

ひこね市文化プラザ・みずほ文化センター評価結果

様式1

- (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 文化振興課

- (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	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くか。	■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。	●新型コロナウイルス感染症の問題があったが、運営基本方針に基づき、管理運営を行った。 ①貸館業務においては、市および本社、並びに支店との連携を密にし、感染状況に応じて臨時休館やホールのみ開放などを実施して会館運営を行った。利用者に対しては、感染対策防止への理解を求めるなど、安心してご利用いただく環境整備を行った。 ②③自主事業については、市および本社と相談しながら、一部事業を中止とし、開催した事業については、感染対策を講じたうえで実施した。 ④文化プラザにおいては、彦根商工会議所へ加盟継続、彦根地域勤労者互助会の継続、滋賀人権啓発企業連絡会会員継続、みずほ文化センター(以下、「みずほ」という)においては、稲枝連合自治会総会への参加、稲枝商工会加盟など可能な限り地域の一員として活動した。	4
(2) 管理運営仕様書の遵守	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。	●両施設とも、感染症拡大防止に努めながら、条例、その他基本的事項を遵守している。 ●各種法令についても遵守している。 ●各種提出物の提出期限は遵守している。 ●管理記録等は適正に保管している。	3.6
	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。	●保守点検については、年度当初に計画を立案し、計画通り実施した。また、貸館等の事務処理、還付処理も適正に実施した。	4	
(3) 職員の勤務実績、配置状況	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。	●両施設ともフルタイムの事業所責任者を配置し、文化プラザ館長を統括館長として管理運営を行った。 ●人員の変更があった際には、市に速やかに組織図・人員配置表の提出を行った。 ●総務課長は、総務担当として勤務経験を経て配置し、舞台管理課長は、公共ホール等の勤務を経たものを配置した。また、事業課長は、県内公共ホール勤務経験を有する者を配置した。 ●職員、パートタイムの募集には、公共職業安定所を通して求人を行った。 ●消防計画、消防設備点検結果報告、水質点検結果、36協定など法令に基づく書類についても適正に処理、提出した。	3.3
(4) 職員の人材育成および役職員の研修等	文化芸術面から接遇・緊急時対応まで年間を通して研修に伴う人材育成ができていくか。	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、危機管理等に關する研修を行い、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	●職員研修については、下記の通り実施し、人材育成を実施した。 ・人権研修 全2回(9/21,3/22) ※両施設合同で実施 ・接遇マナー研修 (1/11) ・危機管理研修 全2回(9/21,3/22) ・個人情報取扱研修 (2/18) ・安全管理研修 (3/22:起震車体験) ・設備取扱研修 (9/21,3/22) ・滋賀人権啓発企業連絡会研修会 全8回	3.8
	仕様書に基づく人権研修等が実施できているか。	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、職員の人権についての理解を深める。 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継続する。	●年2回の人権研修をはじめ、滋賀人権啓発企業連絡会、滋賀県商工労働部、市主催の研修会等に積極的に参加した。また、人権啓発資料の回覧を実施し、事業所職員の人権意識の高揚を図った。 ●市に対して、人権啓発担当者を選任・報告し、同時に、人権啓発企業連絡会にも加入している。 ●落書き点検は、毎月15日、月末の2回実施し、結果を市に報告している。 ●「差別事象マニュアル」に基づき、「人権侵害対応マニュアル」を作成し、従業員に徹底している。	4

