

# ひこね市文化プラザ評価結果

様式1

所管課 文化振興室

(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、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	指定管理者が設定した平成26年度における目標値	成果	指定管理者自己評価	所管評価	選定委員評価
<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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 持続性のあるサービスの提供ができるよう、市民・行政・指定管理者の3者が便益を共有するトリプル・ウィンの実現を目指し、7つの達成目標を設定し、管理運営を行う。</li> <li>① 平等利用を確保した施設運営の実現</li> <li>② 質の高いサービスの安定的供給の実施</li> <li>③ 活発な文化事業の展開による市民文化向上の実現</li> <li>④ 地域に根ざした運営の実現</li> <li>⑤ 効率的な施設運営の実現</li> <li>⑥ 行政と連携した施設運営の実施</li> <li>⑦ 安全で快適な施設管理の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 指定期間初年度にあたる本年は、7つの目標を設定し、持続性のあるサービス提供のための体制整備と課題把握に努める。</li> <li>また、施設の実情を把握し、市民のニーズを吸い上げるべく徹底的なマーケティングを行い、地域団体とも互恵関係を深め、地域社会の一員となるよう努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 指定期間初年度にあたり社員全員に事業計画書を配布、目標を共有し、長期に亘り持続性のあるサービス提供のため、担当職務の見直し等を常に実施し、サービス品質や業務効率の向上に努めてきた。また、継続して向上をめざしていく。</li> <li>● 市民ニーズや施設の課題を図るため利用者アンケート、お客様の声ボックスの設置、自主事業アンケート、友の会会員アンケート、ボランティアスタッフアンケート、第3者機関による利用者アンケートなどを実施し、施設改善(和室畳張替、コピー機設置、無料Wi-Fi設置、諸室内表示板、大型デジタルポスター盤など)、運営・事業(2年度休・祭日の開催)の改善を行った。</li> <li>● 彦根商工会議所への加入、会議所主催研修会(英語)、セミナーへの参加、自主事業において彦根観光協会、彦根城博物館(市民大学講座彦根学部)、四番町商店街(フラッシュモブ)との連携、彦根大花火大会の広告協賛、地元新聞への広告出稿等により地域社会の一員になるよう努めてきた。</li> <li>● 柘榴坂の仇討先行上映会(文化プラザ)、三成の戦ぐっさんスペシャルライブ(商工会議所)のチケット管理、宣伝広報協力また旧県立彦根高等女学校時代の生徒美術作品展(メッセホール棟)、事業協力としてオペラ物知り講座(エコーホール)を行った。</li> </ul>	4	4	3.9
(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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 開館時間は遵守されているか。</li> <li>② 法令等の遵守</li> <li>③ 各種提出物の期限を遵守しているか。</li> <li>④ 各種管理記録等が整備保管されているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 協定書、公募要項、管理運営業務仕様書、条例、規則等を職員全体が理解し、各種事業や維持管理業務等に取り組みとともに、社内コンプライアンスの徹底を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協定書、公募要項、管理運営業務仕様書、条例、規則、事業計画書を社員全員に配布し、各自の業務遂行上の判断基準、根拠とするよう周知徹底している。個人情報保護に関する教育・監査、全国館長会議における他館事例などを水平展開することで、社内コンプライアンスの徹底に努めている。</li> </ul>	4	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 業務上必要な契約等は、すべて書面にて締結し、原本は本社にて一元管理する。利用許可手続をはじめひこね市文化プラザで取扱う書類は、条例、規則等に基づき適正に処理し、簿冊台帳によって管理し保管する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務上必要な契約等はすべて書面にて締結し、原本は本社にて一元管理している。利用許可手続をはじめ、ひこね市文化プラザで取扱う書類は、条例、規則等に基づき、適正に処理し簿冊台帳によって管理・保管している。</li> </ul>	5	4	4.3
(3) 職員の勤務実績、配置状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>⑤ 舞台運営に支障なく対応できる体制がとれているか。</li> <li>⑥ 勤務時間ローテーションに支障をきたしていないか。</li> <li>⑦ 職員採用、確保の方法は適切か。</li> <li>⑧ 法令等で定められた書類が提出されているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 効率的・効果的な運営を目指し、役割分担を明確にするともに、施設の利用ニーズに応じた実施体制を設定し、必要なスキルを持った人材配置を行う。</li> <li>■ 統括責任者として常勤の館長を配置、館長の下、総務、受付関係を担当する総務課(総務課長は副館長兼務)と、自主事業の企画や広報等を担当する事業課、舞台技術、防災、一般設備保守を担当する舞台管理課を置き、一体となって業務が進められるよう、三者が連携し機能する組織運用を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 常勤の館長を配置し、組織の統括と職員の指導、育成に努める。</li> <li>◆ 館長の下、総務、受付関係を担当する総務課(総務課長は副館長兼務)、自主事業の企画や広報等を担当する事業課、舞台技術、防災、一般設備保守を担当する舞台管理課を設け、必要な経験を有する職員を配置し、利用者サービスに支障なく対応できる体制を構築する。</li> <li>◆ 労働関係法令等を遵守するとともに、職員の健康管理にも配慮し、無理のない勤務ローテーションが組める人員と勤務体制を整える。</li> <li>◆ 組織、職員体制に変更があった場合は、速やかに教育委員会に書類を提出する。