

(資料 1-3)

平塚文化芸術ホール・見附台公園

指定管理者自己評価

(令和4年度)

ひらつか文化パートナーズ

平塚文化芸術ホール 業務水準チェックシート：様式6-2

◆光熱水費低減

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
LCEMチームを組成	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
省エネチューニング計画の立案	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
省エネ関連資格者の選任	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
省エネレポートの作成	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
省エネ推進報告会の設置	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○		
日常的な省エネへの取り組み	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	未実施部分は年度内に計画。日常の管理で小まめな省エネを実施。			初年度は3月に省エネ報告会を実施し、省エネレポートをもとに次年度の立案を行う。			日常的な省エネについては、現地巡回時に随時確認を実施。			弊社技術部が現地で施設点検と省エネ打合せを実施。年度で数字をまとめ4月に省エネレポートを提出、実施。				適切に行われている。

◆セルフモニタリング

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
責任者による日常モニタリング	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
館長による定期モニタリング	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
セルフモニタリング委員会の設置	-	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	○		
利用者アンケート調査の実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
要求水準書チェックリストの作成(こちらのシート)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
利用者意見ノート(業務日報)での情報共有	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
ご意見箱の設置	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
ご意見カードの作成	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
覆面調査	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○		
外部モニタリング	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		3年に1回行うことで市と整理済み
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	利用者からのご意見は常時データベースにて職員で共有している。利用者アンケートの回収率を上げる事が今後の課題。			利用者アンケートの書式を変え、回収率が大幅に改善された。四半期モニタリングもこちらのシートで行った。			10月にセルフモニタリング委員会を行い、半期の自己評価をし、各セクションで改善策を話し合った。			3月22日のJV会議でセルフモニタリング委員会を実施し、今年度の実行漏れがないかチェックした。				モニタリングは適切に出来ている。

◆クレーム対応

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
クレーム対応のデータベース化	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
クレームの内容と対応を掲示等で公開	-	-	-	-	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	B			A			A			A				A
評価コメント	日々、利用者や来場者の意見とその対応をご意見カード(データベース)にまとめている。クレーム対応の掲示板での公開は市と調整中。			いただいたご意見からの回答を8月から館内に掲示した。クレーム等はご意見カードでデータベース化して全職員が閲覧できるようにしている。			貸館利用者からの意見とその回答は館内掲示。クレーム等はご意見カードでデータベース化して全職員が閲覧できるようにしている。			貸館利用者からの意見とその回答は館内掲示。クレーム等はご意見カードでデータベース化して全職員が閲覧できるようにしている。				公園や館内共有部に関するクレームが多いが、都度ルールの見直しを行い、改善が進んでいる。

◆運営改善委員会「みっけ会」の設置

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
「みっけ会」の設置	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
自己評価	B			B			B			B				B
評価コメント	委員会の内容と参加者を検討中			責任者会議で開催時期と内容の検討を行い、市へ提案中。			今年度は開館初年度という事もあり、会に参加する団体を見定める期間とし、来年度からみっけ会を開催する方向。			1年間運営をして、利用者のご意見等の集約もできたので、それをもとに会の開催内容を市と協議していく。				設置に向けた準備段階にとどまった。

地元への貢献

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
地元催事への協力・協賛・支援	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-		
自己評価	B			B			B			B				B
評価コメント	該当イベントなし			七夕まつりのパンプアート施設の設営支援(エントランス)			該当イベントなし			該当イベントなし				コロナ影響により地元催事が少なく、七夕まつりへの協力にとどまった。

月次チェック	○実施済 △実施したが該当なし -未実施
自己評価	A: 指摘事項がなく、当該項目全体が良好である B: 軽微な指摘事項があるものの、当該項目全体としては許容範囲にある C: 軽微な指摘事項が認められ、当該項目への支障が懸念される D: 指摘事項があり、利便性を欠くか、支障があるとみなす事態 E: 重大な指摘事項がある

平塚文化芸術ホール 業務水準チェックシート：様式6-3(1)

◆維持管理現場支援機能

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
技術支援センター	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
品質管理センター	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
緊急連絡センター	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	バックオフィスからのサポート体制を構築。			24時間緊急対応を継続実施。			12月に品質管理部にて建築物環境衛生の教育を実施			品質管理部によるA重油取扱研修を実施				適切に行われている。

