

令和5年度ひらつか文化芸術ホール及び見附台公園の維持管理・運営にかかるモニタリング二次評価の評価結果

1 業務水準チェックシート（セルフモニタリング）についての第二次評価

項目	指定 管理者 評価	市評価	評価の理由
光熱水費低減	A	A	日常的な省エネの取組やエネルギーレポートの作成など光熱水費低減に向けた取り組みがされている。
セルフモニタリング	A	A	定期的なセルフモニタリングの実施や利用者アンケート、意見箱の設置などの対応が適切に行われている。
クレーム対応	A	A	クレームのデータベース化と、館内掲示による利用者への見える化がされている。クレーム等に対応したルールの見直しなどを進めている。
運営改善委員会「みっけ会」の設置	B	B	利用者のアンケート、意見箱、直接のご意見に対応し運営の改善を行っているが、「みっけ会」の設置にはいたっていない。
地元への貢献	A	A	湘南よさこい祭り、湘南ひらつか七夕まつりの開催支援や、ひらつな祭との連携展示開催により地元催事へに協力ができている。
維持管理現場支援機能	A	A	保守点検の支援、24時間緊急対応の体制確保や品質管理に関する年2回の研修などが適切に実施されている。
サービス向上に資する人員配置	A	A	賑わい創出担当を配置して、チケットサービス制度や SUPPORTERS 制度による市民ボランティアの参加、PLAYERS 制度によるオープンライブの開催、PARTNERS 制度による企業団体からの支援を実施し、市民や地域との連携を深めた。また、県民ホールと連携したホール紹介動画の撮影協力や、平塚市美術館特別展の連携展示、ひらつな祭の連携企画など中心商業地や地域イベント等との連携協力や賑わい創出を進めた。

項目	指定 管理者 評価	市評価	評価の理由
繁忙期の対応	A	A	繁忙期に他館から応援人材を補填する体制が構築されている。
個人情報の取り扱い	A	A	個人情報保護規程を定期的に見直し、適切な管理が行われている。
非常時等の危機管理対応	A	A	大規模災害時を含めた2種類の緊急対応マニュアルを作成し、消防訓練等の訓練研修を適切に実施している。傷病者発生時に適切に対応をしている。
OJT	A	A	各業務責任者によるOJTのほか、他館でのOJTを多く実施している。
業務従事者の配置要件	A	A	提案どおりの適切な人員配置がされている。
業務従事者配置計画	A	A	提案どおりの適切な人数の人員配置がされている。
施設管理業務	A	A	事業者の専門性を活かした保守点検が実施され、警備、清掃も適切に実施されている。
備品管理業務	A	A	備品管理台帳が作成され、年2回の棚卸など適切に管理されている。
修繕	A	A	長期修繕計画が立案され、定期的な劣化点検や2か月ごとの修繕・更新管理部会を開催している。
省エネや省資源に配慮した業務の工夫	A	A	日常的な省エネの取組を実施し、令和6年4月に令和5年度の年間エネルギーレポートが提出され、空調設備や排気ファンについての省エネ運用案が示されるなど適切な省エネの取組がされている。
ホール施設ならではの管理マニュアルの策定	A	A	ホール施設に特化した管理マニュアルが作成され、マニュアル内容の熟知に向けた研修が年2回実施されている。
公園の管理業務	A	A	遊具点検、樹木や芝生の管理、園内・トイレ清掃が適切に実施されていて、樹木や遊具に特に大きな問題がおきていない。

