

# 管理運営状況等評価票

|       |                    |          |              |
|-------|--------------------|----------|--------------|
| 施設名   | 秋田県総合生活文化会館(アトリオン) |          |              |
| 指定管理者 | 厚生ビル管理株式会社         |          |              |
| 作成者   | 藤原 芳博              | 作成日      | 令和3年4月30日    |
| 確認者   | 観光文化スポーツ部文化振興課     | 調整・文化振興班 |              |
| 職氏名   | 副主幹 安田友也           | TEL      | 018-860-1530 |

## 1 施設の概要

|                  |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |         |           |        |           |
|------------------|--------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-----------|--------|-----------|
| 設置年              | 平成 1 年 | 営業期間・時間 | 秋田県総合生活文化会館条例施行規則により定める                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |         |           |        |           |
| 設置目的             |        |         | 県民生活の向上及び文化の発展を図るため、芸術文化に関する鑑賞機会の提供及び活動の場を提供する。                                                                                                                                                                                                                                                        |           |         |           |        |           |
| 指定管理業務の内容        |        |         | ① 管理運営業務<br>② 施設・設備の維持管理業務<br>③ 施設等使用許可業務<br>④ 貸館関連業務<br>⑤ 文化振興業務                                                                                                                                                                                                                                      |           |         |           |        |           |
| 自主事業の実施状況        |        |         | ① アウトリーチ型事業～訪問演奏会「アトリオンがやってきた！」の継続 6回7校<br>② 人材育成事業～アトリオン少年少女合唱団の運営 秋田県産米の新品種「サキホコレ」のPRソングの歌唱を受託しPRイベントで披露、ミニコンサートの開催<br>③ 受託事業 ～ジャパン・ライブエール・プロジェクトinあきた「あきた音楽の祭典」を受託、2日間にわたって県内演奏家による公演実施<br>④ 4台ピアノ弾き比べ～コロナ禍により稼働率の下がった重要物品であるコンサートグランドピアノの活用を図るとともに、県内演奏家に演奏機会を提供するため、音楽ホール備え付けの4台のピアノを弾き比べできる企画を実施 |           |         |           |        |           |
| 直近3年の年間利用者数      |        |         | H30                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 266,376 人 | H31     | 220,083 人 | R2     | 83,330 人  |
| 直近3年の年間料金収入      |        |         | H30                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 43,308 千円 | H31     | 37,258 千円 | R2     | 29,401 千円 |
| 直近5年の収支決算(単位:千円) |        |         | H28                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | H29       | H30     | H31       | R2     |           |
| 収入計              |        |         | 93,072                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 99,823    | 104,892 | 83,571    | 75,772 |           |
| (内訳)利用料収入        |        |         | 37,647                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 44,619    | 43,308  | 37,258    | 29,401 |           |
| 指定管理料            |        |         | 34,377                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 34,377    | 34,377  | 34,377    | 42,124 |           |
| その他収入            |        |         | 21,048                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 20,827    | 27,207  | 11,936    | 4,247  |           |
| 支出計              |        |         | 98,484                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 99,625    | 106,738 | 85,952    | 69,214 |           |
| (内訳)人件費          |        |         | 39,470                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 41,224    | 41,450  | 39,967    | 37,559 |           |
| 人件費以外            |        |         | 59,014                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 58,401    | 65,288  | 45,985    | 31,655 |           |
| 差 引              |        |         | -5,412                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 198       | -1,846  | -2,381    | 6,558  |           |

## 2 観点ごとの評価

| (観点Ⅰ) 利用目標の達成状況 |      |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |               |         |
|-----------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|
| 利用目標指標名         |      | 年間利用者数                                                                                                                                                                                                  | 定義                                                                                                                                                                                                  | 指定管理施設を利用した人数 |         |
|                 |      | H31                                                                                                                                                                                                     | R2                                                                                                                                                                                                  | R2-H31        | R3      |
| 目 標             |      | 256,000                                                                                                                                                                                                 | 222,000                                                                                                                                                                                             | ▲ 34,000      | 189,200 |
| 実 績             |      | 220,083                                                                                                                                                                                                 | 83,330                                                                                                                                                                                              | ▲ 136,753     |         |
| 達 成 率           |      | 86.0%                                                                                                                                                                                                   | 37.5%                                                                                                                                                                                               |               |         |
| 実績等の増減原因        | 利用者数 | 37.9%                                                                                                                                                                                                   | コロナ禍の影響により、春の院展秋田展、全県美術展覧会といった大型展示会の中止に加え、常連利用者の催事のキャンセル、主催音楽公演及び音楽ホール貸館公演の中止が相次いだことにより、施設利用が全施設にわたって軒並み減少し、平成23年度以降最少の8万人台、目標達成率は30%台後半に止まりました。                                                    |               |         |
|                 | 料金収入 | 78.9%                                                                                                                                                                                                   | コロナ禍を理由とした施設利用キャンセル件数は、文化施設で114件、音楽施設で244件の計358件にも達し、これによるキャンセル料徴収額3,720千円を加えても、施設利用料は平成23年度以降最少の29,401千円となり、目標達成率も81%台に止まりました。<br>多目的ホールにあっては、コロナ禍に伴う「家賃支援給付金サポート会場」(7～9月)としての継続利用があり目標を30%上回りました。 |               |         |
| 令和3年度利用目標設定の考え方 |      | 指定管理各施設の利用者数・利用料金は、年々減少傾向にありますが令和2年度はコロナ禍の影響によりいずれも過去最少となり、指定管理料の変更を余儀なくされました。令和3年度は、未だ新型コロナウイルス感染症の先行きが不透明なことから、例年並みの確保は困難なうえ、目標設定に当たっては前年度実績は参考とならないため、使用申請状況、令和元年度及び令和2年度目標を基準とし、それらの80～90%台に算定しました。 |                                                                                                                                                                                                     |               |         |
|                 |      |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |               | 評 価 欄   |
|                 |      |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |               | C       |