◆サービス向上に資する人員配置

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
賑わい創出担当による賑わいつくりに関する提案	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
賑わい創出担当による市民の共働・連携につながる関係づくり	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	チケットサービス店舗募集SUPPORTERS制度イベント参加と関係づくり			PLAYERSによるオープンライブの推進、PATRERSの募集開始、まち活隊との連携検討、キチキチイベント参加			商店街連合会の店舗へのポスター掲示依頼、PARTNERS候補への働きかけ、囲碁祭りでの囲碁コーナーへの来場者誘導の連携実施。			来年度SUPPORTERS募集、ひらつな祭との連携絵画展、東海大学との連携推進、人魚原画展示など				賑わい創出担当(事業プロデューサー)を中心に、提案どおりのアプローチや連携事業を実施した。

◆繁忙期の対応

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
県内類似施設より人材を補填	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△		
自己評価	B			B			B			B				B
評価コメント	本会議等で情報を共有しながら備えてはいたが、実際の稼働はなかった。(他館への人材補填実績はあり)			代表企業が運営している他館の技術者を受け入れ、研修を実施			引き続き本社担当部署と連携しながら備えている状況。現場レベルで技術者の研修・交流を実施。			引き続き本社担当部署と連携しながら備えている状況。現場技術者の研修・交流を定期的実施。				コロナ影響により繁忙期自体がなかった。繁忙に備えた交流・研修は行った。

◆個人情報の取り扱い

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
コンプライアンス研修の実施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○		
個人情報保護規定の作成	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
個人情報書類は鍵付き棚に保管	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
個人情報データのアクセス権制限	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
個人情報管理台帳の作成	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
個人情報保護研修の実施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○		
外部講師による研修	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○		
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	個人情報の管理は提案書通りに行われている。研修は2~3月頃に実施予定。			7月に規程の見直しを行い、警察への情報提供の条文の改定を市へ提案した。			個人情報の管理は提案書通りに行われている。			3/20にコンプライアンス研修と個人情報保護研修を実施した。				規程の運用や研修の実施など適切に出来ている。また書類は鍵付き棚に保管するなど施策も出来ている。

◆非常時等の危機管理対応

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
2タイプの緊急対応マニュアルの整備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
災害リスクレポートの作成	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△		
非常時研修の実施	-	-	-	-	○	-	-	-	△	○	-	○		
3段階のバックアップ機能の構築	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	B			A			A			A				A
評価コメント	レッドファイル、ブルーファイルは出力し管理室で保管中。今後必要に応じて都度改定。			8/15に自衛消防訓練実施。			12/20に館長が自衛消防業務講習を受講。12月に緊急対応マニュアルを見直し、緊急連絡網を再整備した。			1月と3月に救命講習、3月に消防署と合同の大規模消防訓練を実施した。また、3/8には公文協開催の新型コロナウイルスに関する研修会に参加した。				適切に行われている。

◆OJT

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
類似施設でのOJT	△	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○		
現場責任者によるOJT	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	指定管理者各本社でのOJT及び責任者によるOJTも随時実施している。			8/26渋谷キャスト、9/1鶴見区民文化センターでのOJT開催			10/13に瀬谷区民文化センター、11/20~22、12/6・7、12~14、21・22に西神中央ホールにてOJT開催。			1/13、2/6に瀬谷区民文化センターにてOJT開催。				他館でのOJTが活発に行われている。また責任者によるOJTも適切に行われている。

月次チェック	○実施済 △実施したが該当なし -未実施
自己評価	A: 指摘事項がなく、当該項目全体が良好である B: 軽微な指摘事項があるものの、当該項目全体としては許容範囲にある C: 軽微な指摘事項が認められ、当該項目への支障が懸念される D: 指摘事項があり、利便性を欠くか、支障があるとみなす事態 E: 重大な指摘事項がある

平塚文化芸術ホール 業務水準チェックシート：様式6-3(2)

◆業務従事者の配置要件

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
館長	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
ホール機能運営責任者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
貸館機能運営責任者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
貸館業務担当者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
舞台業務責任者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
舞台業務担当者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
文化事業担当者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
維持管理業務責任者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
設備業務担当者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
清掃業務責任者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
清掃業務担当者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
植物管理責任者	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	提案書通りの人員が配置されている。			提案書通りの人員が配置されている。			提案書通りの人員が配置されている。			提案書通りの人員が配置されている。				適切な人員配置が来ている。

