

**海老名市文化会館・  
市民ギャラリー**

**平成 29 年度 第三者評価報告書**

**指定管理者 横浜メディアアド・相鉄・神奈川共立共同事業体**

**評価機関 総合システム研究所株式会社**

**平成 30 年 3 月**

# 目 次

第三者評価結果 .....	7
I 大項目評価（共通一般項目） .....	7
II 大項目評価（独自項目） .....	8
III 中項目・小項目評価結果（共通一般項目） .....	11
<b>共 法令順守等に関する評価</b>	
<b>共-1 法令遵守</b> .....	11
共-1-1 指定管理業務において必要な各種法令を遵守しているか .....	11
共-1-2 個人情報の適切な管理を実施しているか .....	12
共-1-3 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報公開規程を作成しているか .....	12
<b>共-2 サービスの向上等</b> .....	13
共-2-1 市民の平等利用を確保しているか .....	13
共-2-2 施設の効用を最大限発揮する運営を実現しているか .....	14
共-2-3 市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めているか .....	14
共-2-4 自主事業を適切に実施しているか .....	15
<b>共-3 モニタリング</b> .....	16
共-3-1 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか .....	16
共-3-2 セルフモニタリングを実施し、結果を市に報告しているか .....	17
共-3-3 アンケートを実施し、結果を市に報告しているか .....	17
<b>共-4 安全・安心</b> .....	18
共-4-1 利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みを構築しているか .....	18
共-4-2 災害対策（マニュアルの作成、運用など）を行っているか .....	19
共-4-3 施設賠償責任保険（指定管理者特約条項等の付いたもの）に加入しているか .....	19
共-4-4 環境マネジメントシステムに基づき環境に配慮した管理運営を実施しているか .....	20
<b>共-5 施設の維持管理</b> .....	21
共-5-1 施設・設備の保守管理業務を適切に実施しているか .....	21
共-5-2 備品の保守管理業務を適切に実施しているか .....	22
共-5-3 施設の清掃業務を適切に実施しているか .....	22
共-5-4 施設の警備業務を適切に実施しているか .....	23
<b>共-6 管理運営全般</b> .....	24
共-6-1 安定した管理運営体制を構築しているか .....	24
共-6-2 自主事業を適切に実施しているか .....	25
共-6-3 管理運営経費の縮減を図っているか .....	25
<b>共-7 市・地域との連携と協力</b> .....	26
共-7-1 地域の特性を反映したサービスの提供が行われているか .....	26

共-7-2 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力をしているか	27
共-7-3 市の重要政策課題への対応を行っているか	27

#### IV 中項目・小項目評価（独自項目）

##### 1 管理・運営に関する事項

1-1 管理方針	28
1-2 利用者サービスの向上と経費削減の考え方	28
1-2-1 前指定管理期間より利用者満足度は高まっているか	28
1-2-2 前指定管理期間からサービス体系の見直しを図り改善しているか	29
1-2-3 地域の人材を運営に活かしているか	29
1-3 利用者サービスの向上策	30
1-3-1 避難訓練コンサートを実施しているか	30
1-3-2 受付窓口に高齢者のサポート用具(筆談対応セット、貸出用眼鏡、車椅子)を設置しているか	31
1-3-3 スタッフ全員のサービス介助士2級の資格取得は進んでいるか	31
1-3-4 ホールコンシェルジュは配置しているか	32
1-3-5 舞台技術者によるアドバイス・サポートは実施しているか	32
1-3-6 利用者の催事についてPRのアドバイスやサポートを実施しているか	33
1-3-7 保育室を無料で開放しているか	33
1-3-8 ケータリングサービスを実施しているか	34
1-3-9 駐車場の利用状況(満空・混雑状況)をホームページで告知しているか	34
1-3-10 外部照明の追加設置を実施しているか	35
1-3-11 外灯の電球カバーをアクリル製のものに交換しているか	35
1-4 経費削減策	36
1-4-1 マルチスタッフ制により業務を効率化しているか	36
1-4-2 光熱水費の削減を実現しているか	37
1-4-3 備品・消耗品の購入は無駄を省く見直しを実施しているか	37
1-4-4 他施設・本社と連携した事業・広報でスケールメリットを活かしているか	38
1-4-5 日常清掃や小規模修繕の一部を職員が行っているか	38
1-4-6 企業協賛の獲得や補助金・助成金制度の活用に取り組んでいるか	39
1-5 稼働率の向上策	40
1-5-1 仮予約システムを見直し利便性を向上させているか	40
1-5-2 若年層に向けた情報発信の手法(InstagramやLINE)は検討しているか	41
1-5-3 情報発信サイトの活用を促進しているか	41
1-5-4 駅や電車・バスにおけるチラシの配架・ポスターの掲示は実施したか	42
1-5-5 「広報えびな」「ショッパー」「タウンニュース」で年間を通じた広告掲載を継続したか	42
1-5-6 新聞や地域情報誌等に施設情報を掲載したか	43
1-5-7 近隣文化施設と連携したPRは実施しているか	43
1-5-8 近隣商業施設と連携したPRは実施しているか	44
1-5-9 近隣のスクールや教室に対し、DM等の告知活動を継続しているか	44
1-5-10 平成32年度的全館利用率92.2%は達成見込みとなっているか	45
1-5-11 市民ギャラリー:会議やミーティング等での貸出を実施したか	45

1-5-12	市民ギャラリー:子ども、親子等を対象としたワークショップを開催したか	46
1-5-13	市民ギャラリー:小学校でのアウトリーチ事業で制作された作品の展示会を実施したか	46
1-5-14	市民ギャラリー:一般向けの有料ワークショップを開催したか	47
1-5-15	市民ギャラリー:平成32年度の利用率 60%超は達成見込みとなっているか	47

## 2 文化芸術に関する事項

2-1	文化芸術事業についての方針	48
2-2	実施を考えている文化芸術事業	48
2-2-1	一流のアーティストによる鑑賞事業を実施しているか	48
2-2-2	市民や地域の団体が出演する鑑賞事業を実施しているか	49
2-2-3	ワークショップによる交流育成事業を実施しているか	49
2-2-4	市民が手軽に参加できる普及事業を実施しているか	50
2-2-5	アウトリーチ事業は計画通りに展開する施設を拡大しているか	50
2-2-6	育成事業参加者へ活動機会や発表の場を提供しているか	51
2-2-7	地域(企業・文化施設・商店街等)との連携事業は実施しているか	51
2-3	市民活動等への協力	52
2-3-1	市民と共に企画・実施する事業を実施しているか	52
2-3-2	文化活動団体や海老名市主催共催事業への協力を実施しているか	53
2-3-3	海老名市芸術文化推進懇話会での意見を運営に反映しているか	53