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上      B: 80%以上100%未満      C: 80%未満

| (観点Ⅱ)利用者満足度の状況    |                                                                                                                                                                          |      |      |        |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------|
| 利用者満足度の状況         | H30                                                                                                                                                                      | H31  | R2   | R2-H31 |
|                   | 85.7                                                                                                                                                                     | 92.8 | 91.3 | -1.5   |
| 利用者アンケート調査結果の活用事例 | 音楽公演はアンケートの公演希望に応える企画にしていたが、令和2年度はコロナ禍によりその多くが中止を余儀なくされました。そのような中で、仙台フィル五重奏、少年少女合唱団、小曽根真リサイタルでは高い満足度を得ることができました。<br>文化施設では施設・設備の老朽化に伴いその更新整備の要望があり、多目的ホールの床板の補修整備を行いました。 |      |      | 評価欄    |
|                   |                                                                                                                                                                          |      |      | A      |

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 80%以上      B: 60%以上80%未満      C: 60%未満

| 評価項目                                                                                                                                    | 指定管理者<br>1次評価欄 | 所管課<br>2次評価欄 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| (観点Ⅲ)管理運営体制の状況                                                                                                                          | A              | A            |
| ①有資格者を含む職員配置状況は適切か                                                                                                                      | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点)</li> <li>●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)</li> </ul>     |                |              |
| ②職員の勤務実績は適切か                                                                                                                            | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点)</li> <li>●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)</li> </ul>        |                |              |
| ③職員の処遇等は適切か                                                                                                                             | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)</li> </ul>                        |                |              |
| ④施設・設備は適切に管理されているか                                                                                                                      | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul> |                |              |
| ⑤備品は適切に管理されているか                                                                                                                         | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>                            |                |              |
| ⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか                                                                                                               | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)</li> </ul>                |                |              |
| ⑦安全で安心できる環境を確保しているか                                                                                                                     | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点)</li> <li>●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)</li> </ul>      |                |              |
| ⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか                                                                                                                | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>                        |                |              |
| ⑨計画的な修繕等がなされているか                                                                                                                        | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)</li> </ul>                    |                |              |
| ⑩健全な経営がなされているか                                                                                                                          | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点)</li> <li>●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)</li> </ul>     |                |              |

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上      B: 5点以上8点未満      C: 5点未満

| 評 価 項 目                                            |                             |                                                                                                                                                        | 指定管理者<br>1次評価欄                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 所 管 課<br>2次評価欄 |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| (観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況                             |                             |                                                                                                                                                        | A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | A              |
| ①開館日、開館時間等は守られているか                                 |                             |                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10             |
| ●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)               |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか                          |                             |                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10             |
| ●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)               |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か                            |                             |                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10             |
| ●料金減免の説明が分かりやすく揭示されている。(5点)                        |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)                 |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ④職員の接客マナーは適切か                                      |                             |                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10             |
| ●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)                         |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ●施設名と対応者名を名乗った電話応対など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)           |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか                            |                             |                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10             |
| ●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)                     |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)                          |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ⑥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情報発信を行っているか              |                             |                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10             |
| ●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)        |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)                |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか                             |                             |                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10             |
| ●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点) |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか                       |                             |                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10             |
| ●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)                      |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)                      |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか                         |                             |                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10             |
| ●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)                       |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)                      |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ⑩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                      |                             |                                                                                                                                                        | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10             |
| ●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)                |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| ●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)                        |                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| (参考)                                               | サービス改善のための<br>具体的<br>取組     | R2実績                                                                                                                                                   | ・毎月発行の催し物案内を継続したほか、FB、ツイッターを新たに開設し、公演催事情報の提供に努めました。<br>・施設等使用要領を改正し、電話、FAXでの申請を明文化したほか、練習室の申請受理方法を変更するなど申請者の立場に立った受付業務の改善を図りました。<br>・音楽ホール貸館利用者の利便性向上のため、HPに音楽ホール・袖図面及び備品一覧をアップしました。<br>・改革2年目となったオルガン講座は、前年度を上回る21名の受講生があり、コロナ禍で十分な講座ができなかったものの、後半に集中講義した結果、全員が発表会に臨むことができました。<br>・当初4公演を予定していた名義主催公演は1公演は中止となったものの3公演を年度後半に開催し、質の高い音楽芸術の提供ができました。<br>・コロナ禍で十分な芸術活動ができない演奏家を対象に、当館の有するコンサートグランドピアノ4台を弾き比べできる「4台ピアノ弾き比べ」を企画実施しました。 |                |
|                                                    |                             | R3計画                                                                                                                                                   | 県民のニーズを踏まえ、情報発信や利用者サービスを積極的に展開します。<br>・広範な情報発信を展開します。<br>・利用者のニーズに応える柔軟な利用申請と利用方法の推進に努めます。<br>・多様なチケット販売を展開します。<br>・公演来場者に対する各種サービスを継続実施します。<br>・平日空き日の積極的活用を図ります。<br>・多目的ホール、イベント広場利用の促進を図ります。<br>・施設・設備の保守管理と改善による快適な利用環境を提供します。                                                                                                                                                                                                 |                |
|                                                    | 令和3年度取組<br>計画設定の考<br>え<br>方 | 地域文化の中核施設として会館の設置目的を踏まえ、以下の取組を推進します。<br>・県民文化の発展に寄与<br>・県民が文化芸術に親しむ機会の創出<br>・来館者の満足度向上と活気に溢れた施設づくり<br>・近隣文化施設との連携の強化<br>・自主事業の積極的展開<br>・健全で効率的な予算執行の実現 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上      B: 5点以上8点未満      C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