</li> <li>◆ 職員の採用は、公共職業安定所、地域の求人媒体等を通じ求人し、公正、公平な採用選考を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 常勤の館長を配置し、組織の統括と職員の指導、育成に努めている。</li> <li>● 館長の下、総務、受付を担当する総務課(総務課長は副館長を兼務)、自主事業の企画や広報等を担当する事業課、舞台技術、防災、一般/舞台設備保守を担当する舞台管理課を設け、必要な経験を有する職員を配置し、利用者サービスに支障なく対応できる体制を構築している。(舞台管理課に配属予定6名のうち、1名は舞台管理会社との業務委託契約により常駐者を受け入れている。舞台管理課職員の公募を継続して行っている。)</li> <li>● 全職員の健康診断を実施し、勤務ローテーションについては、利用状況に応じた適切な人員配置が可能な勤務体制を敷いている。</li> <li>● 職員体制に変更があった際は教育委員会に変更職員名簿を都度提出している。</li> <li>● 受付職員(パート)、舞台管理職員の募集は公共職業安定所や地域の求人媒体を通じ求人し、公正、公平な採用選考を行った。</li> </ul>	3	3	3.0

評価項目(大)		評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	指定管理者が設定した 平成26年度における目標値	成 果	指定管理者 自己評価	所管評価	選定委員 評価
(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 ているか。	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。	■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。	◆総務課長を教育研修責任者とし、提案書に基づく各種研 修を実施する。 ・社員本社研修:4月、5月 ・個別業務研修(スタッフのスキルアップを図る研修。舞台 管理者研修:6月) ・人権研修:8月、12月、2月 ・基礎研修(導入基礎、接遇マナー、危機管理、個人情報な ど、その都度実施)	●職員・スタッフの入社時研修を4月、5月、7月に本社また 彦根にて実施、主たる内容は指定管理者概論、人権の保 護、接遇マナー、防犯防災、個人情報の取り扱いほか。 ●1月、3月に職員・スタッフ対象に人権研修を2回行い、3 月に手話研修(滋賀県視聴障害者センター講師により手話 実技他)を行った。 ●防災訓練は8月彦根市消防本部立ち合いの元、避難訓 練・消火訓練・AED操作研修を教育委員会合同で実施、3 月防火管理教育(DVD視聴)・防災設備確認・消火栓使用 訓練また救護避難時の車椅子使用研修を行った。 ●フォローアップ研修(設備管理/清掃職員の接遇マナー) を実施した。 また各研修について教育委員会に報告書を提出した。 ●館長、舞台管理職員により受付職員への舞台用語解 説、職員へ舞台構成の実施(展示企画美術・照明・演出手 法指導)を4月、11月、3月に実施した。また本社館長会議 研修の内容は職員に水平展開を8月、12月、3月に実施し た。(レセプション業務、安全衛生、ビル設備概要、九州の 会館事情/博多座商業劇場運営ほか) ●実施した研修の内容は所定の様式にて記録を残してい る。	4	3	3.3
	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全職員に、教育委員会が定める「人 権侵害事象への対応マニュアル」が徹 底されているか。	■総務課長を職員の人権教育・施設の人権に関 する諸問題を統括する窓口担当者とし、職員があ らゆる人権問題について理解・認識するため、年 2回以上の人権研修を実施する。 ■差別事象が発生しないよう、万全の体制で取り 組むとともに、万一、発生してしまった場合は、 「人権侵害事象への対応マニュアル」に基づき、 適切な対応を実行する。	◆総務課長を職員の人権教育・施設の人権に関する諸問 題を統括する窓口担当者とする。 ◆8・12・2月に人権研修を実施する。 ◆各種人権研修会や市内自治会で開催される「まちづくり 懇談会」へ積極的に参加する。 ◆差別落書き等の点検は、チェックシートを設け、施設清掃 や設備管理における点検時など、日常的に実施し、毎月、 教育委員会に報告する。 ◆市および教育委員会が定める「人権侵害事象への対応 マニュアル」を基に、文化プラザのマニュアルを整備し、全 職員に徹底を図る。	●総務課長を職員の人権教育の諸問題の窓口担当者とし ている。 ●人権研修は1月に彦根市人権政策課講師によりテーマ 「人権を尊重した明るい職場づくり」、3月は「同和問題」を 主たる内容として行った。 ●まちづくり懇談会への出席は1回、教育委員会資料(市 内開催情報)を全職員に配布し参加を促した。 ●差別落書き点検は定められた内容で毎月2回実施し、記 録(事象なし)は教育委員会に提出した。 ●市及び教育委員会が定める「人権侵害事象への対応マ ニュアル」を基に、文化プラザの人権侵害事象への対応マ ニュアルを作成し、全職員に徹底している。	4	3	3.3

評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	指定管理者が設定した平成26年度における目標値	成 果	指定管理者自己評価	所管評価	選定委員評価	
<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。	◆設備等の保守管理に必要な資格を有した人材を配置する。 ◆設備等の日常巡回点検を設備管理担当者が実施し、舞台・楽屋等については舞台管理課職員が実施する。 ◆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。 ◆保守点検記録簿を整備し、不具合の発生時には必要に応じて速やかに市へ報告、対応面での協議を行い、修繕等を実施する。 ◆本社事業部担当者とともに館内のウォークスルーチェックを年複数回実施する。	●設備等の保守管理については、専門知識・実績を有する県内企業に委託し、常駐職員を配置している。 ●上記設備保守管理を担当する職員が各種設備の日常点検巡回を実施し、点検結果を日報により確認している。 ●仕様書および法令で定められた各種点検等を年間予定表で管理し実施漏れの無い様管理している。 ●「設備保守点検業務報告書」ファイルに保管し、不具合を含め毎月の実施状況を教育委員会に報告している。修繕についても教育委員会との協議の上、優先順位を設定し、適切に実施している。 ●8月に本社事業部担当者としてと舞台管理課長によるウォークスルーチェックを行い、2階デッキのタイル補修(彦根市)を実施した。また記録を残し、修繕実施個所の選定に活用している。	4	4	4.0
