

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	岐阜市中央青少年会館	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	令和2年4月1日～令和4年3月31日		
選定方法	公募 <input type="checkbox"/> 非公募 <input checked="" type="checkbox"/>		
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)	35,645,996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、アートスペース、ミニキッチン、ラウンジ		

●利用状況

		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)		7,906	32,607	41,529	40,040	41,294
各室稼働状況(%)	会議室1	32.9	51.2	50.2	49.1	54.4
	会議室2	39.7	49.2	47.5	48.9	53.9
	和室1	24.4	33.1	36.1	36.2	31.2
	和室2	31.9	41.8	42.5	37.5	37.1
	研修室1	31.3	45.4	41.1	36.3	39.5
	研修室2	28.5	37.3	33.9	35.4	36.5
	研修室3	23.3	40.3	31.1	38.9	38.4
	練習室1	56.3	64.8	65.9	67.0	67.3
	練習室2	47.9	59.3	68.9	65.9	69.3
	ホール	45.7	61.1	57.1	64.0	56.5

●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を遵守している。
	②適切な人員配置	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) 常勤嘱託職員 1人 普通嘱託職員 3人 (全6人のうち教員資格保有者 2人)
	③広報の方策	③広報誌ふ、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、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。

区分	確認事項	履行状況
指定事業・自主事業	<p>指定事業</p> <p>①青少年団体や青少年育成団体の活動拠点</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、他の4会館との連携</p>	<p>指定事業</p> <p>①活動拠点支援事業 ・上半期利用状況:利用者数 7,906人 利用団体数 666団体</p> <p>②若者対象支援事業 ・若者チャレンジアップ講座:上半期 6講座開催 参加者 延べ84人 (コロナ対策により6月の2講座は10月へ) ・フリースペース活動:上半期 6講座開催 参加者 延べ75人 (コロナ対策により開催回数縮小) ・居場所機能:エールぎふと連携し、若者相談を実施。 (上半期 若者相談件数 4件) エールぎふV係との情報共有・連絡協議の実施 「子ども・若者支援ネット岐阜」への参加、情報共有 若者や青少年を巻き込んだイベントの企画・実施 ミニイベントの開催による安心できる施設づくり</p> <p>③支援者対象事業 ・若者支援クローズアップ講座:(オンライン講座に変更) 上半期 4講座開催 参加者延べ91人 (オンライン配信不可により1講座中止)</p> <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:21件</p> <p>④青少年の学びを支援 ・地域貢献スキルアップ講座:上半期開催予定の2講座は1講座中止(高齢者)、1講座は11月に延期(いぬねこ)。</p> <p>・学習拠点支援事業 ・小中高生にスタディー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: 378人 ・サタデー・サンデースクール(8月より開始) 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:21人 ・オンライン学習支援「おもしろ教室」の配信 上半期 163教材を配信 ※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。</p> <p>⑤4館との連携 ・館長会での情報共有や事業実施、施設管理方法等の審議 ・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、岐阜版アダプトプログラム など) ・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。(中青・青少年ルーム等での実績)</p>
