

指定管理施設評価シート

施設名称：日本現代詩歌文学館	
記入者名：一般財団法人日本現代詩歌文学館運営協会 事務局長 小原 学	
指定管理者記入年月日:令和6年7月24日	所管課記入年月日:令和6年7月26日

		A欄	B欄	C欄
項目	主な視点	実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	北上市日本現代詩歌文学館条例に定められた「我が国の詩、短歌、俳句、川柳の資料の収集、保存、展示を行い文化の発展に寄与する」という施設の設置目的の達成に向け、1. 6万点余りの詩歌資料を収集し、累計約151万点の保存を行うほか、詩歌の集いや高校生俳句バトル等イベントの開催を行った。また、常設展や市民参加展示会の開催、市民等を対象とした俳句や短歌など6講座を開催するなど、各種事業を展開した。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 開館からの歴史を重ね、全国の詩歌関係者に詩歌文学館の価値が認知され、また信頼を得ていることから、資料の寄贈、展示作品の出品、講座等の講師承諾等、多くの方々から協力をいただくことができ、施設設置目的に沿った指定管理を遂行することができた。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 施設の設置目的に沿った運営に努め、全国各地で発行された短詩形文学作品集の収集、整理、保管を適切に行った。また、初心者向けから経験者向けまで段階に合わせた講座を開設する等、教育普及活動にも力を入れた。幅広い年代へ向けて詩歌文学に触れる機会を提供し、設置目的に合致した活動を展開している。
	市民の平等な利用	条例や規則の規定に基づき講堂等の貸館業務を適正に行うとともに、展示室、閲覧室、雑草園など市民が無料で入館できる施設として市民等に開放し、平等に利用できる環境としている。 また、市民の利活用を促進するための子どもや小中学生向けのイベントや入門講座などを実施している。	<+> 広く貸し館での利用や詩歌団体の活動場所となっているほか、詩歌の森公園を訪れる人々の休憩場所として、多くの市民に利用されている。 <-> 施設に対する市民の認知度や利用度が低いとする声を聴くことがある。	貸館業務を適正に行っており、講堂や研修室などの利活用が活発に行われている。無料で入館できることから、詩歌の森公園を訪れる人々が気軽に立ち寄る光景も日常的にみられ、市民の憩いの場となっている。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	学芸員職員のスキルを活かすとともに、全国の詩歌関係者と連携して、展示やイベントなどを工夫しながら実施している。ウェブを活用して展示室やレファレンスを行うなど利便性を高めている。 館内には、キッズコーナーやベビーベッドの設置、喫茶サービスの提供などのほか、市民の詩歌作品の展示や夏冬の子ども向け事業、中高生対象の詩歌イベントなどを実施して、愛好者の拡大を図っている。ホームページ、ブログ、ツイッターなどで各種情報の発信をしたほか、コミュニティFMやTV等の番組制作などに協力し、北上市や詩歌文学館を紹介するなどアピールにつながった。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> レファレンス件数が増加傾向である。入館者数がコロナ禍前の水準2. 5万人を超えた。 様々な年代の方々ができるよう創意工夫し、身近で気軽に立ち寄れる施設とすることができた。 また、夏・冬休み子ども企画事業や高校生俳句バトル、アウトリーチ事業など市民の利用促進につながる事業展開も積極的に行った。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 専門職員の持つ高いスキルが評価され、全国のネットワークを生かして資料の展示活用が図られている。今後も多様な個人、団体と連携し、学術利用に対応してほしい。 学生に向けた詩歌の講座やイベントを積極的に行っており、詩歌人口の拡大に寄与している。メディアやウェブ上での情報発信にも取り組み、館活動を積極的にアピールしていることが、レファレンス対応件数や入館者数の増加につながったのではないかと。
	地域住民や関係団体との連携	地元詩歌団体から作品提供を受け、季節ごとの展示を行うことができた。第30回雑草園祭を地元俳句連絡協議会と運営したほか、俳句まつり等では小学校、中学校、高校の協力を得て開催した。また、黒沢尻西小学校3～4年生の国語の校外授業の場として利用していただくなど、連携して行った。	<+> 各種事業の実施にあたり、地元詩歌団体や小学校、中学校、高校などの教育機関、全国の詩歌関係団体など、多くの関係団体と連携し進めることができた。	地元で活動している団体と連携し、良い協力体制が築けている。さまざまなイベントで今後も連携の場面が増えると推測できるので、関係を大切にしてほしい。 小中高校との連携についても、情操教育上も大切なことであるため、継続して行ってほしい。
