリーダーとして活動情報の掲示や施設内の飾り付け協力、事業への参加などの支援策を講じる予定です。

(V-4)

ぎふまち育て隊(アダプト・プログラム)への参加

・**〈新規〉5館では、4月より各会館において全職員参加のもと意図的・計画的に地域の美化活動を行っています。**また、登録箇所だけでなく、地域の美化活動に協力することで地域の方とのコミュニケーションが増え、地域との連携も図れています。

長良川大学への協力

・長良川大学の認定証が発行される事業に、青少年会館の主催講座を登録し、市民の皆さまの生涯学習の推進を図っています。

青少年育成市民会議への協力

・5館では、青少年育成市民会議担当者が常駐しています。日頃より意思疎通が図れており、連携協力関係がすでに構築されており、今後一層深めていきます。

地元自治会活動への協力

・青少年会館は、市民の教養の向上に資することも設置目的としており、地元自治会との連携協力を図っています。

(V-5)

被災地への義援金の募金活動

・**令和2年7月豪雨の被災者に対し、義援金の募金活動を行いました。**集まった市民からの義援金は、日本赤十字社へ送金し、被災地の復興に役立てられました。

子ども110番の家・子どもスマイルステーション施設による地元の人々との信頼関係構築

・**〈継続〉子ども110番・子どもスマイルステーションの施設として、学校や子ども、地域の人々との関係づくりを進めています。**実際に子ども達が会館を訪れた例を示します。**地域の子供達にとって、心地よいサードプレイスの場所となるよう努めています。**

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>○評価委員会の意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・青年講座の内容について、もう少し内容の幅を広げることが出来ると良い。 <p>(Ⅱ-(1)) 令和元年度の青年講座・・・①「ラインストーンとライトブルーパールネックレス」(東青) ②「アロマde母の日」(北青) ③「クリスマスカラーのハーバリウム」(東青) ④「ロールオンアロマ&フラワーソープ」(北青)</p> <p>令和2年度の青年講座・・・①「はじめてのアロマセラピー」(東青)→(コロナのため中止) ②「アロマセラピー」(北青)→(コロナのため中止) ③「スローリンパドレナージュ」(青山) ④「紅茶の美味しい淹れ方とイギリス伝統ケーキ作り」(東青) ⑤「男女で一緒に料理を作りながら楽しく交流しましょう」(ルーム) ⑥「贅沢ローズのスキンケア」(北青)</p> <p>ご意見を踏まえ、本年度は次の視点からの青年講座の拡充を計画しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆講座内容として、新規に「体を動かす系」(青山)、「お菓子作りや料理系」(東、ルーム)を入れました。 ◆開催する会館を昨年度の2会館から、本年度は4会館へ広げ、市内全域で開催することにしました。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・中央青少年会館を含む5館での連携事業の質を充実させ、岐阜市全域での取組みを一層進めます。 ・現代のニーズを踏まえた「青年講座」とするため、内容を見直し、青年事業の拡大を一層図ります。 ・中央青少年会館とともに、エールぎふとの連携を強化し、具体的な青少年のサードプレイスとしての居場所づくりを進めます。

●所管課の意見

- 指定管理者や所管課の評価が、前回の評価委員会の評価から変化した項目
- △指定管理者や所管課の評価がA(標準)ではない項目
- 指定管理者と所管課で評価が異なる項目

I-(1) 指定管理者S、所管課S (前回の評価委員会A) (●△)
利用者全員からアンケートをとることは手間がかかるが、3週間実施し、改善結果を掲示することで、平等利用に努めたことを評価した。

I-(2) 指定管理者S、所管課S(前回の評価委員会S) (△)
小学生にはチラシによる広報が有効であると分析し、サタデー・サンデースクールのチラシを市内全小学生に配布し、適切な情報提供を行ったことを評価した。

I-(4) 指定管理者S、所管課S(前回の評価委員会A) (●△)
評判の良い講座等について5館で連携して実施するようになったことや、2館で実施していたサタデー・サンデースクールの5館まで拡大し、平等利用に努めたことを評価した。

II-(1) 指定管理者SS、所管課S (前回の評価委員会S) (●△□)
サタデー・サンデースクールの拡大や、オンラインおもしろ教室を163本実施することにより創意工夫されている点を評価した。オンラインおもしろ教室では、例えばアクセス数などで実際にトライした生徒数が明確になり、顕著に出た場合は更なる評価も期待できる。

