

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 高橋博信	
指定管理者記入年月日:令和7年8月15日	所管課記入年月日:令和7年8月22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、19,610点の詩歌資料を収集し、累計約153万点の保存を行うほか、俳句フェスティバル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7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多くの市民の休憩場所としても、利用されている。 <-> 施設に対する市民の認知度や利用率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を超え前年度の比較で1,777人増加した。 様々な年代の方々を利用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。 子ども向けの親しみやすい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。SNSでの情報発信を毎日行うなど、館のPRに取り組んでおり、利用促進に寄与している。
	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31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、黒沢尻小学校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34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、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も目立つが、適切に対処されている。大規模な工事修繕については、市へも適宜報告がなされている。今後もパートナーとして協力しながら施設維持に努めたい。
	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。	<-> 機械設備等の部品の確保が難しい状況があった。	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。 機械の更新等では、省エネを意識した機器選定が行われており、光熱水費の節約に熱心に取り組んでいる姿勢が評価できる。
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 <+> 効率化や省エネの成果として、収支黒字となった。 <->	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。
実施体制	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260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 <+> 260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、ほぼ毎日のように来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。 <-> 館内モニター	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。 館内の監視カメラの死角部分があることや、館内モニターの解像度が低いことがネックではあるが、人的配慮によりカバーしていただいてい
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、個人情報の取り扱いを適切に行うなど情報管理の徹底を図った。	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。		

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：谷垣 詩子	
指定管理者記入年月日：令和7年10月2日	所管課記入年月日：令和7年10月6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	「芸術文化活動の振興を通じて、心豊かな地域社会の形成に寄与する」という文化交流センター条例や財団の設置目的を達成するための運営者の役割等を踏まえ、施設の指定管理者として、下記の5点を管理の基本方針とする。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い
		ア 専門技術員の配置、高いホスピタリティ(おもてなしの心)を持った接客により、稼働率及び利用者の満足度を上げる(「出来ません」と言わない、要望に応える。)	<+> ホールの稼働率は前年度より3.5ポイント減の71.8%、ファクトリーの稼働率は前年度より0.1ポイント増の90.1%となった。利用人数は前年度より約6,760人少ない234,987人となった。開館からの累計は5,449,254人となった。令和5年度から来客カウンターを2ヶ所のエントランスに設置し、フリースペースを利用する来館者数を把握している。フリースペースの利用者は前年度より1,639人多い121,440人だった。	ホールとしてだけではなく、開かれた場としても市民に広く認知されており、フリースペースの利用者も多い。これからも誰もが利用しやすい環境の整備を継続してもらいたい。
		イ 市民が感性を磨き創造性を育むことができるよう、多方面で活躍する芸術家の作品や表現活動にふれる機会を提供する。	<+> 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、さくらホールの命名権を原資として、社会包摂に特化したアウトリーチやグループインタビューなど、だれもが参加できるプログラムを行い、26事業104公演を実施した。	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、事業の実施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。
		ウ 誰もが個性や能力を発揮し、等しく文化芸術活動や交流ができる機会を提供し、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の育成を図る。		
		エ 利用者、関係団体等との多様な連携を推進し、「元気なまち」「優しいまち」「魅力的なまち」を実現する。		
		オ 財源確保と事業精査により、安定した継続的な運営を図る。	<+> 指定管理指定管理料、利用料金の安定的な収益確保に努め、正味財産期末残高は257,056千円余りを計上し、前年度より12,546千円の増額となった。 <-> 一方、この数年間黒字経営優先の結果、全体的に事業が縮小しており、施設の小破修繕への費用投入や大型の企画事業が行われていない、という反省もある。	安定的な運営が図られている。今後は反省点を生かし、より市民に親しまれる企画事業の展開に期待したい。