(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。	■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。 ■姉妹館、本社・支店による緊急時の応援体制を確立する。	◆指定避難場所としての教育研修・訓練を防災訓練時等に行う。(危機管理研修:2回、防災訓練:8月・12月、救命救急講習会:1回等) ◆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。 ◆近隣の弊社運営施設、本社・支店による緊急時応援体制を確立する。 ◆甲種防火管理者、救急救命講習受講者などの資格者を複合的に配置する。	●指定管理場所としての教育訓練時(8月・3月)に実施し、8月台風襲来時に、避難場所開設のマニュアルに従い準備をした。(避難者は無し) ●緊急連絡網を整備し、教育委員会に届けている。自然災害初動マニュアル(文化プラザ危機管理マニュアル・台風/大雪への処置/地震への備えと発生時の行動)を作成し、職員全員に周知している。 ●緊急応援体制は本社、名古屋支店、栗東芸術文化会館の応援体制を確保している。 ●甲種防火管理責任者資格保持者及び救命救急講習者(5名)配備し、防災訓練時に救命・AED講習会に16名参加した。3月防災訓練時(18名参加)にフォローアップを行った。	4	4	4.0	
(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。	■非常事態の予防を目的として職員による日常的な巡回点検を実施する。	◆館内の移動時には、全職員が日常的に目視点検を行う。不具合を確認した際は、速やかに防火管理者または総務課長に報告し、撤去など必要な措置を講じる。 ◆防火管理者による定期的な巡回を実施する。	●全職員による日常目視点検による管理を行っている。 ●防火管理者、施設管理者の点検(防火区画障害)を月に1回行っている。 ●引き継ぎ時にこれまで放置された資材処分やバックヤードの整理整頓をし、避難経路の確保を行った。 ●倉庫内(4ヶ所)の不要物の廃棄、整頓を行い、継続し整理整頓に努めている。	4	4	4.0
(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。	◆委託先の実施する日常・定期清掃の実施状況を目視及び日報等により点検し、必要に応じて重点清掃を要請し美観の維持に努めている。 ◆清掃業務日報に作業内容、特記事項他を記録し、美観向上に活用する。 ◆衛生消耗品には、環境に配慮されたエコ製品を使用する。 ◆清掃スタッフの接客マナー研修等を入念に実施する。	●委託先の実施する日常・定期清掃の実施状況を目視及び日報等により点検し、必要に応じて重点清掃を要請し美観の維持に努めている。 ●清掃業務日報に作業内容、特記事項他を記録し、コメント欄により清掃担当者として施設管理者の情報共有、作業指示を速やかに行い、美観維持に努めている。 ●衛生消耗品には環境に配慮されたエコマーク製品・リサイクル紙を使用している。 ●清掃スタッフの接客マナー教育は3月に実施した。	4	3	3.4
(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。	◆館内の移動時には、全職員が日常的に目視点検を実施し、事故事件の未然防止に努める。 ◆利用状況等を踏まえ、適切な人員を配置する。 ◆緊急時基本対応フロー、防犯防災等のマニュアルを作成し、訓練実施を行う。マニュアル等は必要に応じて、適宜修正などを行う。 ◆警備計画書および巡回点検表を作成する。	●館内の移動時には、全職員が日常的に目視点検を実施し、事故事件の未然防止に努めている。 ●利用状況に応じて適正な人員配置を行っている。 ●緊急時対応業務フローを作成し、管理事務所、各ホールバックヤード他に掲示している。 ●防犯マニュアル(文化プラザ危機管理マニュアル)を整備し、①置き引き・すり②窃盗・強盗・殺人③変質者④不法侵入⑤器物破損⑥不審者⑦若ものの騒乱⑧泥酔者⑨ケンカ・もめごと⑩ホームレス⑪脅迫電話・脅迫状等の事象を具体的な対応手順を作成し、全職員に周知している。 ●警備計画書及び巡回点検書(日報)を作成し運用している。	4	3	3.4
(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仕様書に基づく内容の保守点検が履行されているか。 ②記録は適切に保管されているか。 ③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。	◆本社事業部担当者とともに館内のウォークスルーチェックを年複数回実施する。 ◆ウォークスルーチェックの結果を写真等により記録し、不具合箇所や美観向上のための修繕に活用する。 ◆不具合が発生した場合は、速やかに教育委員会へ報告し、協定書リスク分担表に基づき修繕等を行うとともに、点検記録簿へ記録する。	●8月に本社事業部担当者としてと舞台管理課長によるウォークスルーチェックを行い、2階デッキのタイル補修(彦根市)を実施した。また記録を残し、修繕実施個所の選定に活用している。 ●不具合のある場合は速やかに教育委員会に報告し、協定書リスク分担表に基づき、修繕等を実施した。33件(内トイレ水回りなど8件)	4	4	3.9
(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。	◆備品管理台帳にもとづく適正な管理を行い、備品の確認を適宜行う。 ◆整理整頓に努め、棚卸時に倉庫、諸室の整理を行う。 ◆備品取扱い研修は5月に実施し、新規配属者には都度実施する。 ◆備品に不具合が認められた場合は、速やかに教育委員会へ報告するとともに、協定書リスク分担表に基づき修繕、購入等を行う。	●備品管理台帳に基づき備品の確認を随時行っている。 ●倉庫・舞台道具室・機材ラックなどの不用品処分を行い、舞台部(倉庫・舞台/楽屋諸室・搬入口)の整理整頓に努めている。 ●職員に対する備品取扱い研修(保管場所・使用方法)を5月に行ない、以後備品の説明・使用方法を適宜行っている。 ●備品に不具合が認められた場合は速やかに教育委員会に報告するとともに、協定書リスク分担表に基づき修繕・購入を実施した。スクリーン、プロジェクターほか彦根市抜いの購入ほか3件、備品修繕は修繕実績33件中CDレコーダー、スポットライト含む11件	4	4	3.8

評価項目(大)		評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	指定管理者が設定した平成26年度における目標値	成果	指定管理者自己評価	所管評価	選定委員評価
(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。	◆天候や植物の育成状況を考慮した管理計画を作成し、剪定等の作業を実施する。 ◆委託先の実施する業務が適切に履行されているか、報告書等により確認するとともに、日常的に外構部分を職員が点検し、不具合箇所を発見した場合には、委託先と協議し適切な措置を講じる。	●植栽等の管理計画を作成し、計画に基づいた剪定等の作業を行った。 ●委託先の作業実施状況について、報告書等により確認するとともに、日常的に外構部分を職員が点検し、不具合箇所を発見した場合には委託先と協議し適切な処置を講じた。駐車場、駐車場歩道、エコーホール東外部階段、円形広場東側桜の枝の剪定(歩行障害)や駐輪場上公演宣伝ボード前の枝剪定(視認確保) ●円形広場、屋外劇場周辺、エコーホール前の除草は職員により都度行い、美観確保を行っている。	4	3	3.3
