

令和6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 ☒ 非公募		
料金制	☒ 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、COZYルーム、ミニキッチン、ラウンジ		

●利用状況

		R6 上半期	R5 下半期	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期
利用者数(単位:人)		15,142	16,882	17,444	16,743	17,030
各室稼働状況(%)	会議室1	59.5	56.1	51.7	59.6	54.0
	会議室2	42.7	61.0	56.7	67.5	55.3
	和室1	29.5	27.8	26.3	36.0	29.4
	和室2	37.5	38.1	40.8	48.4	40.3
	研修室1	38.6	40.1	37.8	39.3	36.9
	研修室2	40.3	38.3	33.8	35.4	34.7
	研修室3	41.5	36.1	29.8	28.2	25.9
	練習室1	62.1	73.7	64.2	66.5	61.3
	練習室2	66.9	73.8	69.1	66.8	69.6
	ホール	65.7	75.8	70.7	69.5	57.6

●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 ② 自立支援が必要とされる若者への支援	指定事業 ① 活動拠点支援事業 ・ 上半期利用状況:利用者数 15,142人 利用団体数 1,039団体 ・ フリースペース少年利用の拡大 個人少年1,087人(994) ② 若者対象支援事業 ・ 若者チャレンジアップ講座:上半期7講座開催 参加者延べ90人 ・ フリースペース等の個人利用:利用者数 4,774人

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
指定事業 ・自主事業	③ 自立支援が必要な若者の家族やその支援者への支援 ④ 青少年への学びの場の提供 ⑤ 市の中核的青少年会館としての役割の実施 自主事業 ① 子ども会サポートプラン	・エールぎふとの連携 ・エールぎふとの情報共有・毎月1回担当者会を実施 ・エールぎふ通所者への居場所(COZYルーム)の提供 ・「エールぎふネットワーク会議」への参加、情報共有 ・草潤中学校との連携(ミニイベントの開催) ・「エールサマーフェス」への参加協力 ・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:52件 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3講座開催 参加者延べ25人 ・学習拠点支援事業 ・小中高生や若者に空き部屋を学習ルームとして提供 上半期利用者数:1,593人(1,737) ・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:64人(69) ・オンライン学習支援「おもしろ教室」の配信 ⑤ 4館との連携 ・館長会での情報共有や事業実施、施設管理方法等の協議 ・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など) ・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。 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 11件
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 下記の観点からの修繕実施状況 ・ 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	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 ② 日常点検:出勤時と退勤時に安全点検を実施 ③ 害虫等を発見した場合はその都度捕殺を実施 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。 ○ 迅速な修繕の実施(利用者からの指摘) ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 修繕実績(業者による対応) ・ 和室ふすま修繕 (¥36,960) ・ COZYルーム改修(ガラス面) (¥64,900) ・ COZYルーム改修(看板) (¥57,200) ○ 職員による主な修繕・整備事項 ・ 照明器具修理 ・ エアコンフィルター洗浄 ・ 利用後の消毒清掃 ・ 換気扇洗浄 ・ 除草 ・ カーテンクリーニング

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
危機管理・ 法令遵守	① 個人情報の保護	① ・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 ・メールでの個人情報漏洩防止ソフト導入 ・「個人情報保護宣言」表示を継続
	② 非常時の対応策	② ・換気や消毒をするなど、ウィルス感染防止策の継続 ・職員による安全点検の実施 ・医薬品(応急処置用、熱中症対応用保冷剤等)の常備 ・防災用品(ラジオ、懐中電灯、緊急持ち出し袋等)の常備 ・防犯用品(さすまた、催涙スプレー)の常備 ・吐しゃ物処理セットの常備(ノロウイルス対策)
	③ 関係法令の遵守	③ ・「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