	<p>自主事業</p> <p>①子ども会サポートプラン</p> <p>②中青フェスティバル</p> <p>③自然体験講座「親子でチャレンジ!伊自良川で川遊び」</p>	<p>自主事業</p> <p>①子ども会サポートプラン 上半期サポート件数 1件</p> <p>②中青フェスティバル 11月1日実施予定(コロナ拡大防止のため、内容を変更し準備中)</p> <p>③自然体験講座「親子でチャレンジ!伊自良川で川遊び」 (コロナ対策により開催不可)</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>①日常清掃：職員による施設内外の清掃を実施 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「明德ポケットパーク」の清掃</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安全点検を実施。</p> <p>③害虫等を見つけた場合はその都度薬品を使用しない捕殺を実施。 セアカゴケグモ対応</p> <p>・施設内において、三密の回避、ソーシャルディスタンス確保のサイン、スタディールームの仕切りの設置などを実施 ・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(コロナ対策を含む) ・マンホールトイレ設置訓練の実施 ・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)</p> <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>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>ビジネスホン修理</td> <td>17,600円</td> </tr> </table> <p>全1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"> ・研修室ドアの不具合 ・Free-Wi-fiの設置・配線工事 ・コンセント移設 ・利用予定板を玄関正面に移動 ・有毒昆虫発生対応 ほか 	ビジネスホン修理	17,600円
ビジネスホン修理	17,600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"> ・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"> ・施設内において、三密の回避、ソーシャルディスタンス確保のサイン、スタディールームの仕切りの設置などを実施 ・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(コロナ対策を含む) ・マンホールトイレ設置訓練の実施 ・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 ・講座参加者に対しアンケートを実施。</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。(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」 641件 初めて:11件 1.7% 複数回:630件 98.3% 「全体の満足度について」 大変満足:51.8% 満足:42.0% 普通:6.2% 不満:0.0% 大変不満:0.0% (93.8%) 「施設設備について」 大変満足:52.6% 満足:39.8% 普通:7.6% 不満:0.0% 大変不満:0.0% (92.4%) 「職員の対応について」 大変満足:53.8% 満足:41.7% 普通:4.5% 不満:0.0% 大変不満:0.0% (95.5%) 【主な意見】 「コロナの手続きが面倒」 「三密の対策ができていて、安心して利用できました。」 「予約システムの操作方法を丁寧に教えていただきうれしかった」 「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。」 「ドアの不具合にすぐに対応してくれて、とても気持ちよく利用できました。」 「北の入り口から不審者が入ってこないかと心配です。」 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とても良い・②良い・③もう少し・④良くない) ■若者支援クローズアップ講座(WEB配信): ◆①性の多様性の現状子ども達をめぐる課題 「講座内容について」 ①:76.5% ②:23.5% ③:0% ④:0% (100%) 「WEB受講方法について」 ①:47.1% ②:35.3% ③:11.8% ④:5.8% (82.4%) ◆②まずはサポートセンターとつながろう 「講座内容について」 ①:57.1% ②:35.7% ③:7.2% ④:0% (92.8%) 「WEB受講方法について」 ①:57.1% ②:35.7% ③:7.2% ④:0% (92.8%) ◆③就職活動に向かえない若者のタイプとその支援について 「講座内容について」 ①:68.8% ②:25.0% ③:6.2% ④:0% (93.8%) 「WEB受講方法について」 ①:43.8% ②:50.0% ③:6.2% ④:0% (93.8%) ◆④岐阜サポ利用者に見る若年者支援のポイント 「講座内容について」 ①:70.0% ②:20.0% ③:0% ④:10.0% (90.0%) 「WEB受講方法について」 ①:80.0% ②:0% ③:10.0% ④:10.0% (80.0%)</p> <p>【主な感想】 「LGBTの正しい知識を多くの方が持つべきであり、それをいかに子どもたちに伝えていくか。保護者にも理解できるようにしていくか。学校教育の重要な課題だと感じた。」(①教員) 「今後、学校現場でもサポートセンターとの連携の在り方が広がればよいと感じた。」(②教員) 「今まで就労支援に馴染みがありませんでしたが、今回の受講で見識が広がりました。」(③施設職員) 「一人一人に合った支援計画を立て、サポートしていく体制があることを初めて知りました。」(④施設職員)</p> <p>【WEB受講について】 「事前に質問事項の収集があり、講師に伝わっていて、講座の中で回答いただいたので、とても満足のいく講座でした。」 「新型コロナウイルスの影響による新しいスタイルの講座はとてもよかった。」 「聞き逃したところを再度再生するなど、自分のペースで受講できた。素晴らしい試みであると思います。」 「欲を言えば、時間指定がなければもっとたくさんの方が受講できると思う。」 「講座の日程、時間帯を再考してほしい。」</p>

■若者チャレンジアップ講座:(感想を記載)