(9) 省エネルギー、省電力への取組	彦根市の省エネルギー、省電力の取組に準じて取り組んでいるか	①彦根市の方針が職員に徹底されているか。	■電力のピークカット契約、特定規模電気事業者の活用、こまめな節電等、様々な取り組みを実施し、環境負荷軽減と維持コスト削減に努める。	◆彦根市の方針を掲示物等で全職員に周知する。 ◆不要な電灯の消灯など、こまめな節電に止める。 ◆全館の節電消灯計画を6月末までに作成し承認をへて実施する。 ◆節電節水協力の表示を5月に行う。 ◆電力のピークカット契約、特定規模電気事業者の活用	●彦根市の方針(チームマイナス6%など)を事務所内に掲示し全職員に周知している。 ●不要な電灯の消灯を管理事務所、バックヤードなどで節電に努めている。 ●節電計画継続して実施していく。 ●節電節水の協力表示を行い利用者への協力・ご理解を頂くように努めている。今後も継続し表示を増やしていく。 ●特定規模電気事業者の活用を検討し、彦根市のご承認を頂いたため、平成27年7月から導入を開始する。	4	3	3.3

評価項目(大)		評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	指定管理者が設定した平成26年度における目標値	成果	指定管理者自己評価	所管評価	選定委員評価
<b>3 運営及びサービスの質の向上</b>								
(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。		■平成30年度を目標に、ホールの利用率を70%に、諸室の利用率を60%にすることを目標とする。	◆平成30年度目標に向けた本年度目標値の設定 ホールの利用率:65%(平成24年度実績:64.3%) 諸室の利用率:50%(平成24年度実績:48.9%)	ホールの利用率67.1%(目標値65%) 諸室の利用率53.9%(目標値50%)	4	4	4.0
(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。	■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。 ■利用者コンシェルジュ(お世話役)の配置や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、利用者によりわかりやすい案内サインの改善を実施する。	◆施設予約システムの適切な運用を図るとともに、利用許可申請書等の処理日数は3日以内とする。 ◆開館時間中、フルサービス体制を構築する。 ◆利用者コンシェルジュの配置、育児サポートサービスを26年度中に行う。 ◆物品(傘)の貸出し(フリーボックスの設置)・販売を6月に管理事務所にて開始する。 ◆オペラグラスの販売を6月主催公演時より開始する。 ◆筆談器を管理事務所受付カウンターに配置するとともに、手話研修等へ積極的に参加する。 ◆担当職員がサービス介助士の体験をし、ホールスタッフへの研修を行いサービスの向上を図る。 ◆サイン計画の再チェックをし、必要な改善を行う。 ◆全職員に名札着用の義務付。受付スタッフは制服を着用 ◆接客マナー研修などにより職員資質を向上させ、高水準で安定したサービスを提供する。	●施設予約システムの適切な運用を図るとともに、利用許可申請書等の処理日数は3日以内としている。館長不在時には代決者(副館長兼総務課長)を立てて、3日以内としている。 ●開館時間内での貸館予約受付ははじめフルサービス体制としている。 ●利用者の幅広い要望にお応えできるよう日常業務を通じ、主にお客様にあたる総務課職員を中心として、対応面での習熟、知識習得に努めてきた。育児サポートサービスとして6月から紙おむつ、ベビーフードの販売、調乳用ポットの貸出しをしている。 ●6月から傘の貸出し、また販売を管理事務所にて行っている。 ●6月からオペラグラス2種類を管理事務所また主催事業公演ではロビーでの販売を行っている。 ●4月から筆談器、老眼鏡を管理事務所受付カウンターに配置し、職員に手話また聴覚に関しての研修を行った。 ●サービス介助士の職員を配置し、他の職員は資格取得に向けての教育受講を進めている。 ●サインの再検討を行い、一部交換などの修繕を行い、今後も見直しを滋賀県立大学の協力を得て継続していく。 ●全職員はネームプレートを着用し、受付・設備管理・清掃職員は制服を着用している。 ●全社員は入社時に接客マナー研修を受講し、フロント受付スタッフは7月、3月、清掃・設備管理職員は3月に受講し、全スタッフの資質を向上させ高水準サービスの維持に努めている。	4	4	4.0
(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、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。 ■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6回程度、発行する。	◆運営開始時よりホームページをリニューアルし、ブログ、SNS、メールマガジンについては26年度中にツールとして活用、情報発信を行う。 ◆会員向け情報誌フリーペーパー(主催・共催・貸館公演事業他を掲載)として、5月より年6回発行する。 ◆独自情報誌を市内全世帯を配布対象とし、年6回程度発行する。 ◆事業概要書を兼ねたわかりやすい利用案内パンフレットを作成する。 ◆情報コーナーに電子ポスターを設置する。	●ホームページを開設し、ブログ、メールマガジン、フェイスブックを運用している。 ●友の会会員向けに情報誌「YOUMAIL」を主催事業発売前に合わせ8回発行した。情報誌は管理事務所周辺に設置し、一般の方へ配布している。 ●独自情報誌「文化プラザニュース」16回発行し、全戸配布している。主催事業概要、お客様の声、月次諸室利用状況、施設利用案内(貸出)、各種募集等を掲載している。 ●新たに文化プラザパンフレットを作成し配布している。 ●大型電子ポスター(動画含む)をグランドホール1階エントランスに設置し、自主・共催・協力事業情報等休館日含め、発信している。メッセホール棟(3ヶ所/彦根市設置)の催物案内盤にても自主事業情報の発信を行っている。	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、階段や段差部分に簡単明瞭な注意喚起POPやサインを掲示し、事故防止に努める。	◆利用者への火災予防、盗難注意、節電・節水協力、防災などの注意喚起を随時行う。舞台管理課長を防災管理責任者として指導にあたる。 ◆階段・段差部分には注意喚起の表記を掲示する。	●防災・盗難注意・節電/節水を利用者への説明時及び技術打ち合わせの機会にご説明をしている。 ●ホール部(グランド・エコー・メッセ)客席扉他に開閉時の注意シールを取り付けし事故回避を促している。 ●ホール部、諸室のロビー、楽屋通路ほかに避難動線、非常口、防火設備を表示したプレートを掲出している。	4	3	3.3