◆業務従事者配置計画

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
館長とホール機能運営責任者ほどちらか1名が毎日に出勤	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
貸館責任者と貸館担当者、文化事業担当者、受付アルバイトで常時4名以上	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
受付アルバイトは朝昼夜の3交代制	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
舞台責任者と担当者は大ホール2名、多目的ホール1名を基本として配置	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
維持管理責任者と担当者を総員2名配置	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
清掃責任者と担当者を総員4名配置	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
8:45以降は運営2名、受付2名を配置	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
開館前の利用時は運営業務従事者が立ち会う	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	△		
閉館時は運営業務従事者2名配置	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
閉館後の利用時は運営業務従事者が立ち会う	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	△		
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	提案書通りのシフトで実施。6月はNHKの延長利用に対応した。			提案書通りのシフトで実施。			11月にホールの延長利用に対応した。			提案書通りのシフトで実施。				提案通り適切に配置できている。

月次チェック	○実施済 △実施したが該当なし -未実施
自己評価	A: 指摘事項がなく、当該項目全体が良好である B: 軽微な指摘事項があるものの、当該項目全体としては許容範囲にある C: 軽微な指摘事項が認められ、当該項目への支障が懸念される D: 指摘事項があり、利便性を欠くか、支障があるとみなす事態 E: 重大な指摘事項がある

平塚文化芸術ホール 業務水準チェックシート： 様式6-4

◆施設管理業務

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
設備の劣化予測を踏えた保守・点検・修繕計画の立案	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
図面をデータベースに蓄積し、一元管理	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	○		
点検作業タブレット端末の導入	△	△	△	△	△	△	△	△	△	○	○	○		
清掃クレームを未然に防ぐ予防保全管理の遂行	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
多数の利用者が見込まれる公演開催時は巡回清掃を強化	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
機械警備で侵入・設備異常・火災警報の受信時は約10分で駆けつける	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
死角箇所を調査し、ハザードマップを作成	-	-	-	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	B			A			A			A				A
評価コメント	図面のweb保管化、点検作業のタブレット化については運用開始に向け準備中。			7月ハザードマップを製作。従事者で共有した。			年間計画に沿った保守管理を実施。不備があれば修繕を立案。			図面をNKConnectに保管し一元管理を実施。スマートフォンを活用した点検作業を実施。				適切に行われている。

◆備品管理業務

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
全ての備品に番号を付与し、管理台帳で管理	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	○		
棚卸しと管理状態チェック	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-	○		
自己評価	B			B			B			B				A
評価コメント	現状、市指定の備品番号リストができていないので、備品リストによる管理を行っている。			市付番の備品番号を付番前の備品リストと照合し、管理台帳を作成中。			引き続き備品管理台帳を作成中。舞台備品については機器構成表に基づき棚卸を実施。			備品管理台帳を作成し、それを基にした棚卸を実施。				適切に行われている。

◆修繕

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
長期修繕計画の立案	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
施設・設備の劣化点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
1級建築士やBELCA認定技術者等による建物診断実施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
修繕記録をデータベース化し、一元管理	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
修繕・更新管理部会	-	○	-	○	-	○	-	○	-	○	-	○		
ホール修繕実施マニュアル作成	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		市へ事業期間終了6か月前までに提出
自己評価	B			A			A			A				A
評価コメント	修繕計画は立案済み。社内の専門部署にて計画通り見直し・修正を実施。			2か月ごとの修繕・更新管理部会を開催。			劣化点検は常駐者にて実施済み。2月に技術者による点検を予定。			劣化点検は常駐者にて実施済み。2月に弊社技術部が現地で施設点検実施。				適切に行われている。

◆省エネや省資源に配慮した業務の工夫

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
ISO50001に準拠したエネルギーマネジメントシステムの構築	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
省エネチューニングの実施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
省エネレポートの作成	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
省エネ対策の見える化	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
業務開始時から事業期間の省エネ実績	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ISO14001に基づく維持管理研修	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	○	-		
環境負荷の低い物品の調達	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
環境への影響のない洗剤・ワックス等の使用	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
IPMシステムによる害虫防除	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	B			A			A			A				A
評価コメント	省エネについては日常管理の中で対応中。チューニング、レポートは専門部署で対応予定。			7/27品質管理部による環境配慮研修を実施。			省エネレポートは3月に作成予定。次年度の省エネ運用に活用する。			2/27EM担当による省エネ研修を実施。年度で数字をまとめ4月に省エネレポートを提出予定。				適切に行われている。

