

## 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	ドリームシアター岐阜	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市明徳町6番地		
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日まで		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	99,531,000円		
施設の設置目的	児童に健全な遊びを与え、安心して過ごすことができる安全な居場所を提供する。		
施設概要	「子どものフロア」(4・5階)、研修室3、会議室、和室2、キッチンルーム、プレイルーム、音楽スタジオ、リハーサル室、メインホール、クラフトルーム、「ドリーム ホットスペース」		

### ●利用状況

		R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期
各室稼働状況	利用者数(単位:人)	24,719	17,491	10,863	9,081	5,426
	施設各室の平均日数稼働率	60.0%	58.7%	55.5%	38.8%	43.6%
	施設(子どものフロア)の日数稼働率	99.3%	91.7%	89.3%	81.3%	88.2%

### ●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利用日・利用時間の厳守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①利用日・利用時間は厳守。 ②職員14人。サービスが低下しないよう、適切に人員を配置。 ③教育用タブレットPC内「Teams」への投稿。関係施設へのチラシ配布。ホームページ及びSNSによる情報提供。各種情報サイト、広報ぎふ、新聞、地域情報誌等、様々なメディアを活用した情報提供。 ④館内3か所に「ご意見箱」を設置。主催事業、個人利用事業等、全事業を通じて利用者(参加者)アンケートを実施。窓口担当者及び各事業担当者による聞き取り。把握した内容は、マニュアルに基づき、迅速かつ適切に対応。改善策、取組状況をホームページ及び館内掲示にて公表。
提案事業 指定事業	下記主催事業を実施すること ①子ども対象事業 ②親子対象事業 ③一般対象事業 ④イベント事業	主催事業の実施 ①子ども対象セミナー 69講座 106回 参加者 1,247人 ②親子対象セミナー 22講座 28回 参加者 303人 ③一般成人対象セミナー 4講座 18回 参加者 115人 ④人形劇鑑賞会等 18回 参加者 1,188人

<p style="text-align: center;">施設管理</p>	<p>①日常・定期・特別清掃業務</p> <p>②タワーパーキング管理・保守点検</p> <p>③警備業務</p> <p>④自家用電気工作物保安全管理業務</p> <p>⑤舞台照明装置及び音響機器保守点検</p> <p>⑥展示備品保守点検</p> <p>⑦自動火災報知設備保守点検</p> <p>⑧空調設備保守点検</p> <p>⑨自動ドア保守点検</p> <p>⑩エレベーター保守点検</p> <p>⑪空気環境測定</p> <p>⑫飲料用貯水槽清掃</p> <p>⑬水質検査</p> <p>⑭ねずみ等の生息調査及び駆除</p>	<p>①清掃業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃 毎日実施(開館日)</li> <li>・定期清掃 床面:6・9月実施 グリストラップ:6月実施 窓ガラス:9月実施</li> </ul> <p>②タワーパーキング保守点検:毎月実施</p> <p>③警備業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常警備 毎日(開館日)</li> <li>・機械警備 毎夜(午後9時～午前9時) 休館日(午前9時～翌日の午前9時)</li> </ul> <p>④自家用電気工作物保守管理5・7・9月実施</p> <p>⑤舞台照明装置及び音響機器保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・舞台照明装置:3月実施予定</li> <li>・音響機器:2月実施予定</li> </ul> <p>⑥展示備品保守点検:2月実施予定</p> <p>⑦自動火災報知設備保守点検:7月実施</p> <p>⑧空調設備保守点検:4・8月実施</p> <p>⑨自動ドア保守点検:8月実施</p> <p>⑩エレベーター保守点検:毎月実施</p> <p>⑪空気環境測定:5・7・9月実施</p> <p>⑫飲料用貯水槽清掃:9月実施</p> <p>⑬水質検査:9月実施</p> <p>⑭ねずみ等の生息調査:6・9月実施</p> <p>※職員による施設点検:毎日実施(開館日) ※「子どものフロア」(4・5階)の換気:CO2センサーを確認し、 適宜実施 ※遊具・玩具の清掃:週2回実施</p>
<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> <p>①迅速・適切な修繕の実施</p> <p>②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備</p>	<p>①日常点検による、迅速・適切な修繕の実施例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関扉のカギの取替え(不具合を確認し、即時対応)</li> <li>・クッキングルームの排水管の修繕(水漏れを確認し、即時対応)</li> <li>・駐車場の高さ制限バーの修繕(不具合を確認し、即時対応)</li> </ul> <p>②職員による修繕・整備の実施例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアの建付け修理</li> <li>・トイレの水漏れ修理</li> <li>・壁紙の補修</li> <li>・遊具の製作・設置</li> <li>・クラフト工具の整備</li> </ul>