(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利用者の利便性を向上するためのサービスを行ったか。 ②割引制度の周知ができていないか。	■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。 ■受付カウンターへの筆談器の設置や利用者コンシェルジュ(お世話役)の配置、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。 ■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。	◆フルサービス体制を期初より構築する。 ◆受付カウンターに筆談器を設置する。コンシェルジュ、育児サポートサービスを本年度中に実施する。 ◆施設利用料金は、第2、第3研修室の一部の区分について料金を引き下げる。また、グランドホールは、平日割引および部分使用割引を、エコーホールは、平日割引を、期初より実施する。 ◆自主事業のチケット料金について、高齢者や障がい者割引、学生対象の当日ハーフプライステケットを検討し本年度中に実施する。	●開館時間中はフルサービス体制としている。 ●事務室受付カウンターには筆談器、老眼鏡を設置。コンシェルジュサービスとして幅広い要望にお応えできるよう日常業務を通じ主にお客様対応にあたる総務課職員を中心として対応面での習熟、知識習得に努めている。ベビー用品、オペラグラス、傘などの販売を行っている。 ●利用料金は一部区分、グランドホールの平日割引及び舞台部のみ使用割引を、エコーホールは平日割引を行っている。(今年度実績:8回) ●自主事業においては、原則、障がい者(同伴者1名含む)、学生、高齢者(65歳以上)の割引販売を実施している。	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友の会組織の拡大を行っているか。 ②HPの拡充を行っているか。 ③新規利用者の開拓、確保や、自主事業チケットの販路拡大など積極的な営業活動を行ったか。	■友の会会員からの意見や要望に柔軟に対応しながら、市民のニーズに合わせた新しい特典の検討を行うとともに、市民が観てみたい、参加してみたいと思える自主事業の企画制作に努める。 ■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。	◆友の会会員や、市民のニーズ・要望をアンケート、ご意見箱等を通じて収集し、自主事業の企画制作に反映させる。 ◆友の会会員の継続、新規入会促進のための新たな特典を検討する。 ◆ホームページのリニューアルを運営開始時に実施し、内容の充実を図る。 ◆新規利用者の開拓、自主事業チケットの販路拡大を図るための営業企画会議を定例化(月2回)するとともに、販路拡大、広報宣伝協力者の開拓に努める。 ◆学校、企業、関連団体等や主催者に対し、戦略的に新規利用誘致活動を行う。	●友の会会員、市民のニーズ・要望をアンケート、ご意見箱を通じて収集し、次年度事業の企画制作(休祭日開催など)、運営に反映させている。 ●友の会会員への特典とし、劇団四季公演稽古見学会、落語ワークショップなどの招待企画を実施した。 ●ホームページにて施設空き状況やホール諸室のスペック等を公開している。またブログ、メールマガジン、フェイスブックを運用している。 ●営業会議は週1回以上、企画会議は月に2回行っている。チケット販売策とし、テレビスポット導入、新聞広告広域出稿、記事露出拡大としてのマスコミ記者会見開催(3事業)、販売委託先開拓を彦根市内外で展開中、チラシ置き/ポスター張り出し先拡大、商工会議所企業斡旋など従来販路に加えて行っている。 ●3大学、企業、文化団体、イベント主催者への利用促進を継続して行っていく。	4	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	指定管理者が設定した平成26年度における目標値	成果	指定管理者自己評価	所管評価	選定委員評価
(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。	■利用団体等が情報発信・交換を行える場として、メッセホール棟1階に情報交換コーナーを設置するとともに、発表会や展示会、講座などの貸館での催し物について、ホームページでの情報掲載等の広報協力を行う。 ■地域で活動されているアーティストや団体の情報を集約、データベース化し、情報交換できるアーティストアーカイブスを整備する。	◆メッセ棟1階の情報コーナーを見直し、9月までにリニューアルする。 ◆ホームページ等により利用者への広報協力を実施する。 ◆市内や周辺エリアのアーティストや団体情報を収集し、HP上にアーティストアーカイブスを本年度中に整備する。 ◆ホール利用者へのサンクスレターを送付するとともに、主催者・出演者との良好な関係を築き、次回利用やイベント誘致につなげる。	●メッセ棟1階の情報コーナーにプラザ利用者用のコピー機(有料)を設置、各種パンフレット、サークル情報、公演情報、各種募集、公共施設催事案内のメンテナンスを行っている。(国際交流協会、WIZなどの事業情報を含む。) ●ホームページのイベントインフォメーションページ等により貸館利用者への広報に協力している。 ●貸館利用者へ大型電子ポスターに情報掲載(一部有料)のご案内をしている。 ●貸館利用者へチケット管理の受託(実費)を行い、チケット製作、販売受託などの協力を行っている。 ●ホームページ上にアーティストアーカイブスを整備している。6名登録。登録者によるメッセホール棟1階でのガラス展を開催した。 ●ホール利用者へアンケートを実施し、今後の運営管理面に活かしていく。	4	3	3.3
(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。	◆施設の運営状況他をまとめた事業概要をフリーページ、ユーメール、ホームページほかで適宜リリースする。また、事業概要書を兼ねたわかりやすい利用案内パンフレットを作成する。 ◆利用者への聞き取り、アンケート、利用者懇談会を適宜行い、レポートにつなげる。 ◆独自情報誌を市内全世帯を配布対象とし、年6回程度発行する。 ◆情報コーナーに電子ポスターを設置する。 ◆ホール利用者へのサンクスレター	●文化プラザニュースにて施設利用状況、お客様の声の紹介、プラザのスタッフ・施設の紹介(FACE欄)を毎月で行っている。 ●広報ひこね(11月)、新聞広告(1、3月)にて施設紹介や貸館のご案内を行い利用促進を行った。 ●利用申請時、精算時にお客様との対話を通して満足度や不具合の有無をヒアリングしている。 ●第三者機関による顧客満足度調査のためのアンケート票(500部)をご利用者に趣旨説明の上配布。(分析結果は平成27年6月に受領予定。ご意見を運営管理に活かしていく。) ●独自の情報誌「文化プラザニュース」を全6号約28万部を市内全戸配布し、プラザ利用者来館者に配布している。 ●グランドホール1階玄関部に大型電子ポスター(動画含む)を設置し、プラザ開館時間(休日除く)来場者に公演情報をご提供している。	4	3	3.0