## 3 管理・運営に関する事項

3-1	施設従事者の配置	54
3-1-1	館長1名を配置しているか	54
3-1-2	施設運営責任者兼副館長1名を配置しているか	55
3-1-3	事業企画責任者1名を配置しているか	55
3-1-4	施設管理責任者1名を配置しているか	56
3-1-5	舞台管理責任者1名を配置しているか	56
3-1-6	業務別のシフト体制は運営に十分な人員を配置しているか	57
3-1-7	駐車場には常時警備員2名を配置しているか	57
3-1-8	駐車場の混雑時には、事務室職員が警備員の支援をしているか	58
3-2	組織体系	58
3-3	資格従事者の配置	59
3-3-1	基幹業務に関わる各種の資格は配置職員の複数名が保持しているか	59
3-3-2	資格取得のための支援を実施しているか	60
3-3-3	再委託業者に対し、資格保持者の確認を実施しているか	60
3-4	従事者への研修計画	61
3-4-1	研修計画を策定しているか	61
3-4-2	採用時研修を実施しているか	62
3-4-3	基本業務研修を実施しているか	62
3-4-4	コンプライアンス研修を実施しているか	63
3-4-5	接遇マナー研修を実施しているか	63
3-4-6	人権研修を実施しているか	64

3-4-7 環境マネジメント研修を実施しているか .....	64
3-4-8 指定管理者が運営する他の文化施設との職員交流は実施しているか .....	65
3-4-9 指定管理者が運営する他の施設の館長による館長会(仮称)は実施しているか .....	65
3-4-10 運営マニュアルを作成しているか .....	66
3-4-11 受付事務マニュアルを作成しているか .....	66
<b>3-5 再委託を行う予定の業務 .....</b>	<b>67</b>
3-5-1 点検・管理の作業計画を策定しているか .....	67
3-5-2 作業マニュアルの整備状況を確認しているか .....	68
3-5-3 施設管理責任者は業務の立会報告で状況のチェックをしているか .....	68
3-5-4 日常巡回や日報等で作業の実施状況をチェックしているか .....	69
3-5-5 利用に支障がある場合にホームページ等で周知しているか .....	69
<b>3-6 福祉面の考慮 .....</b>	<b>70</b>
3-6-1 障がい者雇用の促進を図っているか .....	70

#### **4 利用者対応に関する事項**

<b>4-1 利用者ニーズの把握方法 .....</b>	<b>71</b>
4-1-1 各種アンケート等を実施しているか .....	71
4-1-2 ホームページ上にお問合せフォームを設置しているか .....	72
4-1-3 受付カウンターにご意見箱を設置しているか .....	72
4-1-4 利用者懇談会を年1回開催しているか .....	73
4-1-5 事業主催者へのヒアリングを実施しているか .....	73
4-1-6 近隣施設との意見交換や情報交換を実施しているか .....	74
4-1-7 海老名市芸術文化推進懇話会へのヒアリングを年1回実施しているか .....	74
4-1-8 県央文化施設館長会での意見・情報交換を実施しているか .....	75
4-1-9 「O・K・B(お客様の声ボックス)」を作成し職員で共有しているか .....	75
<b>4-2 利用者からの意見・要望等の実現 .....</b>	<b>76</b>
4-2-1 利用者アンケートの結果を責任者会議や職員部会で検討しているか .....	76
4-2-2 利用者アンケートの対応結果を利用者に公開しているか .....	77
4-2-3 対応策の実行が利用者満足度の向上につながったか検証しているか .....	77
4-2-4 改善内容を職員研修やマニュアル改訂に取り入れているか .....	78
4-2-5 苦情対応マニュアルを作成しているか .....	78
4-2-6 苦情・要望処理報告書を作成しているか .....	79
4-2-7 苦情内容を職員全員が共有しているか .....	79
4-2-8 ヒヤリ・ハット事例を職員全員が共有しているか .....	80

#### **5 安全対策・非常時対応に関する事項**

<b>5-1 施設利用者の安全対策 .....</b>	<b>81</b>
5-1-1 巡回における点検項目はチェックリストを作成し標準化しているか .....	81
5-1-2 施設・設備の日常点検項目はチェックリストを作成し標準化しているか .....	82
5-1-3 安全管理マニュアルを作成しているか .....	82
5-1-4 主催者用の警備・誘導マニュアルを作成しているか .....	83
5-1-5 主催者に警備用備品の貸出を実施しているか .....	83

5-1-6 大規模事業の場合に警備計画を作成しているか	84
5-1-7 施設内外の巡回を1日3回以上実施しているか	84
5-1-8 危機管理マニュアルを作成しているか	85
5-1-9 普通救命/AED講習を実施しているか	85
5-1-10 個人情報保護規定を職員に周知しているか	86
5-1-11 個人情報を目的外に使用していないか	86
5-1-12 個人情報を取得する際に本人に同意を得ているか	87
5-1-13 個人情報は適切に保管しているか	87
5-1-14 情報セキュリティ対策は実施しているか	88
5-1-15 個人情報保護研修を全職員に実施しているか	88
<b>5-2 災害時など非常時の備え・対策</b>	<b>89</b>
5-2-1 消防・避難訓練を年1回実施しているか	89
5-2-2 緊急時の連絡先・体制図や役割分担等を全職員が常に携行しているか	90
5-2-3 職員全員分の無線機を配備しているか	90
5-2-4 施設賠償責任保険に加入しているか	91
5-2-5 動産保険・レジャーサービス保険に加入しているか	91

## **6 実績に関する事項**

### **7 その他に関する事項**

<b>7-1 その他(提案)</b>	<b>92</b>
7-1-1 利用申込期限を緩和しているか	92
7-1-2 利用料の一部見直しをしているか	93
7-1-3 利用申請、変更申請手続きを簡素化しているか	93
7-1-4 仮予約専用のカウンターを新設したか	94
7-1-5 保育室で事業を開催し利用促進しているか	94
7-1-6 AEDを増設しているか	95
7-1-7 駐車場内監視カメラを設置しているか	95

## **参 考**

<b>第三者評価実施要領</b>	<b>96</b>
<b>評価項目一覧</b>	<b>100</b>

## 第三者評価結果

### 第三者評価機関からの講評

指定管理者は、それぞれの構成団体の実績と経験に基づき、保有する資源を当施設の管理運営全般に投入し、高いレベルで海老名市が要求する業務水準を満たしている。自らの提案事項については、概ね達成している事項と見直しが必要な事項がある。