2 施設・設備の維持管理						
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	選定委員会評価	
(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、点検記録簿に記録する。 ■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よう体制を維持する。 ◆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遵守し、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。	●建物・施設の点検には、有資格者を配置し、実施している。 ●両施設とも、計画した保守点検を漏れなく実施し、報告内容を都度確認、市に提出し、予防保全に努めた。 ●保守点検結果は、適正に保管している。 ●保守点検や日常点検で異常が発見された場合、速やかに市へ報告を行っている。調整、修理等が完了した場合も同様、速やかに市へ報告を行っている。	3.4
(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。	①避難経路に障害物はないか。	■ひこね市文化プラザは、指定避難場所としての役割が果たせるよう、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維持する。	●台風、大雨、地震等の有事に備え、災害発生時初動マニュアルに基づいて、全職員に緊急時の行動を周知した。 ●文化プラザでは、警戒レベルに応じ、職員を配置すべく、緊急連絡網の周知を図り、危機管理体制を維持した。 ●指定避難場所としての役割を果たせるよう、備蓄品の置き場の周知徹底、避難者への対応について、訓練を実施した。	3.4
(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自主事業開催中、施設利用中に清掃作業が行われているか。 ②トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補充されているか。 ③施設全体が清潔に保たれているか。	■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。 ●非常口や避難誘導路等に障害物があった場合には、速やかに撤去し、会館内部で情報共有し、障害物を置かないよう徹底した。	3.4
(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不審者、不審物、火気の発見が徹底されているか。	■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、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。	●施設の利用状況に応じ、適正人員による清掃を実施し、美観の維持管理に努めた。 ●消耗品については、清掃実施時、および職員のチェックにより補充し、不足のないように設置している。 ●感染症対策として、共用部(手すり、ドアノブ等)の消毒を徹底した。	4
(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。	■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。	●日常的に施設内巡回を実施したほか、マニュアルに基づいた訓練等を行うなど、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、事務所人員を適正に配置するとともに、来館者、および車両の動線を考慮のうえ管理するなど、施設の保安を図った。 ●両施設とも、利用前後における職員のチェック、および退館時に火気点検を実施した。利用しない場所については、出入り防止のため、施錠を徹底した。	3.9
(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。	■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。	●職員による目視確認、およびウォークスルーチェックを実施し、記録は適切に保管している。 ●異常が発見された際には、速やかに修繕を実施し、市に報告している。 ●保守点検は、仕様書に定められた内容に基づき、適正に実施した。	3.3
(7) 備品の管理	適正な備品の管理ができているか。	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。	■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。	◆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、職員に備品の取扱研修や備品説明を行う。	●市と共有している備品台帳に基づき、適切に備品管理を行った。備品の取り扱いについては、適時取り扱方法の確認を行った。 ●施設で利用する備品については、置き場表示を行い、整理整頓に努めている。 ●備品に異常が認められた場合、市に速やかに報告し、修繕、調整等実施した。	4
(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彦根市の環境方針が職員に徹底されているか。	■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。 ■高木類は樹種の特長等に応じて、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。 ・高木類は樹種の特長等に応じて、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。	●植栽の維持管理については、計画的に実施したほか、天候、および植物の生育状態、枝枯れ等に合わせ、柔軟に実施し、植栽における美観の維持に努めた。 ●病害虫の早期発見等に努め、農薬を使用しない植栽管理を行った。 ●敷地北側の歩道に邪魔にならないように剪定を実施した。 ●みずほにおいては、市役所福枝支所と連携の上、管理を実施し、植栽の生育状況について情報共有を図るなど、植栽管理を効果的なものとするに努めた。	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。	①PPS(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継続して使用する。	●「第3期彦根市環境基本計画および地域行動計画(概要版)」を職員、パートタイムに回覧している。 ●環境基本計画に基づき、両施設ともゴミ排出量の削減、施設周辺の清掃活動を実施している。 ●エコーホールホワイエの照明をLEDに変更し、照度アップと電力コスト削減を図った。 ●グリーン購入、地元購入を推進している。	4	