(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。	◆職員研修を定期(四半期ごと)開催し、人権意識・防災・サービス・コンプライアンス他を行う。	●資質向上のため接遇マナー研修をフロント受付スタッフに対し4月・7月・3月に行い、清掃・設備管理スタッフに3月に行った。 ●人権研修を1月と3月に行い、全職員に周知させている。危機管理、苦情処理、不当要求防止対応、人権侵害事象、防犯の各種マニュアルを整備し全職員に周知させている。	4	3	3.4
(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の会議体として、サービス向上ボードを組織するとともに、寄せられた情報のデータベース化を行う。	◆利用者の声、苦情などを職員全員に回覧し情報共有に努める。回覧後は、文書として保管しデータベースとする。 ◆委託先職員も含めた、サービス向上ボードを組織し、月1回会議を実施する。 ◆苦情処理および未然防止に関するマニュアルの整備と定着を図る。	●ご意見箱に寄せられたお客様の声を職員全員に回覧し対応策を含め情報共有に努めている。回覧後は文書として保管しデータベース化に努めていく。 ●サービス向上ボードを設備管理者、館長、事業課長、舞台管理課長、総務課長の出席で毎月1回開催している。利用者のクレーム、意見、要望を共有し、課題解決に努めている。 ●苦情処理マニュアルを整備し、未然防止を接遇マナー研修時に教育している。	4	3	3.3
(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、館長を個人情報保護責任者、総務課長を実務担当者とし、個人情報保護マネジメントシステム(要求事項 JIS Q 15001:2006)に基づき個人情報保護に努める。	◆文書管理規程を整備し、適切に文書の管理・保存を行う。 ◆館長を個人情報保護責任者、総務課長を実務担当者とし、個人情報保護マネジメントシステム(要求事項 JIS Q 15001:2006)に基づき個人情報保護に努める。 ◆弊社の運用する個人情報マネジメントシステムに基づき、全スタッフへの研修を行うなど、利用者等の個人情報を適切に管理する。同システムの規程により本社内部監査室による個人情報の管理状況の監査を実施する。 ◆入社時に全職員より守秘義務遵守の誓約書を徴収。	●ひこね市文化プラザの文書規程を整備し、適切に文書の管理・保存に努めている。 ●館長を個人情報保護責任者、総務課長を実務担当者とし、個人情報保護マネジメントシステム(要求事項 JIS Q 15001:2006)に基づき個人情報保護に努めている。 ●弊社の運用する個人情報マネジメントシステムに基づき、社員全員の入社時に全スタッフへの研修を行った。本社内部監査室による個人情報の管理状況の監査を3月に実施した。 ●入社時に全職員から守秘義務遵守の誓約書を徴収した。 ●管理事務所にプライバシーポリシー(個人情報保護方針)のポスターを貼り出している。	4	4	3.9
(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。 ■総合消防計画書の策定と改編を行うとともに、年2回の消防訓練の実施や救急救命知識の向上等を通じ防災意識の共有化を図る。	◆館内の移動時には、全職員が日常的に目視点検を実施し、事故事件の未然防止に努める。 ◆危機管理マニュアルを作成し、研修を6月と12月に行う。 ◆総合消防計画書に基づき訓練を6月・12月(自主)8月・2月(法定)に実施し報告書を作成し保存する。	●全職員による日常目視点検による管理を行っている。 ●危機管理マニュアル(想定危機/火災・自然災害/台風、大雪、地震・事故発病などによる救急処置・停電・設備機器の損傷・エレベーター閉じ込め)を作成し、全職員に周知させている。8月・3月の防災訓練時に職員への事故防止策を含めた研修(119通報訓練含む)、救命救急講習を実施した。 ●消防訓練を8月26日彦根消防本部立ち合い、3月17日(消火栓体験訓練含む)実施した。館内に避難経路図を掲出(消火栓・消火器の位置明示)し、管理事務所・技師控室に彦根市各種ハザードマップを常設している。	4	4	3.3
(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。		■教育委員会、地域防災関係機関(警察署・消防署・自治会など)や委託先各社および関係者を網羅した緊急連絡網の整備を行う。	◆緊急時の連絡先を網羅した連絡網を作成するとともに、適宜連絡訓練を実施する。	●緊急連絡網を整備し、彦根市の緊急連絡訓練に5月26日に参加した。管理事務所内、行政防災デジタル無線交信・定期交信試験(月1回)に職員が交代で参加し、全職員に使用方法を周知させている。	4	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・対応体制が確立されているか。	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。	■委託先を含め、施設に勤務するスタッフが有事に即応できるよう緊急連絡網の整備を行うとともに、「彦根市地域防災計画」に基づき、想定されるリスクの対応策を手順化した災害発生時初動マニュアルを作成する。	◆ひこね市地域防災計画に基づいた災害発生時初動マニュアルを作成するとともに、緊急時連絡網を作成し、適宜連絡訓練を実施する。 ◆ひこね市文化プラザ共同防火管理協議会を結成し、施設全体の消防計画を推進する。	●災害初動対応マニュアル(危機管理マニュアル)を作成し、全職員に周知させている。初動対応フローを作成し、管理事務所、舞台バックヤードに貼り出している。 ●教育委員会(文化振興室)を含む消防計画を作成し、防火管理に全館で努めている。	4	3	3.3

評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	指定管理者が設定した平成26年度における目標値	成 果	指定管理者自己評価	所管評価	選定委員評価	
