

ひこね市文化プラザ評価結果

(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定し、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"> ■ 指定管理期間4年目を迎える平成29年度は、運営管理面と文化振興のさらなる発展を目指す。 運営管理面では、維持管理、ソフト事業、サービスでこれまで実施してきた方法を再確認し、課題の解決とさらなる向上を図る。 自主事業については、市民のニーズに基づく魅力的な鑑賞事業はもとより、利用者や地域団体のネットワークを活かした事業展開を目指すと同時に、市民の文化活動の活性化を推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 事業計画書の提案事項の実施 ◆ 継続的な職員研修の実施とスキルアップ ◆ ソフト事業の見直しと発展 ◆ 利用者および地域文化団体とのネットワーク活用 ◆ 魅力的な自主事業の実施 ◆ 施設の利用率向上 ◆ 広報戦略の強化 ◆ 自主事業における助成金の獲得 	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業計画書の提案内容を着実に履行している。 ● 職員教育について、計画に沿って研修を実施するほか、日常的に指導および確認を行うことにより資質向上に努めた。 ● ソフト事業については、既存事業を着実に実施するほか、新規事業として、メッセ棟共有スペースおよび屋外スペースにおいて地域団体との提携により飲食提供を行った(自主事業開催時)。 ● 自主事業については、全国的に著名なアーティストのツアーコンサートをはじめ、次世代対策事業および地域連携事業等幅広く展開した。 ● 施設利用率は61.8%であり、対前年比で1.1ポイント上昇した。 ● 施設利用者と良好な関係を築くほか、ホームページおよびフェイスブック、ツイッター等のSNSにより施設の魅力を発信し、新規利用者の獲得に努めた。 ● 地元企業を中心に、チケットあっ旋先の拡充に努めた(対前年比8社増)。 	4	4	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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 協定書、公募要項、管理運営業務仕様書、条例、規則等を忠実に履行するとともに、指定管理期間の目標を達成するため、各種事業や維持管理業務等に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 開館時間(9:00から22:00)を遵守し、メッセホール棟共用部を8:30開館し、館内でお待ち頂ける対応を維持する。 ◆ 全職員は条例や規則等を遵守し、目標達成に向け努める。 ◆ 各種提出物の期限を遵守し、各種管理記録等は適正に整備保管する。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 開館時間を遵守するほか、メッセホール棟共用部については8時30分から開館し、お客様が館内でお待ち頂けるよう対応した。 ● 全職員に対し、朝礼などで条例や規則等の周知を行った。また、協定書や管理運営業務仕様書などを確認し、目標達成に向け努力した。 ● 各種提出物の期限を遵守し、各種管理記録等を整備保管している。 	4	4	4
	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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各種委託契約等については、書類にて契約しており、本社にて一元管理を行う。その他、施設使用申請書は書類にて管理・処理し、ひこね市文化プラザ内で保管処理を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 業務上必要な契約等は総て書面にて締結し、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り扱う書類は、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務上必要な契約等については、すべて書面にて締結し、原本を本社におい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り扱う書類は、条例、規則に基づき適正に処理し、簿冊台帳により管理し保管している。 	4	4	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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 効率的・効果的な運営を目指し、役割分担を明確にするとともに、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。 ■ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ 館長の下、総務・受付を担当する総務課(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/舞台保守を担当する舞台管理課を設置、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維持する。 ◆ 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。 ◆ 組織、職員体制に変更が有った場合は速やかに教育委員会に書類を提出する。 ◆ 職員の採用は公共職業安定所ほか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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 館長を常勤で配置し、組織の統括および職員の指導育成に努めた。総務課、事業課、舞台管理課の各課に相当の経験と知識を有した職員を配置し、各課を連携させ合理的に機能させることにより、利用者サービスに不足なく対応した。 ● 労働関係法令を遵守し、職員の健康管理面において留意した勤務体制とした。 ● 職員体制に変更があった場合は、速やかに教育委員会に職員名簿の変更を届出した。 ● 職員採用については、ハローワーク等求人媒体を活用し、広く人材を求め、公正公平な採用選考を行った。4月1日付で正規職員1名(舞台管理課:欠員補充)、パート職員3名(総務課:欠員補充)を採用した。 	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 評価	
