

ひこね市文化プラザ・みずほ文化センター評価結果

- (1) 目標値および成果は、指定管理者が評価項目ごとに目標値を設置し、それに対する成果を記入した。
 自己評価・所管評価は、評価項目ごとに指定管理者および所管課が目標に対する成果を、1～5の5段階で評価した。
 選定委員会評価は、評価項目ごとに選定委員が目標に対する成果を、1～5の5段階評価を集計し平均値化した。(小数点第1位まで)
 なお、総合評価は、全ての評価項目の評価を集計し平均値化した。(小数点第1位まで)

所管課 文化振興室

- (2) 評価は、以下の5段階とする。
 5 … 協定書、仕様書、業務計画書および提案書を大幅に上回り、特にめざましい効果があった。
 4 … 協定書、仕様書、業務計画書および提案書に定められた水準以上の効果があった。
 3 … 協定書、仕様書、業務計画書および提案書のとおり、適正に管理運営がなされた。
 2 … 改善指導等の指示により、協定書、仕様書、業務計画書および提案書の水準を達成できた。
 1 … 協定書、仕様書、業務計画書および提案書の水準を達成できなかった。

(3) 評価結果

評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	目標値	成果	指定管理者 自己評価	所管 評価	選定委員会 評価	
1 総則								
(1) 施設の目的や基本方針の確立	ひこね市文化プラザおよびみずほ文化センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	①自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用ができていないか。	■彦根市の文化振興に寄与するために以下の4点に基づき管理運営を行う。 ①地域に根差した文化芸術活動の拠点として市民に活動の場と参加の機会を提供する。 ②施設の特徴を活かし、優れた文化・芸術の鑑賞機会を提供する。 ③文化芸術活動の交流と育成を促進する。 ④まちづくりの視点を持ち施設を運営する。	◆彦根市の文化振興に寄与するために以下の4点に基づき管理運営を行う。 ①貸館業務において、文化団体をはじめ各種団体、個人に対して能動的な利用促進活動を展開し、ホールおよび諸室の利便性を高め、利用人数および利用率の向上を図る。 ②自主事業および共催・協力事業において、施設の特徴、強みを活かした事業を展開する。 ③芸術性や公益性に鑑み、協力を必要とされる文化芸術団体に対し、広報協力をはじめ、積極的に協力する。 ④地域の一員として、地域団体への入会および地域の会合等への積極的な参加を行い、地域の施設として運営に努める。	●彦根市の文化振興に寄与するため、以下の4点に基づき管理運営を行った。 ①新規利用者に対し、利用に関する丁寧な説明や打合せを行い、リピーターとなっていたらできるよう努めるほか、月次ホール利用調整会において、相互に施設をご案内し、利用人数および利用率の向上に努めた。 ②いずれの施設においても、ハードの強みを活かした自主事業を展開し、ひこね市文化プラザ(以下、「文化プラザ」)においては、エコーホールのクラシック共催事業、屋外のワークショップ等、みずほ文化センター(以下、「みずほ」)においては、多目的ホールでの歌謡コンサート、練習室での寄席等多様な公演を展開した。特に開館20周年を記念し開催した地元出身和太鼓演奏家「無限」のライブは、チケットが完売するなど大きな成果を得た。 ③文化プラザにおいては、自衛隊中部方面音楽隊演奏会、オペラ物知り講座等事業共催を実施した。みずほにおいては、希望する団体等がないため共催等の実績はないが、貸館事業において、市民団体等に対し舞台演出をはじめ、ノウハウを提供するなど積極的に協力した。 ④地域の一員としての役割を果たすため、文化プラザにおいては、これまでに構築した関係を維持および醸成を図り、みずほにおいては、稲枝連合自治会総会会合への参加をはじめ、新たに滋賀県公立文化施設協議会および稲枝商工会に加盟した。	4	4	4
	仕様書の各項目を遵守しているか。	①開館時間は遵守されているか。 ②法令等の遵守 ③各種提出物の期限を遵守しているか。 ④各種管理記録等が整備保管されているか。	■条例、基本協定書、公募要項、業務仕様書に基づき、効率的かつ効果的な管理運営を具現化していく。 ■社内組織である内部監査室による定期的な監査を実施し、提案事項の実施状況等のチェックを行う。	◆条例、基本協定書、公募要項、業務仕様書に基づき、効率的かつ効果的な管理運営を行う。 ◆社内組織である内部監査室による定期的な監査を実施し、提案事項の実施状況等のチェックを行う。	●事業所内において、条例、基本協定書等に沿った管理運営となるよう確認に努めている。 ●両施設とも、社内内部監査室による業務監査を11月に実施し、提案事項の実施状況、文書管理や個人情報等の管理等の監査を行った。不備事項については速やかに改善を図った。	3	3	3
(2) 管理運営仕様書の遵守	①契約関係のほか重要な事務処理が書類により、適正に処理されているか。	■社内組織である内部監査室による監査を定期的に実施する。内部監査においては、協定書、業務仕様書に基づいて業務が遂行されているか、経理処理や、自治体への提案事項が計画的かつ効果的に実施されているかを細部にわたりチェックする。	◆年に1回、社内内部監査室による業務監査を実施し、適正な業務内容を維持する。	●社内内部監査室による業務監査を11月29日に実施した。	3	3	3	
	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員等の勤務実績、配置状況は適切か。	①常勤の館長が配置され、組織の統括と職員への指導がなされているか。 ②利用者へのサービスに支障なく対応できる体制がとれているか。 ③体制が変更された場合、市へ速やかに報告されているか。 ④職員の文化施設での勤務経験、会計処理の実務経験を有するものを配置しているか。 ⑤舞台運営に支障なく対応できる体制がとれているか。 ⑥勤務時間ローテーションに支障をきたしていないか。 ⑦職員採用、確保の方法は適切か。 ⑧法令等で定められた書類が提出されているか。	■文化プラザおよびみずほ文化センターには常勤の館長をそれぞれ配置する。文化プラザ館長が両施設の総括責任者となり、外部折衝等の窓口となる。 ■文化プラザには館長の下、施設の利用や経理を担う総務課、自主事業の企画運営、広報、営業を行う事業課、舞台操作、ホール管理を管轄する事業課を置く。また、総務課長が副館長を兼ね、館長を補佐する。 ■みずほ文化センターでは、館長が施設のマネジメントおよび管理運営業務を行い、受付担当の職員が施設利用に係る業務を担う。また、文化プラザ職員が、緊急対応・応援できる体制を構築する。	◆両施設において、フルタイムの事業所責任者(館長、所長)を配置し、対外的業務等に支障が出ない体制を維持する。なお、文化プラザの館長は両施設の総括責任者として、両施設の管理運営における各種調整を行うものとする。 ◆文化プラザについては、総務課、事業課、舞台管理課により組織を構成し、それぞれの責任者として課長を配置し組織体系を維持する。また、総務課長および事業課長を副館長とし、館長の補佐を行うものとする。 ◆みずほ文化センターについては、所長による施設全体のマネジメント、受付担当社員による施設利用に関する業務を行うほか、必要に応じて文化プラザから応援ができる体制を構築することにより、良好な施設運営業務を堅持する。	●両施設においてフルタイムの事業所責任者を配置し、文化プラザ館長を両施設統括責任者として管理運営を行った。 ●新体制の初年度であるため、それぞれの事業所における人員配置をはじめとする各種体制を整備するにあたり、文化プラザ職員によるみずほ職員に対する研修等を実施した。また、みずほの自主事業において、文化プラザ職員によるみずほへの業務援助を行い、現場業務の充実を図った。	4	4	3.8