<p>危機管理 法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守</p>	<p>①②③に関連する事案の発生について 当館の登録ボランティア35名及び当事業団職員4名に、主催イベントのボランティア募集に関するメールを送信したところ、BCCになっておらず、登録者間で氏名・メールアドレスを閲覧できる状態となる個人情報漏えい事案を引き起こしてしまった。(事案発生9月)そのため、対象者に対して、謝罪、メール削除の依頼及び今後の対応についての説明を行うとともに、人的対策・技術的対策併用の重要性を踏まえて、以下の再発防止策を講じ、個人情報保護・情報セキュリティの徹底を図った。 再発防止策： 【事案発生後1か月以内に実施した対策】 1 館長に対する個人情報保護・情報セキュリティ研修 2 全職員に対する個人情報・情報セキュリティ研修 3 送信先アドレスを自動ですべてBCCに変換するツールの導入 4 メール の誤送信を防止するための作業手順書の作成 5 作業手順書に基づいた実践トレーニング 6 当事業団本部による監査 【今年度継続的に実施する対策】 1 館長に対する個人情報保護・情報セキュリティ研修(年1回) 2 全職員に対する個人情報保護・情報セキュリティ研修(月1回) 3 作業手順書遵守の確認(作業時毎回) 4 当事業団本部による監査(月1回)  ②に関連するその他の主な取組みについて ・「運営管理マニュアル」に関する職員研修の実施。 ・市の総合対策に基づく新型コロナ感染拡大防止策の実施。 ・消防訓練の実施。 ・13名の職員が救命技能を保持。 ・「避難所運営マニュアル」に基づく対応の確認。</p>
----------------------	---	---

●利用者評価

<p>利用者アンケートの 実施状況</p>	<p>○主催事業アンケート ・子ども対象セミナー、「人形劇鑑賞会」等の参加者を対象にアンケートを実施 質問項目:「事業満足度」「事業を知った広報媒体」「意見・要望」等 ○個人利用事業アンケート ・「子どものフロア」(4・5階)利用者を対象にアンケートを実施 質問項目:「利用全般」「楽しかった体験・遊び」「意見・要望」等 ○団体利用事業アンケート ・小中学校、幼稚園、保育所等の利用団体を対象にアンケートを実施 質問項目:「利用全般」「施設設備」「接客マナー」「意見・要望」等 ○貸室事業アンケート ・メインホール、研修室等の貸室を利用する団体を対象にアンケートを実施 質問項目:「利用全般」「施設設備」「接客マナー」「意見・要望」等 ○市民アンケート ・他施設の利用者を対象にアンケートを実施 ※出前講座・イベント協力の機会に実施 質問項目:「当施設の利用の有無」「子ども向け事業の認知度」「興味・関心がある活動」等</p>
---------------------------	---

○主催事業アンケート

【セミナー事業：子ども対象セミナー・親子対象セミナー・一般成人対象セミナー】

・回収枚数 745枚(初回利用307枚 複数回利用438枚)

①「事業満足度」(満足度97.3%) ※カッコ内の満足度:「大変満足」「満足」の合計が全体に占める割合(以下同じ)  
初回利用 大変満足 81.0% 満足 14.7% ふつう 3.6% 不満足 0.7% 大変不満足 0.0%  
複数回利用 大変満足 81.0% 満足 17.4% ふつう 1.4% 不満足 0.2% 大変不満足 0.0%

②「事業を知った広報媒体」 ※「Teams」:小中学校で配布されている教育用タブレット  
初回利用 チラシ 37.1% 広報誌ふ 11.1% HP・SNS 20.9% 「Teams」 1.6% その他 29.3%  
複数回利用 チラシ 49.2% 広報誌ふ 7.3% HP・SNS 20.9% 「Teams」 1.8% その他 20.8%

<主な意見>

- ・けん玉のいろいろな技ができるようになった。次は「とめけん」に挑戦したい。(子ども対象セミナー)
- ・お惣料理について、たくさん知ることができ、新たな発見もあった。(親子対象セミナー)
- ・初めてピアノを弾いたが、丁寧に教えてもらい、とても充実したセミナーだった。(一般対象セミナー)
- ・上記①「不満足」(初回利用2件・複数回利用1件)について
  - ・「不安だったけど、スタッフの方が親切でよかった。もっとやりたかった。」(要望を反映した評価)  
⇒4回コースの一般成人対象セミナーに参加された方の意見で、今後の主催事業計画にこうした意見も生かしていく。
  - ・他2件は、理由が記載されておらず、具体的な対応を行うことができなかった。そのため、以降はできる限り理由も記載していただけるよう、アンケート様式の改善を図るとともに、アンケート配布時に、口頭でもこの点についての協力を求めることとした。【※1】