管理運営面では、構成団体それぞれの得意分野に基づいた業務分担と、臨機応変なマルチジョブ体制により効率的に業務を遂行する組織体制を構築している。また、定期的で開催される経営会議や各部門会議において、管理運営の進捗や予算執行を管理し、課題の抽出や対応策を講じている。また、これまでの当施設の深い運営経験により、職員は施設特性を把握し、利用者との日常的なコミュニケーションにより、意見・要望の把握に努めている。

事業展開においては、当施設の設置目的を達成するため、利用者ニーズを把握しながら、海老名市の地域特性を活かしたサービスを展開している。

反面、利用者の要望の把握方法については、施設アンケートや利用者懇談会、ご意見箱の設置が未実施となっている。また、施設利活用促進策の推進や、外部へのアプローチ、一步進んだ利用者への細やかな対応提案、職員のスキルアップ研修が実施されていない点についても、残りの指定管理期間での改善が課題となる。特に、普通救命講習やAED講習については、危機管理の側面から早急に必要な実施がある。

#### I 大項目評価（共通一般項目） ※共通一般項目とは、他の指定管理施設全般に共通する項目をいう。

共 法令遵守等に関する評価				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、仕様書、業務水準書で海老名市が求める管理運営全般の各種要求水準を概ね満たしている。特に共-4の安全・安心、共-5の施設の維持管理、共-6の管理運営全般、共-7の市・地域との連携と協力に関しては、極めて高いレベルで要求水準を満たしているといえる。地域との連携については、隣接する海老名市立図書館、海老名市総合福祉会館と共に、地域振興イベントを開催している。</p> <p>反面、施設運営全般に関する利用者の意見を収集する仕組みについては一部に課題を残す。施設の利用者アンケートの実施やご意見箱の設置がされていない。</p>	A評価(5ポイント)	11項目	55(ポイント)	4.2
	B評価(4ポイント)	10項目	40(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	1項目	3(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	2項目	2(ポイント)	
	—	24項目	100(ポイント)	

## Ⅱ 大項目評価（独自項目） ※独自項目とは、指定管理施設ごとに異なる独自の項目をいう。

1 管理・運営に関する事項				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、これまでの当施設の深い運営経験により、職員が細やかに施設を把握しており、利用者との日常的なコミュニケーションによる意見・要望の聴取から、可能な事は改善を実践し、運用に反映させている。また、隣接する海老名市立中央図書館のリニューアルに伴い、利用が激増した駐車場についても、苦情対応やスタッフによる警備支援を実施している。</p> <p>反面、いくつかの提案事項については一部に課題がある。資格取得やホールコンシェルジュの配置による細やかな利用者対応、ユニバーサルサービスの充実については、実施を再検討されたい。また、稼働率の向上に向けた各種広報については、指定管理者の独自性が発揮される点であることから、積極的な展開が期待される。</p>	A評価(5ポイント)	6項目	30(ポイント)	3.5
	B評価(4ポイント)	15項目	60(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	6項目	18(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	5項目	5(ポイント)	
	—	32項目	113(ポイント)	
2 文化芸術に関する事項				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>鑑賞事業、交流育成事業、普及啓発については、海老名市の地域特性を把握しながら工夫を凝らし実施している。また、自主事業の個別アンケート結果を新たな企画に活かし、0歳から参加できる事業や利用者ニーズの高い事業の実施に反映している。</p> <p>反面、市民活動や外部への働きかけについては一部に課題を残す。既存の活動団体へのアプローチや新たな活動団体の育成、アウトリーチ活動等を積極的に働きかけることを期待したい。</p>	A評価(5ポイント)	4項目	20(ポイント)	4.2
	B評価(4ポイント)	3項目	12(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	2項目	6(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	0項目	0(ポイント)	
	—	9項目	38(ポイント)	
3 管理・運営に関する事項				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、共同事業体の三社がそれぞれの実績と経験に基づき、明確な業務と臨機応変なマルチジョブ体制により業務を遂行する組織体制を構築し、経営会議での意思決定により一元的な管理運営を実施していることは評価できる。また、施設利用に関しては、受付対応手順の整備や利用目的に応じた細やかな利用調整を行っている。</p> <p>反面、人材育成については一部に課題を残す。研修計画の未整備、利用者サービスや専門性の向上に関する研修が推進されておらず、研修制度が運用されていない点がある。</p>	A評価(5ポイント)	10項目	50(ポイント)	3.7
	B評価(4ポイント)	10項目	40(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	3項目	9(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	5項目	5(ポイント)	
	—	28項目	104(ポイント)	



#### 4 利用者対応に関する事項

評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、各種の事業毎に実施するアンケート調査や、施設の利用者からのヒアリング等により利用者の意見を収集し、事業企画や施設整備、マニュアル改訂に活かすなど、収集した意見は分析・検討し、真摯に対応している。</p> <p>反面、意見の収集方法については、施設利用者アンケートの実施、ご意見箱の設置がされていない等、意見の収集方法に偏りがある。また、苦情等の情報共有については、職員への伝達が確実に確認できる仕組みを構築されたい。</p>	A評価(5ポイント)	0項目	0(ポイント)	2.9
	B評価(4ポイント)	6項目	24(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	6項目	18(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	4項目	4(ポイント)	
	—	16項目	46(ポイント)	

#### 5 安全対策・非常時対応に関する事項

評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、当施設の施設特性を十分に理解し、自衛消防隊の編成による年に2回の防災訓練の実施や日常的な館内巡回など防災・防犯両面での安全対策を講じている。個人情報についても、保管や取扱手順、規則を明確にし、厳密な管理を行っている。</p> <p>一方で、大規模事業の警備計画や主催者に対する危機管理対策の充実を図るサービスは実施していない。また、普通救命講習やAED講習については、危機管理の側面から早急に実施をされたい。</p>	A評価(5ポイント)	6項目	30(ポイント)	3.7
	B評価(4ポイント)	9項目	36(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	1項目	3(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	4項目	4(ポイント)	
	—	20項目	73(ポイント)	

#### 6 実績に関する事項

評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">                     ※運営に関する事項でないため評価対象外                 </div>	A評価(5ポイント)		(ポイント)	
	B評価(4ポイント)		(ポイント)	
	C評価(3ポイント)		(ポイント)	
	D評価(1ポイント)		(ポイント)	
	—	項目	(ポイント)	

## 7 その他に関する事項

評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、利用料金の一部見直しや手続きの簡素化を行い、利用者サービスの向上を図っている。</p> <p>一方で、施設利活用の推進については一部に課題が残る。利用申込期限の緩和や仮予約専用のカウンターの設置については、細やかな利用調整ができないことから進展させていない。保育室事業についても、事業開催時には保育室利用がしづらい点から推進してないが、利用率の向上に向けた取組みとして、利用者への理解を求めつつ、実施を検討されたい。</p>	A評価(5ポイント)	0項目	0(ポイント)	3.0
	B評価(4ポイント)	4項目	16(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	1項目	3(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	2項目	2(ポイント)	
	—	7項目	21(ポイント)	