(3) 職員の勤務実績、配置状況	文化芸術面から接遇・緊急時対応まで年間を通じて研修に伴う人材育成ができていないか。	①計画どおりの内容の教育、研修を開催したか。 ②計画どおりの頻度で教育、研修を実施したか。 ③対象となる全スタッフに教育、研修を実施したか。	■ひこね市文化プラザ総務課長を教育研修責任者とし、人権研修をはじめ、接遇マナー、危機管理等に関する研修を行い、人材の育成を図る。	◆文化プラザ総務課長を両施設の教育研修担当者とし、以下の研修を実施することにより、人材育成を図る。 ・人権研修(2回/年) ・接遇研修(1回/年) ・危機管理研修(2回/年:消防訓練含む) ・個人情報保護研修(1回/年) ・施設設備取扱い研修(2回/年)ほか	●年度内に計画している各種研修について、下記のとおり計画どおり実施した。実施日は、可能な限り合同で開催できるよう、施設の共通休館日を研修日に充てる等調整を図った。 ・人権研修:2回 9/17(合同)、2/25(合同) ・危機管理研修:2回 9/17、2/25(合同) ・接遇研修:1回 1/14(合同) ・個人情報保護研修:1回 2/25(合同) ・手話講習:1回 1/14(合同)	4	4	3.9
	仕様書に基づく人権研修等が実施できていないか。	①仕様書に基づく回数以上の研修等を実施したか。 ②役員を含む全職員が、仕様書に基づく回数以上の研修等を受講したか。 ③人権問題に関する窓口担当者を定めているか。 ④落書き点検を毎月2回以上実施しているか。 ⑤役員を含む全職員に、教育委員会が定める「差別事象マニュアル」が徹底されているか。	■ひこね市文化プラザ総務課長を人権問題、職員研修の担当とし、年2回以上の人権研修を実施し、職員の人権意識の高揚を図る。 人権団体・機関との情報交換、研修会への参加など、連携を図っていく。	◆文化プラザ総務課長を両施設の人権問題、職員研修の担当者とし、年2回以上の人権に関する研修を実施し、職員の人権意識の高揚を図る。 ◆人権研修については、彦根市人権政策課をはじめ滋賀県人権センター等からの指導により適正なものとするほか、滋賀県人権問題企業連絡会の会員として、研修会および交流会に積極的に参加するなど、地域の人権団体との連携を図る。	●年2回の人権研修をはじめ、滋賀県人権問題企業連絡会での交流会や研修会への積極的な参加により、事業所職員の人権意識の高揚を図っている。 ・人権研修:2回(9/17、2/25) ・滋賀県人権問題企業連絡会研修:13回(5/14、5/24、6/7、6/15、9/3、10/4、10/8、10/17、11/3、12/4、1/4、1/20、1/26)	4	4	4

評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	目標値	成果	指定管理者 自己評価	所管 評価	選定委員会 評価	
2 施設・設備の維持管理								
(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	①有資格者を配置しているか。 ②仕様書に基づく内容の保守点検が履行されているか。 ③記録は適切に保管されているか。 ④異常が認められた場合、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行い、市へ報告を行っているか。	■設備等の保守管理に必要な資格を有し、スキルに長けた人材を配置する。 ■ウォークスルーチェック等によって問題点を洗い出し、非常事態を予防するため、職員による日常的な巡回点検を実施する。 ■仕様書および法令で定められた回数・期間を遵守し、保守点検を実施するとともに、安全管理の面から必要に応じ点検回数の見直しを行う。 ■点検により発見された不具合は、安全面と緊急度を判断し、早急に対応するとともに、市への報告を行い、点検記録簿に記載する。 ■本社の専門職員によるウォークスルーチェックを年1回以上実施し、問題点の抽出・改善を実施する。	◆設備等の保守管理については、必要な資格を有した者を配置し、様々な事象に対応できる体制を維持する。 ◆施設のハード面における問題点について、職員の日常的な点検により洗い出し、非常事態を予防するほか、年に1回程度、本社の専門職員によるウォークスルーチェックを実施し、施設の状態を良好なものとする。 ◆各種保守点検については、仕様書等で定められた回数および期間を遺漏なく実施するものとし、必要に応じて、文化振興室と協議のうえ、点検項目および回数の見直しを検討するものとする。	●いずれの施設においても、各種保守点検を遺漏なく実施するとともに、報告内容を詳細に確認し、予防保全に留意し管理した。また、必要に応じ教育委員会への報告を行った。 ●日常において、不具合の早期発見のため異音等の変化が無いか注視するとともに、定期点検時に現場担当者からの意見を聴取し、予防保全に努めた。 ●本社社員によるウォークスルーチェックを3月を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大のため、事業所職員によるチェックに代替し3月に実施した。	3	3	3
(2) 災害救援対応	指定避難場所に関する特記事項に基づき、災害救援対応を円滑に遂行できる体制がとれているか。		■ひこね市文化プラザは、指定避難場所としての役割を果たせるよう、緊急連絡網および災害発生時初動マニュアルを整備するとともに普段から教育研修の強化に努める。 ■初動においては、施設を熟知する指定管理者として率先して行動する。 ■姉妹館、本社・支店による緊急時の応援体制を確立する。	◆既存の災害発生時初動マニュアルによる職員教育を実施するとともに、緊急連絡訓練を年に1回以上実施し、指定避難場所としての施設の役割を果たせるよう努める。 ◆本社、中日本支店、関西支店、みずほ文化センターおよび栗東さくらを含めた、緊急時の応援体制を確立、維持する。	●災害発生時初動マニュアルに基づき、事業所職員に対し緊急時の行動について周知しているほか、台風接近時(8/15)等、随時周知に努めた。 ●職員全員に対し、緊急連絡体制の周知を図り、緊急時において、指示に従うほか、各自が臨機応変に対応できる体制の維持に努めた。	4	3	3.1
(3) 非常口・避難経路等の点検	非常口や避難経路等の管理が適切になされているか。	①避難経路に障害物はないか。	■日常的に巡回点検を行う。	◆職員による日常的な巡回点検のほか、防火管理者による月次の点検により避難経路を常に確保する。	●利用前および退館時等に日常的な点検を実施するとともに、防火管理者による月次自主点検を実施した。	3	3	3
(4) 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	①自主事業開催中、施設利用中に清掃作業が行われていないか。 ②トイレトイペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか。 ③施設全体が清潔に保たれているか。	■日常清掃と定期清掃の計画的実施により、清潔な環境と美観を維持する。 ■業務日報を作成し、日々の業務で実施した作業内容、特記事項などを記録する。	◆施設の利用状況に応じた日常清掃と定期清掃の計画的な実施により、清潔な環境と美観を維持する。 ◆業務日報を作成し、作業内容、特記事項などを記録のうえ保存し、美観の維持に活用する。	●業務日報を活用のうえ、利用状況に応じた清掃を実施し、美観の維持に努めた。本年度内に美観に関する苦情はなかった。 ●みずほにおいては、清掃委託のみならず、職員による清掃を継続し実施した。また、清掃委託職員に対し、利用状況による清掃重点箇所等を的確に提示し、効果的な清掃を図った。	4	4	3.8