◆ホール施設ならではの管理マニュアル策定

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
マニュアル策定	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
マニュアル内容熟知研修	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	○		
自己評価	B			A			A			A				A
評価コメント	ベースとなるものはあるが、JVごとに内容の精査を行い成果物として完成させる。			ならではのマニュアルを作成し従事者で読み合わせを実施。			マニュアルについては必要に応じて責任者会議で検証を実施。			ならではのマニュアルに従事者で読み合わせを実施。				適切に行われている。

月次チェック	○実施済 △実施したが該当なし -未実施
自己評価	A: 指摘事項がなく、当該項目全体が良好である B: 軽微な指摘事項があるものの、当該項目全体としては許容範囲にある C: 軽微な指摘事項が認められ、当該項目への支障が懸念される D: 指摘事項があり、利便性を欠くか、支障があるとみなす事態 E: 重大な指摘事項がある

平塚文化芸術ホール 業務水準チェックシート：様式6-5

◆公園の管理業務

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
公園日常点検表とコンディションチェックシート の作成	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
遊具の日常点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
遊具の定期点検	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-		
自然災害に対する確実な事前準備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
樹木カルテの作成	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○		
大規模イベント開催前に剪定と除草実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
樹木医による現地診断	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○		
芝生管理	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
園路・広場の清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
トイレ清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	芝生の状態は密度低下もなく良い状態を維持している。植栽は根付き、生育は向上している。			芝生は厳しい暑さが続いたが、灌水を適宜行い乾燥は防がれ、密度を維持している。			芝生の生育期が終わり、多くの踏圧によって葉は擦り減っているが裸地には至っていない。			芝生の管理においては、季節ごとに適切な作業を行うことができています。遊具・樹木は特に問題なし。				適切に行われている。

◆公園の修繕・更新業務と記録方法

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
長期修繕計画の作成	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-		
遊具修繕・更新計画会議	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-		
修繕記録の一元管理	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-		
遊具の点検	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-		
遊具の修繕記録	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-		
遊具の点検報告書	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-		
自己評価	B			B			B			A				A
評価コメント	開館後、特に問題なし。			特に問題なし。			特に問題なし。			公園施設製品整備技士、公園施設製品安全管理士による遊具点検を実施し、特に問題なし。				適切に行われている。

◆地域と連携

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
地域の子供やボランティアとともに緑化活動実施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ひらつかまつりチームの組成	-	-	-	△	-	△	-	-	-	-	-	-		
見附台周辺地区のゴミ拾い活動	-	-	-	△	-	△	-	-	-	-	-	-		
ホール・公園内の警備巡回・人の目による監視	-	-	-	○	-	○	-	-	-	-	-	-		
自己評価	B			B			B			B				B
評価コメント	該当するイベントなし			まつりチームの組成はなかったが、職員一丸となって七夕まつりのサポートは行った。			該当するイベントなし			緑化活動は平塚養護学校と調整中。				コロナ禍において具体的な成果に乏しかった。

月次チェック	○実施済 △実施したが該当なし -未実施
自己評価	A: 指摘事項がなく、当該項目全体が良好である B: 軽微な指摘事項があるものの、当該項目全体としては許容範囲にある C: 軽微な指摘事項が認められ、当該項目への支障が懸念される D: 指摘事項があり、利便性を欠くか、支障があるとみなす事態 E: 重大な指摘事項がある

平塚文化芸術ホール 業務水準チェックシート：様式6-6

◆予約の受け付け

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
予約システム操作用パソコンの設置 (チケット販売用パソコン)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
受付にタブレット端末を常備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
予約手続きガイドの作成	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	予約システム操作用PCの設置をチケット用に変更。その他開館時より設置済み			予約システム操作用PCの設置をチケット用に変更。その他開館時より設置済み			予約システム操作用PCの設置をチケット用に変更。その他開館時より設置済み			予約システム操作用PCの設置をチケット用に変更。その他開館時より設置済み				予約の受付は適切に出来ている。