(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、館長への手紙、利用者意見交換会のほか、第三者機関による満足度調査、インターネット等を活用した利用者ニーズの把握および分析を行う。	◆施設利用者アンケート、自主事業アンケートを実施 ◆ご意見箱は毎日回収確認し記録保存する。記名者へは即日対応し一層の聴取を図る。 ◆館長への手紙を6月より開始する。 ◆第三者による満足度調査を26年度中に行う。 ◆ホームページにてご意見、お問合せを承る。ご意見・ご要望への回答を館内に掲示する。 ◆利用者の声、苦情などを職員全員に回覧し情報共有に努め、回覧後は、文書として保管し、データベース化する。	●施設利用者、自主事業アンケートを実施し、事業課長・館長は即日、内容確認し、必要な対応をしている。(詳細は集計アンケートを参照) ●ご意見箱は毎日回収確認し、記録保存している。記名者へは即日対応している。 ●館長への手紙は回収実績が0件のため、ご意見箱にて代用する。 ●第三者機関による顧客満足度調査のためのアンケート票(500部)をご利用者に趣旨説明の上配布。分析結果は平成27年6月に受領予定。 ●ホームページにお問い合わせ機能を設けご意見やお問い合わせに即日対応している。 ●ホームページに頂いたご意見は、館長が即閲覧し、担当からメールや直接での回答をしている。ご意見箱に頂いた場合は無記名が多く、メッセホールエントランスに回答を掲載しているほか、文化プラザニュースにて来館者に公開しています ●ご意見箱等に寄せられたお客様の声を職員全員に回覧し対応策含め情報共有に努めている。回覧後は文書保管、データベース化していく。	4	4	4.0
(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、的確に対応できているか。	■公平で、ホスピタリティーあふれる対応に努めるとともに、苦情等が発生した場合は迅速に対応し、トラブルに発展しないように心掛ける。 ■全職員で情報共有し、共通の課題として取り組むための会議体として、サービス向上ボードを設置するとともに、以後の運営に役立てるため、情報のデータベース化を行う。	◆苦情対応マニュアルを作成し、発生時には適切かつ速やかに対応する。 ◆委託先職員も含めた、サービス向上ボードを組織し、月1回会議を実施する。	●苦情処理対応マニュアルを作成した。都度苦情受付表に記入し、担当は即対応している。対応マニュアルは回覧し、全職員に周知している。 ●サービス向上ボード(月1回開催)にて苦情、ご意見箱、アンケートなどお客様のご意見を共有し、運営管理に活かしている。	4	3	3.4
(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、利用者意見交換会のほか、第三者機関による満足度調査、インターネット等を活用した利用者ニーズの把握および分析を行うとともに、サービス向上ボードで公平・公正さや優先的度等の検討を行い、可能なものは実現に向けて取り組む。	◆施設利用者アンケート、自主事業アンケートを実施 ◆ご意見箱は毎日回収確認し記録保存する。記名者へは即日対応し一層の聴取を図る。 ◆館長への手紙を6月より開始する。 ◆第三者による満足度調査を26年度中に行う。 ◆ホームページにてご意見、お問合せを承る。ご意見・ご要望への回答を館内に掲示する。 ◆利用者の声、苦情などを職員全員に回覧し情報共有に努め、回覧後は、文書として保管し、データベース化する。	●施設利用者、自主事業アンケート、友の会会員アンケートを実施している。 ●ご意見箱は毎日回収確認し、記録保存している。記名者には即日対応している。 ●ホームページにお問い合わせ機能を設け、ご意見やお問い合わせには即日対応している。 ●ご意見箱等に寄せられたお客様の声を職員全員に回覧し、対応策含め情報共有している。 ●第三者による満足度調査を12月から3月にかけて実施した。第九演奏会、彦根亭落語会、音楽の絵本ほかで自主事業のご利用者500枚手渡しにより実施した。施設利用者へはご利用団体、ご来場者にチケット購入時、貸館申込み時ほか500枚手渡しにて実施した。	4	4	4.0
(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3回ほか、計17事業を実施。		●一般鑑賞型事業を17事業実施した。(内訳:音楽系コンサート10、娯楽系催し4、歌舞伎1、ファミリー1、読み聞かせ1) ●内訳詳細は別紙/平成26年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績	4	4	3.9
		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、計5事業を実施。		●市民参画型事業5事業実施した。(内訳:ひこね市民手づくり第九演奏会、プラザフェスティバル、フラッシュモブ、エコーホールピアノメンバー演奏会) ●内訳詳細は別紙/平成26年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績	4	4	3.9
		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。		●体験型事業4事業実施した。(内訳:ダンスワークショップ、落語ワークショップ、幼稚園・保育園出前講座、ストリンググラフィワークショップ) ●内訳詳細は別紙/平成26年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績	4	3	3.3
		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回ほか、計5事業を実施。		●生涯学習型事業5事業実施した。(内訳:ひこね市民大学講座(芸術学部・彦根学部)、ひこね市民大学特別講座3講座 佐賞千恵子、小倉智昭、中島誠之助) ●内訳詳細は別紙/平成26年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績	4	3	3.4
		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。		●次世代対策事業2事業実施した。(小学校芸術鑑賞、中学芸術鑑賞) ●内訳詳細は別紙/平成26年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績	4	3	3.3
		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。	■出前コンサート:2事業を実施。		●アウトリーチ事業2事業実施した。(岩下徹によるワークショップ、桂吉みずほ文化センター落語会) ●内訳詳細は別紙/平成26年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績	4	4	3.9