1 総則								
(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ますか。	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。 ・人権研修:8月および1月 ・手話研修:9月 ・各種フォローアップ研修:8月および1月 ・防災/防犯教育:8月および3月 ※スタッフ入社時には基礎研修を実施する。	●総務課長を教育研修責任者とし、下記のとおり、提案書に基づく各種研修について、計画以上の回数を実施した。 ・防災訓練:9月および3月(全2回)、人権研修:9月および3月(全2回)の他、人権問題企業連絡会関連研修(15回)、手話研修:1月(1回)、接遇研修:1月(1回)、業務フォローアップ研修:1月(1回) ※社員採用時には、本社において基礎研修を実施した。	4	4	4
	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「差別事象マニュアル」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月および1月に人権研修を実施する。 ◆各種人権研修や市内自治会で開催される「町づくり懇談会」への参加に努める。 ◆差別落書き等の点検は「落書き点検票」を作成し、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2回教育委員会に報告書を提出する。 ◆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」を基に作成した、「文化プラザ人権侵害事象マニュアル」の周知徹底を図る。	●人権教育および施設の人権に関する諸問題については、総務課長を統括者および窓口担当者として対応した。 ●人権研修を9月および1月に実施した。 ●彦根市人権政策課様からのご紹介により、10月1日付で「滋賀人権啓発企業連絡会」および「滋賀人権啓発企業連絡会彦根ブロック」へ入会し、人権に関する研修を受講した(15回)。 ●差別落書き等の点検を日常的に実施し、報告書により、毎月2回教育委員会へ報告した。 ●朝礼および人権研修時に、「文化プラザ人権侵害事象マニュアル」の周知徹底を図った。	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 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。	◆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。 ◆設備等の日常点検を設備担当者が実施し、舞台・楽屋等については舞台管理担当者が実施する。 ◆使用書及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、プラザスタッフにより館内のウォークスルーチェックを実施する。	●設備等の日常点検および不具合への対応は、保守管理に必要な資格を有した者により適正に実施した。 ●舞台・楽屋等の日常点検および不具合への対応は、舞台管理担当者により適正に実施した。 ●保守点検については、仕様書および法令で定められた回数・期間を遵守して実施するとともに、保守点検記録簿や点検報告書を整備し保管している。 ●保守点検記録簿を整備し、不具合の発生時には速やかに文化振興室へ報告し、協議を経て修繕等を実施した(平成29年度修繕費 29件 1,506,391円)。 ●スタッフによる日常点検に加え、ウォークスルーチェックを実施した。	3	4	3.9
(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・訓練を防災消防訓練時に年2回行う。 ◆緊急連絡網及び緊急マニュアルを基に全職員に周知する。 ◆緊急連絡訓練を実施する。 ◆近隣の弊社運営施設、本社・支店による緊急応援体制を確立、維持に努める。	●指定避難所としての教育・訓練を、9月および3月の防災訓練時に実施した。訓練に先立ち、緊急連絡網および該当マニュアルの周知徹底を図った。 ●マニュアルにおいて、非常時および事故の際の本社への報告、連絡について周知徹底している。些細な事柄に至るまで情報共有を図り、緊急応援体制を維持した。 ●近隣の弊社運営施設、本社と緊密に連携を取り合い、緊急応援体制を確立、維持に努めた。	4	4	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、速やかに防火管理責任者(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。	●全職員による日常的な目視点検を行い、総務課長(防火管理者)への報告を行うとともに、必要に応じて撤去等を行った。 ●消防法に定められた項目に基づき、防火管理者による防災巡視を月に1回実施している。	4	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及び衛生消耗品の補充状況を日報等により把握するとともに、必要に応じて指導を行い、美観を維持する。 ◆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。	●日常清掃および定期清掃の状況把握を日報などにより的確に行うとともに、必要に応じて衛生消耗品の補充を行い、美観の維持に努めた。 ●清掃業務日報への作業内容および特記事項を記録するほか、清掃委託業者との意見交換(サービス向上ボード会議等)を実施することにより問題点を共有し解決に努めた結果、美観についての苦情等は概ねなくなっている。	4	4	3.9
