

ひこね市文化プラザ評価結果

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	目標値	成果	指定管理者自己評価	所管評価	選定委員会評価
1 総則							
(1) 施設の目的や基本方針の確立	ひこね市文化プラザ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。	<p>①自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用ができています。</p> <p>サービスの質については、職員の研修および個別指導を継続的にを行い、高いレベルを維持しつつ、さらなる向上を図る。</p> <p>施設の維持管理については、設備・備品ともに的確な管理とチェックを行い、不具合箇所の早期改善に努め、美観面、安全面、快適性の一層の向上を目指す。</p> <p>施設利用や自主事業については、これまでの経験を十分に活かした広報戦略により、利用者数および参加者数の増加を目指す。</p> <p>また、指定管理期間の総合的な自己評価を行い、新たな課題の洗い出しに注力し、次の指定管理期間を見据えた業務計画を設計する。</p>	<p>◆質の高いサービスの提供</p> <p>◆継続的な職員研修の実施と個別指導によるスキルアップ</p> <p>◆質の高いソフト事業の展開</p> <p>◆ネットワーク活用による利用者数増加および事業の充実</p> <p>◆市民ニーズの吸い上げ</p> <p>◆市民ニーズに基づいた質の高い自主事業の実施</p> <p>◆広報戦略の発展的展開</p> <p>◆すべての業務における新たな課題の洗い出し</p> <p>◆次期指定管理期間を見据えた更なる高いレベルの業務計画の設計</p>	<p>●事業計画書の提案内容を着実に履行するほか、改善を重ねて質の向上を図っている。(例:デジタルサイネージ設置位置の変更等)</p> <p>●職員教育については、計画に基づき研修を実施するほか、日常的な指導等により資質向上を図り、受付での対応についてお褒めの言葉を頂戴することもあった。</p> <p>●自主事業については、再演を望まれていた「玉置浩二コンサート」をはじめ、世界的指揮者の西本智実による「ロシア国立交響楽団演奏会」、クラシックで抜群の人気を誇る「清塚信也ピアノリサイタル」、現在最も人気のある演歌公演のひとつである「三山ひろしコンサート」、シリーズ展開し好評を博している子ども向けワークショップ等、クオリティを重視し展開したほか、市民ニーズに鑑み、休館日を開館のうえ「福田こうへいコンサート」を追加で実施するなど、積極的に事業を展開した。</p> <p>●施設利用率は、62.2%(対前年比100.6%)、利用者数は220,494人(対前年比92.5%)であり、利用率は上昇しているが、利用者数がやや減少している。</p> <p>●広報戦略について、地元企業における県内全店舗従業員(約60店舗)に向けたあつ旋を開始するなど、販路拡大を継続して取り組んだ。</p> <p>●業務課題については、交通アクセス、飲食サービス、施設の老朽化等に対し改善を繰り返す必要があると認識しており、次期指定管理期間において、利用促進改修費用を投入するなど計画している。</p>	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。	<p>①開館時間は遵守されているか。</p> <p>②法令等の遵守</p> <p>③各種提出物の期限を遵守しているか。</p> <p>④各種管理記録等が整備保管されているか。</p>	<p>◆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。</p> <p>◆全職員は条例や規則等を遵守し、目標達成に向け努める。</p> <p>◆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。</p>	<p>●開館時間(9:00から22:00)を遵守し、メッセ棟共用部については8時30分に開錠し、建屋内でお待ち頂けるようにした。</p> <p>●随時条例および規則等について確認を行い、利用率等の目標を意識しながら業務を遂行した。</p> <p>●各種提出物の期限を遵守し、記録等の整備保管に努めた。</p>	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。	<p>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。</p>	<p>◆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。</p>	<p>●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たうえ、簿冊台帳により管理し保管している。</p>	4	4	4
	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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤舞台運営に支障なく対応できる体制がとれているか。</p> <p>⑥勤務時間ローテーションに支障をきたしていないか。</p> <p>⑦職員採用、確保の方法は適切か。</p> <p>⑧法令等で定められた書類が提出されているか。</p>	<p>◆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。</p> <p>◆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。</p> <p>◆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。</p> <p>◆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。</p> <p>◆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。</p>	<p>●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ている。</p> <p>●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できるよう努めている。</p> <p>●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を敷いている。</p> <p>●職員体制に変更があった場合は、速やかに教育委員会に変更職員名簿を提出した。</p> <p>●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ている。また、滋賀県人権問題企業連絡会主催の採用選考担当者研修を受講し、適切な選考に努めた。パート職員2名(総務課:欠員補充)を採用した。</p>	4	4	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ますか。	<p>①計画どおりの内容の教育、研修を開催したか。</p> <p>②計画どおりの頻度で教育、研修を実施したか。</p> <p>③対象となる全スタッフに教育、研修を実施したか。</p>	<p>◆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。</p> <p>・人権研修:9月および3月 ・手話研修:1月</p> <p>・各種フォローアップ研修:9月および1月 ・防災/防犯教育:9月および3月</p> <p>※スタッフ入社時には基礎研修を実施する。</p>	<p>●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計画している。</p> <p>・自主事業の開催時期が9月に集中したことや台風への対応等により、各種研修の日程変更のうえ実施した。</p>	4	4	3.9
	仕様書に基づく人権研修等が実施できているか。	<p>①仕様書に基づく回数以上の研修等を実施したか。</p> <p>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。</p> <p>③人権問題に関する窓口担当者を定めているか。</p> <p>④落書き点検を毎月2回以上実施しているか。</p> <p>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。</p>	<p>◆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。</p> <p>◆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。</p>	<p>◆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。</p> <p>◆9月および3月に人権研修を実施する。</p> <p>◆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。</p> <p>◆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。</p> <p>◆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。</p>	<p>●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ている。</p> <p>●人権研修は、計画どおり全2回を実施した。(1回目:10月、2回目:1月)</p> <p>●差別落書き等の点検を日常的に実施し、毎月2回、報告書により教育委員会へ報告した。</p> <p>●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。</p> <p>●滋賀県人権問題企業連絡会が主催する人権研修に参加し(上半期:5回、下半期:2回)、その内容を職員に周知することにより人権意識のさらなる高揚に努めた。</p>	4	4