◆窓口対応研修

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
舞台技術研修	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-		
機器取り扱い研修	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-		
個人情報保護研修	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○		
人権研修・コンプライアンス研修	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○		
介助・救命研修	-	-	-	-	○	-	-	-	-	○	-	○		
接遇・マナー研修	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-		
レセプション研修(チケット販売研修)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○		
貸館業務マニュアル研修	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-	○		
自己評価	B			A			B			A				A
評価コメント	8月と2月に研修を行う予定で調整中。			8/15に介助及びマナー研修実施			1月に貸館従事者対象研修、3月に全従業員対象の研修を行う予定で調整中。			1/16と3/20に各種研修を実施した。				計画されていた窓口対応研修は適切に出来ている。

◆窓口サービス(件数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
消耗品や事務備品の貸し出し	3	13	11	16	26	23	30	33	30	24	35	28	272	
車椅子、ベビーカーの貸し出し	1	1	1	0	0	0	9	1	3	0	3	0	19	
充電器の貸し出し	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	4	
加湿器、除湿器の貸し出し	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3	
ホール受付セッティングサービス	3	13	4	15	15	14	14	28	29	20	20	34	209	
ポスター印刷代行サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ゴミ処理代行サービス	1	5	2	2	3	6	3	4	1	0	3	1	31	利用件数をカウント
ケータリング、機材等手配代行サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
夜間荷物預かりサービス	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3	
自己評価	B			A			A			A				A
評価コメント	必要な貸出備品は導入済みでニーズに応じ随時追加している。その他も対応準備できている。			必要な貸出備品は導入済みでニーズに応じ随時追加している。その他も対応準備できている。			必要な貸出備品は導入済みでニーズに応じ随時追加している。その他も対応準備できている。			必要な貸出備品は導入済みでニーズに応じ随時追加している。その他も対応準備できている。				提案した窓口サービスは適切に出来ている。

◆その他サービス(件数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
キッズルーム・授乳室専用リーフレット作成	-	-	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
情報交換掲示スペースの設置	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
利用者の活動状況、イベント開催情報をホームページに掲載	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
撮影利用の誘致	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	
撮影利用専用の利用手続きマニュアルの整備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
延長利用、前倒し利用の柔軟な対応	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	
当ホール開催公演のチケット販売代行(無料)	2	5	2	2	0	2	4	1	3	0	0	0	21	
販売するチケット情報を情報誌やホームページに掲載	2	2	7	7	9	7	4	13	13	10	8	3	85	
コンシェルジュ制度導入	-	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	B			B			A			A				A
評価コメント	チケット委託販売は順調に利用されている。6月はNHKの延長利用に対応した。6月から一般の方向への施設見学会を月1回程度実施。			コンシェルジュサービスとして利用者へ仕出し弁当の紹介を行った。湘南ONNIに大ホールからネット配信ができる回線を提供してもらい、催事を生配信できる環境を整えた。			チケット委託販売ではラスカニューイヤークンサートでは393枚、湘南ひらつか寄席では180枚を販売した。			希望される利用者にはホームページや情報誌において、公演情報等の掲載を行い対応した。				提案した窓口サービスは適切に出来ている。

◆施設利用・受付業務に関する提案

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	備考
開館後3年間の平均利用率(%)	41.6%	49.3%	44.4%	51.8%	53.7%	54.7%	64.9%	58.9%	56.3%	54.4%	55.5%	57.6%	53.6%	キッズルーム含む
利用者満足度調査(%)	75.0%	86.4%	68.2%	93.1%	90.2%	91.0%	91.1%	93.7%	86.7%	96.1%	92.9%	90.8%	87.9%	利用者アンケートのほぼ満足以上の割合
自己評価	B			B			B			B				B
評価コメント	和室・文化芸術支援室の稼働率向上が課題。初めての利用者が多く、要望・改善のご意見が多い。アンケートの回収率も悪いので、今後改善する。			7月から利用者アンケートの書式変更や記載の声掛けを積極的にし、回収率が大幅に増えた。和室と文化芸術支援室の利用率が低く、全体平均に影響している。			和室と文化芸術支援室の利用率が低く、全体平均に影響している。			和室と文化芸術支援室の利用率が低く、全体平均に影響している。利用者満足度は高水準を維持できている。				コロナ影響のため第一四半期は稼働率が低かったが、下期から上昇傾向となってきた。アンケート満足度も高いので、これを維持しながら利用増に努めていきたい。