(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、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。 ◆緊急対応業務フロー、危機管理マニュアル等に基づき、訓練を実施する。マニュアル等は必要に応じて、適宜修正などを行う。 ◆警備計画書及び巡回点検表を作成する。	●館内移動時の全職員による日常的な目視点検を必須とし、事故事件の未然防止に努めた。 ●施設全体の利用状況等に対応した人員を配置し、適切に施設運営を行った。必要に応じて進入および退出経路の変更を行うなど、駐車場ほか施設の混雑を最小限に留めた。 ●緊急対応業務フローおよび危機管理マニュアルに基づいた防災訓練を9月および3月に実施した。 ●警備計画書および巡回点検表に基づき、巡回が適正に実施されているかをチェックした。	4	4	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。	◆仕様書に基づく年間保守点検予定表を作成し、遺漏なく保守点検を実施する。 ◆実施した保守点検記録は適切に保管する。 ◆本社事業部担当者、プラザスタッフにより館内のウォークスルーチェックを実施する。 ◆ウォークスルーチェックの結果を写真等にとり記録し、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、購入を行う。	●保守点検は、仕様書に基づく年間保守予定表に基づき、遺漏なく実施した。また、保守点検記録簿や点検報告書をビル管理関係と舞台関係とで分類し、適正に保管している。 ●日常巡視点検に加え、ウォークスルーチェックを実施し、不具合箇所の発見や美観向上に努めた。不具合を発見した際は、教育委員会に報告のうえ、協定書に基づき修繕もしくは購入を行った。(H29年度修繕費 29件 1,506,391円)	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 評価	
2 施設・設備の維持管理								
(7) 備品の管理	適正な備品の管理ができているか。	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。	◆備品管理台帳に基づく適正な管理を行い、備品の確認を適宜行う。 ◆整理整頓に努め倉庫、諸室の整理を行う。 ◆備品取扱い教育は備品購入時や新規配属者に都度実施する。 ◆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。	●備品台帳による備品の確認を随時行っている。 ●整理整頓に努め、倉庫や諸室の美観および機能の維持を図った。 ●備品取扱い教育を随時実施するほか、フォローアップ研修により施設内バックヤード研修を全職員に対して行った(9月)。また、7月に職員が引き起こした事故を受け、緊急に舞台作業安全管理に関する研修を実施した(7月)。 ●備品、設備の不具合を発見した際は、教育委員会に報告のうえ、協定書に基づき修繕もしくは購入を行った。	4	4	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。	◆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、日常的に外溝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る。	●天候や植物の育成状況を考慮した管理計画に基づき作業を実施した。 ●職員による日常的な外溝部の点検を行い、委託先との協議を経て必要な措置を講じるなど適切な管理に努めた。	4	4	3.9
(9) 省エネルギー、省電力への取組み	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。	■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。	◆不要な電灯の消灯など、引き続きこまめな節電に努める。 ◆節電節水協力の表示を増やし、利用者の協力を仰ぐように努める。	●施設利用者に不便を掛けない範囲で、空調および電灯の管理を行い、節電に努めた。 ●特定規模電気事業者の活用を継続し、電気使用に係る費用低減を図った。	3	4	3.7

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 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。	■平成30年度を目標に、ホール利用率を70%に、諸室利用率を60%にすることを目標とする。	◆平成30年度に向けた本年度の目標値の設定 ・ホール利用率:69.5% ・諸室利用率:58.5%	●本年度利用率実績 ホール:71.2%(目標値69.5%) 諸室:58.9%(目標値58.5%)	4	5	4.6	