		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 ・企業協賛を得て開催	<+> ①鑑賞体験事業 鑑賞・参加者数 8,230人 内訳 ・楽器ソロ・小編成2,617人、サロン音楽会 393人、ジャズ・ポップス系 2,994人、演劇 386人、落語、バラエティー系 1,840人 特徴 ・20周年記念年度が明け、通常年度の事業となり事業数、鑑賞者数は減ったものの、12事業16公演を実施し、6公演が完売となった。その中でも「Z世代」向けに特化した声優公演は全国からお客様が来場するなどした。2度目の「ブラックダイク」公演も、地元新聞社の協力や企業協賛を得て開催するなど地域企業との繋がりも得られた。	様々な世代に向けた鑑賞機会の提供が行われている。これからも継続して多様なジャンルの鑑賞機会を提供してもらいたい。
		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 ・企業協賛を得て開催	<+> ②創造支援事業参加者数 7,940人 内訳(抜粋) ・創造支援事業は昨年度よりも多い14事業88回も実施した。 ・子どもの舞台芸術体験事業 ダンスクラスのべ301人、うたクラスのべ187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。特にダンスクラスでは小学生未満の参加が多かった。 ・アウトリーチ事業は前年度の2倍にあたる42回実施し、こちらも企業協賛を得ることで当初予定していたものに4回の落語アウトリーチを加えることができた。 ・市民劇場は制作年ということで、市内高校の協力を得て、ワークショップや作品作りの活動をさくらホール以外の場所で活動できたことが新しかった。 ・2年連続で仙台フィルを開催でき、児童・生徒・先生を含む2,562人が鑑賞できた。 特にアクセシビリティ対応については、音声補聴システム、字幕タブレットの活用や、文化芸術活動に参加しにくい方の障壁をグループインタビュー形式での調査等を実施した。その取り組み内容に対する必要性を、職員内でも共有し、理解を深めながら進めている。	子どもの舞台芸術体験事業においては、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、前年度よりも多く実施し、多くの市民に鑑賞機会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、様々な層ヘリーチしてもらいたい。 アクセシビリティ対応については、文化芸術による社会包摂の実現のために必要な素晴らしい取り組みである。

		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
管理の基本方針	市民の平等な利用	平等な利用機会の提供	＜+＞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に基づき、平等でわかりやすい利用方法を周知している。 利用案内、付帯設備表、料金表、使用規約、各種申請書等を窓口に備えるとともに、ホームページからのダウンロードを可能とし、周知を図った。 なお、開館から20年以上経過したことから、財団設立時のキャッチフレーズである、「財団の職員はアパートの管理人になるな！」…あれはダメ、これはダメのようにできないことだけを伝えるのではなく、利用方法を提案できる職員になれ、という原点に立ち返るほか、現在の働き方改革を踏まえ、開館25周年に向けた利用方法と職員の姿勢について、総合的に検証する必要がある。	条例に基づき、適正に貸館業務が行われている。利用者へのサービス向上に向けた取り組みも見られるため、これからは誰もが利用しやすい環境の整備を継続してもらいたい。
		・毎月1回施設利用調整会議を開催し、利用者の平等な利用に努める。	＜+＞計画どおり、毎月1回利用調整会議を開催し、利用希望者同士で直接話し合い、譲り合い、調整する場としてし、先着順にならない平等な予約方法に努めている。毎月30～40人の利用者が参加している。	
		・大・中・小ホールの利用申込時期 午前、午後、夜間の区分利用については、1年先の同月末分まで申込みを受付ける。また、時間利用については、1ヶ月先の月末分までの申込みを受付ける。	＜+＞北上市文化交流センター条例及び利用規約に基づき、適正に受付ている。	
		・アートファクトリーの利用申込時期 3ヶ月先の月末分まで申込みを受付ける。また、ホールの利用と関連して同じ日に利用する場合は、ホールと一緒に申込みを受付ける。	＜+＞北上市文化交流センター条例及び利用規約に基づき、適正に受付ている。	
利用促進	具体的な方策、サービスの	<p>ア 利用しやすい環境の整備</p> <p>① シフト制の導入 ・職員のシフト勤務制を導入することにより、利用者のニーズに応え、休館日なしの365日営業とする。</p> <p>・月1回の保守点検日でも、午後5時から営業する。 また、年末年始のセンター休館日は、午後5時まで営業する。</p> <p>② 柔軟な利用時間 ・ホールの早朝時間帯利用及び深夜時間帯延長について、利用者との入場経路及び万一の避難経路確認などを行い、午前9時前の早朝利用、撤収時間等の延長に対応する。</p> <p>③ 平等な利用機会の提供 前述</p> <p>④ 希望する部屋が予約できない申込みへの対応 ・大、中ホールステージの練習利用ができるように環境を整える。</p> <p>・ホールのキャンセル待ちリストを作成し、利用者への案内を行う。</p> <p>・アートファクトリーの利用で、専用用途の練習室等が予約済で利用できない場合に対応するため、設置備品の充実を図り、多彩な利用目的に対応する。</p> <p>⑤ 備品の無料貸出 ・ダンス練習等の利用を促すため、パワーオーディオ、ミラーパネル、CDラジカセ、音響用ケーブル、床シート等の備品の無料貸出の実施。</p> <p>⑥ 設備、備品性能の維持 ・楽器やアンプ等の音響機器を調整、プロジェクターやスクリーン等の貸出備品のコンディションを整えと共、消毒などの衛生的管理を行い、満足度を高める。</p> <p>・機器の使用方法を説明するマニュアルを整えることで、職員のスキル向上と利用者への的確な説明に努める。</p>	<p>良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い</p> <p>＜+＞9～22時の営業時間に対応するため、利用サービス課職員9名を中心に2交代のシフト勤務ににより、休館日なし365日営業を計画通り実施した。</p> <p>・計画通り実施した。また、利用者ニーズを十分把握した上で、近年は大晦日から正月三が日の4日間を午前9時から午後5時までの短縮営業としている。</p> <p>＜+＞催事内容の聞き取りや、舞台と受付両方の事前打合せを行い、舞台の設営や撤収作業が必要な場合は、早朝及び深夜時間外利用として、計画どおり対応した。</p> <p>「市民の平等な利用」に前述</p> <p>＜+＞各諸室の設備備品を充実させ、利用目的のジャンルにこだわらず多目的に使用できる部屋を増やし、予約できない申込みにも代替の部屋を提案する対応ができています。</p> <p>・仮予約の日程に他の利用希望が入った場合は、施設予約システムに備考に記載し、職員全員で情報共有しながら対応している。</p> <p>・防音設備の部屋に空きがない場合、録音スタジオの練習料金(450円)を設定し利用可能にしている。 ダンス練習に備え、多目的室、大アトリエにミラーパネルを常設している。 会議利用ができるよう、音響設備(スピーカー、マイク)を常設する他、移動用スピーカーを用意している。</p> <p>＜+＞特にも、スマートフォンやタブレットの各種持込機器に対応できるよう数種類のケーブルを用意し、利用者から好評を得ている。</p> <p>＜+＞経年劣化によりピアノや打楽器、様々な機器の不具合が以前より多くなってきているが、保守点検業者と連携を図り、コンディション維持に努めている。 修理不可能な機材が多い中、トラブルが発生すると利用者や催事に影響してしまうため、一部の機器を年度末に更新をすることができた。(指定管理者からの寄付)</p>	<p>良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い</p> <p>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。</p> <p>利用者のニーズに対して柔軟に対応できている。</p> <p>利用者のニーズに対して柔軟に対応できている。</p> <p>定期的な保守点検や機器更新などにより、コンディションの維持が図られている。</p>