利用者 アンケートの 実施状況	① 施設利用者アンケート ・全ての施設利用団体(代表者)にアンケートを実施 ② 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 ③ アンケート週間「利用満足度アップアンケート」 ・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 ④ 「常設アンケート」 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
	① 施設利用者アンケート 887件 「利用回数について」 初めて:18件2.0% 複数回:869件 98.0% 「全体の満足度について」 大変満足:68.6% 満足:31.3% 不満:0.0% 大変不満:0.1% (99.9%) 「施設設備について」 大変満足:68.0% 満足:32.0% 不満:0.0% 大変不満:0.0% (100%) 「職員の対応について」 大変満足:69.1% 満足:30.8% 不満:0.0% 大変不満:0.1% (99.9%) 【主な感想】 ・子ども用のスリッパをありがとうございました。大人用も衛生的で履きやすくなりました。 ⇒ 子ども用のスリッパが欲しいとの要望がありましたので、2階トイレに設置してみました。感想をお聞かせください。 ・暑い日でしたが2階の廊下が扇風機のおかげで涼しく快適でした。 ・高校生に大変ありがたい施設です。 ⇒ ご要望に添えるよう臨機応変に対応していきたいとおもいます。よろしくお願いいたします。 ② 主催事業参加者アンケート ■ 地域貢献スキルアップ講座「写真から学ぶ災害」(4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」 ①:50.0% ②:50.0% ③:0% ④:0% (100%) 【主な感想】 ・災害について自分たちの意識を高められた。 ・実際の情報が本当のことだとは限らないことを学んだ。 ・体感しないと分からない怖さがあることを改めて理解した。 ・災害は、いつ来るかは分からないから今からでも備えたい。 ・一人一人が危機感を持って生きていかなければならない。

② 主催事業参加者アンケート

■ 地域貢献スキルアップ講座「いぬとねことひとのきもち」(12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」 ①:91.7% ②:8.3% ③:0% ④:0%
(100%)

【主な感想】

- ・ 動物の命が大切にされていないことが分かった。
- ・ 人間が動物の心に寄り添い、向き合うことで、犬・猫が幸せに過ごすことができることを知った。
- ・ 動物を飼うと決める前に飼いきれるかどうかを確認してから飼いたい。
- ・ 自分にもできる活動や知り合いに言えること支えることが大切だと感じた。

■ 地域貢献スキルアップ講座「新しい世界が広がる！高齢者との交流(9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」 ①:77.8% ②:22.2% ③:0% ④:0%
(100%)

【主な感想】

- ・ 介護と支援は似ているようで全く違う言葉。それぞれに良さと違いがあることが分かった。
- ・ 人のことを思うということが大切だと理解できた。
- ・ 近くにある介護施設に行ってみたいと思った。介護の道に進んで行きたい。
- ・ 一つの大きな家族のように…自分のことはだいたい自分でできる人達がいるところもあると分かった。

■ 若者チャレンジアップ講座 全7回:参加人数延べ90人

【主な感想】

- ・ 私が焼きソバを作りました。とても美味しかった。
- ・ 居場所として中青の必要性を感じた。いろいろなイベントがあると嬉しい
- ・ ガンパって来ました。対面式もGood!! 話したい事が話せて幸せでした。
- ・ 和室が、くつろげて良かった。仲間と過ごしているかのような安心感がある。
- ・ 時間を忘れて、ギターの練習に取り組みました。
- ・ 自由な感じが良かったと思う。

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14日～ 7月23日 回収枚数 77枚

「利用回数について」

初めて:8件 10.4% 複数回:66件 85.7% 無回答:3件 3.9%

「全体の満足度について」

満足:96.1% やや満足:3.9% やや不満:0.0% 不満:0.0%
(100.0%)

「職員の対応について」

満足:93.5% やや満足:5.2% やや不満:1.3% 不満:0.0%
(98.7%)

「施設の使いやすさについて」

満足:96.1% やや満足:3.9% やや不満:0.0% 不満:0.0%
(100.0%)

「設備や備品について」

満足:94.8% やや満足:5.2% やや不満:0.0% 不満:0.0%
(100.0%)

【主な感想】

- ・ 元青少年の私たちも利用できてうれしい。
- ⇒ 教育委員会が認めた団体は施設を利用できます。但し、青少年などを優先とさせていただく場合がありますので、何卒ご理解の程よろしくお願いします。
- ・ 施設に対する要望がほとんど無く、感謝の意見が多くありました。
- ⇒ ご要望などを具体的に記入していただければ、改善できるところから、改善していきたいと思います。

④ 常設アンケート

実施期間:通年

- ・ 2階の廊下が暑い。 ⇒ 部屋は冷房が効きます。廊下を換気をするとうるまくなりますが、ウィルス感染防止策として換気を行っていますので、何卒ご理解ください。クールシェアを目指し、若者が過ごしやすいようにできる範囲で工夫していきます。