項目	指定 管理者 評価	市評価	評価の理由
公園の修繕・更新業務と記録方法	A	A	遊具の日常点検に加え、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適切に記録している。
地域と連携	A	A	館内・公園での巡回や地域のごみ拾いを定期的の実施したほか、七夕まつりのイベント案内や、近隣学校と協働で花苗の植え付けを行った。
予約の受け付け	A	A	チケット販売用のパソコンを窓口を設置し、座席の指定などを分かりやすく案内している。貸館利用受付では、利用案内のパンフレットを作成して適切に予約受付を行っている。
窓口対応研修	A	A	受付窓口対応に関する研修が計画どおり実施されている。
窓口サービス	A	A	物品の貸出や、受付セッティング、ごみ処理代行などのサービスが実施されている。
その他サービス	A	A	チケット販売代行やイベント情報のホームページ等への掲載などのサービスが実施されているほか、利用者のニーズに合わせた施設見学会を開催する等工夫がされている。
施設利用・受付業務に関する提案	B	B	各室の利用率は 61.2%と事業計画で示した利用率の目標 61.5%が達成できなかったが令和 4 年度から向上した。利用者アンケートでの満足度調査では、満足・ほぼ満足の割合が 93.4%で高い水準となった。 また、諸室の利用予約を当日まで可能にするなど利用率向上のための対策を実施した。
文化事業職員の研修	A	A	外部講師を招いた劇場セミナーや、外部セミナー等への参加など、継続的に研修や勉強会を実施している。

項目	指定 管理者 評価	市評価	評価の理由
主催事業及び自主事業	A	A	提案にあった4大フェスティバルについては、令和7年度実施に向け調整中であるが、多様な実演芸術の上演、地元アーティストを活用したオープンライブの実施、隣接する見附台公園を活用した賑わい創出イベント等を実施した。また、施設内のオープンスペースを使った日常的に利用できるコーナーを整備した。文化芸術の鑑賞体験や多くの賑わいを創出している。
湘南ベルマーレとの連携	B	B	ベルマーレと連携した新シーズンユニフォームの展示を実施したが、イベントの連携には至らなかった。
高齢者や障がい者の垣根を超えたプログラムの推進	B	A	多様な主体が参加する「This is me!これが私!200人によるゴスペルコーラス」に障がい者や公募で集まった市民クワイアが参加したほか、オープンライブNEXTでは高齢者中心の団体が複数出演したり、近隣の放課後等デイサービス施設との連携によるクリスマスアート展示などを実施した。

【評価基準】

評価	評価基準
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

2 市独自の視点での評価

評価項目	評価の視点	評価	評価の理由
1 基本的な考え方・姿勢	・施設の設置目的や特性等を理解して、事業者が持つノウハウ等の強みを活かした創意工夫を行う姿勢が見られるか。	A	施設の設計建設時から参画し、施設の設置目的や特性を十分に理解して、維持管理・運営を実施している。 また、各社が持つ他館等での実績やノウハウを活かして、創意工夫を行う姿勢が見られる。
2 サービス向上及び利用促進の取り組み	・利用者サービスの向上や地域の活性化につながる取り組みをしているか。 ・適切な接客対応、公平公正な利用を確保しているか。 ・利用者ニーズを把握してサービスの課題を改善しているか。 ・苦情処理の適切な対応をしているか。 ・積極的な情報発信により、利便性の向上や利用者増に向けた取り組みをしているか。	A	利用者アンケートや意見箱等を通じて、利用者のニーズを把握しサービスの向上に取り組んでいる。苦情や意見についてはリスト化しスタッフ間で共有するとともに、苦情や意見に対する対応を施設内に掲示することで見える化を図っている。 接客対応、施設利用については公平公正に適切に行われている。 利用者ニーズに合わせて、諸室の利用予約を当日まで可能にした。 利用者アンケートでの満足度が昨年度の 87.9%から 93.4%に向上し、高い評価を維持している。 また、毎月発行の情報誌「ミツカル」や、ホームページ、SNS 等を活用した情報発信を積極的に実施している。