II-(2) 指定管理者S、所管課S (前回の評価委員会S) (△)
代表者や希望者から要望を聞く制度はすでにあるが、普段意見をいただくことのない来館者からの意見をとり入れ、修繕や備品の設置を行い対応した積極性を評価した。

II-(3) 指定管理者S、所管課S (前回の評価委員会S) (△)
サタデー・サンデースクールにおいて、市内全小学生に配布するとともに、担任の先生宛にも文書を添える等、効果的なプロモーションができていることを評価した。

II-(4) 指定管理者S、所管課S (前回の評価委員会S) (△)
サタデー・サンデースクールにおいて、市内全小学生に配布したり、大学生の利用促進のためのPRチラシを施設や企業等に直接案内するなど、積極的な広報を図り、利用者増の方策を図ったことを評価した。

II-(5) 指定管理者S、所管課S (前回の評価委員会A) (●△)
利用者全員からアンケートをとることは手間がかかるが、3週間実施し、指摘事項に対応することでサービスの質を高めたことを評価した。

II-(6) 指定管理者S、所管課S (前回の評価委員会S) (△)
職員が働きやすい環境を整えていることや、教員OBの能力を活かした相談業務を実施することで、スタッフを効果的に活用していることを評価した。

III-(1) 指定管理者S、所管課S (前回の評価委員会S) (△)
コストをかけないサービスの向上に努めた上で、老朽化した施設の修繕やコロナ対策のための備品を購入し、サービスの向上を図っていることを評価した。

III-(3) 指定管理者SS、所管課S (前回の評価委員会S) (●△□)
職員の能力を活かし、講座講師を事業団職員が務めることで削減した経費を、コロナ対策や老朽化した施設の修繕に充てるなど、利用者サービスの向上に繋がっていることを評価した。オンラインおもしろ教室では、例えばアクセス数などで実際にトライした生徒数が明確になり、顕著に出た場合は更なる評価も期待できる。

IV-(1) 指定管理者S、所管課A（前回の評価委員会A） (●△□)
自己資本比率は従来どおりであるため特段評価しない。また、教員OBの強みを活かした学習支援を行い人的能力を有していることについては、IV(3)により評価する。

IV-(3) 指定管理者S、所管課S（前回の評価委員会S） (△)
4館中16名が教員免許を所有しており、その特性を活かして、教育相談事業やオンラインおもしろ教室を163本実施したことを評価した。

IV-(4) 指定管理者S、所管課S（前回の評価委員会S） (△)
女性職員の育児休業取得率を80パーセント以上や年度において年次有給休暇の取得日数促進等の取組みが評価され、ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業に認定されたことは評価できる。

IV-(6) 指定管理者S、所管課S（前回の評価委員会A） (●△)
新型コロナウイルス感染防止のため、ルール作りや遵守、指導に尽力し、安全確保策を講じたことは評価できる。

IV-(7) 指定管理者S、所管課S（前回の評価委員会S） (△)
熱中症危機補償特約をつけることや、死亡・後遺障害及び入院保障の補償額を上げたことを評価する。

IV-(8) 指定管理者S、所管課A（前回の評価委員会A） (●△□)
おもしろ教室を実施し、5館や自然の家と協力・連携したことや、エールぎふとの連携体制は評価できるが、環境衛生、環境配慮への取組みがないため、この評価とする。

V-(1) 指定管理者S、所管課A（前回の評価委員会A） (●△□)
地元法人のバナーリンクを掲載したり、ベルマーク運動に参加したり、チラシを大学に配ったりと良いことではあるが、地元法人の育成に寄与しているとまでは評価できない。

V-(4) 指定管理者S、所管課S（前回の評価委員会A） (●△)
ぎふまち育て隊(アダプト・プログラム)に参加し、地域の美化活動を定期的に行うことで、地元に貢献していることを評価する。

V-(5) 指定管理者S、所管課A（前回の評価委員会A） (●△□)
小中学生を対象に、通学時等の天候急変時や、トイレで困った時、体調不良時の立ち寄り場所を提供し、傘の貸し出しを行う「子ども110番・子どもスマイルステーション」の施設として、学校、子ども、地域の方との関係づくりを円滑に行っているが、事業計画書に掲載されている内容である。

●指定管理者評価委員会の意見

- オンラインの取組みについて、例えばアクセス数など、何か数値的に経年比較できるような評価基準を設けた方がよい。
- 働いている青年層が来られるような講座が実施出来るよう内容や時間帯を工夫してほしい。