

令和4年度 ひこね市文化プラザおよびみずほ文化センター指定管理者評価結果

様式1

所管課 文化振興課

(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)

(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に、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	
<b>1 総則</b>						
(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。	■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、支店との連携を密にし、感染状況に応じて管理運営を行った。利用者に対しては、手指消毒液の設置、利用後の清掃等を実施し、安全にご利用いただくよう努めた。 ②③自主事業については、市および本社と相談しながら、一部事業を中止し、開催した事業については、感染症対策を講じたうえで実施した。 ④ひこね市文化プラザ(以下、「文化プラザ」という)においては、彦根商工会議所、彦根地域労働者互助会、滋賀人権啓発企業連絡会会員の継続、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、管理運営を行っている。 ●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	
	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。	●内部監査室による内部監査を受け、指摘された事項については、対処している。 ●協定書、仕様書に基づいた業務を適正に実施している。	3	
(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。	◆ひこね市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。ひこね市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。 ●文化プラザにおいては、総務課長は、総務担当として勤務経験を経ており、館長不在時には、副館長として職務を遂行した。また、各課滞りなく担当職務を行った。 ●みずほにおいては、館長が施設のマネジメントおよび管理運営業務を担当し、受付担当が施設利用にかかる業務を担当した。また、必要に応じて、文化プラザ職員が応援体制をとるなど、柔軟に対応した。	4
(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、危機管理等に關する研修を行い、人材の育成を図る。	●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(9/20,3/20) ※両施設合同で実施 ・接遇マナー研修 (1/10) ・危機管理研修 全2回(9/20,3/20) ・個人情報取扱研修 (9/22) ・安全管理研修 (2/26:避難訓練コンサート参加) ・設備取扱研修 (9/20,3/20) ・滋賀人権啓発企業連絡会研修会 全6回	3.9	
	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、市が定める「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。	◆ひこね市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、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。	4.1

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	選定委員会 評価
<b>2 施設・設備の維持管理</b>						
(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を見直しを行う。 ■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を見直しを検討するものとする。	●建物・施設の点検には、経験豊かな有資格者を配置し、実施している。 ●両施設とも館長がウォークスルーチェックを実施し、問題点、危険箇所の巡回点検を実施した。 ●両施設とも、計画した保守点検を遺漏なく実施した。また、報告内容を都度確認した後、市に提出し、施設の予防保全に努めた。 ●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。	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。		■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き、全職員に緊急時の対応方法についてを周知した。 ●文化プラザでは、警戒レベルに応じた職員配置を行えるよう、緊急連絡網の周知徹底を図り、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。	3.9
<b>2 施設・設備の維持管理</b>						
(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。 ●非常口や避難経路等に障害物があった場合には、速やかに撤去し、全職員に情報共有し、障害物を置かないよう徹底した。	3.9
(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トイレトイレットペーパー、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、過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)や机、椅子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。	●職員が日常的に施設内巡回を実施し、不審者、不審物の有無や火気点検を行い、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、および車両の動線に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、利用前後に職員によるチェックを実施し、退館時には、火気点検を実施した。利用頻度の低い場所については、出入り防止のため、施錠を徹底した。	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。	●職員による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、速やかに市に報告し、修繕を実施するなど、対策を行っている。 ●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。	3.1
(7) 備品の管理	適正な備品の管理ができていますか。	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。	◆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。	●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、適時取り扱い方法の確認を行い、異常がないか確認を行った。 ●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。	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。	●植栽の維持管理については、計画的に実施した。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、環境に悪影響を与える農薬を使用しない植栽管理を行った。 ●敷地北側の歩道において、敷地からの枝葉が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、市役所稲枝支所と連携の上、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。	3.6
(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)」を全職員に回覧している。 ●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。 ●グランドホール2Fロビー照明をLED照明に変更し、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。	3.6