3 運営及びサービスの質の向上					
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	選定委員会 評価
(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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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3年目であるため、地域と積極的に交流し、協力体制を構築していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆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においては、地域団体との積極的な交流を通じ、協力体制の構築を継続するとともに、利用促進を図るものとする。 	<ul style="list-style-type: none"> ●施設の利用率については以下の通りとなった。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を継続して受けた結果、文化プラザでは、当初の目標値を下回った。 【文化プラザ利用率】 ・ホール:57.4%(対前年比 +12.6pt) ・諸室 :47.5%(対前年比 +7.3pt) 【みずほ利用率】 ・ホール:67.0%(対前年比 +53.8pt) ・諸室 :57.0%(対前年比 +16.7pt) 	3.1
(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。	<ul style="list-style-type: none"> 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ないか。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。 	<ul style="list-style-type: none"> ●文化プラザでは、施設管理システムを適正に運用し、トラブルなく、対応できた。 ●両施設とも継続して、受付スタッフには、制服を貸与し、統一感を与える印象になるようにした。職員も文化施設にふさわしい服装を着用することとした。 ●利用申請書は遅滞なく処理し、速やかに許可書を発行した。 ●利用料還付についても、利用申請同様、遅滞なく処理し、返金対応を行った。 	3.8
3 運営及びサービスの質の向上					
(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。	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆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、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ●文化プラザのホームページに、館内3Dビュー撮影の会館案内を新規に掲載した。これにより客席からステージの見え方、館内の配置等、お客様に案内しやすくなった。 ●ホームページを都度更新し、自主事業や貸館における感染症対策の対策状況を発信した。 ●「広報ひこね」を有効活用し、自主事業の開催案内やチケット発売等、有効に活用した。 ●感染症拡大懸念による自主事業の実施回数減により、独自情報誌の発行を5回とし、市内や近隣市町村への配布を行った。 	3.5
(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。	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。 	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者に対し、利用申し込み時や舞台打ち合わせ時に、施設の利便性・特徴を説明を行った。 ●付属設備の適切な取り扱い、安全指導については、諸室利用の場合は総務課が担当している。ホール利用は舞台管理課員が指導できるよう配置している。特にホール利用打ち合わせ時には、施設における危険性について、利用者へ周知徹底した。 	3.8
(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。	<ul style="list-style-type: none"> ①割引制度の周知ができていないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。 	<ul style="list-style-type: none"> ●文化プラザでは、中嶋俊晴ソロリサイタル公演において、シニア価格を設定し、広報ひこね、独自情報誌等で告知した。 ●両施設において、開館時間中のフルタイムサービスを提供した。 ●利用者に対する感染症対策サービスの一環として、簡易非接触型体温計、消毒液等の貸し出しを継続した。また、スタンド式の体温測定・アルコール噴霧器も導入し、有料での貸し出しも開始した。 ●両施設とも、受付カウンターに筆談器を設置するなど、多様な利用者に対応できるよう努めた。サービス介助士も両施設に各1名新規取得した。 ●文化プラザにおいては、自主事業に限定となるが、クレジットカード決済が出来るよう、お客様の利便性を向上した。 	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。	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ●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く。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、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年会費区分を設ける。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。 	<ul style="list-style-type: none"> ●これまでひこね市文化プラザ友の会であった友の会組織をひこね市文化プラザ・みずほ文化センター友の会と改め、新たに運営を開始した。次年度の課題として、両施設の自主事業チケット等を、どちらの施設でも購入できるようにしていく。 ●ホームページは、両施設の相乗効果が図れる構成を維持したほか、適宜更新を図り、確実な情報発信に努めた。 ●新規利用者に対し、貸館アンケートを実施し、気になる点を挙げていただき、改善し、次回利用につなげている。 	3.8