		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。	■市民のニーズを把握し、質の高い一般鑑賞型事業、市民自らが参加し創り上げる市民参画型事業、より気軽に参加いただける体験型事業、楽しみながら学ぶ喜びが感じられる生涯学習型事業などをバランスよく実施する。		●年度事業計画書に基づき計画的に35企画実施し、事業協力として4事業(オペラ物知り講座、映画「柘榴坂の仇討」、旧県立彦根高等学校時代の生徒美術作品展、三成の戦ぐっさんスペシャルライブ)、また計画書以外に展示企画2事業(内訳:竹川久仁子ガラス展、遠藤慎也造形の世界展)を開催しました。 ●内訳詳細は別紙/平成26年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績	4	4	3.9
		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。			●事業全般での入場者:次世代対策事業ほか4事業を除き、対目標入場者率は72.7% ●内訳詳細は別紙/平成26年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績	4	3	2.9

評価項目(大)		評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	指定管理者が設定した平成26年度における目標値	成果	指定管理者自己評価	所管評価	選定委員評価
(19) 生涯学習、国際交流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>■施設の情報コーナーに生涯学習や国際交流、男女共同参画に関する関連コーナーを設置するとともに、市や教育委員会が主催する各種事業において、広報や施設利用等で積極的な協力や支援を行う。</p>	<p>◆施設情報コーナーを9月までに整備する。 ◆市や教育委員会が主催する各種事業において、広報や施設利用等で積極的な協力や支援を行う。 ◆言葉がわからなくても楽しめる公演や日本の文化を学べるコンテンツを提供し、外国人への文化振興を図る。</p>	<p>●市や教育委員会のパンフレットやポスター等を館内に設置・掲示している。男女共同参画センターウイズとの事業打ち合わせを行いチラシ等情報コーナーに継続し置くこととした。 ●滋賀大学生有志により、フラッシュモブ撮影を実施、YouTube配信している。 ●滋賀大学、県立大学、聖泉大学の留学生対象に割引き販売斡旋・招待の案内を行っている。またミンガン州立大学生に市民大学講座芸術学部「遠藤慎也特殊メイク」のメイクモデルとして参加頂き、学生との交流を行った。 ●国際交流協会と情報交換し、チラシ設置や招待企画計画を進めることとしている。</p>	4	3	3.1
(20) その他	<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ているか。 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>■地域で活動されているアーティストや団体の情報を集約、データベース化し、情報交換できるアーティストアーカイブスを整備する。 ■ボランティアスタッフは、施設に所属するボランティア団体の一員であることを明確にし、登録証の交付やユニフォームの賞与を行うとともに、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>◆市内や周辺エリアのアーティストや団体情報を収集し、HP上にアーティストアーカイブスを本年度中に整備する。 ◆ボランティアスタッフを6月に公募する。8月の配置までに、教育、防災訓練、接遇マナー等、必要な研修等を実施する。 ◆自主事業時の飲食や彦根の物産等が提供できるよう、彦根観光協会との連携を図る。</p>	<p>●市内や周辺エリアのアーティストや団体情報を収集している。ホームページ、広報ひこね、文化プラザニュースほかでアーティスト登録募集(アーティストアーカイブス)し6名登録、登録アーティストとの連携を図っていく。 ●ボランティアスタッフを募集し、登録は9名。研修を経て、自主事業運営スタッフとし参加頂いている。10月11日に意見交換会を行い、皆さんからのご意見は運営管理に活かしていく。 ●第九演奏会、プラザフェスティバル出演の方との連携を図り、コンサート企画参画を調整していく。 ●自主事業開催時に弁当予約・当日販売(歌舞伎・落語会)を彦根市内の販売業者に委託し、実施した。コンサート・ファミリー企画ではサンドイッチ・ドーナツ販売を行っている。 障害者支援施設、障がい福祉サービス事業所による出張販売を計画している。</p>	4	3	3.3



評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	指定管理者が設定した平成26年度における目標値	成 果	指定管理者自己評価	所管評価	選定委員評価	
<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。			●適正に執行している。	4	3	3.1	
(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。		●収支状況は「年次事業報告書」にて報告通り	4	3	3.4	
(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。		●利用料金収入目標:39,140,000円	●利用料金収入実績:40,576,960円	4	4	4.0	
(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。	■建材特性・施設環境に合わせた適切なメンテナンス手法の選択と運用を行い、美観を損なうことなく効率的なメンテナンスを実施する。 ■高品質を維持した効率的な人員配置での清掃管理を実施する。 ■電力のピークカット契約、特定規模電気事業者の活用、こまめな節電等、様々な取り組みを実施し、環境負荷軽減と維持コスト削減に努める。	◆アンケートや利用者の生の声を収集し、満足度の低下につながらない範囲で、可能な限り省エネに努める。 ◆保守点検や修繕、各種購買に関して、弊社の取引実績に照らし、費用の適正化を図る。	●満足度の低下につながらない範囲での省エネ対策(こまめな冷暖房管理)を実施している。 ●業務委託、各所購買の実施に当たっては複数社から見積り取得するなど経費節減に努めている。照明管球類の購買に関しては弊社集中購買実績により市場価格より安価に購入している。 ●特定規模電気事業者の活用については次年度導入にむけ、検討終了し、彦根市ご承認後実施予定である。	4	3	3.3
総合評価					4.0	3.4	3.6	

評価の理由、コメント

目標管理型シートは、具体的な目標値を設定することで、目標達成度を客観的に評価し、管理運営状況を市民に分かりやすく示す目的で採用している。選定委員会の総合評価は、「3.6」で、概ね適正な管理運営が行われていると認められるが、一部の項目に、標準とされる「3」を下回る評価結果があった。兼ねてからの懸案事項へも精力的に取り組まれており、今後へ向けて改善も図られている。今後、いかに入場者数の増加を図っていくかが課題で、これからも誠実な取組を期待する。