施設管理	適正な維持管理	消防法及び建築基準法で定める法定点検のほか、各種機械設備の定期的な保守点検を行うなど、良好な状態で施設を供用させることができるよう維持管理を行った。また、経年劣化などによる設備の部品交換や施設の小破修繕を行うなど、利用者が快適に利用できるよう環境整備を行った。	良い 5 — 4 — ③ — 2 — 1 悪い <+> 平成2年の開館から33年が経過し、設備の老朽化が進む中、緊急的な修繕に対応しながら、適正な維持管理ができた。また、大規模な工事修繕については、市の緊急対応があった。計画的な維持管理を所管課と協議し連携している。	良い 5 — ④ — 3 — 2 — 1 悪い 日常的な管理、点検は適切に行われている。施設自体の老朽化や機械設備の経年劣化により修繕が必要な案件が頻発しているが、適切に市へも報告がなされ、双方協力して維持管理ができている。
	経費節減等効率的な管理	施設利用に支障がない箇所の消灯や事務室の昼休み消灯励行等により光熱費の節約に努めた。また、照明灯の交換時にはLED式照明器具に切り替えたり、冷暖房時には適温となるよう各室の温度管理をこまめに行った。	<-> 全館的な照明のLED化ができていないことから、計画的なLED化の推進が必要である。	職員一人ひとりの心がけのもと、高い節電行動をとっていただいていることに感謝する。書庫や資料の展示・保管場所から順次照明のLED化を進めているが、今後も計画的に交換できるよう努めたい。
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に関する事業計画書に基づき、指定管理委託料及び諸収入の範囲内で予算編成を行うとともに、経費削減に努めながら、適切に予算執行を行った。指定管理料の収支残額については、指定管理協定に基づき、全額、市に返還している。	良い 5 — 4 — ③ — 2 — 1 悪い <+> <->	良い 5 — 4 — ③ — 2 — 1 悪い 指定管理料の予算執行について、特段問題は無く、適切に行われている。
	職員構成や職員配置	正職員6人(学芸部門3人、その他3人)、期限付職員10名(資料受入整理7人、学芸部門補助3人)の体制。寄贈図書資料の受入れ整理、企画事業の実施、レファレンスや来館者の対応、施設の管理運営等の業務を行った。4月～11月までの期間は、休館日の月曜日に展示室等を開放した。職員は交代での勤務体制とし、通常で全員が揃う日は水木金の週3日間で、土日の事業等による振替等もあり、職員の休暇確保には苦慮した。	良い 5 — ④ — 3 — 2 — 1 悪い <+> 交代勤務制を行い、職員の休暇確保に努めた。 <-> 展示、講座、イベント等学芸事業には高いスキルが必要であり、学芸部門を担う人材の増強は必要になっている。	良い 5 — ④ — 3 — 2 — 1 悪い 限られた職員数の中、多大な工夫の中で出勤調整、休暇確保に努めていただいた。職員が心身共に健康で働ける職場づくりについて、引き続き情報共有し、配慮していただきたい。
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	全国の詩歌関係者からの文献照会や資料提供の依頼など年間250件を超えるレファレンスに対応した。また、様々な年代が参加できるよう事業実施に工夫をしている。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 250件を超えるレファレンス対応や詩歌人への丁寧な対応を行った。 各年代層の参加しやすい事業を展開するなど市民の参加しやすい工夫を行った。 全国の詩歌人からは感謝等良い評価が多く、全国に唯一の詩歌専門の文学館の意義を感じる。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 特段のクレームは無く、250件を超えるレファレンスにも丁寧に対応しているようで、利用者からの評価は高い。全国唯一の現代詩歌専門の文学館として期待も高く、誇りを持って日々対応していただきたい。
	クレーム対応の適切さ	日頃、利用者には丁寧に対応していることから、年間を通じてクレームは、ほぼない。苦情等があった場合は、その原因を調査し、再発防止策を講じることとしている。	良い 5 — 4 — ③ — 2 — 1 悪い <+> 日頃から危機管理に心掛けるとともに、利用者の安全に配慮した館業務を行うことができた。 <->	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 設備点検や訓練の実施等、防災対策を行っている。不審者対策についても考慮されており、利用者の安全に配慮した施設管理がなされている。