(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「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、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、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。	●グランドホールに加えて、エコーホールでもライブ配信が出来るよう、改修工事を実施。利用者にもご利用いただけるようにした。 ●コロナ禍における新規事業の一環として、秋の市民音楽祭前日に、文化プラザロビーコンサートを実施し、ライブ配信、および一週間のアーカイブ配信を実施した。 ●メッセ棟1Fのサイネージに文化プラザでチケットを取り扱う貸館事業や他館主催事業の情報(チラシ)を掲載し、広報協力をを行った。 ●みずほでは、限られたスペースを活用して、身近な広報を優先して設置した。 ●アーティストアーカイブスの増員を図るべく、継続して募集を行うと同時に両施設からも積極的に依頼を行った。	3.9
(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。	●文化プラザでは、利用者の声を受け、継続して利用していただけるよう、以下の環境を改善を実施した。 ・ギャラリー内線新設 ・LAN回線新設工事(エコーホール、第8~10楽屋) ・エコーホールホワイエLED化による照度アップ ・ホール用プロジェクト更新 ●舞台打合せ時に新たに導入した設備等のアピールを行い、終了後に要望があれば確認し、次回までにかい前するようにしている。 ●みずほでは、ホール利用時や打合せ時にお客様のニーズを把握し、満足度向上につながるよう努めている。	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	選定委員会評価
3 運営及びサービスの質の向上						
(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、接客や人権、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) ・接客研修(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	●各種研修について、職員全員を対象として、以下の通り実施し、職員による対応の格差が出ないように配慮している。 ・人権研修(9/21,3/22) ※両施設合同 ・接客研修(1/11) ・危機管理研修(9/21,3/22) ・設備機器取扱い研修(9/21,3/22) ・個人情報取扱い研修(2/18) ・施設取扱い研修(9/21,3/22) ・視覚障がい者研修(1/11) ・安全管理研修:起震車体験(3/22) ・外部人権研修会参加 8回	3.8
(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。	●両施設合同でサービス向上委員会を組織し、月次会議を開催し、日常の管理運営にかかる情報を共有した。 ●職員、パートタイマーによるメモ、および設備・警備担当からの日報を活用し、様々な情報を共有するように努めた。	3.9
(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年に1回実施する。	◆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。	●彦根市事務処理規程に基づき、文書の管理・保存を適切に行った。 ●個人情報保護マニュアルを作成し、内部監査室による個人情報保護の内部監査を実施した。異常がないことが確認された。 ●情報漏洩を防止するため、チケット発券時など個人情報特定されないようPC画面を閲覧出来ないよう配慮している。また、本人確認時にも個人を特定されない方法で確認している。	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。	●危機管理マニュアルを作成し、職員、パートタイマーに周知徹底している。 ●あらゆる事態に備え、問題になり得そうな事態が発生した場合、職員、パートタイマーで共有し、対策を検討し、未然防止に努めた。	3.1

(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。	●両施設とも、全職員が連絡網を携帯している。また、緊急時の対応に関する掲示物については、事務所職員、パートタイマーが確認できる場所に掲示した。	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きらの合同で実施し、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しており、連絡体制を整備することにより、緊急対応を取れるように努めた。 ●緊急連絡体制の構築により、スムーズに連絡が取れるようになっている。 ●緊急連絡網については、職員、パートタイマーを含め全員に配布している。	3.1
(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。	●両施設とも、利用者アンケートおよびご意見箱等記入用紙を「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、ご意見をいただきやすい環境を維持・継続した。 ●意見、苦情については、両施設とも、その重要性に関わらず、朝礼等で速やかに関係職員に共有した。	4
(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、申し送り等をとと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。 ◆朝礼等をとと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。	●両施設とも、苦情につながる要因を未然に減らすように努めたほか、発生した苦情等については、処理マニュアルに従い、速やかに現状把握を図り、関係職員全員で情報共有を行った。両施設とも、苦情等の申し出があった相手方に対しては、お詫びとともに解決方法、再発防止策を提示するなどの対応した。	3.3
(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。	●様々なご意見を集めることにより、満足度向上および利用者ニーズの把握に努めた。ご意見を集約するのみではなく、改善等を行い、利用者の満足度向上に努めた。 ●第三者機関による顧客満足度調査を実施し、「満足」「やや満足」が99.0%と評価された。	3.9
(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回ほか、計16事業を実施。	◆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事業を実施する。	●鑑賞型事業は、新型コロナウイルス感染症により、当初計画16事業のうち、実施は9事業となった。	3
		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。	●市民参画型事業は、新型コロナウイルス感染症により、当初計画7事業のうち、実施は3事業となった。	3
		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(ワークショップ形式)は、新型コロナウイルス感染症により、当初計画4事業のうち、3事業の実施となった。ワドキッズフェスタは、従来より規模を縮小しての実施となった。	3
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	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。	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。	●市民大学特別講座は、当初計画3事業に対し、実施は「堀江貴文講演会」の1事業のみの実施となった。直弼杯囲碁大会・将棋大会は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止した。	3
		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。	●小中学校の舞台芸術鑑賞は、新型コロナウイルス感染症により、中止した。 ●芸術文化チャレンジ講座は、書を題材に開催したが、伝統文化チャレンジ講座は、中止した。	3
		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。	●新型コロナウイルス感染症により、アウトリーチ事業を中止した。	3
		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。	●音楽系コンサート1事業が中止となったが、ファミリー公演1事業を追加して計9事業を実施した。	3.7
		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、多彩なバ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、多彩なバ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。	●両施設とも、多様なニーズに応え、幅広い年齢層の方々に楽しんでいただけるラインナップを計画したが、新型コロナウイルスの影響により、中止や市松模様での配席など規模を縮小しての実施となった。	3
		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。			●新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、自主事業開催が中止になったほか、集客の多い事業について、市松模様での配席になるなど、計画を大幅に下回った。 【自主事業入場者数】 ・文化プラザ：7,345名(目標：22,600名) ・みずほ：1,026名(目標：1,425名)	3