(5) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	①不審者、不審物、火気の発見が徹底されているか。	■スタッフによる日常的な施設内の巡回を実施し、不審者、不審物、火気の有無の確認を行い、未然の防止に努める。 ■利用状況に応じ、職員による特別体制をとり、来館者および車両の誘導に配慮し、施設全体の保安を確保する。 ■「緊急時基本対応フロー」、「防犯・防災マニュアル」等、実践的なマニュアルを作成するとともに、定期的な訓練を実施する。	◆職員および警備スタッフによる日常的な施設内の巡回により、不審者、不審物、火気の有無の確認を行い、トラブルおよび非常事態の未然防止に努める。 ◆利用状況に応じ、職員による特別体制をとり、来館者および車両の誘導に配慮し、施設全体の保安を確保する。 ◆「緊急時基本対応フロー」、「防犯・防災マニュアル」等、実践的なマニュアルを整備するとともに、定期的な訓練を実施する。	●職員等による日常的な施設内の巡回を実施するとともに、各種マニュアルに基づいた訓練等によりトラブルおよび非常事態の未然防止に努めた。 ●利用状況に応じ、来館者および車両の動線に配慮し施設全体の保安に努め、駐車場内における事故・トラブルを抑制した。 ●利用前および退館時に火気点検を実施。利用に支障のない空間への出入りを防ぐための施錠を徹底した。 ●周辺施設との連絡調整会に参加し、共用駐車場の利用状況、その他について情報交換を行い、トラブル回避に努めた。(みずほ)	4	4	4
(6) 外構施設の保守点検	・安全性が確保され、良好な機能が保持されているか、また、支障をきたすような状況のまま放置されていないか。	①記録は適切に保管されているか。 ②異常が認められた場合、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行い、市へ報告を行っているか。 ③仕様書に基づく内容の保守点検が履行されているか。	■ウォークスルーチェック等によって問題点を洗い出し、非常事態を予防するため、職員による日常的な巡回点検を実施する。	◆ウォークスルーチェック等によって問題点を洗い出し、非常事態を予防するため、職員による日常的な巡回点検を実施する。	●本社社員によるウォークスルーチェックを3月を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、事業所職員によるチェックに代替し3月に実施した。	3	3	3
(7) 備品の管理	適正な備品の管理ができていないか。	①備品台帳は整備されているか。 ②備品に対する破損や紛失に対し、適切に把握できているか。 ③施設で利用する備品が整理整頓されているか。 ④異常が認められた場合、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行い、市へ報告を行っているか。	■備品台帳を整備し、適切な備品の保守管理を行うとともに、職員に備品の取り扱い研修や備品説明会を行う。		●彦根市教育委員会と共有している備品台帳に基づき、適切に備品管理を行うとともに、備品取り扱いについて、適時取り扱い研修等を実施した。	4	3	3.3
(8) 植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	①剪定時期は適切か。 ②四季の剪定は適切か。 ③仕様書に基づく内容の業務が履行されているか。	■天候や植物の育成状態を考慮し、管理計画を作成し、剪定等の作業を実施する。 ■高木類は樹種の特性等に応じて、高さや枝幅に注意しつつ、切詰め、中すかし、枯枝・枯株の除去を行う。 ■病害虫の早期発見を図り、大量発生前に防除するとともに、剪定など物理的除去により農薬使用を極力抑えた植栽管理に取り組む。	◆以下の項目について委託専門業者と情報を共有し、植栽管理を適正なものとする。 ・天候や植物の育成状態を考慮し、管理計画を作成のうえ剪定等の作業を実施する。 ・高木類は樹種の特性等に応じて、高さや枝幅に注意しつつ、切詰め、中すかし、枯枝・枯株の除去を行う。 ・病害虫の早期発見を図り、大量発生前に防除するとともに、剪定など物理的除去により農薬使用を極力抑えた植栽管理に取り組む。	●植栽管理について、計画的に取り組むとともに、天候、および植物の生育状態等を考慮のうえ、適正に実施した。 ●農薬の使用を極力抑制するため、病害虫の早期発見等に努め管理した。 ●みずほにおいては、彦根市役所稲枝支所と連携のうえ管理しているため、植栽の生育状況について情報共有を図り効果的な植栽管理に努めるとともに、社員による施設および駐車場周辺の除草作業を定期的(年4回程度)に実施し、美観維持を図った。	4	4	3.9
(9) 彦根市のISO14001への取組み	彦根市のISO14001の取組に準じて取り組んでいるか	①彦根市の環境方針が職員に徹底されているか。	■PPS(特定規模電気事業者)を導入し、電力コストの削減を図るとともに、他館との複数契約による割引も可能であるため、事業者の見直しを行い、コスト削減を図る。 ■常夜灯や、点灯時間の長い場所から優先して、LEDの導入を図り、コスト削減を図る。 ■衛生消耗品は、環境に配慮されたエコ製品を使用する。	◆PPS(特定規模電気事業者)を導入し、電力コストの削減を図るとともに、他館との複数契約による割引も可能であるため、適時事業者の見直しを行う。 ◆常夜灯や、点灯時間の長い場所から優先順位を設定のうえ、LED導入を実施しコスト削減を図る。 ◆衛生消耗品は、環境に配慮されたエコ製品を使用する。	●両施設ともPPSを導入し、電力コストの削減を図った。昨年度中に業者を変更のうえ、今年度からみずほと併せてPPSによる電力供給を開始した。 ●LED電灯類については、文化プラザにおいては、利用促進改修費を投入し、3月に施設の一部(管理事務室およびメッセ棟1階共有スペース等)に導入した。みずほにおいても管理事務室をLED化を完了し、今後も継続し導入を図っていく予定である。 ●衛生消耗品は、エコ製品の使用を継続した。	4	4	3.9

評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	目標値	成果	指定管理者 自己評価	所管 評価	選定委員会 評価	
3 運営及びサービスの質の向上								
(1) 利用実績及び施設の稼働率	目標値が達成されているか。	■ひこね市文化プラザにおいては、ホール利用率70%以上の維持、諸室は60%以上を目標とする。 ■みずほ文化センターは指定管理者導入初年度であるため、地域と積極的に交流し、協力体制を構築している。	◆ひこね市文化プラザにおいては、ホール利用率70%以上の維持、諸室は60%以上を目標とする。 ◆みずほ文化センターは指定管理者導入初年度であるため、地域団体との積極的な交流を通じ、協力体制を構築している。	【ひこね市文化プラザ】 ●2019年度の利用率については以下のとおりであり、ホールについては目標値および対前年を上回る結果となったが、諸室については目標値を僅かに下回る結果となった。 ホール:74.8% (対前年比:101.9%) 諸室:57.4% (対前年比:97.6%) 【みずほ文化センター】 ●周辺施設会議に参加するほか、稲枝商工会に入会し施設のPRを行い、利用率向上に努めた。 ●文化プラザのホームページにみずほのリンクバナーを添付したことにより、新規問い合わせが増加している。	4	4	4	