【主な感想】

「久しぶりの中青！楽しく活動できました。」(7月SHINY 参加者)
 「それぞれの音が重なる。それぞれの気持ちが重なる。よい時間をありがとう。」(7月サテライトわおん 支援者)
 「仲間と一緒に活動できた。」(8月SHINY 参加者)
 「自分にとって大切な場所だと思っています。」(8月サテライトわおん 参加者)
 「発表の日が今から楽しみです。今日も楽しい時間を過ごせました。」(9月サテライトわおん 参加者)
 「コロナでどうなるかと心配でしたが、活動できることに感謝です。」(9月サテライトわおん 支援者)

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 245枚

「利用回数について」

初めて:14件 5.7% 複数回:231件 94.3%

「全体の満足度について」

満足:75.9% **やや満足:24.1%** やや不満:0.0% 不満:0.0%
(100%)

「職員の対応について」

満足:78.8% **やや満足:21.2%** やや不満:0.0% 不満:0.0%
(100%)

「施設の使いやすさについて」

満足:73.9% **やや満足:24.5%** やや不満:1.6% 不満:0.0%
(98.4%)

「設備や備品について」

満足:75.1% **やや満足:24.5%** やや不満:0.4% 不満:0.0%
(99.6%)

【主な意見】

「いつも親切な対応に感謝しています。ありがとう。」(同様の声多数)
 「今までにない意欲を感じます。」
 「意見に対してすぐに対応してくれた。」
 「各部屋のドアに「消毒済み」と表示されていて安心して利用できます。」(同様の声多数)

【不満の主な意見】

「駐車場が混んでいる。」(同様の声多数)
 「コロナで手続きが多くなり大変迷惑している。」

④常設アンケート

実施期間:通年 回収枚数:2枚

【ご意見等】

「スタディールームを初めて利用しました。他の施設で学習スペースが使えないので、とても助かります。机と机の間にも仕切りがついているので安心して利用できます。ありがとうございます。」
 「友達同士で教え合える部屋を用意して下さり、本当にありがとうございます。助かりました。」

利用者からの
要望・苦情と
対処・改善

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。

【主な意見と対応】

- ・「**研修室のドアのカギに不具合がある**」
⇒よく使うドアの入れ替えを行い、鍵のメンテナンスを職員にて行いました。
- ・「**2階にもフリーWi-Fiがほしい**」
⇒中継器を2階にも設置しました。(全館利用可)
- ・「**清掃道具がない**」
⇒利用者用の清掃用具を購入し、貸し出せるよう整備しました。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

【中央青少年会館】

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。	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。	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。	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。	S	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(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。	SS	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				
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		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)

(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踏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。**

ユニバーサルデザインの推進

・**《新規》事業団自主財源でタブレットを購入し、視覚、聴覚、言語などに困難を抱えている市民も平等に施設を利用できるようにしました。**

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。**

(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。**

社会的自立支援

【講座の開催】

・**「若者支援クローズアップ講座」をオンラインで動画配信する講座にして開催することができました。講師や参加者からは大変高い評価をいただきました。**

【居場所機能】

・**フリースペースを活用した若者支援を積極的に行っています。**

・**相談事業として4人の若者の事例に対応しています。**

【支援体制】

・**《充実》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。**

学びの提供

【講座の実施】

・**コロナ対策により中止、下半期への延期、内容変更などがありました。**

【生涯学習】

・**《新規》ちょっとしたコミュニケーションのツールとしてロビーで「ミニイベント」を行っています。**

・**利用者からの声に誠意をもって対応しています。**

・**自主学习スペースを積極的に開放しています。**

・**《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心地の良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。**

・**《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教材をホームページ上に配信しています。**

社会参加の促進

【青少年団体への支援】

・**コロナ対策により子ども会やジュニアリーダークラブほか、様々な団体の活動が自粛されております。**

・**シニアリーダークラブは9月中旬より活動を再開され、ミニ中青フェスティバルを職員と一緒につくるため活動を行っています。**

(II-2)

利用者ニーズの把握

・**《新規》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。対応した情報を館内2か所に掲示、ホームページには5館の対応を掲載しご意見への責任ある対応をしました。
245枚回収し、満足度は100%でした。