危機管理対策	危機管理体制の確立	策定している消防計画に基づき自衛消防隊を組織し、避難誘導、初期消火に当たれるよう年2回、入館者にも協力を得て消防訓練・避難訓練を実施している。職員の緊急連絡体制も整えており、災害発生時等への対応をできるようにしている。また、館内での不審者等については、総合案内からの通報や館内モニターで監視できる態勢をとっている。	良い 5 — 4 — ③ — 2 — 1 悪い <+> 職員に対し、不審メールは開かないこと、USBメモリー等の持ち帰りは禁止するなど、個人情報取り扱いを適切に行うことができた。 <->	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 資料にまつわる個人情報等、情報漏洩が発生しないようしっかりと管理されている。
情報管理	個人情報保護対策	寄贈者等の個人情報については、内部の独立した電算システムにより一元管理している。インターネット環境においては、ウイルス対策ソフトを定期的に更新している。個人情報に関わる資料の閲覧や照会には、その都度寄贈者、遺族に確認のうえ対応している。また、マイナンバーを記載した職員等に関する書類は、施錠されたキャビネットにおいて保管管理している。	良い 5 — 4 — ③ — 2 — 1 悪い <+> 職員に対し、不審メールは開かないこと、USBメモリー等の持ち帰りは禁止するなど、個人情報取り扱いを適切に行うことができた。 <->	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 資料にまつわる個人情報等、情報漏洩が発生しないようしっかりと管理されている。

指定管理施設評価シート

施設名称：北上市文化交流センターさくらホール	
記入者名：伊藤 さゆり	
指定管理者記入年月日：令和6年7月31日	所管課記入年月日：令和6年〇月〇日

		A欄	B欄	C欄
項目	主な視点	実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性		良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 指定管理者として、音楽、古典芸能、演芸、ミュージカル、演劇、舞踊等の鑑賞体験事業と、市民誰もが芸術に親しむ機会を提供する創造支援事業を柱に事業展開を行っている。創造支援事業は保育、教育、福祉、企業の4分野でのアウトリーチや、だれもが参加できるプログラムを行い、24事業18公演を実施した。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 質の高い鑑賞機会の提供とどんな人でも芸術に触れることができる機会の提供により、財団の設置目的に沿った事業を展開している。また、事業によって北上市文化芸術推進基本計画の推進が図られている。
		①質の高い芸術を鑑賞・体験する機会の提供(鑑賞・体験事業) ・国内外で活躍する芸術家による創造性豊かな公演 ・協力事業を活用しPOPS系を開催 ・テレビ局との事業共催 ・20周年記念を飾る事業を開催	①鑑賞・体験事業 参加者数 14938人 内訳 ・オーケストラ1,200人、楽器ソロ・小編成1,440人、サロン音楽会 324人、ジャズ・ポップス系1,712人、演劇 208人、宝塚2,481人・落語、バラエティー系 3,691人 特徴 ・例年より、20周年記念事業を含め事業本数を増やして開催することができた。すべての目標指標を上回り、エンターテインメントが戻ったと感じる1年であった。	20周年記念事業として事業本数の増加や規模の拡大により、多くの市民に対し、鑑賞機会を提供することができている。 継続して様々なジャンルの鑑賞機会を提供してもらいたい。
	市民の平等な利用	②住民自らによる芸術文化の創造の支援及びそのための人材育成(創造支援事業) ・地域の演奏家支援 ・芸術創造活動の支援 ・アウトリーチプログラム ・青少年鑑賞等の普及型公演や市民参加型事業 ・子どもの舞台芸術体験事業 ・市民劇場 ・20周年記念を飾る事業を開催	②創造支援事業参加者数 11,435人 内訳(抜粋) ・子どもの舞台芸術体験事業 ダンスクラスのべ186人、うたクラスのべ151人が参加し、アーティスト講師のもと、生き生きと表現を楽しむことができた。また、他の園や学校の仲間たちと交流することで共に成長することができた。その参加者が中心となって「さくらホール動物園」として身体表現を駆使して館内を練り踊りを披露した。 ・みんなARTに付随した、アウトリーチ事業では、今年も新たな場所で、午前・午後に分け創作ダンスプログラムを開催し、会社、部署、年齢を超えて協働し、ダンス作品をつくることができた。 ・市民劇場は2つの題材をもとに作品として舞台製作を行い、初の小ホール開催4公演を行った。 ・いわての演奏家連携事業 登録アーティストでアウトリーチを開催し、連携館も徐々に増え、昨年より1館増えた県内4館との連携となった。	子どもの舞台芸術体験においては主体的に表現活動をすることにより、参加者の人間性、創造性の涵養に役割を果たしている。 アウトリーチ事業においては、福祉施設や企業へのアウトリーチなど新たな取り組みが見られ、芸術に普段接しづらい層へ芸術を提供することができている。今後も社会包摂の実現のため、様々な層へリーチしてもらいたい
		①条例の規定に基づき貸館業務を適正に行うとともに、フリースペースを無料解放し、市民が気軽に入館し、平等に利用できる施設とした。指定管理者が使用者と締結する施設使用契約に係る条項を使用規約として制定し、誰もが平等でわかりやすい利用方法を周知している。 ②利用調整会議の開催	<+> ①自主事業公演の実施や貸館、フリースペースの利用等で多くの人に利用される施設とすることができた。 ・使用規約を整理し、ホームページからのダウンロードを可能するとともに、窓口に備え、周知を図った。 ②利用希望者同士で話し合い譲り合う場として毎月1回利用調整会議を開催。平等な予約方法を取っている。	条例に基づき、適正に貸館業務が行われている。開かれた場として広く認知されており、フリースペースの利用者も多い。 利用者へのサービス向上に向けた取り組みもみられるため、継続して利用しやすい環境を整備してもらいたい。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	利用しやすい環境の整備	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> コロナの5類感染症移行により、コロナ前の稼働率に戻りつつある。また20周年記念事業として大型の自主事業公演を開催したことで、大中小すべてのホールで前年度の稼働率を上回った。 ホールの稼働率は前年度より3.5ポイント増の75.0%、ファクトリーの稼働率は前年度より0.2ポイント減の90.0%となった。利用人数は、前年度より約21,000人多い241,747人となった。開館からの累計は5,214,267人となった。 新たに来客カウンターをエントランス等に設置し、来館者数を把握。フリースペースの利用者は119,801人だった。 ・休館日なしの365日営業、開館時間を午前9時から午後10時としている。正月三日間を17時までの短縮営業としているが、利用者ニーズには十分対応できている。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 特にもファクトリーにおいては継続して高い稼働率を維持しており、利用しやすい環境の整備を継続してもらいたい。
		①柔軟な利用時間	<+> ①催事内容の事前打合せを行い、舞台の設営や撤収等、催事の準備に必要な場合は、舞台職員と受付職員が開館時間外でも対応するシフト勤務体制をとっている。	シフト勤務体制により、利用者ニーズに合わせて柔軟な対応がとられている。 開館時間や開館日については利用者のニーズを把握し、職員のワークライフバランスについても考慮してもらいたい。
		②誰にでも優しい施設の整備	②「赤ちゃんのえきほっぺ」に指定された赤ちゃん休憩室(授乳室)と救護室を備えるとともに、障がい者用駐車スペース4台及び人にやさしい駐車場スペース12台を設けている。	授乳室や人にやさしい駐車スペースの設置により、利用しやすい環境の整備が図れている。
		③設備、備品性能の維持	③各諸室の音響機器、及び楽器の日常点検を実施し、利用者が気持ちよく使用できるよう努めた。 ピアノや打楽器などは専門業者による保守点検を行い、コンディション維持に努めている。 舞台設備は日常点検に努め、担当者会議を開催し問題点の洗い出しと解決を図り、利用者目線でのサービスに努めた。	定期的な保守点検や担当職員による会議によって、コンディションの維持が図られている。

		A欄	B欄	C欄
項目	主な視点	実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、＜＋＞には良かった点・アピールポイントを、＜－＞には反省点を記載すること)	所管課意見