平塚文化芸術ホール 業務水準チェックシート：様式6-7

◆文化事業職員の研修

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
社内外から講師を呼び開催する勉強会	○	○	○	○	○	○	-	○	○	○	○	○		
自己評価	A			A			A			A				A
評価コメント	勉強会の形式は様々だが、社内の各種情報の共有化、外部講師を招いた劇場セミナーなどを継続的に実施中			勉強会の形式は様々だが、社内の各種情報の共有化、他ホールでのイベント現場サポート研修などを継続的に実施中			西神中央ホールの事業運営の研修。アートマネジメント学会のフォーラム参加			芸団協の契約セミナー、社内の公共施設の運営勉強会、長久手文化の家セミナーなど				社内外の研修や勉強会を継続的に実施している。

◆主催事業及び自主事業

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
シーズンに合わせた新たなフェスティバル開催	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
4大フェスティバルの実行委員会を組織し、助成金・協賛金等の資金獲得	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
地元アーティストや市民による空間演出・ライブ開催	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
公園でのビアガーデンや地元食材を使ったイベント開催	-	-	-	-	○	-	○	○	-	-	-	○		
市民が「初めて」に出会える実演芸術上演	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
演技や舞台技術等のワークショップ開催	○	○	○	-	-	○	-	○	-	-	-	-		
市民サービスの向上に効果的な事業の実施	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
各種コーナーの設置	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
自己評価	B			B			B			B				B
評価コメント	4大フェスは平塚市、地元の団体などの理解と連携が必須であり、慎重で丁寧な準備と時間が必要			8/27ベルマーレのスポーツイベントを公園で開催。地元のキッチンカー出店			10/2スポーツマルシェ、11/5-6LEGENDで地元キッチンカー出店。11/23演劇WS開催。			オープンライブ、ひらつな祭連携、駄菓子屋ロック春祭りなど。				市や地域の協力が必要な4大フェスティバルを除き、提案書に沿った事業を継続的に実施している。

◆湘南ベルマーレとの連携

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
ベルマーレワンダーランドとの連携	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
スポーツ教室等の定期開催	-	-	-	-	○	-	○	-	-	-	-	-		
スポーツ文化に触れられる空間の提供	-	-	-	-	○	-	○	-	-	-	○	-		
公園での飲食イベントや館内でベルマーレ展の開催	-	-	-	-	-	-	○	-	-	-	○	-		
サポーター等の来街者に向け施設情報を発信	-	-	-	○	○	-	-	-	-	-	-	-		
RIZAPとの連携による健康づくりの拠点	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
自己評価	B			B			A			A				A
評価コメント	ベルマーレやRAIZAP側の諸事情等により実施が困難な事業もあり。但し8月以降で3本の連携企画を準備中			8/27ベルマーレのスポーツイベントを開催。その広報を通じて施設情報を発信。			10/2スポーツマルシェ開催にてキッチンカーも出店。10/21-23に健康教室を開催。			ベルマーレ展の開催				コロナ禍や提案時とは状況が変わったことにより実施できない事業を除き、概ね連携を図れた。

◆高齢者や障がい者の垣根を超えたプログラムの推進

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
高齢者や障がい者も楽しめるプログラムや市の魅力を発信	-	-	-	-	-	-	-	○	-	○	-	-		
市内のハンディキャップを持つ人々と一緒に創造・共同するプログラムを展開	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-	○	-		
自己評価	B			B			A			A				A
評価コメント	HANDSIGNとSLOW LABELとも事業連携の候補として条件、日程など調整して判断。実現が難しい場合は、別の社会包摂向けプログラムを模索。			11月開催の要求水準「大ホールを使った多様な市民向け公演」の中で具体的なプログラムを準備中。			11/3ドンマイフェス開催。11/5-6LEGEND(共催事業)にてHANDSIGNと連携。			1/8オープンシアター、2/11のオープンライブでのつるかめ社中の実演				要求水準に沿った事業の企画において、高齢者や障がい者の垣根を超えたプログラムを実施できた。

月次チェック	○実施済 △実施したが該当なし -未実施
自己評価	A: 指摘事項がなく、当該項目全体が良好である B: 軽微な指摘事項があるものの、当該項目全体としては許容範囲にある C: 軽微な指摘事項が認められ、当該項目への支障が懸念される D: 指摘事項があり、利便性を欠くか、支障があるとみなす事態 E: 重大な指摘事項がある