(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、利用者にわかりやすい案内サインの改善を継続して行う。	◆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。 ◆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。 ◆開館時間中はフルサービス体制(チケットセンターは9:00~19:00)を維持する。 ◆筆談器、老眼鏡を管理事務所に設置し、手話研修を継続的に実施し、障がい者、高齢者の利用促進を図る。 ◆サービス介助士を配置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。 ◆サイン計画のチェックを継続して行き、必要な修繕・改善を行う。	●施設予約システムの適切な運用を図るとともに、使用許可申請書等の処理日数は3営業日以内とした。館長不在時は代決者(総務課長)を立てて滞りなく対応するよう努めた。 ●開館時間内での貸館予約受付をはじめ、フルサービス体制(チケットセンターは9:00~19:00)を継続している。 ●筆談器、老眼鏡を管理事務所受付カウンターに設置し、障がい者、高齢者の利用促進を図った。また、手話研修を1月に実施した。 ●利用者の利便性向上のため、紙おむつ、オペラグラス、雨傘などの販売および伸縮杖の貸出を継続している。また、販売実績およびご要望に対応するため、今年度から新たに祝儀袋や封筒の販売を実施している。 ●サービス介助士有資格者2名を配置している。 ●サイン計画のチェックを継続し、必要に応じて改善している。 ●接客については、高水準を維持するため、日常的に朝礼時の指導を行うほか、3月に接客マナー研修を実施した。	4	4	4.1
(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。	◆HPに掲載する情報の追加、更新、削除を速やかに行う ◆自主事業や施設の話、コラム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案内、サービスなどを掲載した、文化プラザニュースを継続し年6号の発行をする。 ◆ホームページにて施設案内、イベント情報、チケット発売日情報等に関する情報を発信するとともに、フェイスブックおよびツイッター等のSNSを有効に活用する。	●ホームページ掲載情報の更新を滞りなく行うほか、施設案内、イベント情報、チケット発売日情報、周辺施設情報などをSNSと融合させながら発信した。 ●自主事業の情報紹介を主としたメールマガジンを毎月1日に発行した。 ●イベント情報や施設の案内、サービスなどを掲載した文化プラザニュースを計6号発行し、昨年度に引き続き、彦根市全戸に加え、長浜市、東近江市、犬上郡など109,200戸に配布した。 ●ホームページに加え、フェイスブックおよびツイッター等のSNSを活用し、施設案内およびイベント情報を発信した。	4	4	4
(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な明瞭な注意喚起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、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・段差部分など含め防犯防災などの注意喚起や節電節水などの表記を掲示する。	●舞台管理課長を責任者として、日常的に利用者への火災予防をはじめとした注意喚起を行った。 ●危険箇所への注意喚起および節電節水に対する協力依頼などを、掲示物などにより行った。	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(チケットセンターは9:00~19:00)を維持する。 ◆初年度に開始した利便性向上サービス(筆談器、備品貸出、販売等)を維持する。 ◆施設利用料金の部分使用引きなどを広報し、利用促進を図る。 ◆自主事業チケットの割引(高齢者、障害者、学生等)に関する広報を行い、広く告知する。	●開館時間中の予約受付ほかフルサービス体制(チケットセンターは9:00~19:00)を維持している。 ●初年度から開始した、利便性向上のためのサービス(筆談器、備品貸出、販売等)を維持している。 ●施設利用料金の割引等の周知は、下見対応やお問い合わせの際に配布物を用いて行った。 ●自主事業における各種割引(高齢者、障がい者、学生等)に関する広報について、ホームページおよび配布物により継続している。 ●子育て世代の方々にも公演を鑑賞いただく機会を提供するため、すべての自主事業において、託児サービス(要予約)を実施した。	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。	◆友の会会員の継続、新規入会促進のための新たな特典を検討する。 ◆友の会会員アンケート、利用者アンケート、ご意見箱などの意見を基に運営、事業企画制作に反映させる。 ◆ホームページの内容の充実を図る。 ◆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、営業会議を定例化し、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。	●平成30年度初旬での大型事業の情報開示ができなかったことから、継続者が減少し、友の会会員が大きく減少した。現在会員数:424名(平成29年4月1日から240名減) ●ホームページの更新を随時行うとともに、必要に応じて内容を改訂し、充実を図った。 ●企画会議を定期的に開催し、販路拡大、広報宣伝先の新規開拓に努めた。 ●地元企業や労働組合等に対し、新規利用誘致およびチケット販売、広報協力を得るための営業活動に取り組んだ。	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 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。	■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。	◆メッセホール棟1階の情報交換コーナーの充実を図る。 ◆ホームページ、電子ポスター等により利用者広報協力を継続する。 ◆アーティストアーカイブスの登録者増を図るため、登録者との連携、意見交換の機会を設けていく。 ◆ホール利用者へのサンクスレター送付や総務受付職員が積極的なコミュニケーションを図る。	●メッセホール棟1階の情報交換コーナー充実を図るため、以下の取組みを実施した。 ・アールブリュット作品(芸術未経験者作品)展示(滋賀県総合政策部文化振興課との共催)を実施したが、主催者の意向により平成29年10月をもって終了した。これ以降、ミニギャラリーの展示協力を募り、文化発信が途切れないよう取り組んでいる。 ・自主事業開催時における飲食提供ブースを設置し、常設に向け試行。 ●ホームページ、電子ポスターのタイムリーな更新を図り、継続して利用者に対する広報協力をを行っている。 ●アーティストアーカイブスの登録者増を図るため、来館者に対する意見聴取や勧誘を行った。現在登録者10名(4月から1名増) ●ホール利用者に対して、親切、丁寧を旨としたコミュニケーションを図り、様々な提案をいただきやすい環境を作っている。	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。	◆施設の運営状況をまとめた事業概要を文化プラザニュース、ユーメール、ホームページほかで適宜リリースする。新パンフレットを活用し新規利用者の開拓に努める。 ◆利用者の聞き取り、アンケート、利用者懇談会を適宜行い、再利用につなげる。 ◆文化プラザニュースを年間6回発行、市民に配布する。 ◆電子ポスターはより多くの方にアピールの為、グランドホール1階エントランスに設置(休館日含む)開館時間の放映とする。	●施設の運営状況をまとめた事業概要を別途作成し配布している。新規利用者開拓に繋げるため、新パンフレットを活用した。 ●貸館での対面業務およびご意見箱、アンケートなどにより利用者の意見聴取を随時行い、その内容について、朝礼、課長会議などにより全職員で共有し、業務改善に努めた。また、3月には利用者意見交換会を実施した。 ●文化プラザニュースの発行および配布については、計画どおり実行した。 ●電子ポスターの設置位置をグランドホール1階エントランスとし、より多くの来館者にご覧いただけるようにしている。	4	4	3.7
(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に、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。	◆職員研修を計画通り実施することにより、職員の資質向上を図り、質の高いサービスを提供する。	●職員研修については、計画回数以上を実施(特に人権関連)し、職員の資質向上をもってサービス内容の向上に努めた。	4	4	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。	◆利用者の声や苦情等の情報は毎日の朝礼や記録された苦情受付表の回覧、共有を図る。 ◆委託先職員含めた、サービス向上ボード会議を定例的(月1回)に開催する。 ◆苦情処理など苦情処理マニュアルに従い対応し、職員間の情報共有に努める。	●利用者の声や苦情等の情報は、その内容について、朝礼や課長会議などにより全職員で共有した。 ●委託先職員を含めた、サービス向上ボード会議を定期的(月1回)に開催した。 ●苦情処理などについてはマニュアルに従って対応し、全職員で情報を共有した。	4	4	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。 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。	◆初年度作成の文書管理規定に基づき、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。同システムの規定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受ける。	●弊社文書管理規定に基づき、適切に文書を管理・保存している。 ●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:JISQ 15001・2006)に基づき個人情報保護に取り組んでいる。 ●弊社個人情報マネジメントシステムに基づき、全職員への研修を行い、利用者等の個人情報を適切に管理している。1月には、本社内部監査室により、業務内容および個人情報の管理状況について内部監査を実施した。	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。	■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。	◆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、速やかに防火管理責任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。日常的に目視点検を実施し、事故事件の防止に努める。 ◆初年度に作成の緊急対応マニュアルに基づき8月と3月に研修を行う。 ◆総合消防計画書に基づき8月と3月に訓練を実施し、報告書を作成、保存する。	●防火管理者(総務課長)による定期的な巡回を実施するほか、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た。 ●緊急対応マニュアル、消防計画に基づいた第1回目の訓練、研修を9月および3月に実施した。 ●消防計画に基づいた訓練については、計画書および報告書を作成のうえ保存している。	4	3	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。	作成された緊急連絡網に基づき、緊急連絡訓練を行う。	●緊急連絡網に基づいた緊急連絡訓練を5月に実施した。	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。	■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。	◆彦根市地域防災計画に基づき作成した危機管理マニュアル、緊急連絡網に従い適宜連絡訓練を実施する。 ◆教育委員会と共に施設全体の共同防火管理を推進していく。	●緊急連絡網に基づいた緊急連絡訓練を5月に実施した。	