### Ⅲ 中項目・小項目評価(共通一般項目)

#### [大項目]共 法令遵守等に関する評価

#### [中項目]共-1 法令遵守

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>施設運営及び管理面においては、海老名市文化館条例及び施行規則を遵守し、適用対象物に関して定められた評価項目において運用を行い、定められた機関に必要書類を提出届け出しています。また、その記録を年度ごとに海老名市へ報告しています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>特になし</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>個人情報に関する研修や規程・マニュアル類の作成・運用については構成団体それぞれに委ねられ、それぞれが責任を持って履行する仕組みとなっている。それ自体は不適切と言い切れないが、相互の検証が出来にくい仕組みとなっていることは事実であり、今後は、研修の実施やマニュアル類の策定にあたり共同事業体として一元的に運用した方が好ましい事項を洗い出し、統一した運用の領域を広げていくことを奨励する。</p>

#### [小項目]共-1-1 指定管理業務において必要な各種法令を遵守しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・海老名市文化会館条例・施行規則            ・個人情報保護関連の法令・規程類            ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>文化会館を運営するに当たり必要な法令・条例を整備していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-1-2 個人情報の適切な管理を実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・個人情報保護関連の法令・規程類(指針、個人情報保護規則、個人情報保護の手引書等) ・理解度チェックテスト ・ヒアリング
		★評価の説明
		利用者の情報を取り扱う2社(横浜メディアアド、相鉄エージェンシー)が適切な管理を実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]共-1-3 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報公開規程を作成しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・海老名市文化会館条例・施行規則 ・個人情報保護関連の法令・規程類 ・ヒアリング
		★評価の説明
		情報公開条例に基づく公開申請があった場合に、条例に基づき適切に情報公開をすることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認したが、指定管理者としての情報公開規程は確認できなかった。

**[中項目]共-2 サービスの向上等**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p>
	<p>自主事業実施時に行うアンケートや受付での利用者の声を真摯に受け止め、現状の運営形態にとらわれずに常に改善を重ね、利用者ニーズに合った運営を心がけています。併せて、運営マニュアルや申請書類の見直しを重ねサービスの均一化と向上を行っています。市民利用に関しては、公平・公正に対応し利用者のニーズをきめ細かく聞き取り、最も適した施設のご利用を推奨しています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>特になし</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>特になし</p>

**[小項目]共-2-1 市民の平等利用を確保しているか**

指定管理者	評価	<p><input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価)    <input type="checkbox"/> 実施している(B評価)  <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価)  <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p><input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価)    <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価)  <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価)  <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<p>・月次事業報告書          ・業務日報          ・自主事業アンケート          ・市長への声          ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>利用とのコミュニケーションや自主事業アンケート、市長への声等で利用者の声を把握していること、障がい者や高齢者に対する備品の配備等が適切に行われ、市民の平等利用を確保していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-2-2 施設の効用を最大限発揮する運営を実現しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次事業報告書</li> <li>・業務日報</li> <li>・自主事業アンケート</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>利用用途に応じた細やかな利用調整や多彩な自主事業を展開していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-2-3 市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次事業報告書</li> <li>・業務日報</li> <li>・自主事業アンケート</li> <li>・市長への声</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>自主事業アンケートやヒアリング等で利用者のニーズを把握し、市民・利用者の立場に立ったサービスの向上の努めていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-2-4 自主事業を適切に実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次事業報告書</li> <li>・業務日報</li> <li>・自主事業アンケート</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
<p>海老名市に関連する団体や人材の発掘と活用に努め、多彩な自主事業を展開しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>		

**[中項目]共-3 モニタリング**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>利用者アンケートは行ってないが、日々の受付業務や施設利用時に直接利用者から情報やご意見をお聞きしてニーズの把握に努めています。また、自主事業実施時に行うアンケートの内容を分析し以降の事業企画に生かしています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>特になし</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>施設利用者アンケートは実施していないこと、気軽に意見が上げられるご意見箱といったものは実施されていない。利用者からのヒアリングに力を入れているとのことであったが、直接言いづらい内容の意見も含めた多様な意見を収集する手法として、各種の対象者(鑑賞者向け、参加者向け、主催者向け等)に対する施設利用者アンケートの実施や、ご意見箱の設置を検討されたい。</p>

**[小項目]共-3-1 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月次事業報告書</li> <li>・業務日報</li> <li>・自主事業アンケート</li> <li>・市長への声</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>自主事業に対する個別アンケートは全ての事業で実施しているが、施設利用者のアンケートは実施していないこと、市長の声は設置しているが、より気軽に意見が上げられるご意見箱といったものは実施されていない。利用者からのヒアリングに力を入れているとのことであったが、多様な意見が反映されているかどう点では不十分であるとした。</p>



[小項目]共-3-2 セルフモニタリングを実施し、結果を市に報告しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次事業報告書</li> <li>・業務日報</li> <li>・自主事業アンケート</li> <li>・市長への声</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>月次で事業内容や施設管理、利用者からの意見も含めて、結果を市に報告していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-3-3 アンケートを実施し、結果を市に報告しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次事業報告書</li> <li>・業務日報</li> <li>・自主事業アンケート</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>施設利用者アンケートやご意見箱の設置は行っていないことについて確認した。</p>

**[中項目]共-4 安全・安心**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>訓練の実施はもとより、全職員が利用者の安全安心を目的に施設内外の巡視や不具合個所の発見に注力しています。併せて、館内の警備室に専門警備員(制服)2名を配置し、定時に点検を行っています。また、楽屋入り口には「鍵を開けたまま外出しないでください」といった告知を掲示し注意喚起を行っています。環境面に関しては、会館内で発生したごみは利用者が持ち帰っていただき、館内「ごみゼロ宣言」を行っています。併せて、施設運営で発生したごみは、毎月定量測定を行い、量を把握してその削減に努力しています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>安全・安心に関する日常点検・定期点検では、各種のマニュアルを整備し、それに基づくチェックシートを用いたの入念な確認を行っている点が評価できる。</p> <p>市の環境マネジメントシステムを職員全員で理解・推進するよう努め、ゼロ・エミッションの達成を高いレベルで継続していることは評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>特になし</p>