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	④多彩な利用目的に対応	④各諸室の設備備品の充実を図り、予約できない申込みにも代替の部屋を提案するなどの対応をしている。 また、コロナ禍に急増したオンライン会議や、館内のwifi環境を整備し、利用者ニーズに応えている。	コロナ禍に増加したオンライン会議等の需要に合わせwifi環境を整備するなど、多彩なニーズに応えることができている。
		⑤受託チケットの販売	⑤利用者主催公演や他館での公演チケットの受託販売、ホームページや情報誌での告知等、鑑賞機会の拡大を図った。 特にチケットシステムを活用して、チケット作成や、予約サービスを行い、自主事業と同様にファミリーマート店舗での支払いと受取りを可能にした。	コンビニでの支払い、受け取りを可能にしたことにより、利用者のサービス向上が図られた。
		⑥ピアノの活用	⑥所有する4台のフルコンサート用のグランドピアノを有効活用し、弾き心地体験や弾き込み用にピアノを開放。発表会前のピアノ選定や楽器練習に励む市民の演奏活動を支援した。	
		広報宣伝・情報発信の強化 ①情報発信による新規利用の開拓	＜＋＞ ①情報誌「月刊さくらホール」の発行、自主事業見どころや貸館公演のお知らせ、職員目線のコラム、利用方法等を掲載し情報発信に努めた。 令和4年度より、「広報きたかみ」にさくらホールコーナーを持ち、公演情報を市民へ発信。	情報誌だけでなく広報での周知により、広く情報発信することができている。また、職員目線のコラムなど発信内容についても工夫がみられる。
施設管理	適正な維持管理	②施設見学、バックステージツアー	②通年、苫小牧市、ふじみ野市、台湾など、国内外からの研修視察を受け入れている他、小学校の社会見学授業の一環としてのバックステージツアー実施。また、一般向けのバックステージツアースペシャルを年1回実施し、市民に施設紹介を行っている。 その他、市内高校生へ出前講座を行い、劇場の仕組みを紹介。また、市民主催イベントで舞台技術スタッフの仕事を体験してもらうなど、劇場に関する興味関心を高める取り組みも実施した。	多くの視察に対応するだけでなく、子どもや市民向けのバックステージツアー、出前講座により施設の理解を深めることができている。また、舞台技術スタッフの体験については、劇場への興味関心を高め、芸術参加の促進が期待できるため、継続してもらいたい。
		地域住民や関係団体との連携	＜＋＞ さくら盆ジュール大会は、10年以上にわたり事業を地域住民と一緒に行之い、地域に定着してきている。フードコーナー也大盛況だった。 ますます真夏の魅力的なイベントになっていくと思う。 参加者、協力者も増えた。	地域住民と協働で行う事業であり、施設と地域がにつながる機会となっている。地元企業の協力も得られており、地域とのつながり関係を大切にし、継続してもらいたい。
		いつでも安全・快適な施設 ①保守点検と修繕 舞台機構や設備がいつでも安全、適切に使えるように、施設・設備の保守点検を励行している。また、施設の小破修繕に速やかに対応し、いつでもきれいな施設を維持する。	良い 5 － ④ － 3 － 2 － 1 悪い ＜＋＞ ①開館から20年経過し、舞台設備や施設全般は経年劣化や機能劣化が進んでいるが、定期的な専門業者による保守点検及び職員の日常点検により問題点を明確にし、市と連携し適切な修繕及び改修を行っている。 ＜－＞ ・建設から20年が経過し、施設、設備などの経年劣化が多く、機器の延命や安全確保が課題となっており全体的な整備計画的の策定や、計画的な機器及び設備更新の必要性がある。	良い 5 － ④ － 3 － 2 － 1 悪い 開館から20年が経過し、施設や設備において経年劣化や機能劣化が見られるが、市と連携しながら適切な修繕及び改修を行っている。利用者が安心安全に利用できるよう、全体的に施設、機器及び設備の更新計画について市と検討すること。
		経費節減等効率的な管理	＜＋＞ ①施設管理上の業務委託及び物品購入等においては、競争入札や長期継続契約など市の関係規則等に準じ、公平で効率的な取扱いを徹底する。	適切な取り扱いを継続してもらいたい。

		A欄	B欄	C欄
項目	主な視点	実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	所管課意見
施設管理	経費節減等効率的な管理	②夏季の冷房温度を高め設定するなど、利用者の協力のもと、こまめな温度管理をすることにより節電に努める。 ③修繕は大きく壊れる前に対応し、使用不能による利用者への迷惑や経費増加を防止し、サービスの低下や稼働率の低下を事前に防ぐ。	②冷房温度の設定等こまめに行うとともに、扇風機を使い空気の流れを創る等、工夫しながら節電に努めている。 ③日常点検を励行し、兆候を見逃さず、小破修繕で済むよう迅速な対応をしている。また、不具合等の根本原因を把握し、その場しのぎの修繕にならないように、業者等から情報収集をしている。	特にも夏季においては、熱中症等にも注意しながら節電を心がけてもらいたい。 その場しのぎの修繕とならないよう業者や市と連携しながら、計画的に機器及び施設の修繕について検討してもらいたい。