(2) 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	①施設予約システムは適切に更新、変更されているか。トラブルに対応しているか。 ②施設に適した身だしなみと利用者への挨拶ができているか。 ③スムーズに予約ができ、許可書が速やかに発行できたか。	■開館時間中、利用受付やチケット販売など施設利用に関するあらゆるサービスに対応する「フルサービス」体制を整える。 ■育児サポートサービスとして、利用者が必要とする物品等の貸出し、実費販売等を行い、利便性の向上を図る。 ■受付カウンターへの筆談器の設置やサービス介助士の配置を行い、障害者や高齢者の利用を促進するとともに、利用者にわかりやすい案内サインの改善を実施する。 ■接遇向上のため、接遇マナー研修を徹底する。	◆開館時間中、利用受付やチケット販売など施設利用に関するあらゆるサービスに対応する「フルサービス」体制を整え、維持する。 ◆育児サポートサービスとして、利用者が必要とする物品等の貸出し、実費販売等を行い、利便性の向上を図る。 ◆受付カウンターへの筆談器の設置やサービス介助士の配置を行い、障害者や高齢者の利用を促進するとともに、利用者にわかりやすい案内サインの改善を実施する。 ◆接遇向上のため、研修を文化プラザおよびみずほ文化センター合同で実施し、接遇マナーを徹底する。	●文化プラザにおいては、前指定管理期間に整備したサービス体制を維持し、みずほにおいても、新規で筆談器、老眼鏡等を設置した。一定の範囲でサービスの均一化を図っているが、施設の特性に合わせて調整するものとしている。 ●両施設合同での接遇研修を実施した(1/14)。	4	4	4
(3) 適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	①HPは見易いか、追加、更新、削除等は速やかに行われているか。 ②広報が充実されているか。	■ホームページをリニューアルし、施設案内、催し物、チケット等に関する情報を発信するとともに、ブログやSNS等も情報発信ツールとして活用する。 ■自主事業や施設の話題、コラムなどを掲載したメールマガジンを定期的に発行する。 ■「広報ひこね」、「自治会回覧」等を活用するとともに、地域広報媒体の活用と開拓を図る。 ■イベント情報や施設の利用案内、サービスなどを掲載した独自情報誌を発行する。 ■ひこね市文化プラザとみずほ文化センターの施設空き情報を共有し、相互利用を補完する。予約が取れなかった利用者に対しては、相互の同等規模施設の紹介を行う。	◆ホームページをリニューアルし、施設案内、催し物、チケット等に関する情報を発信するとともに、ブログやSNS等も情報発信ツールとして活用する。 ◆自主事業や施設の話題、コラムなどを掲載したメールマガジンを定期的に発行する。 ◆「広報ひこね」、「自治会回覧」等を活用するとともに、地域広報媒体の活用と開拓を図る。 ◆イベント情報や施設の利用案内、サービスなどを掲載した独自情報誌を年に6程度発行する。 ◆ひこね市文化プラザとみずほ文化センターの施設空き情報を共有し、相互利用を補完する。予約が取れなかった利用者に対しては、相互の同等規模施設の紹介を行う。	●ホームページを開設し、随時更新を行い、最新情報の提供に努めている。(みずほ) ●SNS等を用いた情報発信については、両施設合同で行うこととし、情報発信が煩雑にならないよう配慮している。 ●情報誌については、自主事業が本格的に稼働する下半期に集中させ、効果的な広報を展開することとしたが、新型コロナウイルス感染拡大による事業の相次ぐ中止および延期により、紙面の構成を施設およびソフト事業(アーティストアーカイブス等)の紹介などに変更し、施設のアピールを図るものとした。 ●文化プラザでの利用調整会において、利用から漏れた団体等に対して、みずほの施設紹介を行っており、これにより問い合わせが増加している。(みずほ)	4	4	3.9
(4) 利用方法の説明支援① (安全性に関するもの)	利用者の安全性を確保するため、利用方法の説明を行い、必要な情報を提供しているか。	①施設利用者に対する指導は適切であったか。 ②施設利用者に対し、付属設備の適切な取扱や安全指導が行える者を配置しているか。	■利用者に対して、利用申込時や舞台打ち合わせ時に、火災予防や盗難防止等の注意喚起を行うとともに、非常事態発生時に、施設内を安全に移動できるよう、掲示物の文字の大きさや色調への配慮を行う。とりわけ子どもを対象とした催しの開催時には配慮を強化する。	◆利用者に対し、利用申込時や舞台打ち合わせ時に、火災予防や盗難防止等の注意喚起を行うとともに、非常事態発生時に、施設内を安全に移動できるよう、掲示物の文字の大きさや色調に配慮する。特に、子どもを対象とした催しの開催時には配慮を強化する。	●利用者に対し、利用申込時や舞台打ち合わせ時に、施設の利便性・特徴等を説明し、より安全な利用に取り組んでいる。 ●みずほにおいては、新たにホール内容席出入口に避難経路図を設置した。その他、非常時を想定したサイン表記の改善については必要に応じて検討および実施していく。	4	4	4
(5) 利用方法の説明支援② (利便性に関するもの)	利用者の利便性を向上させるために様々な工夫を行っているか。	①割引制度の周知ができているか。	■開館時間中、利用受付やチケット販売など施設利用に関するあらゆるサービスに対応する「フルサービス」体制を整える。 ■育児サポートサービスとして、利用者が必要とする物品等の貸出し、実費販売等を行い、利便性の向上を図る。 ■受付カウンターへの筆談器の設置やサービス介助士の配置を行い、障害者や高齢者の利用を促進するとともに、利用者にわかりやすい案内サインの改善を実施する。 ■施設利用料の割引制度(平日割引、部分使用割引)の他、自主事業のチケット等において、高齢者や障がい者、学生への割引を設定する。 ■ひこね市文化プラザでは、自主事業チケットのクレジットカード払いを可能とする。 ■ペアチケット、ファミリーチケットなどの複数枚のセット販売や、シリーズ事業のセット、みずほ文化センター自主事業とのセット販売等、新たな販売方法を模索する。	◆開館時間中、利用受付やチケット販売など施設利用に関するあらゆるサービスに対応する「フルサービス」体制を整える。 ◆育児サポートサービスとして、利用者が必要とする物品等の貸出し、実費販売等を行い、利便性の向上を図る。 ◆受付カウンターへの筆談器の設置やサービス介助士の配置を行い、障害者や高齢者の利用を促進するとともに、利用者にわかりやすい案内サインの改善を実施する。 ◆施設利用料の割引制度(平日割引、部分使用割引)の他、自主事業のチケット等において、高齢者や障がい者、学生への割引を設定する。 ◆ひこね市文化プラザでは、窓口での自主事業チケットのクレジットカードによる支払を導入し、利便性の向上を図る。 ◆ペアチケット、ファミリーチケットなどの複数枚のセット販売や、シリーズ事業のセット、みずほ文化センター自主事業とのセット販売等、催事の態様に配慮した新たな販売手法を検討する。	●両施設において開館時間中のフルサービス体制を敷くとともに、施設の「賢い使い方」を提案し、満足のいく利用促進に努めた。 ●様々な来館者に対するサポートサービスについて、物品の貸出しおよび販売ができる体制を敷いている。 ●両施設とも受付カウンターに筆談器を設置している。サービス介助士については、文化プラザにおいて1名在籍しており、みずほにおいても今後育成していく予定である。 ●各種割引制度については、ホームページや公演チラシ等により周知を図った。特に、公演チケットの友の会割引については、みずほでの自主事業においても適用できる旨、施設内の掲示、各種媒体により周知に努めた。 ●文化プラザでは、これまでのご要望にお応えし、窓口での自主事業チケット販売について、クレジットカード支払い開始した。 ●みずほでは、履物の取り違え防止のため下足箱の表示をわかりやすいものへと改善した。	4	4	3.9