**[小項目]共-4-1 利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みを構築しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月次事業報告書</li> <li>・危機管理マニュアル</li> <li>・防災訓練実施計画書・報告書</li> <li>・警備業務日誌</li> <li>・不審者対応の基本的な考え方</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>施設の定期的な巡回によるトラブルの未然予防、早期発見に努めていることや、有事に迅速に対応できる仕組みを構築しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-4-2 災害対策(マニュアルの作成、運用など)を行っているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次事業報告書</li> <li>・危機管理マニュアル</li> <li>・防災訓練実施計画書・報告書</li> <li>・緊急連絡網</li> <li>・警備業務日誌</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>有事に迅速に対応できる仕組みを構築していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-4-3 施設賠償責任保険(指定管理者特約条項等の付いたもの)に加入しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険証書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>賠償責任保険に加入し更新していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-4-4 環境マネジメントシステムに基づき環境に配慮した管理運営を実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・海老名市環境マネジメントシステム研修参加者名簿、研修テキスト</li> <li>・資源化率データ</li> <li>・ごみ分別状況</li> <li>・産業廃棄物管理票</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>市の環境マネジメントシステムを職員全員が理解・推進するよう努め、紙出力の抑制や再利用により、ゼロ・エミッションの達成を高いレベルで継続しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]共-5 施設の維持管理**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>施設の維持管理業務は、計画的に行い的確に実施している。備品の管理に関しては、毎朝の点検時に目視にて確認を行い、不具合個所に関しては設備スタッフへ連絡を行い迅速に対処している。清掃業務については、日々の施設清掃はもとより各施設利用終了時に毎回清掃を行い、次の利用に備えるとともに、雨漏り対策や植栽の剪定・雑草の排除などを状況に応じて実施している。警備に関しても、館内と駐車場との連携を図り、状況に応じた対応を行っている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>維持管理に関する日常点検・定期点検では、各種のマニュアルを整備し、それに基づくチェックシートを用いたの入念な確認を行い、予防保全や早期発見に努めている点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>特になし</p>

**[小項目]共-5-1 施設・設備の保守管理業務を適切に実施しているか**

指定管理者	評価	<p><input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価)    <input type="checkbox"/> 実施している(B評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p><input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価)    <input type="checkbox"/> 実施している (B評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年次報告書</li> <li>・月次報告書</li> <li>・設備業務日誌</li> <li>・施設管理(保守点検・作業)一覧表</li> <li>・舞台業務日報</li> <li>・月度機械室清掃実施記録表</li> <li>・月度自主点検表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>各種の保守点検や修繕についての年間計画表を策定すると共に、施設利用に影響がある要件を取りまとめ、運営スタッフと共有し、利用に支障が出ないように努める等、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-5-2 備品の保守管理業務を適切に実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・年次報告書</li> <li>・月次報告書</li> <li>・設備業務日誌</li> <li>・月度自主点検表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>毎朝の点検時に目視にて確認を行い、不具合箇所に関しては設備スタッフへ連絡を行い迅速に対処していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-5-3 施設の清掃業務を適切に実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・専用及び管理部分清掃日報</li> <li>・共用部分清掃日報</li> <li>・清掃マニュアル</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>点検項目やチェックシートを用いての入念な確認を行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-5-4 施設の警備業務を適切に実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・警備業務日誌</li> <li>・不審者対応の基本的な考え方</li> <li>・警備マニュアル</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
<p>点検項目やチェックシートを用いての入念な確認を行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>		

**[中項目]共-6 管理運営全般**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>管理運営体制に関しては、経験豊富な専門知識を備えた人材を配置し、各所との連携を図り安定した体制を構築している。自主事業に関しても継続して実施している「えびかんクラシカルシリーズ」や定着してきているジャズ関係の音楽企画から、ファミリー向けの企画など多岐にわたり実施しています。また、実施時に行っているアンケートなどを参考に利用者のニーズに合った企画もフレキシブルに実施しています。管理運営費の縮減に関しては、マルチスタッフとして担当業務だけでなく状況に応じて相互に協力する体制を取っており限られた人員で効率的な運営を行っています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>各団体や個人の利用の妨げにならないよう、利用方法に応じた適切な利用調整が行われ、可能な範囲で自主事業を実施していることは評価できる。また、スタッフのマルチジョブによる人事管理や本社からのバックアップ体制により、管理運営経費の縮減と管理体制の安定化を図っている。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>特になし</p>

**[小項目]共-6-1 安定した管理運営体制を構築しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・従事者名簿            ・勤務表            ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>繁忙期における増員や、本社からの人員支援を行うなどのバックアップ体制により、安定した運営を行っていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>



[小項目]共-6-2 自主事業を適切に実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次事業報告書</li> <li>・業務日報</li> <li>・自主事業アンケート</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>海老名市に関連する団体や人材の発掘と活用に努め、多彩な自主事業を展開しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-6-3 管理運営経費の削減を図っているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支実績表</li> <li>・業務日報</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>スタッフのマルチジョブやシフトに入らない本社からの支援体制、職員による修繕、光熱費の大幅な削減により経費削減を実現しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]共-7 市・地域との連携と協力**

指定 管理 者 コ メ ン ト	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>ワークショップの実施に際しては、地元在住のアーティストの情報を入手し協力を依頼して実施しています。また、海老名市主催の年二回実施される「海老名市民文化祭」の会場設営や案内なども行っています。さらに、市民へのチケット配布なども受付で行っています。また、海老名市の重要政策課題の「住みたい住み続けたいえびな」のメッセージを体験していただけるように、情報：福祉：文化をワンストップで利用できるエリアとしてアピールするために文化会館が主導して三館共同イベント「三館フェス」を実施しております。</p>
評 価 機 関 コ メ ン ト	<p>★評価できる点</p> <p>隣接する海老名市立図書館、海老名市総合福祉会館と連携し、情報（図書館）・福祉（総合福祉会館）・文化（文化会館）をワンストップで利用できるエリアとしてアピールするための三館共同イベント「えびな3館フェス」を文化会館が主導的に開催し、地域の魅力向上に働きかけている点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>小学校を起点としたアウトリーチ活動を計画していたが、学校側の多忙を理由として進展していない状況がある。指定管理者からヒアリングで聴取した通り、福祉施設や保育所等の他の適した施設に向けた活動の展開が期待される。</p>

**[小項目]共-7-1 地域の特徴を反映したサービスの提供が行われているか**

指定 管理 者	評 価	<p><input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価)    <input type="checkbox"/> 実施している(B評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評 価 機 関	評 価	<p><input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価)    <input type="checkbox"/> 実施している (B評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コ メ ン ト	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ</li> <li>・ホームページ</li> <li>・事業計画書</li> <li>・収支予算書</li> <li>・自主事業報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul> <p>★評価の説明</p> <p>隣接する海老名市立図書館・海老名市総合福祉会館との連携事業の推進や、地域の人材・団体等を活かした事業を実施しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-7-2 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力をしているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> <li>・事業報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>事業実施時の施設利用確保や利用者への周知・調整、当日スタッフの配置等、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-7-3 市の重要政策課題への対応を行っているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> <li>・事業報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>海老名市の重要政策課題の「住みたい 住み続けたいまち えびな」を体感できるよう、情報(図書館)・福祉(総合福祉会館)・文化(文化会館)をワンストップで利用できるエリアとしてアピールするための三館共同イベント「えびな3館フェス」を文化会館が主導するなど、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