項目	主な視点	A欄	B欄	C欄
		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	⑦ 技術者が対応する録音スタジオ ・録音スタジオのオペレータを専門の技術員が行い、プロが求める録音レベルに対応する機材とスキルで、充実した録音環境を提供する。	＜+＞・録音利用希望には専門の技術員が対応している。6年度の平均稼働率は26.8％となり、前年度より5.8％増加した。	ホームページをうまく活用し、利用者の利便性向上が図られている。
		⑧ ホームページからの情報提供 ・利用案内や図面など、利用に際して必要な書類を整備、公開し利用者の利便性を高める。 ・館内ストリートビューを活用しての、舞台やアートファクトリー各室の間取りや、レイアウト等の情報提供。 ・インターネットによる施設空き状況検索機能と連携した施設予約システムの導入を検討、実施する。	＜+＞・適宜ホームページを最新情報に更新している。 ・館内ストリートビューを、現地に下見に来なくてもホール空間、舞台上の設備等の確認できるため、活用されている。 ・施設予約システムの導入については、用途が限定された定期利用者から開始出来る可能性について検討している。	
		⑨ 受託チケットの販売 ・利用者が主催する公演や他館で開催する公演のチケットを販売し、公演のポスターやチラシを設置し、宣伝協力や鑑賞機会の拡大を図る。	＜+＞・特にインターネットチケットシステムを活用して、自主事業と同様にキャッシュレス化を図り、オンライン決済やファミリーマート店舗での受取りを可能にするなど、購入する側の利便性を向上させた。取扱い件数は増加している。 ・貸館や他館での催事のチケットを受託して販売、館内にポスターやチラシを掲示する他、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。	オンライン決済やコンビニでの受取りを可能としたことで、利用者の利便性向上が図られている。
		⑩ 印刷物の作成 ・ホールで使用する看板(有料)・チケット券面等の印刷物を作成し、利用者が主催する公演の運営協力に取り組む。	＜+＞・看板製作を有料で実施した。また、チケットシステムを使用した受託販売を希望する主催者には、販売手数料10％として、システム発券の他、各種サービスを付加している。	
		⑪ インターネット環境の提供 ・アートファクトリー各部屋及び共有ゾーンでのインターネットサービスの提供。(ファクトリー各室／有線LAN、フリースペース／Wi-Fi、携帯充電器貸出)	＜+＞・コロナ禍以降急増したオンライン会議に備え、館内のどこにいても繋がるWiFi環境を整備し、利用者ニーズに込えている。	
		⑫ 誰にでも優しい施設の整備 ・赤ちゃん休憩室(授乳室)及び救護所を設け、「赤ちゃんの駅ほっぺ」に指定。 ・高齢者や障がい者に利用しやすい環境を目指し、駐車場内に、障がい者用駐車スペース及び人にやさしい駐車場スペースを設置。	＜+＞・「赤ちゃんのえきほっぺ」に指定された赤ちゃん休憩室(授乳スペース・おむつ交換台・洗面台完備)と、緊急時の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られている。
		⑬ 駐車場の確保 ・混雑時には、市の公園予定地を臨時第3駐車場とし、駐車可能台数を確保する。	＜+＞・来場者数800人以上、車の駐車台数650台を超えることが見込まれる際には、臨時駐車場を手配し台数を確保した。(手配した日数:12日)	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	⑭ 交通手段の確保 ・コロナ禍以降、夜間のタクシー不足に対応し、公共交通機関での移動が多い大規模公演の場合、新幹線等の発着に合わせたシャトルバスを運行し利便性を確保する。	＜+＞・タクシー会社と連絡を密にし、終演時間の配車台数を増やすよう協力を依頼した。また、夜公演が減少傾向にあり、既存の手段で対応できたため、シャトルバス運行は不要となった。	利用者に配慮した対応ができています。
		イ 広報宣伝・情報受発信の強化 ① 情報発信による新規利用の開拓 ・情報誌「月刊さくらホール」の発行により、施設や舞台の紹介や利用方法の提案等を行う。直近に開催される催事やチケット販売情報を集約し来場を促す。	＜+＞月刊さくらホールには、当月中旬から翌月までのイベントカレンダーやプレイガイド情報の他、誌面の状況により、随時利用方法の提案を掲載している。	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、職員目線でのコラムなど発信内容についても工夫が見られる。
		・市広報に「さくらホールPress」掲載し、自主事業を中心に文化芸術の見どころや魅力を情報発信。	＜+＞「広報きたかみ」内のさくらホールコーナーで、公演情報を市民へ発信し、販売に繋がった。	
		・情報誌やお勧め公演チラシを自宅までお届けする定期発送サービスを行い、公演鑑賞の促進に繋げる。	＜+＞希望者に定期発送サービスを提供している。	
		・施設紹介チラシの作成やサテライトスタジオを活用した番組など、各種媒体を用いた広報宣伝を行う。	＜+＞職員が週替わりでパーソナリティーを務めるエフエム岩手ラジオ番組の生放送を、サテライトスタジオから毎週ONAIRしている。開館当初から継続し、6年度末での放送回数は延べ1,116回となった。	SNSを活用し、多方面へ情報発信ができています。
		・インターネットでのPRを強化する。ソーシャルネットワークサービスの内容充実を図る。	＜+＞・FBは自主事業の案内、ラジオ番組のアフタリリースなどを中心に掲載。Instagramは貸館催事のお知らせや季節のボード割りなどを中心に写真をアップしている。 X(旧Twitter)フォロワー数6,151人 Facebookフォロワー数1,499人 instagramフォロワー数1,359人	
		② 団体、企業等への営業活動の強化 ・商工会議所や地域団体、企業、交流センター等と関係を密にし、利用ニーズを把握し、施設利用メリットの説明や、提案を行い利用の促進を図る。	＜+＞団体、企業への施設利用提案を心掛けている。	

		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	<ul style="list-style-type: none"> ・企業等に対する積極的な宣伝戦略により、新規顧客を獲得する。企業の人の来館が、文化芸術に触れる機会となり、間接的に文化人口増加に繋げる。 ・企業メセナについて企業及び各種団体に対し説明を行い、少額であっても企業からの寄附が事業を育てる仕組みを構築し、広く支援を求める。 	<p>＜+＞様々な形で支援できる協賛方法を提案できるようパンフレットを作成し、企業との関係づくりを促進した。</p>	<p>企業による協賛により、事業の充実が図られている。今後も継続して支援したいと思わせるような関係性の構築をしていってほしい。</p>