収支計画	管理運営計画との整合性	各年度の事業計画に基づいた収支計画	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 収支決算は、20周年記念事業に伴い過去最高の利用料金収入となった。前年度に比べ4,524千円増の、77,810千円台となった。 また、自主事業を行う実施事業等会計の収支は施設管理事業会計からの繰入金71,548千円を受け、27,363千円の当期経常増減額を計上できた。 正味財産期末残高は244,509千円余りを計上し、前年度より21,490千円の増額となった。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 計画を上回る収入となっている。
実施体制	職員構成や職員配置	職員の配置計画 総務課 ・経理事務経験者、労務管理経験者を配置、施設設備の管理経験者 企画事業課 ・公演事業の経験者を配置 利用サービス課 ・受付業務に精通し施設内容を熟知した職員 舞台技術課 ・舞台、照明、音響設備の管理経験者を配置	良い 5 — ④ — 3 — 2 — 1 悪い <+> ・職員の技能や専門性を高めるため、自己啓発、OJT、協働事業や他館との連携を積極的に活用することにより、実践の場を通して技術、ノウハウの更なるレベルアップに努めている。 ・受付業務専門職員(7名)、舞台技術員8名(職員3名、常駐委託者5名)、それぞれ定期的な会議を行い安全安心なサービスに努めている。 <-> 火災発生時の避難訓練を年2回行い、安全対策に努めているが、少人数交代制のため、大きな災害発生時等の対応について懸念がある。	良い 5 — ④ — 3 — 2 — 1 悪い 職員の資質向上につながる取り組みがされている。利用者が気持ちよく利用できるよう、適正なサービスの維持を継続してもらいたい。 大規模発生時に備え、緊急時の初動マニュアルの整備等対応策を検討してもらいたい。大型災害時には市の二次避難所に指定となる可能性もあることから、市と連携しながら有事に備えてもらいたい。
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	利用者ニーズの把握 ①窓口でのコミュニケーションの強化 ②情報コーナーにアンケート箱の設置 ③ホームページにメールフォームを設けて、意見や問い合わせに対応 サービスの向上 ①利用者の目線に立った柔軟な施設管理 ・各種サービスの充実 ・セミセルフレジの導入 ・ファクトリー備品の新調 ・夏の暑さ対策について、利用者からSNS等でも指摘を受けている。 ②舞台スタッフの安心サポート ③公演鑑賞のマナーアップ啓発	良い 5 — ④ — 3 — 2 — 1 悪い <+> ①施設予約から、催事や駐車場の打合せを含む事務手続きに対し、利用者とのコミュニケーションを強化し、「どうすれば出来るか」というスタンスで取り組んでいる。 ②寄せられた意見や要望から、職員が回答し、情報コーナーに掲示している。 ③メールフォームは担当課でのクイックレスポンスを心掛けている。 また、自主事業公演時には、紙のアンケートと並行して、オンラインアンケートを実施。 <+> ①利用者ニーズをとらえ、共有ゾーンのWifi環境の整備、携帯電話充電器や卓上ライトの貸出を行い、サービスの充実を図っている。 ・コロナ禍での接触回避のために導入したセルフレジだが、施設予約とチケット販売などの動線を整理することにより、チケット発売日でもカウンター周りの混雑を回避している。 ・各諸室の備品を定期的に確認し、汚損が激しいものについては新品への交換や張り替えを実施している。また、修理できるものは迅速に対応している。 <-> ホワイエ及びフリースペースの温度上昇に対し、大型ファン等による、空調の冷気を循環させ、体感温度が下がるよう対策をとったが、解決に至っていない。 ②打合せには、前回資料をもとに改善点がないか確認し、利用者の希望を出来るだけ叶えられるよう取り組んでいる。 ③自主公演事業では、撮影、録音の禁止、携帯電話の電源、飲食等の注意のアナウンスを行い啓発している。	良い 5 — ④ — 3 — 2 — 1 悪い 利用者とのコミュニケーションを維持し、ニーズをとらえてもらいたい。アンケートや要望等から改善に向けた方策を検討してもらいたい。 wifi環境の整備や充電器の貸し出し等利用者へのサービスの向上が見られる。 夏季については、熱中症等の危険性もあるため、温度を下げられるよう工夫してもらいたい。 利用者と打ち合わせを密に行い、適切にサポートすることができている。舞台設置、撤去時について、安全面に留意しながら利用者と協力して実施すること。 公共文化施設として、マナーアップ啓発が適切に行われている。