【イベント事業：人形劇鑑賞会・ファミリー劇場・ドリームミニフェスタ春 等】

・回収枚数 320枚(初回利用195枚 複数回利用125枚)

①「事業満足度」(満足度98.8%)  
初回利用 大変満足 79.5% 満足 19.0% ふつう 1.5% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0%  
複数回利用 大変満足 85.6% 満足 13.6% ふつう 0.0% 不満足 0.0% 大変不満足 0.8%

②「事業を知った広報媒体」  
初回利用 チラシ 28.7% 広報誌ふ 8.2% HP・SNS 36.4% 「Teams」 1.0% その他 25.7%  
複数回利用 チラシ 42.7% 広報誌ふ 12.9% HP・SNS 20.2% 「Teams」 1.6% その他 22.6%

<主な意見>

- ・想像以上に見どころがたくさんあって、子どもも大人も引き込まれた。(人形劇鑑賞会)
- ・絵本と演奏していた曲がぴったり合っていて、子どももいっしょに歌って楽しめた。(ファミリー劇場)
- ・ラジコンカーを走らせるのがすごく楽しかった。(ドリームミニフェスタ春)
- ・上記①「大変不満足」(複数回利用1件)について
  - ・理由が記載されておらず、前述の【※1】と同様の対応を実施。

○個人利用事業アンケート ※対象:「子どものフロア」(4・5階)利用者

・回収枚数 110枚(初回利用57枚 複数回利用53枚)

①「利用全般」(満足度96.4%)  
初回利用 大変満足 86.0% 満足 14.0% ふつう 0.0% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0%  
複数回利用 大変満足 83.0% 満足 9.4% ふつう 5.7% 不満足 0.0% 大変不満足 1.9%

②「楽しかった体験・遊び」(複数回答可)  
初回利用 遊具・玩具等の遊び 54.0% 物づくり 27.0% TVゲーム 11.0% 絵本・マンガ 8.0%  
複数回利用 遊具・玩具等の遊び 44.3% 物づくり 29.9% TVゲーム 20.6% 絵本・マンガ 5.2%

<主な意見>

- ・子どもが手づくりの木のおもちゃを見て、「すごい!」「生きているみたい!」と感激していた。
- ・安心して遊ばせることができ、時間があっという間に過ぎた。
- ・何回も来ているけど、来るたびに新しい友だちができたり、新しいことができたりして楽しい。
- ・上記①「大変不満足」(複数回利用1件)について
  - ・理由が記載されておらず、前述の【※1】と同様の対応を実施。