(6) 新規利用者の誘客	新規利用者の開拓・確保を積極的に行っているか。	①ひこね市文化プラザ友の会組織の拡充を行っているか。 ②HPの拡充を行っているか。	■ホームページは、ひこね市文化プラザとみずほ文化センターの相乗効果が図れる構成とするとともに、迅速な更新を行っている。Facebook等のソーシャルメディア、メールマガジン等特徴が異なるツールを多角的に活用し、情報発信に努める。 ■友の会組織について、みずほ文化センターを併せた組織とし、対象範囲を拡大する。現在の友の会の年会費は2,000円であるが、継続の優位性を図るために継続の会費区分を設ける。また、ニーズ調査を行い、会員特典の改善・追加を図っていく。	◆ホームページは、ひこね市文化プラザとみずほ文化センターの相乗効果が図れる構成とするとともに、適時更新を行うとともに、Facebook等のソーシャルメディア、メールマガジン等特徴が異なるツールを多角的に活用し、情報発信に努める。 ◆友の会組織について、みずほ文化センターを併せた組織とし、対象範囲を拡大する。友の会の継続者については年会費を半額とするなど、継続の優位性を図り、会員数の減少を抑制するとともに、新規入会を促進するため、ニーズ調査を実施し、会員特典の改善・追加を図っていく。	●みずほに独立したホームページを作成し、文化プラザとの相乗効果を図ることができる体制を整備した。ホームページについては、両施設ともタイムリーな更新を図り、情報発信を確実に展開できるよう運用している。 ●文化プラザで運用中のメールマガジンについては、みずほの公演情報を併せて発信し、集客に努めた。 ●みずほにおけるチケット販売では、文化プラザ友の会の会員に対し、共通利用が可能であることを周知し、未加入者には新規加入を勧めた。	4	4	4

評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	目標値	成果	指定管理者自己評価	所管評価	選定委員会評価	
3 運営及びサービスの質の向上								
(7) 貸館利用者との連携	貸館利用者と情報を共有し、よりよいサービスの提供に努めているか。	①大型イベントを実施しやすい環境を整備しているか。 ②今まで培ってきた各種団体とのネットワークを生かし、様々なイベントを誘致しているか。	■ひこね市文化プラザでは、利用団体等が情報発信・交換を行える場としての情報交換コーナーを、メッセホール棟1階に継続して設置する。内容を審査したうえで「掲示・配置となるが、「仲間募集」や「発表会のお知らせ」など団体の活動活性化に寄与する。 ■貸館事業における催し物についても、ホームページでの情報掲載や施設内外のポスター掲示、チラシの配置等の広報協力を行う。 ■ホームページ上で実施している、地域アーティストの情報提供サイト「アーティストアーカイブス」の更なる充実を図る。プラザフェスティバル参加者等に働きかけるなどし、登録者の増加を図り、彦根の文化活動者ポータルサイトとして拡大していく。 ■ひこね市文化プラザとみずほ文化センターの施設空き情報を共有し、相互利用を補完する。予約が取れなかった利用者に対しては、相互の同等規模施設の紹介を行う。	◆ひこね市文化プラザにおいて、利用団体等が情報発信・交換を行える場としての情報交換コーナーを、メッセホール棟1階に継続して設置し、「仲間募集」や「発表会のお知らせ」など団体の活動活性化に寄与する。設置については内容を審査したうえでの掲示とする。 ◆貸館事業についても、ホームページでの情報掲載や施設内外のポスター掲示、チラシの配置等の広報協力を行う。 ◆ホームページ上で実施している、地域アーティストの情報提供サイト「アーティストアーカイブス」の更なる充実を図る。プラザフェスティバル参加者等に働きかけるなどし、登録者の増加を図り、彦根の文化活動者ポータルサイトとして拡大していく。 ◆ひこね市文化プラザとみずほ文化センターの施設空き情報を共有し、相互利用を補完する。予約が取れなかった利用者に対しては、相互の同等規模施設の紹介を行うなど、両施設を有効にご利用いただけるよう取り組む。	●両施設の利用状況(空き状況)を共有し、利用を検討されている方々に対し積極的に情報を提供した。 【ひこね市文化プラザ】 ●利用団体等の情報発信の場として、メッセ棟1階に情報交換コーナーを設置している。 ●自主事業のみならず、貸館事業についても主催者の許諾を得て、当館公式ホームページでの情報掲載、施設内でのチラシ設置を推進した。 ●アーティストアーカイブスについては、その拡充のため、現在、登録アーティストに対する自主事業への出演、出品等の依頼を打診しているが、今年度の実施には至らなかった。 【みずほ文化センター】 ●限られたスペースを活用し、身近な情報を優先し設置している。	3	4	3.6
(8) 施設のPRの実施	施設のPRに資する取組みを実施し、利用者へのアピール・リピーターの取り込みをしているか。	①利用者が利用しやすい環境を整備しているか。	■施設の運営状況をまとめた事業概要と施設のPRを兼ねた事業概要書を作成・配布する。 ■施設利用後のフォローや過去の利用実績に応じたアプローチを行う。 ■市指定の修繕費とは別途利用促進のための施設整備を実施する。	◆事業概要書を作成のうえ配布し、貸館利用者の新規開拓等に活用する。 ◆施設のご利用者に対し、次のご利用を見据えたアプローチを行い、継続してご利用いただけるよう努める。 ◆利用促進改修費を有効に活用し、施設的美観および利便性を整備し魅力を高め、施設利用者の増大を図る。	【ひこね市文化プラザ】 ●利用促進改修費用を活用し、管理事務室および共有スペース等へのLED照明を導入したほか、メッセホールホワイエの壁紙および天井面の貼替、施設利用予約管理システムの更新を行った。 【みずほ文化センター】 ●打ち合わせや利用時において、ニーズの把握に努め、施設の合理的な利用方法を提案し、満足度の高い利用に繋げられるよう努めた。	4	4	4
(9) サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。		■職員の資質を向上し、質の高いサービスを提供するため、接遇や人権、危機管理に関する研修を実施する。	◆以下の職員研修を実施し、職員の資質の向上を図る。 ・人権研修(2回/年) ・接遇研修(1回/年) ・危機管理研修(2回/年:消防訓練含む) ・個人情報保護研修(1回/年) ・施設設備取扱い研修(2回/年)ほか	●年度内に計画している各種研修について、下記のとおり計画どおり実施した。実施日は、可能な限り合同で開催できるよう、施設の共通休日日を研修日に充てる等調整を図った。 ・人権研修:2回 9/17(合同)、2/25(合同) ・危機管理研修:2回 9/17、2/25(合同) ・接遇研修:1回 1/14(合同) ・個人情報保護研修:1回 2/25(合同) ・手話講習:1回 1/14(合同)	4	4	4
(10) 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。		■利用者の声や苦情などの情報を全職員で共有し、共通の課題として取り組むため、サービス向上委員会を組織する。また、利用者の声、苦情の情報はデータベース化を行い、以後の運営に役立てていく。	◆館長、課長、清掃・設備委託業者で構成するサービス向上委員会を組織し、月次会議において、ご利用者の声、苦情およびトラブルなどの情報を共有し問題解決に向けて協議する。協議内容はデータベース化を図り、運営に役立てるものとする。	●文化プラザおよびみずほの管理職員、委託業者で構成するサービス向上委員会を組織のうえ月次会議を開催し、管理運営に係る様々な情報(稼働状況、スケジュール、苦情等)を共有し、課題解決に繋げている。	3	3	3.1
(11) 個人情報の保護	個人情報取扱特記事項に基づき個人情報の保護に対する体制が整っているか。	①彦根市事務処理規程に準拠し、文書の管理・保存が適切に行われているか。 ②個人情報保護に関するマニュアルが作成されているか。また、研修が行われているか。 ③情報漏洩を防止する仕組みが構築されているか。	■職務上知りえた施設や個人に関する情報が漏洩しないよう全職員と守秘義務に関する誓約書を交わすとともに、ひこね市文化プラザ館長をひこね市文化プラザおよびみずほ文化センター両施設の個人情報保護責任者とし、個人情報保護マネジメントシステム(要求事項 JIS Q 15001:2006 2017に移行中)に基づき個人情報保護に努める。 ■全職員を対象として個人情報保護に関する研修を実施する。	◆職務上知りえた個人に関する情報が漏洩しないよう、全職員と守秘義務に関する誓約書を交わすとともに、ひこね市文化プラザ館長をひこね市文化プラザおよびみずほ文化センター両施設の個人情報保護責任者とし、個人情報保護マネジメントシステム(要求事項 JIS Q 15001:2006 2017に移行中)に基づき個人情報保護に努める。 ◆全職員を対象として個人情報保護に関する研修を年に1回実施する。	●個人情報保護について、個人情報保護マネジメントシステムに基づき厳格に取り扱った。 ●個人情報保護に対する全職員の理解を深めるため、全社で行うPマーク(プライバシーマーク)テストを実施したほか、2月には講義形式の研修を行った。	4	4	4