		<p>③ 施設内外の情報、魅力発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的なバックステージツアーの開催、学校の課外授業、学生に対する舞台技術研修の実施等により見学や研修の機会を拡大し、ホールまた文化芸術に対する興味を高める機会とする。 	<p>＜+＞通年、徳島県鳴門市、沖縄県石垣市、国家公務員初任行政研修、大林組建築設計部門などの視察5回、研修視察を受け入れた。</p> <p>市内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。一般向けのバックステージツアースペシャルを年5回実施し、市民に施設紹介を行った。</p> <p>その他、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。</p> <p>バックステージツアー春休みスペシャルを午前と午後の2回開催、計16名の参加があった。新聞2紙に掲載され、舞台芸術、舞台機構に興味や親しみを持ってもらった良い機会となった。</p>	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	<p>ウ 専門性の発揮</p> <p>① 舞台技術専門職員の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・舞台・照明・音響設備の専門的知識及び経験を持った法人職員を配する。また、派遣技術者との連携により、利用者ニーズに則した質の高いサービスを提供し、適切な機材管理を行う。 ・ホール利用前、舞台技術者との打ち合わせを充実させ、利用者の不安を取り除き、お客様が満足出来る舞台演出を実現する。 	<p>＜+＞・財団の舞台技術員3名に加え、常駐技術員5名により質の高い舞台づくり、利用サービスを提供した。</p> <p>・催事の事前打合せを徹底して行っている。</p>	<p>各部門のスタッフがそれぞれに専門的な知識を持ち、それらをうまく活用し利用者のニーズに対応できている。今後も研修等への参加を継続し、よりよいサービス提供ができるよう体制づくりをしていってほしい。</p>
		<p>② アートマネジメントの専門性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民・地域とアーティスト・芸術を結びつけるコーディネートを行う。文化芸術活動をサポートし、育てる事業を行う。 	<p>＜+＞プロデューサー職を新設し、自主事業計画の作成等を行いながら、文化芸術条例及び推進計画に関わる事業も担当し実施した。</p>	
		<p>③ 職員のスキルアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客サービスをレベルアップするため、職員が常に高いホスピタリティを持ち、積極的に研修会や講習会へ参加し、利用者に気持ちよく対応する姿勢を身につける。 	<p>＜+＞・窓口受付職員対象に、「社会人に基礎的な接客スキル」についての研修を行った。</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> ・日々進化する機材や技術に対応するため、研修会への参加や資格の習得、技術の情報収集を行い利用者に最新の技術提供を行う。 	<p>＜+＞地域別劇場・音楽堂等職員舞台技術研修会に参加し、ピアノ利用についてのプログラムを受講した他、国際放送機器展や全国照明技術者会議等への参加により、最新の情報収集を行い、専門知識を高め、舞台技術サービスに役立てた。</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> ・アートマネジメント、舞台技術の高度な専門性を発揮し、県内外の各種研修の講師を務めるなど、これまで蓄積したノウハウを地域へ還元する。 	<p>＜+＞・岩手県や他館主催の研修会のパネリストとして、プロデューサーを派遣した。特にも、全国劇場・音楽堂等職員アートマネジメント研修会で365日営業や1時間からの貸し出し等、特徴的な当ホールの貸館事業の取り組みについて紹介した。(オンライン配信)</p>	
	指定管理業務以外に施設管理者が当該施設を活用して自主的に行う事業の内容及びその収支計画	「管理の基本方針」に前述	「管理の基本方針」に前述	
	地域住民や関係団体との連携	<p>ア 北上市芸術文化協会・各芸術団体</p> <p>① 北上市芸術文化協会が毎年開催している市民芸術祭について、年間スケジュールで調整し、スムーズな発表や展示が行われるように配慮する。</p> <p>② 各芸術団体の自主発表について共催や後援の申し出があったときは、基本的に応諾し、要請があればアドバイスをする。</p> <p>③ 公演主催者に対する販売促進支援として、オンライン予約販売等、プレイガイド機能を充実させる。</p> <p>④ ホームページや情報誌、ラジオ番組での公演告知、舞台関係のスタッフ手配などにも協力体制をとっていく。</p> <p>⑤ 県大会や東北大会など、大規模な催事が開催される場合は、早めに調整を行い、開催を支援する。</p>	<p>＜+＞計画どおり実施し、連携できた。</p>	<p>利用者のニーズに対して柔軟に対応できている。</p>

		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	地域住民や関係団体との連携	イ 幼稚園、保育園、学校、子育て支援団体、社会福祉施設 ① 公演情報の提供やアウトリーチの実施等で連携し、幼少期から文化芸術に触れる機会を提供できる環境を整える。 ② 社会科見学、職業体験の受け入れなど、教育機関との連携を図る。	<+> ①アウトリーチ実施先として連携できた他、文化芸術活動に参加しにくい方の障壁をグループインタビュー形式の調査を行う等連携した。(花巻清風支援学校中等部みなみ分教室、地域包括支援センター、ひびきの会) ②幼稚園や小学校のバックステージツアーの他、市内中学2年生による職場体験学習を5校・13名受入れ、4課全ての仕事を体験してもらった。 <+>フロントスタッフ業務等を通じて連携できた。 新規スタッフも数名加わり、文化芸術を支える市民の増加につながった。	各団体との連携により、多くの子どもたちに向けて文化芸術の鑑賞機会の提供ができています。
		ウ アートNPO法人 フロントスタッフや託児スタッフの各研修会を協働で実施し、自主事業公演の観客に良質のサービスを提供する。また、文化芸術を支える活動に積極的に関わり、自らも芸術に関する知識を身につけ、多様な文化芸術を楽しむ市民を増やす。	<+>フロントスタッフ業務等を通じて連携できた。 新規スタッフも数名加わり、文化芸術を支える市民の増加につながった。	文化芸術を支える人材の確保につながっている。
		エ 北上地区勤労者福祉サービスセンター サービスセンターは、加入会員への文化施設利用支援事業として、公演チケット助成事業を実施しているが、枚数確保や手数料の支払制度の拡充など、サービスセンターと更に協力をを行い、相互のサービスが向上するよう取り組んでいく。	<+>ゆうあい加入会員への公演チケット助成事業に協力し、相互のサービス向上できるよう、取り組んだ。全公演を会報に掲載、取扱い実績枚数26枚。	