評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	目標値	成果	指定管理者 自己評価	所管 評価	選定委員会 評価	
2 施設・設備の維持管理								
(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	①有資格者を配置しているか。 ②仕様書に基づく内容の保守点検が履行されているか。 ③記録は適切に保管されているか。 ④異常が認められた場合、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行い、市へ報告を行っているか。	■設備等の保守管理に必要な資格を有し、スキルに優れた人材を配置する。 ■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、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。 ●下半期に本社事業部担当者によるウォークスルーチェックを実施した。	3	3	3
(2) 災害救援対応	指定避難場所に関する特記事項に基づき、災害救援対応を円滑に遂行できる体制がとれているか。		■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・訓練について、9月に実施する予定であったが、先述の理由から10月に変更した。 ●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	3.7
(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	4	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)を実施することにより問題点を共有し解決に努めた。美観についての利用者からの苦情等はほとんど見られなくなっている。	4	4	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、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るよう努めた。 ●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	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。	◆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より遺漏なく実施した。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。(修繕費:全30件 1,501,893円)	4	4	3.9
(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ている。 ●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。(修繕費:全30件 1,501,893円)	4	4	3.9
(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業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ついて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、委託先との協議を重ね、必要な措置を講じるなど適切な管理に努めた。	4	4	4
(9) 省エネルギー、省電力への取り組み	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を変更するなど、活用を継続し、電気使用に係る費用低減を図った。	3	3	3.4