<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○団体利用事業アンケート ※対象:小中学校、幼稚園、保育所等の団体利用者 ・回収枚数 72枚(初回利用31枚 複数回利用41枚)</p> <p>①「利用全般」(満足度97.2%) 初回利用 大変満足 71.0% 満足 25.8% ふつう 3.2% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0% 複数回利用 大変満足 65.9% 満足 31.7% ふつう 2.4% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0%</p> <p>②「施設設備」(満足度93.1%) 初回利用 大変満足 71.0% 満足 19.3% ふつう 9.7% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0% 複数回利用 大変満足 61.0% 満足 34.2% ふつう 2.4% 不満足 2.4% 大変不満足 0.0%</p> <p>③「接客マナー」(満足度98.6%) 初回利用 大変満足 61.3% 満足 38.7% ふつう 0.0% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0% 複数回利用 大変満足 68.3% 満足 29.3% ふつう 2.4% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0%</p> <p>&lt;主な意見&gt; ・仲間との輪が広がり、すっきりと整った環境で楽しく過ごせた。 ・職員の説明がわかりやすく、遊びの手ほどきをしてもらったのもありがたかった。 ・毎年来ているが、毎回遊びが新鮮で、職員を含め全員が大満足だった。 ・上記②「不満足」(複数回利用1件)について ・「体験できるクラフトの種類が増えるとうれしい。」(要望を反映した評価) ⇒現状においても提供しているクラフトの種類は多く、この団体が体験されたクラフト室のクラフトメニュー(3種類)のほかにも、団体用クラフトメニュー(17種類)やリサイクル工作メニュー(5種類)が体験できることについての説明が不足していた。そのため、この団体を含め、クラフト活動を希望される団体に対しては、こうした多くの種類から選択できることを、事前にわかりやすく説明するよう、職員に徹底。</p> <p>○貸室事業アンケート ・回収枚数 287枚(初回利用28枚 複数回利用259枚)</p> <p>①「利用全般」(満足度96.5%) 初回利用 大変満足 78.6% 満足 21.4% ふつう 0.0% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0% 複数回利用 大変満足 57.9% 満足 38.2% ふつう 3.9% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0%</p> <p>②「施設設備」(満足度95.7%) 初回利用 大変満足 75.0% 満足 25.0% ふつう 0.0% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0% 複数回利用 大変満足 58.3% 満足 36.9% ふつう 3.6% 不満足 1.2% 大変不満足 0.0%</p> <p>③「接客マナー」(満足度96.4%) 初回利用 大変満足 82.1% 満足 14.3% ふつう 3.6% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0% 複数回利用 大変満足 64.0% 満足 32.4% ふつう 3.6% 不満足 0.0% 大変不満足 0.0%</p> <p>&lt;主な意見&gt; ・要望していた備品を用意していただき、ありがたかった。 ・楽器の音が出なかった際、丁寧に対応してもらった。 ・すべての対応がよかった。 ・上記②「不満足」(複数回利用3件について) ・「メインホールに反響板がないのは痛い。」 ⇒事前説明が不足していたため、反響板がないことについて、ホームページに掲載するとともに、申込み前に必ずこの説明を行うよう、職員に徹底。 ・「パンを焼く発酵器が1台では足りない。」 ⇒発酵器を2台設置。 ・「音響機器の接続・調整に時間がかかった。」 ⇒受付時にご要望をお聞きし、必要な場合は、職員が同行して、音響機器の接続・調整を補助。</p> <p>○市民アンケート ※対象:他施設の利用者 ・回収枚数 101枚</p> <p>①「当施設の利用の有無」有49.5%</p> <p>②「子ども向け事業の認知度」53.5%</p> <p>③「興味・関心がある活動」 ・料理・マンガの描き方・人形づくりに関する講座、ロボットを動かす体験 等</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>利用者の要望・苦情に対しては、下記のとおり適切に対応。</p> <p>&lt;主な要望・苦情&gt; ・「夏休み子どもセミナー」について、ウェブ申込みができるようにしてほしい。(セミナー応募者) ⇒次年度の「夏休み子どもセミナー」は、ウェブ申込みができるよう、システムを改善・充実。</p> <p>・駐車場の業務員の指示の仕方が口調が強く、横柄だった。(駐車場利用者) ⇒接遇について、当館・委託業者の各責任者が業務員に指導。</p> <p>・子どもが大型ブロックに乗って遊んでいたが、注意をされた。そうしたルールがあるなら表記をしてほしい。注意をしたスタッフも無愛想な感じだった。(「子どものフロア」(4・5階)利用者) ⇒ルール(「積み重ねたブロックには乗らない。」)を掲示するとともに、注意の仕方について、スタッフに指導。</p>

●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	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	・利用者要望・意見を把握し、それを基に公正な施設運営に努めているか。 ・条例・施行規則に則った利用許可を行っているか。	S	S	S	
		②情報公開、広報の方策	・利用者アンケート結果の公表 ・広範で適切な情報提供・広報活動の実施	S	S	S	
		区分評価					S
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既存業務の改善、工夫又は新規事業等の実施	・業務改善や工夫又は新規事業(行事)等の実施 各フロアの特質を生かした特徴的なサービス提供や、市民協働によるサービス向上、体験コーナーの充実を図っているか。	S	S	S	
		④利用者ニーズ、苦情などの把握方法、対応方策及びサービスの質を確保するための体制	・利用者アンケートの実施 ・利用者ニーズ・苦情・クレームへの着実な対応・運営への反映	A	A	A	
		⑤利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	・利用者へのサービス向上に繋がる方策の実施 参加者や利用団体の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	
		⑥利用促進、利用者増の方策	・利用促進や利用者増に繋がる方策の実施 施設利用や主催事業のPR活動とともに、新しいプログラム開発に努め、利用拡大を図っているか。	A	A	A	
		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	・質の高い文化体験の提供や効率の良い施設管理をするために、各分野に精通した職員を配置しているか。	C	A	A	
		区分評価					A
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	⑧指定管理経費の妥当性	・収支計画の妥当性及び適正な予算執行	A	A	A	
		⑨管理経費削減の具体的方策	・管理経費削減に繋がる方策の実施(リサイクルやリユース、節水・節電など)	S	S	S	
		区分評価					S
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	⑩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、専門知識等	・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。	C	A	A	
		⑪スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	・職員の連携体制、職場環境の整備	D	C	C	
		⑫スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	・職員の資質向上を図る研修の実施又は研修会への参加	C	C	C	
		⑬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)	・危機管理(リスク)や非常時対応のマニュアルの整備 ・リスク防止策の実践	D	D	D	
		区分評価					C
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	⑭地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)、地元住民の活用(雇用又はボランティア等)	・地元の諸団体との連携、交流 ・地元の法人その他団体の育成又は地元住民・高齢者・障がい者等の活用	S	S	S	
		⑮地元での社会活動等への参加	・地元の振興、活性化などに貢献できる社会活動等への参加(地元行事への参加)又は地元の団体・住民との協働事業等の実施	S	S	S	
		区分評価					S