(12) 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	①危機管理マニュアルが作成されているか。 ②あらゆる事態に備えた対応を全職員が熟知しているか。	■スタッフによる日常的な施設内の巡回を実施し、不審者、不審物、火気の有無の確認を行い、未然の防止に努める。 ■消防計画を整備し、自衛消防隊を組織する。避難訓練においては、公演等実施時を想定した実践に近い形のものを検討。 ■ひこね市文化プラザとみずほ文化センターとは業務共同体制をとるため、主だった職員は相互の訓練に参加する。	◆防火管理者(文化プラザ:総務課長 みずほ文化センター:所長)による月に1回の点検を実施するほか、全職員による日常的な目視点検を併せて行い、必要に応じて撤去等を行うなどして、事故事件の防止に努める。 ◆消防計画を整備し、自衛消防隊を組織する。組織については、文化プラザにおいては総務課長を、みずほ文化センターにおいては所長を防火管理者とし、計画に基づいた訓練、研修を年2回実施する。 ◆訓練については、文化プラザとみずほ文化センターとで合同の訓練とする。	●防災研修(訓練)について、年2回のうち1回については、合同で実施することとし、防災機器の取り扱い、防災意識の高揚に努めるものとして実施した。 ●みずほにおいては、防災訓練について、稲枝支所周辺施設消防訓練に参加する予定(稲枝支所・稲枝地区公民館・稲枝地区体育館・みずほ文化センター・南老人福祉センターの5施設が参加)であったが、新型コロナウイルス感染防止のため中止となった。	4	4	4
(13) 事故発生時の連絡・対応体制の構築	事故発生時の連絡・対応体制が確立されているか。		■施設職員、委託先、関連機関の緊急連絡網と、連絡フローを作成。関係者に配布するとともに、事務室内に掲示。都度最新版に更新することとする。	◆施設職員、委託先、関連機関の緊急連絡網と、連絡フローを整備し、関係者に配布するとともに、事務室内に掲示する。作成物は随時最新版に更新するものとする。	●保管、取扱いに十分注意したうえで、各職員が連絡網を携帯するとともに、事務所の職員のみが確認できる場所に連絡網を掲示している。	3	3	3
(14) 災害発生時の連絡・対応体制の構築	災害発生時の連絡・対応体制が確立しているか。	①災害時の初動マニュアル等が整備されているか。 ②緊急連絡訓練において、最後の職員までスムーズに連絡がとれたか。	■あらゆるケースに対応できる連絡体制を整備し、非常時における迅速な情報伝達と緊急対応を行う。 ■ひこね市文化プラザとみずほ文化センターそれぞれの施設特性に合わせた防災マニュアルを作成し、運用する。 ■緊急時には、ひこね市文化プラザとみずほ文化センターだけでなく、県内他施設人員による応援体制も視野に入れる。	◆災害時初動マニュアルを作成のうえ、連絡体制を整備し、あらゆる場面における迅速な情報伝達および緊急対応をとれるよう努める。 ◆ひこね市文化プラザおよびみずほ文化センターについて、それぞれ防災マニュアルを作成し、運用する。 ◆緊急連絡については、訓練をひこね市文化プラザ、みずほ文化センターおよび栗東さくらとの合同で実施し、相互応援体制を構築する。	●両施設で災害初動マニュアルを作成のうえ、連絡体制を整備し、緊急対応を取れるよう努めた。	3	3	3.1

評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	目標値	成果	指定管理者 自己評価	所管 評価	選定委員会 評価	
3 運営及びサービスの質の向上								
(15) 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	積極的に利用者から意見や苦情を吸い上げるシステムを構築しているか。	①アンケートボックス等を設置しているか。 ②意見、苦情を職員全員で共有しているか。	■紙ベースのアンケート、ご意見箱の設置、インターネットによる意見受付、利用者意見交換会のほか、第三者機関による満足度調査、利用者ニーズの把握および分析を行う。また、書面で寄せられた苦情や意見は、対応内容を館内に掲示し公開する。	◆利用者アンケート、ご意見箱、インターネット、利用者意見交換会、第三者機関による顧客満足度調査などにより、利用者の声を把握および分析を行うとともに、内容については、サービス向上委員会をはじめ、全職員で共有する。また、書面によるご意見については、対応内容を館内に掲示する。	●利用者アンケート用紙およびご意見等記入用紙を「ご意見箱」とともに、利用者の目につきやすいところに設置し、ご意見の提供について呼びかけた。 ●意見、苦情については、朝礼等で速やかに関係職員に共有するとともに、サービス向上ボード会議において議題として取り扱い、問題解決を図った。	3	4	3.8
(16) 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	①苦情等に対して、的確に対応できたか。	■職員のサービスレベルの向上によって、苦情・トラブルの未然防止、発生可能性の低減を図る。苦情等が発生した場合は迅速に対応し、トラブルが長期化しないよう心掛ける。 ■朝礼、申し送り等をおして全職員で情報共有を行う。サービス向上委員会に事例をフィードバックし、苦情情報のデータベース化を行い、以後の運営に役立てていく。	◆サービスレベルの向上により、苦情・トラブルの未然防止、発生可能性の低減を図る。苦情等が発生した場合は迅速に対応し、トラブルが長期化しないよう努める。 ◆朝礼等をおして全職員で情報共有を行う。サービス向上委員会に事例をフィードバックし、苦情情報のデータベース化を行い、以後の運営に役立てていく。	【ひこね市文化プラザ】 ●原則として、苦情につながる要因を未然に無くす姿勢で管理運営に臨んだが、発生した苦情等に対しては、処理マニュアルに従い、速やかに現状把握を図り、関係職員全員により情報共有し、苦情元に対し、謝意とともに解決方法、再発防止策を提示するなど対応している。 【みずほ文化センター】 ●今年度において苦情は寄せられていない。 ※なお、苦情に近いものとして、土足禁止に伴うスリッパの着用への一考を希望する声がホール事業実施時のアンケートに引き続き寄せられている(滑って危険であるとのご意見)。検討を継続し、滑りにくいスリッパを選定を行っているが、適したもの(機能およびコスト)がなく、現在のところ注意喚起に留まっている。	3	4	3.8
(17) 利用者モニタリングの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。		■紙ベースのアンケート、ご意見箱の設置、インターネットによる意見受付、利用者意見交換会のほか、第三者機関による満足度調査、利用者ニーズの把握および分析を行う。 ■サービス向上委員会において寄せられた要望等を真摯に検討・議論し、対応策を実行する。	◆利用者アンケート、ご意見箱、インターネット、利用者意見交換会、第三者機関による顧客満足度調査などにより、利用者の声を把握および分析を行うとともに、内容については、サービス向上委員会の月次会議において情報を共有し、問題解決に向けて協議する。協議内容はデータベース化を図り、運営に役立てるものとする	●様々な角度からご意見を集め、満足度および利用者ニーズの把握に努めた。 ●問題に対しては、事業所関係職員および中日本支店担当者、本社事業部と情報共有を図り、解決に向けて取り組んだ。	4	4	4