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	④フリースペースの賑わい創出	④「いつでも誰でも集い表現することができる」さくらホールの特徴をより強化し活性化するため、令和3年度よりフリースペース賑わいづくりを企画。実証実験の最終年として6回イベントを実施し、賑わいの創出や地域との交流を図った。 また、季節装飾パネルを月替わりでメインエントランスに設置し、来館者参加型スタイルで実施した。	実証実験の結果を踏まえ、さらに集いやすい環境を整備してもらいたい。来客カウンターの結果も踏まえ、さらに賑わいが生まれるよう、工夫してもらいたい。
	クレーム対応の適切さ	迅速な対応、再発防止のための職員間の情報共有	①月2回の幹部会議及び月1回の職員全体会議や、職員情報掲示板を活用し、情報共有を行い最善の方法で対応している。	職員全体で情報共有されており、適切な対応がとられている。窓口対応についても、定期的に勉強会を実施するなど、対応の向上が図られている。

		A欄	B欄	C欄
項目	主な視点	実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、＜+＞には良かった点・アピールポイントを、＜-＞には反省点を記載すること) ②受付窓口職員内で、定期的に勉強会を実施し、様々な対応についてケーススタディーを積み重ねている。	所管課意見
危機管理対策	危機管理体制の確立	①公立文化施設協会の危機管理マニュアルを参考にしながら、実際の危機管理に備えている。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ＜+＞ ①安全安心な施設運営を第一に掲げ、突発的な不具合や事故・不測の事態の未然防止、対応マニュアルの共有、有事の際の迅速な対応を図っている。また、誘導棒やメガホン、担架などの避難誘導用具を利用者や職員の目が届く場所に設置し、日常から利用者と職員が一体となって危機管理意識を高めている。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 事故防止のため、マニュアルの策定など適切な対応がとられている。日常的に危機管理意識をもち、災害や有事に備えてもらいたい。市の二次避難所に指定となったことから、指定時の解説運営にかかる対応についても留意してもらいたい。
		②危機管理に備え施設利用者を巻き込んだ、避難訓練の実施。	②利用者と職員と一緒に、日常で起こる災害を想定し、避難訓練を行い、危機管理に備え訓練を行っている。	職員だけでなく、利用者と訓練を行うことで、有事に備えることができている。不特定多数の利用者があることから様々なパターンを想定し、訓練を継続してもらいたい。
		③開館中と夜間の緊急態勢をつくり、委託業者も含めて対応を確認し徹底している。	③職員のみならず、関係機関や委託業者も加えた緊急連絡網を常備し、緊急時に備えている。	緊急連絡網を備え、緊急時の対応が図られている。
		④監視カメラ設置	④監視カメラの設置により、盗難現場の確認、犯人逮捕につながった。	施設内における防犯についても対応を継続してもらいたい。
		⑤関係者通用口・オートロックキー	⑤公演時の不審者の侵入を防ぎ、安全な管理運営に努めている。	大型公演時には関係者も多く、不特定多数の入退館があることから、適切な対応を継続してもらいたい。
		⑥各種保険加入	⑥公文協の賠償責任保険等に参加し、有事に備えている。	賠償責任保険等に参加することで有事に備えられている。
			＜-＞	
情報管理	個人情報保護対策	①個人データの入った記憶媒体や紙等の館外持出禁止。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ＜+＞ ①マイナンバーの運用に関しては、関係規則の一部改正、特定個人情報等取扱規程を制定するなど、コンプライアンスに則り、適確に運用している。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 情報を管理、保護するために適切な対応が講じられている。事務室内における書類の管理やデスクトップのログオフ等についても、適切に扱ってもらいたい。
		②ウィルス対策ソフトの適切な更新	②ウィルス対策ソフトは、サーバで一括管理により適切に更新している。また、サーバを活用し、適切にデータのバックアップを行っている。	
		③パソコン及び書類の盗難防止(パスワードの設定、防犯カメラ)	③情報コーナーのパソコンは、一定時間でシャットダウンされる設定にし、次の利用者のための対策をした。	
			＜-＞	