●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)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>【公平性・透明性】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもたちの視点に立った施設づくりをさらに推進するため、新たな取組みとして、参加者を募集し、8月に「子ども会議」(当館での会議名:「子どもガヤガヤ会議」)を開催した。</li> <li>会議の議題:「子どものフロア」(4・5階)の運営(ルール・活動メニュー等)について</li> <li>当日の参加者:小学生5名・中学生1名の計6名</li> <li>当館の利用者だけでなく、引き続き、出前講座やイベント協力の機会に、他施設の利用者へのアンケート調査も実施した。</li> <li>質問項目:当館の利用の有無、子ども向け事業の認知度、興味・関心がある活動</li> <li>ホームページはもちろんのこと、各種情報サイト(14種類)を活用し、幅広く情報提供を行った。</li> <li>上記の情報サイトのうち、お出かけ情報量日本最大級の「子どもとお出かけ情報サイト いこーよ」の月間アクセス数において、今期も6カ月連続で県内1位(児童館のカテゴリー)となった。</li> <li>参考:県内86施設中1位(東海地区414施設中7位) ※9月末現在</li> <li>インスタグラムやYouTubeを活用した情報提供も積極的に行うことができた。</li> <li>投稿数:インスタグラム7回、YouTube2回 ※主催事業案内、職員手づくりの遊具の紹介等</li> <li>今期は小中学生を対象に、放送局の仕事を学ぶセミナーを実施しており、受入先の放送局のテレビ番組で、このセミナーの活動の様子を取り上げてもらうことができた。</li> <li>参考:セミナー名「地域の魅力を伝える 番組制作体験」(受入先:会場:CCN)</li> <li>アンケート結果については、ホームページ及び館内掲示で公表し、透明性の確保に努めた。(子ども向け・一般向けの2種類を掲載・掲示)</li> </ul> <p>【効果性】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「子どものフロア」(4・5階)のサービスの充実を図るため、職員手づくりの遊具を新たに3種類設置した。また、「ブロック遊びコーナー」や「釣り遊びコーナー」を新設したほか、物づくりやレクリエーション活動などに関するミニイベントを計40回実施した。</li> <li>昨年6月に開設した「ドリーム ホット スペース」(2階)については、引き続き、利用者一人一人に寄り添った親切・丁寧な対応に努めるとともに、継続的な利用につながるよう、図書や遊具、物づくりメニューの入れ替えを定期的に行った。</li> <li>今期の「ドリーム ホット スペース」(2階)の月平均利用者数:173.2人(昨年度6月～3月:66.3人)</li> <li>主催セミナーについては、子どもたちの学習意欲の向上につながるよう、新規講座として、各教科の内容を楽しく学ぶ3日間のコース講座「おもしろ国語(算数・理科・社会・英語)」を実施した。また、そのほかにも多様なニーズに応えられるよう、「自衛隊での職場体験」や「イラストクラブ」、「お麩を使った料理」など、様々な分野の新規講座を実施した。</li> <li>新規講座の講座数(主催セミナー全体の講座数):33講座(95講座)</li> <li>上記の新規講座を含め、各講座の実施にあたっては、子どもたちの“主体的な学び”を大切にプログラムづくりを行った。</li> <li>例:「ダンスに挑戦しよう」(小学生を対象とした4日間のコース講座) <ul style="list-style-type: none"> <li>学校・学年が異なる子どもたち10名が集まり、ダンスグループを結成</li> <li>子どもたちが意見を出し合って、ダンスに使用する曲を選曲したり、振り付けをアレンジしたりしながら3日間練習</li> <li>4日目(最終日)に保護者を中心とする観客の前で発表</li> </ul> </li> <li>5月にオープンした柳ヶ瀬子育て支援施設「ツナグテ」と連携を図り、「ツナグテ」利用者に当館の活動メニューを体験してもらう取組みを新たに実施した。</li> <li>活動内容・参加者数:「缶バッチキーホルダーづくり」・110人</li> <li>利用者アンケートの「不満足」「大変不満足」という評価をいただいた中で、計4件については理由が記載されておらず、具体的な対応を行うことができなかった。そのため、以降はできる限り理由も記載していただけるよう、アンケート様式の改善を図るとともに、アンケート配布時に、口頭でもこの点についての協力を求めることとした。</li> <li>なお、アンケート調査の結果、各事業の全体的な満足度は、以下の通りとなった。</li> <li>各事業の満足度:主催事業97.7%、個人利用事業96.4%、団体利用事業97.2%、貸室事業96.5%</li> <li>当館の登録ボランティア35名及び当事業団職員4名に、主催イベントのボランティア募集に関するメールを送信したところ、BCCになっておらず、登録者間で氏名・メールアドレスを閲覧できる状態となる個人情報漏えい事案を引き起こしてしまった。(事案発生9月)そのため、対象者に対して、謝罪、メール削除の依頼及び今後の対応についての説明を行うとともに、人的対策・技術的対策併用の重要性を踏まえて、以下の再発防止策を講じ、個人情報保護・情報セキュリティの徹底を図った。</li> <li>再発防止策: <ul style="list-style-type: none"> <li>【事案発生後1か月以内に実施した対策】 <ol style="list-style-type: none"> <li>1 館長に対する個人情報保護・情報セキュリティ研修</li> <li>2 全職員に対する個人情報・情報セキュリティ研修</li> <li>3 送信先アドレスを自動ですべてBCCに変換するツールの導入</li> <li>4 メール誤送信を防止するための作業手順書の作成</li> <li>5 作業手順書に基づいた実践トレーニング</li> <li>6 当事業団本部による監査</li> </ol> </li> <li>【今年度継続的に実施する対策】 <ol style="list-style-type: none"> <li>1 館長に対する個人情報保護・情報セキュリティ研修(年1回)</li> <li>2 全職員に対する個人情報保護・情報セキュリティ研修(月1回)</li> <li>3 作業手順書遵守の確認(作業時毎回)</li> <li>4 当事業団本部による監査(月1回)</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>今期実施した主催セミナー95講座のうち、20講座は職員自らが講師を務めており、外部講師によるセミナーと同様に、非常に高い満足度を得ることができた。また、出前講座の講師としても、様々な団体(機関)の依頼に応えた。</li> <li>職員が講師を務めた主催セミナーの満足度:98.6% 出前講座における講師活動:計5回</li> </ul> <p>【効率性】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“自分たちでできることは、自分たちで”をモットーに、遊具や机、椅子などの備品はもちろんのこと、設備に関わる部分まで、可能な限り職員で修理や補修を行った。</li> <li>例:ドアの建付け修理、トイレの水漏れ修理、壁紙の補修</li> <li>“手づくりのよさ”を様々な取組みに生かし、経費の縮減と利用者サービスの向上の両立を図った。</li> <li>例:遊具の製作・設置、季節に合わせた館内装飾、各種案内表示</li> <li>牛乳パックや空箱、木片などの廃材を活用したりサイクル工作メニューを積極的に取り入れ、経費を抑えながら、充実した物づくり体験を提供することができた。</li> <li>今期「子どものフロア」(4・5階)で提供したりサイクル工作メニュー:10種類</li> <li>館内巡回を徹底し、日常的な節電・節水対策に取り組むとともに、冷暖房効率の向上を図り、ガス使用量を削減するため、遮熱カーテンへの取替え(2階ロビー)を実施した。 ※当館はガス空調</li> </ul> <p>【安定性・安全性】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当館の登録ボランティア35名及び当事業団職員4名に、主催イベントのボランティア募集に関するメールを送信したとこ</li> </ul>
--------------------------	--