(18) 自主事業の実施状況	仕様書等に基づき自主事業が行われたか。	ひこね市文化プラザ ①一般鑑賞型事業で必須となっているジャンルおよび回数は実施されているか。	■音楽系コンサート:年3回、娯楽系催し:年2回、演劇・ミュージカル:年2回、クラシック系コンサート:年2回、ファミリー公演:年2回のほか、計16事業を実施。	◆音楽系コンサート:年3回、娯楽系催事:年2回、演劇・ミュージカル:年2回、クラシック系コンサート:年2回、ファミリー公演:年2回のほか、計16事業を実施する。	●一般鑑賞型事業については、計画した16事業のうち12事業と追加1事業を以下のとおり実施した。4事業については新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。 ・音楽系コンサート:4回(4/6、6/30、10/20、11/9、1/25) ・演劇、ミュージカル:2回(8/4、11/2) ・娯楽:2回(8/10、3/1) ・クラシック:1回(1/24) ・ファミリー:3回(5/24、8/18、12/1) ●中止とした一般鑑賞型事業は以下のとおり。 ・森麻季&林美智子デュオコンサート(クラシック:3/8) ・高木充江ジョイフルコンサート(彦根ゆかり:3/20) ・特撰落語プレ公演(ノンジャンル:3/27) ・特撰東西落語名人会(古典:3/28)	4	4	4
	①市民参画型事業において、必須となっている「プラザフェスティバル」をはじめ、その他市民による市民のための事業は仕様書に沿って実施されているか。	■「ひこね市民手づくり演奏会」、「プラザフェスティバル」ほか、若年層の演奏技術向上・相互交流の促進、市の音楽文化の底上げを目指すために、ひこね吹奏楽大作戦!①、②の2事業を加えた、計7事業を実施。	◆「ひこね市民手づくり演奏会」、「プラザフェスティバル」ほか、市内若年層の演奏技術向上・相互交流の促進および音楽文化の底上げを図るため、「吹奏楽ホール開放」および「吹奏楽クリニック」の2事業を加えた、計7事業を実施する。	●市民参画型事業については、計画した7事業のうち6事業を以下のとおり実施した。1事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。 ・ピアノメンバーホール開放(通年:3/10~31[臨時休館期間]を除く。 ・第10回ピアノメンバー演奏会(5/6) ・吹奏楽ホール開放(7/14~22) ・ひこね発!手づくり第九演奏会(12/15) ・プラザフェスティバル(2/8、9、15、16、22、23) ・吹奏楽アンサンブル・クリニック(1/24) ●中止とした市民参画型事業は以下のとおり。 ・ひこねフラッシュモブ(3/26)	4	4	4	
	①体験型事業は仕様書に沿って実施されているか。	■ワークショップ形式による4事業を実施。文化芸術体験教室として、大人向け文化芸術ワークショップを開催。	◆ワークショップ形式による4事業を実施。文化芸術体験教室として、大人向け文化芸術ワークショップを含め開催する。	●体験型事業については、計画した4事業のうち3事業を以下のとおり実施した。1事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。 ・ワドキッズフェスタ!2019①(7/20-21) ・ " ②(7/20-21) ・コズミック・カレッジ in 彦根(7/31) ●中止とした体験型事業は以下のとおり。 ・陶芸絵付け教室:大人向け文化芸術ワークショップ(3/7)	4	4	4	
	①生涯学習型事業で必須となっている「ひこね市民大学講座」は仕様書に沿って実施されているか。	■「市民大学特別講座」:年3回のほか計5事業を実施。	◆「市民大学特別講座」として年3事業のほか、「直弼杯囲碁・将棋大会」の2事業を実施する。	●生涯学習型事業については、「市民大学特別講座」を含め5事業を計画していたが、1事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。 ・特別講座:「夏井いつき」(11/3) ・特別講座:「松田文志」(2/25) ・第12回直弼杯将棋大会(11/24) ・第12回直弼杯囲碁大会(1/18) ●中止とした生涯学習型事業は以下のとおり。 ・特別講座:「田中ウルヴェ京」(3/15)	4	4	4	
	①次世代対策事業は仕様書に沿って実施されているか。	■小学校芸術鑑賞および中学校芸術鑑賞を実施。 ■伝統文化チャレンジ講座、芸術文化チャレンジ講座を実施。	◆小学校芸術鑑賞および中学校芸術鑑賞を市内全校で実施する。 ◆伝統文化チャレンジ講座、芸術文化チャレンジ講座を実施する。	●次世代対策事業については、学校巡回型芸術鑑賞会を含み4事業を計画していたが、子ども向け伝統文化体験教室および芸術体験教室については、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。 ・小学校芸術鑑賞:「銀河鉄道の夜」(10月~12月) ・中学校芸術鑑賞:「ヴェニスの人」(3/14) ●中止とした生涯学習型事業は以下のとおり。 ・子ども向け伝統文化体験教室:「直弼のお茶を楽しもう」(3/14) ・ " 芸術文化体験教室:「書を楽しもう」(3/26)	4	4	4	
	①アウトリーチ事業は仕様書に沿って実施されているか。	■ひこね感動お届け隊として出前コンサートを実施。	◆ひこね感動お届け隊として、市内の各施設において出前コンサートを実施する。	●市内各施設へのアウトリーチ事業として、ひこね第九オーケストラのアンサンブル演奏会(3/14:彦根北老人福祉センター)を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。	3	3	3.1	

(18) 自主事業の実施状況		評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	目標値	成果	指定管理者 自己評価	所管 評価	選定委員会 評価
3 運営及びサービスの質の向上								
(18) 自主事業の実施状況	仕様書等に基づき自主事業が行われたか。	みずほ文化センター ①提案書のとおり事業が実施されているか。	■音楽系コンサート:年2回、娯楽系催し:年5回、伝統芸能:年1回、ファミリー公演:年1回 計9事業を実施。	◆音楽系コンサート:年2回、娯楽系催し:年5回、伝統芸能:年1回、ファミリー公演:年1回 計9事業を実施する。	●みずほにおける自主事業実績は以下のとおり。計画した10事業のうち9事業を実施した。、1事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした。 音楽系コンサート(2回) ・演歌コンサート「松原のぶえ」(9/28) ・「BBBB & Starlights-ゲスト:フラガートム」(12/7) 娯楽系(4回) ・みずほ寄席vol.31「春の章(笑)」(5/18) ・ " vol.32「夏の章(笑)」(8/10) ・ " vol.33「秋の章(笑)」(10/19) ・ " vol.34「新春落語まつり」(1/18) 伝統芸能(1回) ・和太鼓「無限」コンサート(7/27) ファミリー公演(2回:いずれも練習室開催) ・糸あやつり人形劇団みのむし(6/29) ・人形劇団芸芸「でこぼこげきじょう」(11/9) ●中止としたみずほ事業は以下のとおり。 ・みずほ寄席vol.35「練習室ミニ公演」(3/20)	4	4	4