#### IV 中項目・小項目評価(独自項目)

##### [大項目]1 管理・運営に関する事項

##### [中項目]1-1 管理方針

その他の項で方針の具体策として後掲

##### [中項目]1-2 利用者サービスの向上と経費縮減の考え方

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>過去二期(10年)の指定管理期間を経て事務職員のスキルアップが図られ利用者とのコミュニケーションも向上してきています。それにより、痒いところに手の届くサービス・気配りができてきていると考えています。併せて机タイス等の備品の貸し出しなども、各フロアで完結できるように配置し迅速に対応ができるようにしました。さらに、窓口の受付スタッフはすべて地元の人材を採用するとともに、館長及び職員の一部も地元在住者を起用し業務にあたっています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>長期にわたり文化会館の運営を担ってきたことにより、職員が細やかに施設特性を把握していることや、利用者との信頼関係が構築されている点が評価できる。利用者とのコミュニケーションにより意見・要望を聴取して、可能な事から改善を実践し、運用にも反映させている。 (ホームページを見やすいよう改修、受付マニュアルの改訂、舞台の利用範囲の規制緩和等)</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>上記のように収集した意見・要望は改善しているが、意見・要望の聴取方法については課題がある。職員に直接的に意見することがためられる場合や、広範な意見を収集するため、施設利用者アンケートの実施やご意見箱を設置することを検討されたい。</p>

##### [小項目]1-2-1 前指定管理期間より利用者満足度は高まっているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・事業アンケート集計結果            ・市長への手紙            ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>各事業についてのアンケートは実施しているが、施設利用についてのアンケートは実施しておらず、利用者満足度の測定が一部不十分となっている。</p>

[小項目]1-2-2 前指定管理期間からサービス体系の見直しを図り改善しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> <li>・受付マニュアル</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>利用者への情報発信については、ホームページの視認性を高める改修や新たな情報発信源として Facebook を開設、受付マニュアルを整備し利用者対応の平準化を推進、受付職員の増員、舞台の利用範囲の規制を緩和するなどの改善策を実施していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-2-3 地域の人材を運営に活かしているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員名簿</li> <li>・業務日報</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>訪問調査日において、事務室の常勤職員は6名中2名、パート職員は9名中8名が海老名市在住のスタッフであることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]1-3 利用者サービスの向上策**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>保育室は、利用者の要望があった場合に無料で貸し出しています。駐車場に関しては、専門のタイムズ 21 へ機器の管理を委託し、入退場情報をタイムズと連携してホームページ上に表示しています。外部照明に関しては、簡易照明を設置しましたが本格的な街灯の設置を海老名市へ要望しています。外周の自立式照明のカバーに関しては、アクリル加工業者へオリジナルの器具を発注し既存のガラスカバーと交換しました。これにより安全性が向上しました。利用者の声に耳を傾け日々サービスの向上に努めています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>舞台管理については、利用者との綿密な打合せを行い、変更履歴も含めスタッフ全員で共有し、終了後も情報を保管し次回の利用時に活用するといった、きめ細やかな対応を行っている。駐車場については隣接する中央図書館のリニューアルに伴い利用が激増し、苦情が多い状態となっており、満空・混雑の情報をホームページからリアルタイムに見られるようにしてある点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>利用者対応のいくつかの提案事項については(サービス介助士の資格取得、ホールコンシェルジュの配置)、より細やかな対応による、誰にでもやさしい施設となることを目指し、実施の検討を進めることを奨励する。</p>

**[小項目]1-3-1 避難訓練コンサートを実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>避難訓練コンサートは実施していないことについて、ヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-3-2 受付窓口に高齢者のサポート用具(筆談対応セット、貸出用眼鏡、車椅子)を設置しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		受付に高齢者のサポート用具を備えていること、車椅子は受付だけでなく大ホールにも3台備えており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-3-3 スタッフ全員のサービス介助士 2 級の資格取得は進んでいるか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		資格取得を進めていないことについて、ヒアリングで確認した。

[小項目]1-3-4 ホールコンシェルジュは配置しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		ホールコンシェルジュを配置していないことについて、目視及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-3-5 舞台技術者によるアドバイス・サポートは実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・大ホール・小ホール(・120 サロン)打合せ表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		当館の舞台設備に精通するベテラン技術者がアドバイス・サポートを実施し、打合せや実施内容、変更記録をスタッフ間で共有している。更に、記録シートは次回の利用時に円滑に対応できるように活用しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。



[小項目]1-3-6 利用者の催事についてPRのアドバイスやサポートを実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		PRのアドバイスやサポートはほとんど要望がなく、運用記録も取られていないことから、一部不十分とした。

[小項目]1-3-7 保育室を無料で開放しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		保育室を無料で開放していることについて、目視及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-3-8 ケータリングサービスを実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>ケータリングサービスを受付や館内掲示、利用者への声掛けでお知らせして提供していることについて、目視及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-3-9 駐車場の利用状況(満空・混雑状況)をホームページで告知しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>駐車場の満空・混雑の情報をリンク先からリアルタイムに見られるようにしており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-3-10 外部照明の追加設置を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書</li> <li>・目視</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>建物外壁の一部に照明を設置したことについて、目視及びヒアリングで確認した。合わせて、施設の外周が暗く、夜間の足元の安全性が懸念されるため、外灯の設置を市に働きかけていることについてヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-3-11 外灯の電球カバーをアクリル製のものに交換しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>ガラス製の電球カバーを全てアクリル製に交換し、安全性を向上させており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]1-4 経費削減策**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>水光熱費の削減に関しては、27年度6月に導入したPPSにより大幅な削減ができた。現在、更なる削減を行うために新たなPPS事業者と打ち合わせを行っている。また、各部屋の照明や冷暖房などはこまめにスイッチの入り切りを行い無駄を省いています。また、簡単な修理などはできるだけ職員が行い経費の節減に努めています。広報活動に関しては、本社の買い切り媒体「広報えびな」を毎月優先使用しており、市内全戸へアピールできている。また、市内公共施設及び周辺の文化会館へ「催しもの案内」を毎月発送しています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>電気契約会社の変更等により、大幅な経費削減を実現している点が評価できる。現在も、新たな事業者との契約により、削減の検討を進めているとのことであった。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>特になし</p>