		オ 協力事業主催者への支援等 民間の興行主や文化法人、団体等が主催する話題性や芸術性の高い公演に対し、協力事業として共催することで、自主事業のラインナップ強化とアーティスト支援等を図り、鑑賞機会の充実を図る。	<+>協力事業として6公演に対して支援するとともに、多様なジャンルの鑑賞機会をつくった。	
		カ 報道機関 公演情報の提供等を積極的に行い、パブリシティ(マスコミによる間接的な広告)等に取り上げてもらえるように、話題の創出、賑わい作りに努める。	<+>計画どおり、情報提供を行い、話題を創出した。	
		キ 企業等との連携 地域団体や企業等と関係を密にし、周年事業などで協力関係をつくるとともに、新たに企業からの寄附や協力が事業を育てる仕組みを構築し、企業の社会貢献につなげる。	<+>計画どおり、企業との関係、仕組みを構築しつつ、企業の社会貢献につなげた。	
		ク 民間団体や多様な分野との協働 市民の共有財産であるフリースペースの有効活用と賑わいの創出を目的に、市民団体や多様な分野と協働し、フリースペースを活用し、賑わいを生む、特色のある事業を応援する。	<+>協働事業としてフリースペース賑わい活用事業「にぎわい広場」として実施要領を定め9回実施し、多様な主催者と協働して特色ある催事を支援した。	施設を有効活用し、賑わいの創出につなげている。
施設管理	適正な維持管理		良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い
		ア いつでも安全・快適な施設 ① 保守点検 ・利用者がいつでも安全・快適に使えるよう、日常業務や研修等をとおり舞台機構、設備及び備品等の保守点検を励行し、劇場機能の維持に努める。	<+> ①開館から21年以上経過し、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、これまで以上に市と連携し適切な修繕及び改修を行っている。大・中ホール of 楽屋トイレをウォッシュレット化し利用者への利便性を図った。	開館から21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えるが、市と連携しながら適切な修繕及び改修を行っている。
		② 修繕 ・施設の汚れや小破修繕に速やかに対応することで、いつでもきれいで安全な施設を維持する。 ・関係業者の協力を得て、できるだけ保守点検日に修繕等を実施する等、利用者に不便をかけしないよう工夫しながら施行する。	・建設から21年以上が経過し、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。財団側で行う小破修繕の費用は1千万円余りと、例年の2倍の金額を費やすこととなった。また、雨漏り、漏水箇所や扉、座席の修理等が加速度的に増えているほか、駐車場には陥没等の劣化が表れており、市に対して、常に現状報告をしながら、抜本的な対策を要請している。	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。
		③ 長寿命化 ・開館20周年を迎え経年劣化により改修箇所、金額共に高額になってきており、これまでの対処療法から、計画的な施設改修を行い、長寿命化を図る必要がある。市と協議の上、診断に基づく計画の策定と、確実な事業実施について市と協力し実施を図る。		
		イ 利用者の目線に立った柔軟な施設管理 施設の舞台機構・設備を熟知している職員を配置し、「どうすれば出来るか」を提案し、利用者の立場に立ってアドバイスを行う。	<+>提案型の利用サービスを心掛けている。	

		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
施設管理	適正な維持管理	ウ 緊急時(安全)対策 ① 災害等対応 ・火災や地震などの災害を想定し、年2回利用者も含めたより実践に即した避難訓練の実施を継続し、利用者の安全確保に努める。 ・主催者と災害発生時のお客様誘導などの対応について打ち合わせを行い、共通認識を持つことで安全確保に取り組む。 ・避難誘導経路図や避難誘導マニュアルの見直し、改善を図り、危機管理を徹底する。 ② 救命救急 ・来館者の生命を守るため、消防署の協力を得て、職員全員による救命救急措置・心肺蘇生法(AED)講習の年1回の受講を継続する。 ・赤ちゃん休憩室内に救護所を設置し、緊急時に活用する。 ③ 感染症等 ・コロナ等流行性の感染症に対しては、市の指導のもと感染の拡大防止に努めるとともに、常に最新の情報を収集し、来館者に対し必要な措置を講ずる。 ・おう吐物処理セットを準備し対応に備える。 ④ テロや不審者に対する対応 ・テロの予告等があった場合は、直ちに警察及び関係機関に連絡し、主催者と協議して公演の実行について判断する。中止する場合は、来館者を安全に館外へ避難誘導し、館内の不審物の総点検を行う。 ・不審者の有無についても、来館者の安全を確保できるように注意を払う。 ・警察との定期的な情報交換を行い、安全に努め	<+> 年2回、避難訓練を実施した。うち1回は利用者も含めた実践形式して、職員間と利用者間で安全意識を高めた。 <-> ・令和7年3月実施予定だったが、受講日程の調整が難しかったため、翌7年度6月に実施することとした。 <+> ・全館イベント時には、赤ちゃん休憩室前を本部し、救護所として活用した。 <+> 緊急時には、迅速に対応できるよう準備した。	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ます。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、訓練を継続してほしい。 年に1度受講できるよう、日程調整をしてもらいたい。
		ア 修繕は予防保全を旨とし、使用不能による利用者への迷惑を防止するとともに、サービスの低下や稼働率の低下を防止する。	<+> 警察との定期的な情報交換を行い、安全に努めた。	緊急時に備え、必要な対応がとられている。 警察と情報交換をし、緊急時に備えられている。
		イ 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。	<+> 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。	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。
		ウ LED照明への交換や空調機器などはこまめに電源を切ることで、日常的な節電に心がけるとともに、定期的な機器の保守点検、メンテナンスによる適正稼働による維持、節電を実行する。	<+> 関係規則に準じた取り扱いを徹底し、決算監査での指摘事項等はなかった。	適切な取り扱いを継続してほしい。
	経費節減等効率的な管理	エ 市との合同会議を月1回開催し、情報共有することで、施設の現状の共通認識を図る。	<+> 冷房温度の設定を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。	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掛けてほしい。
			<+> 計画どおり実施している。	