	ひこね市文化プラザおよびみずほ文化センター ①事業に偏りがなく、幅広い年齢層が気軽に鑑賞できる公演等が実施されているか。	■市民ニーズ、地域ニーズに応えるべく、多彩なパリエーションの事業展開を図る。	◆市民ニーズ、地域ニーズに応えるべく、多彩なパリエーションの事業展開を図る。また、時代と共に変容するニーズを敏感に察知し、常に新たな情報の入手に努める。	●新型コロナウイルス感染症の影響により、一部、中止せざるを得ないものがあつたが、提案書に基づき、偏りなく、幅広い年齢層が気軽に鑑賞および参加できる事業を展開した。今後、経済状況および価値観等が変容することも考えられるため、これまで以上に敏感にニーズを捉えて事業展開していく必要があると認識している。	3	4	3.6	
(18) 自主事業の実施状況	仕様書等に基づき自主事業が行われたか。	①事業全般において、入場者数の目標値が達成できているか。			●下記のとおり、両施設ともに事業全般における入場者数の目標値を達成した。 【ひこね市文化プラザ】 目標値:24,950 実績値:31,125 目標達成率:124.7% 【みずほ文化センター】 目標値:1,300 実績値:1,510 目標達成率:116.2%	4	4	4.1
(19) 生涯学習、国際交流(多文化共生)および男女共同参画の推進を図るための支援事業の実施状況	生涯学習、国際交流(多文化共生)および男女共同参画の推進に関し支援事業を実施できているか。		■生涯学習に関する自主事業を展開するとともに、生涯学習に係る機関・団体の催しへの施設利用・広報の協力を行う。 ■国際交流、異文化理解交流につながる自主事業の展開ならびに地域の国際交流団体・機関が主催する催しへの施設利用・広報の協力を行う。 ■彦根市男女共同参画センターウイズ主催の研修会への参加や研修講師の依頼。関連団体・機関が主催する催しへの施設利用・広報の協力を行う。	◆市民大学講座など、生涯学習に関する自主事業を展開するとともに、生涯学習に係る機関・団体の催しへの施設利用および広報の協力を行う。 ◆国際交流、異文化理解交流につながる自主事業の展開および地域の国際交流団体・機関が主催する催しへの施設利用・広報の協力を行う。 ◆彦根市男女共同参画センターウイズ主催の研修会への参加や研修講師の依頼等、センターと連携した運営に努めるとともに、関連団体・機関が主催する催しへの施設利用および広報の協力を行う。	●両施設において、生涯学習関係機関および団体からのご要望に応じ、施設利用および広報に対し協力できる体制を維持した。 ●文化プラザにおいては、共有スペースに広報冊子等の配架スペースを設置し、国際交流、男女共同参画に関するものについても同様の体制を維持した。 ●生涯学習に関する自主事業として、市民大学特別講座2事業を開催した。(文化プラザ) ※既出のとおり、当初は生涯学習型事業として5事業を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、2事業の実施に留まった。	3	3	3
(20) その他	・飲食の提供が順次できているか。 ・市民の展示ができているか。 ・ボランティアスタッフの育成や利用団体等とのネットワークづくりができているか。	①利用者団体とのネットワークづくりができたか。 ②ボランティアスタッフの育成や新たなスタッフの確保ができているか。	■ホームページ上で実施している、地域アーティストの情報提供サイト「アーティストアーカイブ」の更なる充実を図る。プラザフェスティバル参加者等に働きかけるなどし、登録者の増加を図り、彦根の文化活動者ポータルサイトとして拡大していく。 ■現在ひこね市文化プラザでは、「ひこね市文化プラザ・サポーターズ」として、ボランティアスタッフの育成を行っている。今後は、みずほ文化センターとも連動して、より充実した育成過程と活動内容にしていく。ボランティアスタッフには、スタッフとしての自覚を促すこと、ボランティア活動のPRのために、ユニフォームの貸与を行うとともに、登録前および継続的・専門的な研修や意見交換会を実施する。	◆地域アーティストの情報提供サイト「アーティストアーカイブ」登録者に対し、主催事業への出演を働きかけるなどの取組みを通じ、登録者の増加を図り、彦根の文化活動者ポータルサイトとして更なる充実を図る。 ◆「ひこね市文化プラザ・サポーターズ」として、ボランティアスタッフの育成を継続するとともに、みずほ文化センターとも連動し、育成と活動を充実させる。ボランティアスタッフに対しては、スタッフとしての自覚をお持ちいただき、ボランティア活動のPRのために、ユニフォームの貸与を行うとともに、登録前および継続的および専門的な研修や意見交換会を実施する。 ◆福祉団体、企業、ボランティアスタッフ等の協力を得て、自主事業開催時等において、飲食販売サービスを実施する。	●アーティストアーカイブ拡充のため、現在、登録アーティストに対する自主事業への出演、出品等の依頼をしているところであるが、成果は出ていない状況である。 ●文化プラザのボランティアスタッフについて、本人の許諾を得て、みずほでも活動いただいた。(9/28:自主事業開催時)。 ●みずほにおいて「アーティストアーカイブ」への登録を文化プラザと連動しながら推進したが、これも成果が出ていない状況である。	3	3	3
4 指定管理料の執行状況								
(1) 指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか。				※別途報告	4	4	4
(2) 収支決算状況	安定的な経営状況となっているか。	収支は正確に行われ、財務状況は健全か。			※別途報告	4	4	4
(3) 利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度まで達成されたか。				※別途報告	4	4	4
(4) 経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	①不適切な経費の削減はしていないか。 ②経費削減がサービス低下につながっていないか。	■PPS(特定規模電気事業者)を導入し、電力コストの削減を行うとともに、常夜灯や点灯時間の長い場所から優先して、LEDの導入を図り、コスト削減を図る。ただし、施設の利用状況を十分に把握し、サービスレベルが低下しないものとする。 ■施設の利用状況を清掃担当者と共に、効率的かつ効果的な人員配置と清掃作業を行い、施設の美観を保持する。	◆PPS(特定規模電気事業者)を導入し、電力コストの削減を行うとともに、優先順位を設定のうえLED照明の導入、不要な照明の消灯等コスト削減に努める。照明の消灯にあたっては、施設の利用状況に十分配慮し、サービスレベルを低下させないよう留意するものとする。 ◆施設の利用状況について、毎朝の朝礼時および退社時に清掃担当者と共に、効果的な清掃作業を行い、施設の美観を保持する。 ◆「働き方改革」を踏まえ、効率的にシフト調整を図るなど、時間外勤務等の発生を最小限に留める。	●両施設ともPPSを導入し電力コストの削減を図った。昨年度に事業者見直しを図り、本年度から事業者を変更のうえ、みずほと併せて電力供給を行った。 ●LED照明については、両施設ともに管理事務室に導入した(3月)。 ●文化プラザでは、メッセ棟1回共有スペースおよび和室研修室についてもLED照明を導入した(3月)。 ●エネルギー消費の抑制について、利用者に対する掲示を行い理解を求めた。	4	4	4
総合評価						3.7	3.7	3.7

評価の理由、コメント

- 選定委員会の総合評価は、3.7で、昨年度と同程度の評価を受け、概ね適正な管理運営が行われていると認められる。
- ファミリー向け公演など、子どもを対象とした事業について大きな実績が上がっている。
- みずほ文化センターについては、2施設一括管理のメリットを活かして、更なる事業展開を進めてもらいたい。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった事業もある。新型コロナ禍の中での事業の在り方、方法等について検討を進めていかれたい。