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	目標値	成果	指定管理者 自己評価	所管評価	選定委員 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(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する。 ◆ご意見箱は毎日回収し、記録保存する。記名者へは即日対応し、一層の聴取を図る。 ◆第三者機関による満足度調査を実施する。 ◆ホームページより、ご意見・ご要望を承る。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、回覧後は記録保存する。	●施設利用者アンケート、自主事業アンケート実施のほか、ご意見箱の毎日の回収により広くご意見を収集し、記録保存している。ご意見は全職員で共有し、業務改善に活かしている。記名のあるご意見に対しては、即時対応した。 ●ホームページからメールによるご意見、ご要望を承り、それらの回答については、必要に応じ館内に掲示している。 ●第三者機関による満足度調査を12月から3月にかけて実施した。 ●3月に利用者意見交換会を実施した。文化プラザへの期待をお聞きすることができた。	4	4	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。	■公平で、ホスピタリティ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。	◆作成した苦情対応マニュアルに従い、発生時には適切かつ速やかに対応する。 ◆サービス向上ボードを月1回開催し、報告書を作成、保存する。	●利用者の声や苦情等の情報は、その内容について、朝礼や課長会議などにより全職員で共有した。 ●サービス向上ボード会議(月1回開催)に挙げられた事項を記録し、情報共有に努めた。 ●苦情などに対しては、マニュアルに従い、適切かつ速やかに対応するほか、その顛末について全職員で情報を共有した。	4	4	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する。 ◆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。 ◆第三者機関による満足度調査を行う。 ◆ホームページにてご意見を承る。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にて保管する。	●施設利用者アンケート、自主事業アンケート実施のほか、ご意見箱の毎日回収により広くご意見を収集し、記録保存している。全職員で情報共有のうえ、業務の改善に活かしている。 ●第三者機関による満足度調査を12月から3月にかけて実施した。 ●ホームページからメールによるご意見、ご要望を承り、それらの回答を館内に掲示している。	3	4	3.7
(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。	■必須となっている以下のジャンルおよび回数(音楽系コンサート:3回、音楽系催事:1回、演劇・ミュージカル:1回、クラシック系コンサート:2回、ファミリー公演:1回)を含め、計17事業を実施する。	◆音楽系コンサート(3回)、音楽系および伝統芸能など(2回)、演劇・ミュージカル(1回)、クラシック系コンサート(3回)、ファミリー公演(3回)、ロビーコンサート(1回)、その他3事業など計17事業を実施する。	●一般鑑賞型事業については、特にご要望の多いジャンル(音楽・ファミリー)を追加し、計画以上の公演数である19件を実施した。(内訳:音楽系コンサート:5、音楽:3、演劇・ミュージカル:1、クラシック:2、ファミリー:4、その他:4) ●内訳詳細は別紙/平成29年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績	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、計5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5事業を実施する。	●市民参画型事業として、以下を実施した。 「ア・ピアチエレ」:5月、「ひこねワドキッズフェスタ2017」:7月、「ひこね市民手づくり第九演奏会」:12月、「フラッシュモブ」:1月、「プラザフェスティバル」:2月、「ピアノメンバー」:通年	3	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・体験型形式による4事業を実施。	◆ダンスワークショップ(1事業)の他、複数の体験型事業を同時に開催する子ども向けワークショップ、「ひこねワドキッズフェスタ(3事業)」の計4事業を実施する。	●ワークショップ・体験型形式の事業として、以下を実施した。 「きみだけのダンスをおどってみよう!」、「コズミックカレッジinひこね」、「タカパーチと楽しいおんがくかい」、「ささき隊長の生きものけんきゆう室」を、「ひこねワドキッズフェスタ2017関連事業」として7月に実施した。	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)ほか、計5事業を実施。	◆「特別講座」を3講座、「彦根学部」「芸術学部」をそれぞれ1講座ずつ、計5講座を実施する。	●市民大学特別講座を7月(1講座)、1月(2講座)を実施したほか、芸術学部、彦根学部を3月にそれぞれ実施した。	3	4	3.7
		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各学校にて実施。	◆小学校芸術鑑賞および中学校芸術鑑賞を各学校にて実施する。	●中学校芸術鑑賞は6月に各中学校で実施したほか、小学校芸術鑑賞を10月から11月にかけて各小学校で実施した。	3	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。	■アウトリーチコンサート:2事業を実施。	◆市内各施設への出前コンサートを2事業実施する。	●9月にミシガン州立大学連合日本センターにおいて「渡邊史・松本康子出前コンサート」を実施したほか、3月に北老人福祉センターにおいて「笑福亭喬介出前寄席」を実施した。	4	4	4