収支計画	管理運営計画との整合性	(1)施設管理事業 ア 修繕費 ・原則として50万円以下の修繕を行うが、緊急性のあるものは、市と協議し出来る限り修繕を行う。 イ 光熱水料費 ・深井戸ポンプの1号+2号と3号との交互運転による電気料金の増加分及び空調設備運転に係る電気料金の上昇分を見込む。 ウ 賃借料 ・施設予約、チケット管理システムについては再リースを切替え、新たなものの賃貸借を実施する。 エ 委託料 ・警備、清掃、設備保守点検業務及び舞台技術者派遣業務を委託としている。 ・委託業務のほとんどが人的役務の提供によるもので構成されていることから、最低賃金の上昇分を考慮して積算する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ア 修繕費:50万以下の修繕を29件、約840万円を執行した。 イ 光熱水費:実績として約7800万円となったが、当初予算から1100万円と減額になった。 ウ 賃借料:再リースを活用しながら約886万円に抑えた。 エ 委託料:委託先の最低賃金を順守しながら、人件費等の値上げにも対応、約6693万円となった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 計画に沿って適切に執行されている。
		(2)施設管理に係る人件費 ア 年間365日、午前9時から午後10時の営業(シフト制)を実現するため、技術職員を含む14人分(契約職員を含む。)の人件費を見込む。 イ 自主事業担当職員の人件費及び役員報酬、法人運営費は、利用料金で賄う。	<+> ア 総務課、舞台技術課、利用サービス課(契約職員)を含む15人分の人件費を執行した。 イ 企画事業課及び役員の7名分の人件費は、利用料金で賄った。	
		(3)租税公課 施設管理に係る支払消費税を見込んでいる。 自主事業収益に係る法人税等及び支払消費税は、利用料金で賄う。	<+> 計画通り、該当会計から執行した。	
実施体制	職員構成や職員配置	ア 施設管理業務担当 利用サービス課及び総務課 一般職員6人、一般(技術)職員3人(再雇用1人含む)、契約職員6人 ①午前9時から午後10時までの開館時間に対応するため、シフト制の勤務を実施する。 ②必要に応じて早朝の準備や深夜の撤収にも対応する。 ③舞台技術者の不足については、派遣技術者を配置し、安全な施設の運営、維持管理を行い、安心して利用できるよう連携を図り、きめ細かなサービスを行う。 イ 自主事業担当 企画事業課 一般職員5人	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(6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。 6	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なされている。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。

		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) 良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い	所管課意見 良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い
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	ア 利用者ニーズの把握	＜+＞・施設予約から、催事や駐車場の打合せを含む事務手続きの際に、利用者とコミュニケーションを取り、要望を伺い、実現に向けて提案した。	利用者とのコミュニケーションを維持し、今後もニーズをとらえて柔軟に対応してもらいたい。
		・窓口での手続き時の聴き取り、声掛け	・催事の開催前には必ず舞台技術員との打合せを実施した。未実施の主催者には連絡して、内容把握に務めた。	
		・公演前の舞台打合わせの実施		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。
		・貸館事業における主催者・利用者を対象に、ホームページ上で回答できる利用意識調査を実施し、施設運営の基礎資料とする。	＜+＞寄せられた8件の「お客様の声」は職員間で共有した。連絡可能な方には、個別に対応した。	
		・地元企業の施設利用や文化芸術活動に対する意識調査を実施し、さらなる利便性の向上や、企業の社会貢献活動へ繋げる。	メールフォームは担当課でのクイックレスポンスが出来た。	利用者のニーズに対して柔軟に対応できてい
		・文化芸術と教育、福祉、観光及び産業など多様な分野と連携するため、さくらホールミーティング等を活用し、利用意識調査や情報交換等を実施し、新たな取り組みに繋げる。	自主事業公演時には、紙のアンケートの他、オンラインアンケートを実施することで回答率が伸	
		・情報コーナーへ匿名アンケート箱を設置		
		・ホームページに問い合わせ用のメールフォームを設置		
		・自主事業公演アンケートの実施		
		イ サービスの向上 ① 利用者の目線に立った柔軟な施設運営		
		・補助クッション、膝掛けの貸出	＜+＞ホール公演では対応した他、諸室利用者にも希望に応じて貸出した。	
		・大中ホールに携帯抑止装置の導入	＜+＞導入し主催者の要望に応じて運用している。	
		・多様化する文化利用に柔軟対応	＜+＞外国籍利用者の文化活動やコスプレ撮影会等の利用が増加したため、利用案内を整備し、柔軟に対応した。	
		・アートファクトリー用備品類を充実	＜+＞ロールスクリーンと遮光カーテンを新しく更新した。	
		・共有スペース利用者へのサービス充実	＜+＞携帯充電器、卓上ライト、情報閲覧用パソコンの貸出の他、同パソコンからコインコピー機への印刷などのサービスを提供した。コインコピー代の雑収入は、年間で約340千円、月平均25千円程で、周辺店舗よりも多く利用されている。	
		・ホールステージ練習利用(低料金)の継続	＜+＞継続実施、ホールステージの練習利用件数6件(年始年末が多い)	
		・利用者の立場に立ったアドバイス	＜+＞実施している。	
		・下見、事前打合せの実施	＜+＞実施している。	
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	・催事主催者への付随サービス	＜+＞主催者の希望に応じ看板作成、プレイガイド発券、ゴミの有料回収、FAX送受信等のサービスを提供し喜ばれた。	支援ツールの活用により情報共有が円滑に図れている。
		・保守点検日、駐車場混雑状況周知するLED案内看板	＜+＞LED案内看板を活用した。	
		・駐車場誘導の調整及び手配	＜+＞来場者数800人以上、車の駐車台数650台を超えることが見込まれる際には、駐車場整理スタッフを配置し、スムーズな駐車環境を提供した。※利用者負担は無し。(手配した日数: 35日)	
		・自主事業公演時のフロントサービスの実施	＜+＞巡回及び会場工場のスタッフがフロントサービスを実施し安全に気持ちよく鑑賞してもらえた。	
		② インターネットの充実	＜+＞オンラインチケットシステム取扱枚数が増加している。施設の空き状況検索の周知を図り、施設予約手続きが短縮された。	
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	・諸室及び共有ゾーンのインターネット接続環境の提供	＜+＞諸室利用者には有線LANケーブルを貸出し、共有ゾーンではパスワード無しでフリーWi-Fiが利用できる。	
		③ 情報の共有		
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	・職員間での情報共有	＜+＞業務支援ツール「NI Collabo」の導入により職員のスケジュール管理や職員間の情報共有が円滑になった。	
		・月1回の職員全体会議の開催	＜+＞月2回の幹部会議及び月1回の職員全体会議を開催し、課題等を共有した。	