<p>(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</p>	<p>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。</p>		<p>■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ィ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。</p>	<p>◆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ィ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。</p>	<p>●両施設において、生涯学習にかかる機関・団体からの要望に応じ、施設利用および広報に対する協力を図る体制を整えた。 ●文化プラザにおいては、施設共有スペース内に広報冊子等の配架スペースを設置しており、国際交流、男女共同参画に関する配布物等も同様の取り扱いを行っている。 ●生涯学習に関する自主事業として、市民大学特別講座を1講座開催した。(堀江貴文講演会・市長との対談あり)</p>	<p>3.1</p>
<p>(20) その他</p>	<p>・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。</p>	<p>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。</p>	<p>■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。 ■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。</p>	<p>◆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」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。</p>	<p>●自主事業の開催数が減少したこともあり、アーティストアーカイブス登録者に対して、出演を働きかけることができなかった。 ●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、みずほの自主事業にも活動いただくことが出来た。 ●文化プラザでは、展示ロビーに市内の作家による陶芸作品の展示を行っている。 ●新型コロナウイルス感染症の影響により、自主事業開催時等の飲食販売サービスを取りやめた。</p>	<p>3</p>

4 指定管理料の執行状況

<p>(1) 指定管理料の執行状況</p>	<p>指定管理料は適正に執行されているか。</p>				<p>※別途報告</p>	<p>3.5</p>
<p>(2) 収支決算状況</p>	<p>安定的な経営状況となっているか。</p>	<p>収支は正確に行われ、財務状況は健全か。</p>			<p>※別途報告</p>	<p>3.8</p>
<p>(3) 利用料金収入実績</p>	<p>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。</p>				<p>※別途報告</p>	<p>3</p>
<p>(4) 経費節減状況</p>	<p>経費節減のための努力を行っているか。</p>	<p>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。</p>	<p>■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有し、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。</p>	<p>◆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有し、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、時間外勤務を最小限に留める。</p>	<p>●両施設とも、PPSとの契約を継続し、電力コストの削減を図った。 ●文化プラザにおいては、エコーホールホワイエの照明をLED照明を導入した。 ●ホール、諸室の利用状況を清掃担当と共有することにより、清掃を効果的に行い、施設の美観維持に努めた。 ●利用状況に応じて、柔軟にシフト体制を組み、時間外の抑制に努めた。また、有給取得についても、計画的な取得を促進した。 ●照明、空調等について、不使用箇所の消灯、停止に取り組み、経費削減に努めている。</p>	<p>3.7</p>
総合評価						<p>3.5</p>

評価の理由、コメント

●選定委員会の総合評価は、3.5で昨年度の評価と同じとなった。新型コロナウイルス感染症のため、事業を計画どおり実施できない状況ですが引き続き、利用者の声を受け止めて事業に取り組んでいかれたい。
 ●文化プラザにおける、グランドホールに続くエコーホールのライブ配信機能の整備を評価する。感染症対策に配慮して、利用者満足度の向上を常に意識した運営に努めていただきたい。
 ●文化を求めておられる方に、苦勞しながら文化を届けられていることを理解する。利用者に評価されて、その評価が好循環を生むことを意識して対応してもらいたい。