		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彦根密着テーマの市民大学講座彦根学部など生涯学習型事業などをバランスよく実施する。	◆市民ニーズを踏まえ質の高い一般鑑賞型事業、市民自らが創り上げる市民参加型事業、より気楽に参加頂けるフラッシュモブなど体験型事業、楽しみながら学ぶ喜びが感じられる彦根密着テーマの市民大学講座彦根学部など生涯学習型事業などを実施する。	●年度事業計画書に基づき、事業を実施した。 ●希望が多いファミリー公演や音楽については、可能なもの限り追加で開催した。 ●内訳詳細は別紙/平成29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。				●事業全般における目標入場者数28,235名に対し、実績入場者数は31,600名であった。(目標達成率:111.9%)	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 評価
3 運営及びサービスの質の向上							
(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。	■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。	◆情報コーナーの充実を図る。 ◆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機会を提供し、外国人への文化振興を図る。	●メッセ棟1階の情報コーナーに各種情報パンフレット、サークル情報をラックにて公開している。 ●市や教育委員会主催事業のパンフレットやポスター等を館内に設置・掲示した。男女共同参画関連チラシ等を情報コーナーに継続して設置した。 ●日本文化の鑑賞を通じた国際交流を図るため、アウトリーチの一環でミンガン州立大学日本センターを会場として、滋賀大学教育学部准教授 渡邊史氏によるアウトリーチコンサートを実施し、市内の留学生を招待した。	4	4	3.7
(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。 ■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。	◆アーカイブスの登録者数増を図る。 ◆ボランティアスタッフ参加増を図る。 ◆ボランティア意見交換会のご意見を運営管理に反映させていく。 ◆自主事業時の飲食や産根の物産等が提供できるよう地域団体との連携を図る。	●ホームページでの告知を行うとともに、対面業務においてアーティストアーカイブスへの登録を勧めるなど、新規登録者の獲得に向け取り組んだ。現在登録者数10名(4月から1名増)。 ●文化プラザニュースなどによる広報のほか、対外的にアプローチしたが、ボランティアスタッフの増加には至らなかった。現在ボランティアスタッフ数16名(4月から増減なし)。 ●3月にボランティア(サポーター)意見交換会を実施した。 ●自主事業時の飲食や物販については、地元企業や社会福祉団体の協力のもと実施した。	3	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	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 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。			●適正に執行している。	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。		●収支状況は「事業報告書」とおり。	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。			●平成29年度の利用料金目標42,303,000円に対し、実績は42,616,250円であった。(目標達成率:100.7%)	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。	■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。 ■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、省エネ対策としてこまめな冷房温度や電灯の管理を継続している。 ●業務委託、各種購買等に当たっては見積り合わせを実施のうえ、業者選定を行うなど、経費節減に努めている。照明管球類の購買については、弊社の集中購買実績に基づき、市場価格より安価に購入するよう努めている。 ●特定規模電気事業者の活用を継続し、電気使用料金の低減を図っている。	3	4	4
総合評価					3.8	3.9	3.8	

評価の理由、コメント
<ul style="list-style-type: none"> ●選定委員会の総合評価は、3.8で、昨年度と同等の評価を受け、概ね適正な管理運営が行われていると認められる。 ●彦根市民のニーズを考慮した事業展開ができています。また、新しい取り組みもされており、バランスの良い運営がされています。 ●飲食、売店の設置の要望が継続して寄せられています。恒常的な設置が難しいとしても、地元事業者との連携など、可能な対応に向け努力いただきたい。 ●友の会の会員数が減少しているため、増加に向けた改善策を講じられたい。また、ボランティア、サポーターを増やすためのさらなる努力をされたい。 ●インターンの受け入れを実施しているが、市内3大学とも連携し、学生に対して体験の機会を増やしていただきたい。