		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
サービスの向上 (要望や苦情等)	利用者ニーズ に対する対応	④ 職員研修 ・定期的な勉強会、OJT、施設研修の実施	＜＋＞保守点検日を活用し、各課業務のOJTを実施した。	職員の資質向上につながる取り組みがなされている。
		・自己啓発研修による能力開発を奨励	＜＋＞支援要綱に基づき実施、資質向上に努めた。	
		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	＜＋＞①コロナ禍以降に需要が高まったオンライン会議などの利用者ニーズを捉え、諸室内の有線LANポートを増設し充実させた。繋がりにくかった楽屋のWiFiを改善したことにより、館内のどこからでも繋がるWiFi環境を整備した。またモバイルバッテリーや卓上ライト、PC用各種変換ケーブルの貸出など、サービスの充実を図っている。	Wi-Fiや有線LANポートの増設など、利用者のニーズをとらえ、サービス向上につながる取り組みがなされている。
		・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	・コロナ禍に導入した2台のセルフレジを、施設予約とチケット販売に分けて使用することにより、チケット発売日などの混雑時でも、カウンター周りの動線が整理され極力接触を回避して ・貸出備品のメンテナンスを定期的に行い、修理できるものは迅速に対応している。汚損が激しいものについては新品へ交換をしている。 ＜－＞ 館内温度について利用者からSNS等でも指摘を受けている。ホワイエ及びフリースペースの温度上昇に対し、大型ファン等により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。	
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	②舞台スタッフの安心サポート	＜＋＞ ②利用者の考え方や立場を理解しながら、舞台打合せをおこない、利用当日の変更点なども臨機応変に対応し、利用者と協力しながらヒューマンエラーが起きないように努めた。ハードウェアのエラーが多数発生したが、催事に影響がないような運行に努めた。	利用者と打合せを密に行い、適切にサポートすることができている。
		③公演鑑賞のマナーアップ啓発	＜＋＞ 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。入場口のドアには開場、開演時刻以外に、公演終了時刻など当日掲示し、時間目安を伝えている。	
		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でもあるフリースペースをより活用するため、令和6年8月よりフリースペース賑わい活用事業「にぎわいひろば」を企画。3年間の実証実験の検証結果を踏まえて令和6年8月よりフリースペース賑わい活用事業「にぎわいひろば」を開始した。令和6年度は年度半ばから開始したにも関わらず計9回のイベントを実施し、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好評を得ている。	実証実験を経て、市民が集いやすい環境の整備がなされている。
	クレーム対応の適切さ	発生の段階に合わせた対応を行う。 ・沈静化対処 ・素早い報告と早期回答 ・利用者ニーズの先読み、苦情に発展させない工夫	＜＋＞受付窓口担当課において、定期的に利用勉強会や接遇研修を実施し、近年社会問題になっているカスタマーハラスメントを含む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。 ＜－＞一部の利用者との間で、できないことの説明が当日になって利用者に迷惑をかけたことがあり、クレームであったものの、指定管理者基本協定に基づいて市側に報告していなかった。	窓口対応について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。今後は市への情報共有も早めに対応してもらいたい。

		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
危機管理対策	危機管理体制の確立	①未然の準備 ・非常用発電機の燃料を常備 ・非常用電源系統の整備 ・避難訓練の実施 ・各種保険への加入	<p>良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い</p> <p>＜+＞ 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。</p> <p>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。また、警察による刺股を使用した防犯講習を行うとともに、サービスセンターに刺股を設置し、抑止力として防犯に努めている。</p> <p>＜+＞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。</p> <p>＜+＞公文協の賠償責任保険等に参加し、有事に備えている。</p> <p>＜+＞関係者通用口・オートロックキーを設置し、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。</p> <p>＜+＞監視カメラを設置し、館内状況を把握し防犯対策に繋げている。</p>	<p>良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い</p> <p>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持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されていることから、開設・運営に係る対応についても留意してもらいたい。</p> <p>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ます。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、訓練を継続してほしい。 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。</p> <p>防犯対策について、機器を整備し適切に対応できている。</p>
		②非常時の対応 ・消防署、警察への通報 ・避難誘導の実施 ・北上市、関係機関への連絡 ・臨機応変な対応 ・避難所対応 ・復旧対応	<p>＜+＞地震や台風発生時には、ホール内や諸室、舞台機構や設備、駐車場、敷地外周等を点検し、北上市への状況報告を行った。</p>	<p>非常時の対応として、適切な対応がとられている。</p>
		③緊急連絡網	<p>＜+＞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。</p>	<p>緊急連絡網を備え、緊急時の対応が図られている。</p>
			<p>良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い</p> <p>＜+＞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。 施設利用やチケット販売、アンケート等で個人情報を得る際には、目的を明記し実施している。外部への提供はしていない。</p>	<p>良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い</p> <p>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、適切に取り扱ってもらいたい。 職員研修についても検討してもらいたい。</p>