評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	目標値	成果	指定管理者 自己評価	所管 評価	選定委員会 評価	
3 運営及びサービスの質の向上								
(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年度目標値の設定 ・ホール利用率:70.0% ・諸室利用率:60.0%	●本年度実績 ホール利用率:73.4% 諸室利用率:58.8%	3	4	3.6	
(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きているか。 ③スムーズに予約ができ、許可書が速やかに発行できたか。	■開館時間中、利用受付やチケット販売など施設利用に関するあらゆるサービスに対応する「フルサービス」体制を整える。 ■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行い障がい者、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い、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)を立てて遅滞のないようにした。 ●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)を継続して敷いている。 ●筆談器、老眼鏡を管理事務所受付カウンターに配置し、障がい者、高齢者の利用促進を図った。また、手話研修を3月に実施した。 ●利用者の利便性向上のため、紙おむつ、オメガグラス、雨傘、杖袋や封筒などの販売および伸縮杖の貸出を継続している。 ●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。 ●接客マナーについては、日常的に朝礼時の指導を行うほか、1月に接客マナー研修実施した。	4	4	4
(3) 適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	①HPは見易いか、追加、更新、削除等は速やかに行われているか。 ②広報が充実されているか。	■ホームページをリニューアルし、施設案内、催し物、チケット等に関する情報を発信するとともに、ブログやSNS等も情報発信ツールとして活用する。 ■自主事業や施設の話、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。	◆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利用案内、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号を発行する。 ◆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遅滞なく行うほか、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ている。 ●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利用案内、サービスなどを掲載した文化プラザニュースを継続し、彦根市全戸へ配布した。年度内に6号を発行する予定であったが、自主事業の開催時期が3月に重なったことから、発行回数は計5号に留まった。 ●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。特にフェイスブック広告については、より訴求力を高めるため、今年度から全社的な展開を開始した。	3	4	3.4
(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、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きているか。	■開館時間中、利用受付やチケット販売など施設利用に関するあらゆるサービスに対応する「フルサービス」体制を整える。 ■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)を維持した。 ◆施設利用料金の部分使用割引などを広報し、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)を維持した。 ●初年度から開始した利便性向上のための新規サービス(筆談器、備品貸出、販売等)を維持した。総務課職員を中心として対面業務の習熟、知識習得に努めた。 ●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(パンフレット等)を活用し行った。 ●自主事業における各種割引(高齢者、障がい者、学生等)に関する広報を、ホームページおよび配布物を活用し、周知に努めた。 ●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、すべての公演において託児サービスを実施した。	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、市民が親てみたい、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、事業企画製作に反映させる。 ◆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。	●魅力的な事業ラインナップにより、友の会会員の継続、新規入会促進を図った。現在会員数704名(4月から280名増)。 ●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編し、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。	4	4	4
(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。	●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しての広報協力を行っている。 ●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 ●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配布し、新規利用者の開拓に努めた。 ●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、利用者意見交換会を下半期に実施した。 ●文化プラザニュースの発行および配布について、年間6号程度の発行を計画していたが、自主事業の開催時期の偏りにより、年間5号の発行に留まった。 ●電子ポスターの設置位置をグランドホール1階エントランスからメッセ棟1階管理事務所前へと変更し、より多くの来館者にご覧いただけるようにした。 ●職員研修を計画通り実施し、職員の資質向上をもってサービス内容の向上に努めた。	3	4	3.6
(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、接客や人権、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。		4	4	3.9	