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						
(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"> <li>■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。</li> <li>■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く。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆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。</li> <li>◆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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設の利用率については以下の通りとなった。コロナ以前の状況にほぼ戻った。</li> <li>【文化プラザ利用率】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール:73.5%(対前年比 +16.1pt)</li> <li>・諸室:60.0%(対前年比 +12.5pt)</li> </ul> </li> <li>【みずほ利用率】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール:70.4%(対前年比 +3.2pt)</li> <li>・諸室:70.1%(対前年比 +13.2pt)</li> </ul> </li> </ul>	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>②施設に適した身だしなみと利用者への挨拶ができるか。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■接遇向上のため、接遇マナー研修を徹底する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆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。</li> <li>◆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。</li> <li>◆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。</li> <li>◆接遇向上のため、研修をひこね市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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●文化プラザでは、施設予約システムを適正に運用し、トラブルなく、対応できた。</li> <li>●両施設とも継続して、受付スタッフには、制服を貸与することで、統一感を与える印象にしている。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。</li> <li>●利用申請書は遅滞なく処理し、速やかに利用許可書を発行した。</li> <li>●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。</li> </ul>	3
(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"> <li>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。</li> <li>②広報が充実されているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■「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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆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。</li> <li>◆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。</li> <li>◆「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。</li> <li>◆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回程度発行する。</li> <li>◆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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●文化プラザのホームページに、施設案内や催し物情報を掲載するとともに、文化プラザ・みずほ共通のSNSを盛り、催し物等の情報発信を行った。</li> <li>●ホームページは都度更新し、自主事業や貸館における各種情報を発信した。</li> <li>●「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。</li> <li>●独自情報誌(文化プラザニュース)を発行を年6回発行し、文化プラザ、およびみずほの情報を市内や近隣市町村へ配布を行った。また、市外からの来館者も多いため、チラシラックに配架することで周知に一役買うこととなった。</li> </ul>	3.8
3 運営及びサービスの質の向上						
(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"> <li>①施設利用者に対する指導は適切であったか。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆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。</li> <li>◆新型コロナウイルス感染症に関して、常に最新の情報を利用者と共に共有するとともに、必要に応じてサーモグラフィ等の貸出を行うなど、安心感をもって利用いただける環境を整える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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、過去に発生した事故等について説明を行った。</li> <li>●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に配置している。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、利用者に周知徹底した。</li> </ul>	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>①割引制度の周知ができているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆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。</li> <li>◆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。</li> <li>◆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。</li> <li>◆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のうえ、ウェブサイト等で告知する。</li> <li>◆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による支払を導入し、利便性の向上を図る。</li> <li>◆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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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、ご利用時間に応じ、前延長やあと延長にも対応した。</li> <li>●託児室のご案内や多目的トイレでのおむつ交換など育児サポートサービスの対応を行った。</li> <li>●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に努めた。サービス介助士も両施設に配置した。</li> <li>●自主事業においては、障がい者や高齢者、学生割引を設定できる自主事業については設定し、ホームページ等で周知徹底した。</li> <li>●文化プラザでは、自主事業のチケット購入時に限定されるが、クレジットカード支払いを継続している。</li> <li>●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実施した。</li> </ul>	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"> <li>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。</li> <li>②HPの拡充を行っているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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、今年度より、どちらの施設でも自主事業チケットを購入できるように対応した。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> </ul>	3.8