る、BCCになっておらず、登録者間で氏名・メールアドレスを閲覧できる状態となる個人情報漏えい事案を引き起こしてしまつた。(事案発生9月)そのため、対象者に対して、謝罪、メール削除の依頼及び今後の対応についての説明を行うとともに、人的対策・技術的対策併用の重要性を踏まえて、以下の再発防止策を講じ、個人情報保護・情報セキュリティの徹底を図つた。

再発防止策:

【事案発生後1か月以内に実施した対策】

- 1 館長に対する個人情報保護・情報セキュリティ研修
- 2 全職員に対する個人情報・情報セキュリティ研修
- 3 送信先アドレスを自動ですべてBCCに変換するツールの導入
- 4 メール誤送信を防止するための作業手順書の作成
- 5 作業手順書に基づいた実践トレーニング
- 6 当事業団本部による監査

【今年度継続的に実施する対策】

- 1 館長に対する個人情報保護・情報セキュリティ研修(年1回)
- 2 全職員に対する個人情報保護・情報セキュリティ研修(月1回)
- 3 作業手順書遵守の確認(作業時毎回)
- 4 当事業団本部による監査(月1回)

・本期実施した主催セミナー95講座のうち、20講座は職員自らが講師を務めており、外部講師によるセミナーと同様に、非常に高い満足度を得ることができた。また、出前講座の講師としても、様々な団体(機関)の依頼に応えた。