情報管理	個人情報保護対策	①基本協定書に則り個人情報取扱特記事項を遵守する。 ・利用目的の明示、限定使用 ・外部への提供の制限		
		②個人情報保護責任者の設置	<p>＜+＞設置している。</p>	
		③個人情報保護の措置 ・個人データの入った記憶媒体や紙等の館外持出を禁止し、住所等記載の書類はシュレッダー廃棄。 ・ウィルス対策ソフトの適切な更新	<p>＜+＞記載書類は、随時シュレッダー廃棄を行い、館外への持出禁止を徹底した。</p> <p>＜+＞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。</p>	
		・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、パスワード）	<p>＜+＞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。</p>	
		④研修及び検証 ・職員研修及び個人情報保護責任者によるチェック	<p>＜-＞研修及びチェックは実施していない。</p>	

指定管理施設評価シート

施設名称：樺山歴史の広場	
記入者名：稲瀬町自治協議会 小原みゆき	
指定管理者記入年月日：令和7年4月30日	所管課記入年月日：令和7年5月9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	管理運営に関する基本協定に基づき、広場管理、管内清掃、広場巡回、枝払・間伐、自然林草刈り、吹付芝刈込、道路法面草刈及び張芝雑草抜等を実施した。 市民の学習活動の拠点として、施設の設置目的に即した管理を行った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 樺山歴史の広場条件に基づき、適正な管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適正に施設管理を行っている。支障木の伐採に関しては、年次計画を立てて実施していただいている。引き続き適宜対応の上、管理をお願いしたい。
	市民の平等な利用	自治協議会事務室及び縄文館施設内での名簿等の掲載は最小限にとどめるとともに、外部に流出することのないよう周知徹底を図っている。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	市民が施設を快適に利用できるよう、清掃や芝刈り、草刈りなどを綿密に行った。 軽スポーツなどで施設を有効に利用できるように配慮し環境の整備に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 誰もが来場しやすいよう、快適な環境の整備と明るい対応を心掛けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適正な施設管理・環境整備・来場者対応によりサービス向上を図っている。引き続き、来場者が快適に利用できる環境を維持し、利用の促進を図っていただきたい。
	地域住民や関係団体との連携		<->	
施設管理	適正な維持管理	基本協定の規定に基づき、施設及び備品の維持管理、施設の利用指導及び安全指導を行い、施設の適正な維持管理に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 施設内外の保全・維持管理を進め、危険などところがないように定期的な見回り等を行い、安全確保に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 定期的に施設巡回を行いながら、利用者の安全に配慮し、施設管理を行っている。引き続き適宜対応の上、管理をお願いしたい。
	経費節減等効率的な管理	開館、閉館時間の厳守。 不要な電気料の削減や設備の縮減に努めた。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に関する年度協定に基づき、指定管理委託料の範囲内で、適正な管理運営を行った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 人件費、施設管理費ともに適正な執行を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 定められた指定管理料を適正に執行し、業務を行っている。今後も適正な執行、正確な処理に努めていただきたい。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	自治協議会の担当職員1名、管理人1名を配置して業務を遂行した。 広場管理については、臨時雇用を適切に配置し円滑な運営に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 臨時作業員の雇用について適切に人材を確保し、綿密に施設管理を行うことができています。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 意欲的な管理人を配置し、必要に応じて臨時作業員を雇用する等、適正な施設管理を行う実施体制を整えている。引き続き、適正な職員配置により、施設管理を行っていただきたい。
			<->	
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	来場者の要望を聞き取り、ニーズにあった管理運営を行った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 前年度の事業評価及び住民の要望を反映させている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 利用者の声を聴きながら、サービス向上を図っている。引き続き、来場者のニーズにあった管理運営をお願いしたい。
	クレーム対応の適切さ	クレームがあった場合は、迅速かつ丁寧に対応した。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	管理人及び職員と関係者の緊急連絡網を整備している。 施設設備の緊急時対応マニュアルを周知徹底している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 緊急時における自主防災組織との連携体制をとるなど、対策を構築している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 緊急時連絡網やマニュアルの整備・周知徹底を図っている。引き続き、緊急時に備えて体制を維持していただきたい。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	自治協議会事務室及び縄文館施設内での名簿等の掲載は最小限にとどめるとともに、外部に流出することのないよう周知徹底を図っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 残部資料や名簿等はシュレッター処理を徹底している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 個人情報の取り扱いには注意を払い、保護対策を徹底している。引き続き個人情報の保護に取り組んでいただきたい。
			<->	