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】 困り感のある若者が、ゆったり過ごせる場所があるといい。 ⇒COZYルームへの改良(アートスペースをCOZYルームに改良) スタディールーム(自習室)を増やして欲しい。 ⇒スタディールームがいっぱいの時は、若者チャレンジ室や空室を開放し対応しています。若者の利用が増えるといいですね。
前回までの 意見を踏まえた 取組み状況	評価委員会の意見 ○ 貸室等の稼働状況にばらつきがあり、稼働状況を上げることを考えたほうが良いと思う。 ⇒ ダンスや演劇など、若者が使用する場合、どうしても鏡があり音を出すことができる部屋が好まれます。設備のことを含めて、市とも協議して改善していきたいと思います。 ○ 若者支援クローズアップ交流会について 若者が参加していく場は、非常に良いことだと思う。アンケートを、QRコード等で取れば良かったのではないかな。 ⇒ 今年度実施の若者支援クローズアップ交流会において、QRコードを使ってアンケートを徴収する予定です。貴重なご意見ありがとうございました。 ○ アンケートに「普通」の項目を追加した方が良いのではないかな。 ⇒ アンケート項目に「普通」を入れ5項目にすると回答が中心に偏る傾向があると考え、また4項目にすることでより利用者の声が聞かれると思い、あえて4項目で実施してきました。次年度に向け検討していきたいと思います。
今後の取組み	・ 今年度COZYルームを作り、サードプレイスとして、居場所機能の充実を図りました、まだまだ利用は少ないですが、利用が多いことが良いとは限りません。引き続き、草潤中学校やエールぎふと連携し、COZYルームを運営していきます。COZY:居心地の良い ・ 情報発信力の強化を図ります。 若者の施設として、情報発信力は重要と考えています。ホームページやInstagram等での情報発信の強化に努めます。 ・ 若者の利用拡大に向けて、挨拶プラスワン運動など窓口での声掛けを推進します。

●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。	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				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。	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	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。	A	A	A
		(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				A
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。	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)その他指定管理者の提案によるもの		A	A	A
		区分評価				A

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
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ますか。	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				
	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
(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

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			
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)	
≪第3次岐阜市子ども・若者生き生きプラン≫ スローガン 青少年 育てよう 心とからだと 思いやり 1 関係機関・団体が連携し、様々な事業を推進する。 2 「大人が変われば子どもも変わる」の趣旨を率先して呼びかける。 3 家庭教育を応援できる取組や社会環境の整備に努める。 に則り、施設を運営しているが、 その趣旨に則り、さらなる若者の社会的自立支援を促進するため、アートスペースをCOZYルームとして整備をし、エールぎふや草潤中学校の連携の場所となるような、居心地の良い場所へ改善し、若者の支援を実施した。 家に引きこもりがちな若者の居場所となるように整備を進めている。	貸館ではないが、アートスペースとして、年間数回、工作などで利用している。	アートスペースをCOZYルームに変更し、エールぎふや草潤中学校と連携することで、既存業務を改善し若者の支援をおこなっている。 家に引きこもりがちな若者に対して居場所を与えている。	S
所管課の意見			評価
悩みを抱かえる若者への支援策として、また、「居場所」の創出として、青少年会館のあり方に沿った改善であり、大いに評価できる。 エールぎふや草潤中学校の連携の場として、また、社会的自立支援の一環としての「居場所」の創出として、今後の展開にも期待したい。			S

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。	R5年度上半期 利用者満足度 100.0%	R6年度上半期 利用者満足度 100.0% 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。	
所管課の意見			評価
利用者満足度が100%であることは、大いに評価できるが、実績としての成果、効果が前回のモニタリングと同様であるため、今回の評価は見送りとし、アンケートの方法の変更や、内容の充実等、今後の展開に期待して、その際に評価を実施したい。			A

●指定管理者評価委員会の意見

- 団体の小規模化が進んでいるように感じており、ホールの稼働状況上げるのは難しく感じる。
- 若者のサポートや支援、居場所づくりをしているが、居住地に近い場所ではなく、中央青少年会館まで足を運ぶことを難しい方もいらっしゃるのではないか。