職員が講師を務めた主催セミナーの満足度:98.6% 出前講座における講師活動:計5回

・児童館・児童センター職員との連携・情報交流を推進するため、合同研修会に参加したり、当館への視察研修の受入れを行ったりした。

・個人情報保護・情報セキュリティ研修以外には、普通救命講習や熱中症対策研修、舞台装置操作研修、クラフト指導法研修などを実施した。

・職員研修の成果の一つとして、1名が発達支援教育士の資格を取得することができた。

【貢献性】

・4月にオープンした柳ヶ瀬子育て支援施設「ツナグテ」と連携を図り、「ツナグテ」利用者に当館の活動メニューを体験してもらう取組みを新たに実施した。

活動内容・参加者数:「缶バッチキーホルダーづくり」・110人

・上記のほか、物づくりやレクリエーション活動などに関する専門性を生かし、地元団体(機関)に対して、出前講座を計5回、イベント協力(体験ブースの設置)を計2回実施した。

出前講座の実施先:岐阜東幼稚園、東青少年会館、サンフレンドみわ・児童センター、

徹明さくら小放課後児童クラブ、福光東子ども会

イベントの名称等:子ども若者総合支援センター“エールぎふ”の“エール”サマーフェス、

FC岐阜の「岐阜市ホームタウンデー」

・児童館・児童センターとは、合同研修会や当館への視察研修を通して、職員間の連携・情報交流を推進するとともに、新たな連携の形として、長良児童センター利用者の子どもたちに、当館の「子どものフロア」(4・5階)を利用してもらうことができた。

・岐阜市の学生実習生受入制度(インターンシップ)に基づき、計5名の大学生に就業体験の機会を提供し、きめ細かく指導・支援を行った。

・高齢者を含め、多くの方が「ドリームサポーター」として、ボランティア登録をされ、「子どものフロア」(4・5階)利用者への対応をはじめ、主催セミナーの活動補助やミニイベントの企画・運営など、幅広く活躍してもらうことができた。

新規登録:11名(継続を含め全体で63名)

・「ぎふ清流ハーフマラソン」の公式トイレに登録し、ランナーやスタッフなど、計169人の利用者の案内・誘導を行った。

・その他、「サタデー・サンデースクール(※)」「アダプト・プログラム」「ベルマーク運動」「こどもスマイルステーション」「赤ちゃんステーション」「子ども110番の家」などの取組みも継続している。