### 3 総合評価

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定管理者<br>1次評価欄 | <p>(講評欄) ①観点Ⅰ<br/>・令和2年1月からの新型コロナウイルス感染症拡大により、利用申請件数の伸び悩み、施設利用キャンセルが相次いだ結果、施設入場者が激減し、利用料金も大きく落ち込みました。</p> <p>②観点Ⅱ<br/>・利用者満足度の評価基準となる、主催音楽公演のアンケートは、3公演と少ないものの90%以上の満足度を示しています。文化施設においても催事利用者からの使用後の感想は良好であり、施設の保守・整備に当たっては利用者の要望・意見を汲み取った対応を図っております。</p> <p>③観点Ⅲ<br/>・職員は正職員10名を配置し、総務・文化・音楽・安全対策担当と、それぞれの職員がそのノウハウを十分に発揮できるよう、その知識・経験・技能に応じた職務配置を行っております。</p> <p>・施設・設備については、計画的な保守・整備に加え、突発事象については小破修繕費の適時適切な執行によってその保守管理に万全を期しております。</p> <p>④観点Ⅳ<br/>・利用者目線からのサービスの徹底を図り、都度適切な対応により利用者サービスの向上に努めています。</p> |
| C              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 所管課<br>2次評価欄   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| C              | <p>(講評欄) 新型コロナウイルス感染症の影響から、観点Ⅰの利用目標の達成が「C」評価となったことはやむを得ないことと考える。</p> <p>一方でその他の観点Ⅱ～Ⅳはすべて「A」評価であり、利用者満足度も91.3と非常に高いことから、満足度の向上に向けた取組が継続され、実を結んでいると評価できる。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点が「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

### 4 (参考) 観点Ⅰを除いた総合評価

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (参考)<br>指定管理者<br>1次評価欄 | <p>(講評欄) ①観点Ⅱ追記<br/>・これまで音楽練習室の利用申請は「早い者勝ち」であったため、利用申請日(毎月初め)の早朝から来館し、順番待ちしているのが常態化したことで、利用者に過度な負担をかけていました。これを申請日の午前9時を基準にくじ引き方式に改めたところ、利用者からの苦情もなく、好評を博しております。</p> <p>・コンサートプログラムのないコンサート(小曽根真)では、紙ベースではなくHP上でWEBアンケートを実施するなど、アンケートの手法を工夫・改善して利用者の声を収集しております。</p> <p>②観点Ⅲ追記<br/>・令和2年度末にベテラン職員2名が退職予定のため、当年度中に新規職員を採用し、第Ⅲ期指定管理業務を円満に進められるよう、運営体制を整備しました。</p> <p>③観点Ⅳ追記<br/>・利用者からの意見・要望への対応は即時即決をモットーに、事業部内はもとより、県主管課、ビル管理会社とも連携・協議の上対応を図っております。また、内容については、申し出者に止まらず、必要なものについては、HPの「Q&amp;A」欄に掲載し、周知を図っております。</p> |
| A                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (参考)<br>所管課<br>2次評価欄   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| A                      | <p>(講評欄) 利用者目線に立ったサービスの向上に日々取り組んでおり、その結果が高い利用者満足度に繋がっている。</p> <p>また、職員の能力向上に向けた取組にも積極的であり、加えて業務を行う上での意思決定の早さは効率的な運営、利用者の高い満足度に止まらず、職員の働き方や意識にもプラスの影響を与えている。</p> <p>今後はウィズコロナ時代を踏まえ、新型コロナウイルス感染症対策を徹底するとともに、利用者数の落ち込みを抑制するため、さらなるPRはもちろんのこと、利用者ニーズを取り込んだ多様な音楽事業を提供するなど、目標達成に向けた効果的な取組をお願いしたい。</p>                                                                                                                                                                                                                   |

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点を)用い次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点が「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合