評価項目	評価の視点	評価	評価の理由
3 文化芸術に関する事業の実施	・多様な利用者が参加しやすい様々なジャンルの事業や、年齢や障がいの有無、国籍などを問わず参加できる事業を実施しているか。 ・市内の文化芸術活動の担い手の育成を図っているか。	A	年間を通して、芸術文化事業として公演11事業、普及振興事業として、公演5事業、ワークショップ6事業、オープンライブ16事業、賑わい創出事業23事業を実施し、22,989人が参加した。 特に、「This is me!これが私!200人によるゴスペルコーラス」では障がいのある方が出演者として参加したり、一般公募の市民クワイアなど多様な利用者が参加しやすい事業を実施している。 また、オープンライブではNEXTシリーズとして、市内中心に公募で選ばれた10組のアーティストや団体が出演し、エントランスギャラリーアート展では6人の作家が展示をするなど文化芸術活動の担い手の育成につながった。
4 賑わいの創出	・ホールや見附台公園を利用して、多世代や市内外の人が交流できる場づくりや賑わいの創出をしているか。 ・公演やイベントが無い時でも、気軽に立ち寄ることができる居場所づくりをしているか。	A	賑わい創出事業として、キッズルームでの絵本や紙芝居講座や、エントランスギャラリーでのアート展、公演や地域イベント等に関連する展示、見附台公園を活用したイベント等の実施など多様で参加しやすいイベントを多く開催し、9,264人の参加によるホールや周辺への賑わいが創出された。 また、館内のオープンスペースやキッズルームを活用した、日常的に立ち寄れるコーナーの整備により、学生を中心に、小さな子どもを連れた方から大人まで多くの方が居場所として利用され、公演やイベントが無い時でも賑わいが生み出されている。

評価項目	評価の視点	評価	評価の理由
5 施設の維持管理等	・施設及び設備の保守点検や備品管理、清掃等、法令を遵守した適切な維持管理をしているか。 ・省エネルギー対策やごみ減量化など環境法令を踏まえた環境負荷低減への取り組みをしているか。 ・業務の一部外部委託をする場合、履行の確認等管理指導体制を整えているか。	A	平塚文化芸術ホール、見附台公園ともに施設設備の保守点検や備品管理、清掃等が適切に実施されている。また、構成企業の専門性を活かして、省エネルギーの取組が実施され、次年度に向けた更なる省エネに向けた運用が計画されている。 業務の一部外部委託については、適切に市に報告がされていて、管理指導体制も確保されている。
6 緊急時の対応等	・緊急時、災害時の体制やマニュアルが整備され、有事に備えた訓練や研修を実施しているか。 ・安全管理、衛生管理、危機管理等を徹底しているか。	A	大規模災害時を含めた2種類の緊急対応マニュアルを作成し、消防訓練等の訓練研修を適切に実施している。傷病者発生時に適切に対応をしている。
7 職員配置等	・実施業務に即した適切な人員を配置しているか。 ・研修やOJTによる人材育成が効果的に実施しているか。	A	適切な能力、人数の人員が配置されている。 コンプライアンス、個人情報、接遇などの全従業員対象の研修から、各業務ごとの研修、OJTによる人材育成が適切に行われている。

評価項目	評価の視点	評価	評価の理由
8 市、関係機関、地域団体との連携協力体制	・市と定期的な協議をしているか。 ・関係機関や地域団体等との連携を図る取り組みをしているか。	A	月1回の維持管理運営部会における協議のほか、随時の電話等による協議など市所管課との密接な連絡協議体制がとられている。 また、地元自治会や、警察、教育委員会など関係機関と維持管理運営に係る課題等について連携して対応している。
9 法令遵守や個人情報保護、情報公開に対する適切な対応	・法令遵守に対する職員の意識啓発や研修を実施しているか。 ・個人情報保護の規定が整備し、適切な運用をしているか。 ・情報公開の規定等を整備し、適切な運用をしているか。	A	全従業員を対象としてコンプライアンス研修、個人情報保護研修を年1回実施するとともに、新人職員に入職時に研修を実施している。個人情報保護規程、情報公開規程等の規定を整備して、定期的に見直しを行うなど適切に運用している。
10 適切な経理事務とコスト縮減等	・通帳や印鑑を適切に管理しているか。 ・民間のノウハウが発揮され、効率的な管理運営やコスト縮減、利用者増加に向けた工夫をしているか。 ・指定管理料に係る会計処理と自主事業にかかる会計処理を分けているか。	A	平塚文化芸術ホール施設使用料、見附台公園施設使用料、主催事業参加費を管理する口座を分けて適切に管理されている。 民間のノウハウを活かして、効率的な維持管理が行われている。また、大ホールについて催事内容ごとに標準的な使用備品のリストと金額を示すなど利用者の利便性に配慮した利用案内がされている。 指定管理料に係る会計処理と自主事業に係る会計処理を分けて収支決算書に記載されている。

【評価基準】

評価	評価の基準
A＋	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある
A	継続的に適切・良好である
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである
－	水準に達していない