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
(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。	●グランドホール、エコーホールに続き、メッセ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。また、メッセ棟研修室でもWi-Fiが使用できるように工事を実施した。 ●秋の市民音楽祭当日に、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のサイン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。 ●両施設とも予約が取れなかった利用者に対し、お互いの施設情報を提供し、両施設を有効にご利用いただけるよう取り組んだ。	4
(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。 ・身体障がい者用駐車場看板の更新と増設 ・屋外駐車場への騒音防止看板設置 ・Wi-Fi新設工事 (メッセホール、メッセ棟研修室) ・グランドホール2FロビーLED化 ●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、次回までに改善するようにしている。 ●みずほは、ホール利用時や打合せ時にお客様ニーズを把握し、満足度向上につながるよう努めている。	3.4
(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	●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配慮している。 ・人権研修 全2回(9/20,3/20) ※両施設合同で実施 ・接遇マナー研修 (1/10) ・危機管理研修 全2回(9/20,3/20) ・個人情報取扱研修 (9/22) ・安全管理研修 (2/26:避難訓練コンサート参加) ・設備取扱研修 (9/20,3/20) ・滋賀人権啓発企業連絡会研修会 全6回	3.9
(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。 ●全職員によるメモ、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努めた。	3
<b>3 運営及びサービスの質の向上</b>						
(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(ひこね市文化プラザ: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、ひこね市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、ひこね市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。	●防火管理者による月1回の点検のほか、全職員による日常的な目視点検を実施している。 ●危機管理マニュアルを作成し、全職員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、全職員で共有し、対策を検討し、未然防止に努めた。	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。	●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、全職員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、全職員を含め全員に配布している。	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
(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。	3
	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に心掛ける。 ■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。	●両施設とも、苦情につながる要因を未然に無く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。	4
	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、貸館事業においては、「満足」「やや満足」が9割超と評価された。	3
(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。	●一般鑑賞型事業は、演奏者がコロナ感染した航空自衛隊産根公演は中止となったが、代替として追加1公演を追加し、計16事業実施した。	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。	●市民参画型事業は、当初の計画通り、計7事業を実施した。NHK交響楽団金管メンバーによる吹奏楽クリニックも好評に終わった。	3.1
		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。	●体験型事業は、例年好評のワドキッズフェスタ3事業と大人のための芸術文化体験を含め、4事業実施した。	3.1
		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。	●生涯学習型事業は、計画した5事業のうち、ひこね市民大学特別講座1事業が講師のご逝去により、中止となったため、4事業を実施した。直弼杯囲碁大会・将棋大会は、3年ぶりの実施となった。	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。	●次世代対策事業は、中学校舞台芸術鑑賞が市教育委員会との話合いの結果により、中止となったため、3事業の実施となった。	3
<b>3 運営及びサービスの質の向上</b>						
(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。	●アウトリーチ事業は、開催予定の福祉施設における感染症拡大防止のため、市と協議し、中止とした。	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。	●当初計画の9事業に加え、1事業を追加し、計10事業を実施した。	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。	●両施設とも、多彩なニーズに応え、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。	3.3
		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。			●一部中止となった公演があるが、今年度の入場者数は下記の通り目標を超過した。 【自主事業入場者数】 ・文化プラザ：23,765名(目標：22,420名) ・みずほ：1,538名(目標：1,390名)	4
(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關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。	◆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。	●両施設において、生涯学習にかかる機関・団体からのご要望に応じ、施設利用および広報に対する協力を行う体制を整えた。 ●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2講座開催した。(橋下徹講演会・笠井信輔講演会)	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
(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携して、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携し、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が、利用者にアーティストアーカイブス登録を依頼している。 ●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、みずほの自主事業にも活動いただいた。 ●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。	3
<b>4 指定管理料の執行状況</b>						
(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	3.4
(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
(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) 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で共有し、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。	◆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で共有し、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。	●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が、電気代高騰により当初計画を大幅に上回る電力料金となった。また、ガス単価も同様に大幅高騰となった。 ●文化プラザにおいては、グランドホールロビーに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。	4
					総合評価	3.6

評価の理由、コメント
<p>●選定委員会の総合評価は、3.6であり、昨年度の評価より0.1高くなった。コロナ禍においても事業を着実に実施され、利用者も順調に回復してきている。新型コロナウイルス感染症の5類移行を踏まえ、利用者数および利用者満足度の向上に取り組まれない。</p> <p>●ひこね市文化プラザとみずほ文化センターの一括管理により、相互に利用案内や人的支援を行うなど、利用者確保に効果を発揮している。引き続き、連携を図っていただきたい。</p> <p>●プロシードアリーナHIKONEの完成による影響は一部みられるものの、利用者数はコロナ禍以前の水準近くまで回復してきている。引き続き、市民文化の拠点施設として、文化醸成の一端を担っているという意識を持ち、施設運営に努めていただきたい。</p>