(II-3)

声かけ、見回りの充実

・館内循環時や消毒清掃等でお客様との対面時に、職員より積極的に声かけをし、ご意見をいただけるよう意識しました。その会話で得た内容を職員で共有し、対策を行うことで改善しました。

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、公開しています。
青年の利用促進を図るため、自主学習場所の提供や高校部活動引退後の活動場所として利用ができることを発信し、詳細についてはホームページへの誘導を行っています。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。

・**《新規》青少年や来館者とのコミュニケーションツールとして「ミニイベント」**を正面玄関ロビーで行いました。自主学習などで来館した青少年やサークル活動の高齢者、外で遊んでいる小学生など多くの方々に参加いただきました。

・**《新規》生け花サークルの利用団体様より、活動中に作成された生け花を飾ってほしいとの申し出を受け、受付付近に飾らせていただきました。美観の向上とサークルの成果発表につながっています。**

・**《新規》サタデー・サンデースクールを土・日曜日の午前に開催し、今まで利用の少なかった小学生を対象としました。小学校にチラシを配布しPRしたところ、近隣の小学生が毎回通ってくれています。**

・**《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。**

・「子ども会サポートプラン」では、上半期に1件の相談に対応しました。
コロナ対策により上半期は活動が制限されているため、具体的な動きがありませんでした。

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。

・**《新規》4月当初より設置した1階全域対応のFreeWi-Fiに加え、7月より、未対応の2階でも利用できるように中継器を設置し対応しました。**

・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。

・**《充実》玄関ロビー横にあった利用案内板が目につきにくいとの声から、正面に移動し好評を得ています。**

・**《充実》北側入り口の出入りが事務室から視認できないため、利用者から不安を訴えられました。所管課と協議し、告知期間を設け、常時施錠することとしました。ただし、必要に応じ職員が対応することで、利用者サービスを低下させないよう努めます。**

・**《充実》利用者が自由に利用できる台車を入り口横に設置しました。**

・**《充実》2階の下足箱付近に靴の履き替え用の椅子を設置しました。**

・**《充実》第1研修室の前扉が開閉しにくいとの声から、後扉と交換しその旨の掲示をしました。**

・**《充実》利用者が使用できる掃除道具がないとの声から、ほうきやモップを購入し貸し出ししています。**

利用者の声に対し、できることは迅速に対応することを心がけ、利用者からは「すぐに対応してくれて感謝している」とのお声をいただいております。

(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5館で全小学校(19,405校)に配布しました。**

・SNS(ツイッター)のページを開発しています。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。**

・**《新規》玄関ロビーでミニイベントを開催しています。**施設利用者やグラウンドに遊びに来た小学生などが気軽に参加できるよう、「七夕飾り」や「ハロウィーン」などを企画し、**来館の啓発と楽しい雰囲気づくりを行っています。**

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。

・**《新規》自主事業である「ミニ中青フェスティバル」の実施に向けて、シニアリーダークラブ、SHINY、サテライトわおんのみなさんと職員と一緒に企画・準備を進めています。**

・SNS(ツイッター)による情報発信に力を入れております。主に高校生を中心とする青年層に施設の紹介や利用方法、ちょっとした話題を発信し、利用促進を図っています。

その他

・**《新規》「サタデー・サンデースクール」を5館で実施しています。**小学生を対象に教員OBの職員が学習支援を行っています。

・青少年の自主学習を支援するため、コロナ対策を万全に施し、スタディールームや空き部屋を開放し、学びの支援を行っています。

(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。

職員の高い専門性やスキルの活用

・**《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。**

(III-(1))

コストをかけるサービスの優先順位

・**新型コロナウイルス感染症拡大防止策を徹底し、利用者の安全対策を万全とするため、必要となる消毒液の購入など、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」を全職員の手作りで作成し、公開しています。**