**[小項目]1-4-1 マルチスタッフ制により業務を効率化しているか**

指定管理者	評価	<p><input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価)    <input type="checkbox"/> 実施している(B評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p><input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価)    <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・業務日報 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>窓口混雑時には事務室勤務スタッフの誰もが受付ができるようにしてあることや、駐車場の混雑時には館長やスタッフがサポートに駆けつけていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-4-2 光熱水費の縮減を実現しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・収支実績表 ・ヒアリング
		★評価の説明
		新電力事業者との契約見直しに伴い、電気料金を大幅に削減したことや、現在も新たな新電力事業者と検討を行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-4-3 備品・消耗品の購入は無駄を省く見直しを実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・収支実績表 ・ヒアリング
		★評価の説明
		備品・消耗品は必要最低限の購入とし、価格についても複数比較の上で購入していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-4-4 他施設・本社と連携した事業・広報でスケールメリットを活かしているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報えびな</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>本社で広報えびなの紙面枠を買い切り、毎月当館の案内を行っていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-4-5 日常清掃や小規模修繕の一部を職員が行っているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>日常清掃や小規模修繕(車椅子のパンク修理、駐輪場の段差解消、外灯設置等)を職員が行い、経費縮減を図っていることについて、目視及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-4-6 企業協賛の獲得や補助金・助成金制度の活用に取り組んでいるか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
えびな3館フェスにおいて企業からの商品協賛を受けているが、指定管理者の強みの発揮にはまだ余地があることや、補助金・助成金の計画は進展していないことから、不十分とした。		

**[中項目]1-5 稼働率の向上策**

指定 管理 者 コ メ ン ト	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>フェースブックなどの利用で一定の成果を上げているが、それ以外の SNS の活用がやや遅れている。また、交通広告や新聞媒体などは、利用者の中心が市内のため広域すぎて費用対効果の面から使用を控えている。市民ギャラリーにおいては、利用者の高齢館伴い利用率が減少傾向にあり、会議利用に代わる新たな利用方法の検討が必要と考える。毎日、仮予約期限が切れた利用者に対して連絡を行い、利用の確認を行っています。</p>
評 価 機 関 コ メ ン ト	<p>★評価できる点</p> <p>特になし</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>各種広報については、事業内容、配信エリア等により有効なものを検討し実施しているとのことであるが、指定管理者の独自性が発揮される点であることから、積極的な展開が期待される。</p> <p>各種の条件整備が必要な提案事項については、現在の提案事項の内容の修正や方向転換を加えることも含めて、各所との協議を継続することを奨励する。</p>

**[小項目]1-5-1 仮予約システムを見直し利便性を向上させているか**

指定 管理 者	評 価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評 価 機 関	評 価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コ メ ン ト	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・仮予約システムホームページ          ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>仮予約システムの視認性を高めるための改修を実施したことについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>



[小項目]1-5-2 若年層に向けた情報発信の手法(インスタグラムやLINE)は検討しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・Facebook</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>当館の Facebookを立ち上げ、事業の開催予定や実施状況をアップしていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-5-3 情報発信サイトの活用を促進しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんふぁん web</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>地域の情報発信サイトに、事業開催情報を掲載していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。指定管理者は、活用状況が不十分であると認識していることについても合わせて確認した。</p>

[小項目]1-5-4 駅や電車・バスにおけるチラシの配架・ポスターの掲示は実施したか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		相鉄線の駅にポスターを掲示したことについて、ヒアリングで確認した。

[小項目]1-5-5 「広報えびな」「ショッパー」「タウンニュース」で年間を通じた広告掲載を継続したか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・『広報えびな』 ・ヒアリング
		★評価の説明
		毎月、『広報えびな』の紙面2ページに渡り、当館の情報を掲載しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-5-6 新聞や地域情報誌等に施設情報を掲載したか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・『駅からさんぽ』相模鉄道発行フリーマガジン</li> <li>・『タウンニュース海老名版』</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		公演情報の掲載を地域情報誌に掲載していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-5-7 近隣文化施設と連携したPRは実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業チラシ</li> <li>・事業報告書</li> <li>・ホームページ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		隣接する海老名市立中央図書館、海老名市総合福祉会館と連携し、開催する事業案内を相互に行っていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-5-8 近隣商業施設と連携したPRは実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業チラシ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>海老名市飲食店組合と連携し、開催する事業内容の告知の協力を受けていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。指定管理者は、近隣の大型商業施設との連携状況が不十分であると認識していることについても合わせて確認した。</p>

[小項目]1-5-9 近隣のスクールや教室に対し、DM等の告知活動を継続しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>前指定管理期間に資料を送付し、現在も継続的に利用があるため改めての告知はしていないことや、新たな告知先を開拓していないことをヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-5-10 平成32年度の全館利用率 92.2%は達成見込みとなっているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・事業報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		利用率は全般的に上昇しているものの、調理室といった利用率が低い部屋が含まれている事から、目標は達成見込みとなっていない。また指定管理者としては、利用方法によっては稼働率の上昇により、クレームが増えるということが懸念されるとのことであった(音や振動等)。

[小項目]1-5-11 市民ギャラリー：会議やミーティング等での貸出を実施したか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		会議室として利用することを前提として椅子 30脚を購入し準備を行ったが、市からギャラリーの設置目的から逸脱するため使用許可がおりなかったことにより、評価対象外とする。

[小項目]1-5-12 市民ギャラリー：子ども、親子等を対象としたワークショップを開催したか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書</li> <li>・Facebook</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>地元の人材を活用した工作ワークショップを開催したことについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-5-13 市民ギャラリー：小学校でのアウトリーチ事業で制作された作品の展示会を実施したか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>教育委員会を通じ各小学校へ展示会の打診をしたが、授業のカリキュラム量が膨大で対応できないとの回答で実施に至っていないことにより評価対象外とする。</p>

[小項目]1-5-14 市民ギャラリー：一般向けの有料ワークショップを開催したか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ポスター</li> <li>・事業報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
<p>親子向けのワークショップの開催時に、参加対象者の制限がない簡易ワークショップを同会場で開催し、当日の来訪者が3日間で42名参加している。但し、親子以外が参加できることの事前告知については不十分であるといえる。</p>		

[小項目]1-5-15 市民ギャラリー：平成32年度の利用率 60%超は達成見込みとなっているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
<p>前述の通り(1-5-11)、目標達成の手段として提案した会議室としての利用は市の判断で実現できていないことにより評価対象外とする。</p>		