※青少年会館5館が推進する週末の学習サポート事業で、昨年度より当館職員を講師として派遣



<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>【所管課の前回意見に対する取組み状況】</p> <p>○新たに小中学生向けのポスターを制作したり、SNS等を活用して広報をするなど、様々な手段を利用して効果的な広報活動を実施している。  →新聞や地域情報誌、各種情報サイト、インスタグラム、ユーチューブなど、今期も多様な媒体を活用して、広報活動を実施した。  参考：インスタグラム投稿数7回、ユーチューブ投稿数2回</p> <p>○新規講座を多数実施したり、パソコンやスマートフォンから受講できるオンラインセミナーを実施するなど、利用者の満足度や利便性の向上に努めている。  →3日間のコース講座「おもしろ国語(算数・理科・社会・英語)」をはじめ、「自衛隊での職場体験」や「イラストクラブ」、「お麩を使った料理」など、今期も様々な分野の新規講座を取り入れ、主催セミナーを実施した。  なお、オンラインセミナーについては、下半期に2講座実施する予定であり、今期はその準備(講座内容・対象・動画構成の検討)を進めている。</p> <p>○職員自ら講座の講師を務めたり、児童館・児童センターと合同で研修を実施するなど、職員の資質向上に努めている。  →引き続き、職員の専門性の向上を図り、主催セミナーや出前講座を通して、多くの講座の講師を務めることができた。一方、9月に個人情報漏えい事案を引き起こしてしまい、以降は個人情報保護・情報セキュリティ教育の徹底を最優先課題として、職員の資質向上に取り組んだ。  なお、児童館・児童センターとの合同研修については、5月に実施している。</p> <p>○地元の種類団体に出席講座を実施したり、施設ボランティアにイベントの運営をしてもらうなど、地域と連携して事業を実施している。  →新たな取組みとして、4月にオープンした柳ヶ瀬子育て支援施設「ツナグテ」との連携イベントを実施し、そのほかにも地元団体(機関)に対して、出前講座を計5回、イベント協力(体験ブースの設置)を計2回行った。また、今期も主催事業や個人利用事業などを通して、多くの施設ボランティアのみなさんに活躍してもらうことができた。  今年度の施設ボランティア登録者：63名(新規11名・継続52名)</p> <p>○職員自ら修繕や補修を実施するなど、管理経費の削減に努めている。  →以下の例のように、引き続き、自前での取組みを推進し、管理経費の削減と利用者サービスの維持・向上の両立を図った。  例：ドアの建付け修理、壁紙の補修、遊具の製作・設置、季節に合わせた館内装飾</p> <p>【評価委員会の前回意見に対する取組み状況】</p> <p>○職員の手作りの遊具を設置したり、廃材を活用したりリサイクル工作メニューなどを積極的に取り入れており、そういったものづくり体験を充実させている点について非常に評価できる。  →今期は職員手づくりの遊具を3種類、リサイクル工作メニューを10種類新規提供しながら、体験活動の充実を図った。</p> <p>○子どもの自主性を育てるプログラムについても評価できる。  →子どもの自主性を育てる活動の一環として、今期より「子どものフロア」(4・5階)の運営(ルール・活動メニュー等)について、子どもたちが意見を出し合ったり、話し合ったりする「子ども会議」(当館での会議名「子どもガヤガヤ会議」)を開始した。また、主催セミナーについても、以下の例のように、引き続き、この点に留意したプログラムづくりを行った。  例：「ダンスに挑戦しよう」(小学生を対象とした4日間のコース講座)  ・学校・学年が異なる子どもたち10名が集まり、ダンスグループを結成  ・子どもたちが意見を出し合って、ダンスに使用する曲を選曲したり、振り付けをアレンジしたりしながら3日間練習  ・4日目(最終日)に保護者を中心とする観客の前で発表</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・利用者アンケートに加え、市民アンケートを実施したり、「子ども会議」(当館での会議名「子どもガヤガヤ会議」)を開催したりして、幅広く意見・要望等を収集し、「子どものフロア」(4・5階)の運営や次年度の主催事業計画などに生かしていく。  ・主催セミナーについては、学習指導要領の内容や市民ニーズを踏まえながら、料理・工作・音楽・ダンス等、様々な分野の新規講座を実施する。  【参考】下半期に実施予定の新規講座：15講座</p> <p>・より多くの方に当館の体験活動の魅力を知ってもらえるよう、広く市民を対象とした主催イベント「ドリームフェスタ」を、秋と冬の2回開催する。  ・「子どものフロア」(4・5階)については、「また来たい!」と思ってもらえるよう、新規遊具の開発・製作を推進するとともに、各コーナーのリニューアルを定期的に行う。また、この施設の利用者を対象としたミニイベントも積極的に実施する。  【年間目標】職員手づくりの新規遊具の提供：7種類以上  「子どもフロア」利用者を対象としたミニイベント：70回以上</p> <p>・近隣の小中学校等と連携しながら、「ドリーム ホット スペース」(2階)の平日利用の促進を図る。  ・草潤中学校の学校行事に参画し、職員の専門性やノウハウを生かした体験活動を提供する。  ・次年度5月に30周年を迎えることから、記念行事の内容やPR方法などについて検討・準備していく。  ・節電・節水等の省エネ対策を徹底するとともに、廃材の有効活用や職員による自前修繕を推進し、経費の削減を図る。  ・「岐阜県ワークライフ・バランス推進エクセレント企業」や「ぎふし共育・女性活躍企業」などの認定基準に照らし、職場環境の維持・向上に努める。  ・全職員に対して、毎月、個人情報保護・情報セキュリティ研修を実施するなど、個人情報漏えい事案に対する再発防止策を確実に実施する。  ・職員研修計画に基づき、職員の研修会への参加や資格取得を推進する。  【年間目標】職員研修：全職員6回以上 新規の資格取得：3名以上</p> <p>・児童館・児童センターをはじめとする市内公共施設への出前講座や、「ぎふサイエンスフェスティバル」などのイベントへの協力を積極的に実施する。  【年間目標】出前講座：10回以上 イベント協力：7回以上</p> <p>・小中学校や高校、大学などと連携し、職場体験(就業体験)の機会を広く提供する。</p>

●所管課の意見

- 子どもが施設に関して話し合う会議を開催するなど、子どもたちが主体的に考え、意見を述べる場を提供している。
- 新規講座を多数開催したり、柳ヶ瀬子育て支援施設ツナグテと連携し、ドリームシアター岐阜の活動を体験してもらうイベントを開催するなど、様々な新規事業を工夫して実施している。
- 児童館・児童センターや各種施設等に出前講座を実施したり、地域のボランティアに事業の補助や企画等を行ってもらうなど、地域の団体や住民との連携に努めている。
- リスク管理及び全職員への研修等の実施を改めて徹底する必要がある。

●指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり、適切に管理運営されている。リスク管理においては徹底をお願いしたい。