・**《充実》「若者支援クローズアップ講座」を職員の知恵と知識、工夫によりWEB配信講座として実施しました。**

・**《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、青少年のニーズにこたえています。**

・**《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。**

(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

- ・今回は特にコロナウイルス対策で必要となる消毒液などの購入を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、高い信頼性と安定した財務状況を継続

- ・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(中央青少年会館に5館を統括指導する「教育管理官」を配置)
- ・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
- ・<充実>職員の知恵と専門知識を活かした「若者支援クローズアップ講座」のWEB配信講座
- ・<充実>様々な悩みを抱える若者を支援する、エールぎふV係との連携体制づくりと若者の悩みに寄り添う環境づくり

(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>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。

館長会議・施設長会議・館内会議による物的能力・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。
- ・中育が4館を統括することで、5館の共通歩調が極めてスムーズに取れてきました。

(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

・コロナ対策による施設再開後の利用受け入れ方法を、中央青少年会館において立案し、所管課と協議し、安全・安心な施設の利用方法を確立して、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つの青少年会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。

コロナ対策を実施した避難所開設訓練

・避難所開設訓練に積極的に参加するとともに、コロナ対策による発熱者の隔離避難所について学び、万が一の非常事態に対応できるよう努めています。
・避難所開設時の知識を蓄えるため、マンホールトイレの設置訓練を実施しました。

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。

セアカゴケグモ対応

・想定外の緊急事態においても、市民の安全確保を第一に、迅速に対応しました。

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。

(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館の青少年会館全職員が一丸となって作成し現在163教材公開するなど、全青少年会館が足並みをそろえて事業を展開しています。
・岐阜市少年自然の家とのコラボ動画の配信や他施設動画の上映、ミニイベントでの協力などを行っています。

近隣施設との協力・連携体制

・エールぎふV係との連携体制の強化を図り、青少年会館5館をサテライト会場として教育相談や学習などが行えるよう、支援することで、青少年会館がサードプレイスとして機能する体制を構築しました。
・消防避難訓練をエールぎふ、明郷小学校通級指導教室とともに合同で実施しました。

(V-(1))

地元団体の育成

・〈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。明郷小学校へ届けたところ、大変感謝されました。

・〈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。

・〈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。

(V-(4))

地元での社会活動

・〈新規〉ぎふまち育て隊(アダプトプログラム)に参加しています。施設の東にある「明德ポケットパーク」を毎月定期的、継続的に清掃することで、地元の美化に貢献しています。また、清掃時間帯を午後3時ごろにすることで、小学校低学年の下校見守りも行っています。
・岐阜市消防団協力事業所に認定されています。
・子ども110番の家に登録しました。
・応急手当協力事業所に登録しました。

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・若者や家族を支援し、その支援者を育成する事業の充実を図ります。 ・フリースペースを活用した若者への支援事業の充実を図ります。 ・5青少年会館の活用を念頭に、エールぎふとの連携をさらに強化します。

●所管課の意見

△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

(△)

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

(△)

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・サンデー学校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。

II-(1)指定管理者SS、所管課S

(△□)

サタデー・サンデー学校の拡大や、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

(△)

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

(△)

来館者とコミュニケーションをとるために、ミニイベントを新規で実施したことや、中央青少年会館でサタデー・サンデー学校を新規実施していること、要望を受けきめ細やかな設備の整備を行ったことを評価した。

II-(4)指定管理者S、所管課S

(△)

サタデー・サンデー学校において、チラシを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-(6)指定管理者S、所管課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

(△)

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S、所管課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。

IV-(1)指定管理者S、所管課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

(△)

5人中2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	(△)
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を評価した。	
IV-(6) 指定管理者SS、所管課S	(△□)
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、マンホールトイレの設置訓練を実施したことは評価できるが、 成果・効果が顕著とまではいえない。	
IV-(7) 指定管理者S、所管課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	(△□)
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	(△□)
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	(△)
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。	

●指定管理者評価委員会の意見

- 中央青少年会館に指定管理者制度が導入されたことで、市と同じ水準を保っているのか、それとも5館全体で更にベースアップしたのが見えにくい。
- 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。