評価項目(大)		評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	目標値	成果	指定管理者 自己評価	所管 評価	選定委員会 評価
3 運営及びサービスの質の向上								
(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。 ◆委託先職員を含めた、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例的(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	4
(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。	◆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だ。 ●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。本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について3月に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9月および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た。 ●緊急対応マニュアル、消防計画に基づいた訓練、研修については10月および3月に2回実施した。 ●消防計画に基づいた訓練については、計画書を消防署へ提出のうえ保存している。	4	4	4
(13) 事故発生時の連絡・対応体制の構築	事故発生時の連絡・対応体制が確立されているか。		■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3月に実施した。	4	4	4
(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3月に実施した。	4	4	4
(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。ご記名のうえご意見を頂戴した方へは即時対応した。 ●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下半期(11月～3月)に実施した。	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)に挙げた事項を記録し、情報共有を徹底した。 ●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	3.9
(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下半期(11月～3月)に実施した。	3	4	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。	■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。	●一般鑑賞型事業を計画以上の計18事業実施した。(内訳 音楽系コンサート:6、演劇・ミュージカル:3、クラシック:3、ファミリー:3、音楽:2、伝統芸能:1) ※内訳詳細は別紙/平成30年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績を参照	4	4	4
		①市民参画型事業において、必須となっている「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事業を実施する。	■「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、計画どおり以下の5事業を実施した。 5月:ア・ピアチェレ、7月:ひこねワクドキッズフェスタ2018、10月:フラッシュモブ、12月:ひこね市民手づくり第九演奏会、2月:プラザフェスティバル、通年:ピアノメンバー	3	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・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、「ひこねワクドキッズフェスタ(3事業)」の計4事業を実施する。	●ワークショップ・体験型事業として、計画どおり以下の4事業を実施した。 7月:ひこねワクドキッズフェスタ2018関連事業「ユズミツカレッジinひこね」、「みんなで歌おう!キッズソングワークショップ」、「ダンスワークショップ踊りりんゴリラっば」、「描いて浮かべる空中水族館」 10月:ダンスワークショップ	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。	●市民大学講座として、計画どおり以下の5事業を実施した。 ・特別講座…10月:広澤 克実、杉本 彩、11月:三浦 雄一郎 ・彦根学部…3月:矢野 竜 ・芸術学部…3月:菅原 直樹	3	3	2.9
		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。	●小学校芸術鑑賞および中学校芸術鑑賞について、計画どおり各学校において実施した。 ・6月:中学校芸術鑑賞 ・10～11月:小学校芸術鑑賞	3	3	3.1

評価項目(大)	評価項目(小)	指定管理者からの提案内容	目標値	成果	指定管理者 自己評価	所管 評価	選定委員会 評価	
3 運営及びサービスの質の向上								
(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。 ②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。 ③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。	■アウトリーチコンサート:2事業を実施。 ■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。	◆市内各施設への出前コンサートを2事業実施する。 ◆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。	●アウトリーチ事業について、計画どおり以下の2事業を実施した。 ・10月:ご当地キャラ博 おもてなしダンス隊(於:夢京橋キャッスルロード) ・3月:佐々木 正子バイオリンコンサート(於:南老人福祉センター) ●年度事業計画書に基づき、事業種によっては計画数以上の開催を実施するなど、能動的に事業を展開した。 ※内訳詳細は別紙/平成30年度ひこね市文化プラザ自主事業計画・実績を参照	4	4	4
	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。	●メッセ棟1階の情報コーナーに各種情報パンフレット、サークル情報を施設内に配架することにより、情報コーナーとしての機能を維持した。 ●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。	4	4	4
	・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。	■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が、今年度について、増加を図ることができなかった。現在登録者数10名(4月から増減なし)。 ●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ボランティアスタッフの増加を図っている。現在ボランティアスタッフ数16名(4月から増減なし)。 ●ボランティア意見交換会を下半期に実施した。 ●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実施し、地域との連携体制を維持した。	3	3	3
4 指定管理料の執行状況								
(1) 指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか。				●適正に執行した。	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。			●上半期の収支状況は「上半期事業報告書」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。				●利用料金収入実績は42,797,240円であり、対計画比が100.4%と僅かに目標値を上回った。 ・計画値:42,444,000円 ・前年度実績値:42,616,250円	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し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を継続し、電気使用料金の低減を図っている。	4	4	4
総合評価					3.7	3.9	3.8	

評価の理由、コメント	<p>●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。</p> <p>●著名なアーティストや講師を招き事業を実施している点が評価できる。</p> <p>●友の会の人数の増減が激しいので要因分析をしてほしい。また、継続してもらえる工夫を考えられたい。</p> <p>●質の高い事業を実施していても、入場者が少ないものが散見されるのが残念である。周知に工夫をこらされたい。</p>
------------	--