**[大項目]2 文化芸術に関する事項**

**[中項目]2-1 文化芸術事業についての方針**

その他の項で方針の具体策として後掲

**[中項目]2-2 実施を考えている文化芸術事業**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>高額な買取公演は極力せず、アーティストと直に契約するなどして公演制作費の低減に努め、広く市民が鑑賞・参加しやすい料金設定を心がけている。課題としては、告知の強化が必要と考えており、こちらも安易に高額な媒体を購入するのではなく、SNS の活用、的確な媒体へのプレスリリースの投下、過去来場者へのこまめな DM 作戦など、低コストで最大限の効果を上げられるよう努力してゆく。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>上質な文化芸術鑑賞機会の提供や、地元団体・企業や若手アーティスト支援、地域の人材発掘に努め、海老名らしさを押し出した各種の事業を推進している点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>アウトリーチ活動については、事業目的に適した施設や団体をリサーチし、積極的にアプローチしていくことを推奨する。</p>

**[小項目]2-2-1 一流のアーティストによる鑑賞事業を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ</li> <li>・海老名市名義後援等申請書</li> <li>・事業計画書</li> <li>・収支予算書</li> <li>・自主事業報告書</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>市民が鑑賞しやすい金額設定を心がけつつ、上質な文化芸術に親しむ機会を提供しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>



[小項目]2-2-2 市民や地域の団体が出演する鑑賞事業を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ</li> <li>・海老名市名義後援等申請書</li> <li>・事業計画書</li> <li>・収支予算書</li> <li>・自主事業報告書</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>若手アーティストやオーデション入賞者によるコンサート、地元企業の文化クラブによるオーケストラ演奏会等、地域の人材の発掘に努め事業を開催していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-2-3 ワークショップによる交流育成事業を実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ</li> <li>・海老名市名義後援等申請書</li> <li>・事業計画書</li> <li>・収支予算書</li> <li>・自主事業報告書</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>えびかんキッズクラブとして、誰でも気軽に参加できる文化芸術プログラム(オペラ、歌舞伎等)や、0歳から入場できる音楽レクチャー &amp; ワークショップを開催しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-2-4 市民が手軽に参加できる普及事業を実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ</li> <li>・海老名市名義後援等申請書</li> <li>・事業計画書</li> <li>・収支予算書</li> <li>・自主事業報告書</li> </ul>
		★評価の説明
		海老名市民をメンバーとした合唱団が出演する、ベートーベン「第九」演奏会を地域の団体と共催していることや、0歳から入場できるジャズコンサート等を開催しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]2-2-5 アウトリーチ事業は計画通りに展開する施設を拡大しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ</li> <li>・海老名市名義後援等申請書</li> <li>・事業計画書</li> <li>・収支予算書</li> <li>・自主事業報告書</li> </ul>
		★評価の説明
		市内小学校において歌舞伎のワークショップを開催したが、他の小学校では授業のカリキュラム量が膨大で対応できないとの回答を得たため、拡大に至っていないことについて、ヒアリングで確認した。合わせて、指定管理者としては小学校以外でも事業目的に適した施設や団体に対し、アウトリーチ活動を実施していく意向であることを確認した。

[小項目]2-2-6 育成事業参加者へ活動機会や発表の場を提供しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ</li> <li>・海老名市名義後援等申請書</li> <li>・事業計画書</li> <li>・収支予算書</li> <li>・自主事業報告書</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>地元の活動団体が主催し、市民が参加するミニ琴コンサートを後援していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-2-7 地域(企業・文化施設・商店街等)との連携事業は実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ</li> <li>・海老名市名義後援等申請書</li> <li>・事業計画書</li> <li>・収支予算書</li> <li>・自主事業報告書</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>海老名市立中央図書館・海老名市総合福祉会館と共同し、地域一帯のお祭りとなることや市民のコミュニケーション促進を目的としたえびな3館フェスを開催しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]2-3 市民活動等への協力**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>市民に対しては、「市民オペラ」への協力や市内在住のオペラ歌手などに対して共済事業として協力を行っている。また、市民参加の琴の発表会についても後援を行いその活動をバックアップしている。また、館内の展示コーナーを無料で提供して作品の発表機会を提供しています。今後も、さらに市民と共同で企画運営する活動の可能性を検討し実施していきたいと考えている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>特になし</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>海老名市芸術文化推進懇話会は解散しているが、利用団体の意見を聴取する場として、利用者懇談会の開催を検討されたい。</p>

**[小項目]2-3-1 市民と共に企画・実施する事業を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>前指定管理期間には実施したが、市民団体間の調整が難しく、近年は実施していないことについて、ヒアリングで確認した。新たな団体の発掘や人材育成の推進、企画内容や方法については現在模索中であるとのことであった。</p>

[小項目]2-3-2 文化活動団体や海老名市主催共催事業への協力を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ</li> <li>・事業計画書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>琴グループひびきや神奈川県学校体育連盟等の活動団体、市の主催事業について各種手配等の協力を実施していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-3-3 海老名市芸術文化推進懇話会での意見を運営に反映しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>海老名市芸術文化推進懇話会は現在活動していないことから、評価対象外とする。</p>

**[大項目]3 管理・運営に関する事項**

**[中項目]3-1 施設従事者の配置**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>各担当者は、優れた専門性と長年の経験で培われたノウハウで施設運営業務及び管理業務を高いレベルで実施しています。さらに、利用者への対応に関してもお客様として大切に対応しています。また、駐車場に関しては、現在、道路工事の関係で形状が変化していますが、400台近い車両を2名で誘導し、大きな混乱もなく対応できています。混雑時には、頻繁に事務所スタッフが応援対応を行っています。さらに、模様下野終了時の18:00から21:00に退場する車の整理を行うために専門警備員2名の増員を海老名市と協議中です。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>繁忙時には、スタッフの増員や、本社からの支援体制を取っている。駐車場については隣接する海老名市立中央図書館の利用者増に伴い、トラブルが増えている点についても補っている点等が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>特になし</p>

**[小項目]3-1-1 館長1名を配置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織表</li> <li>・業務分担表(職務分掌)</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>館長1名を常勤として配置していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-1-2 施設運営責任者兼副館長1名を配置しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織表</li> <li>・業務分担表(職務分掌)</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		施設運営責任者兼副館長1名を常勤として配置していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-1-3 事業企画責任者1名を配置しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織表</li> <li>・業務分担表(職務分掌)</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		事業企画責任者1名、事業企画担当者3名を常勤として配置していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-1-4 施設管理責任者1名を配置しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織表</li> <li>・業務分担表(職務分掌)</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		施設管理責任者1名を常勤として配置していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-1-5 舞台管理責任者1名を配置しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織表</li> <li>・業務分担表(職務分掌)</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		舞台管理責任者1名を常勤として配置していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。



[小項目]3-1-6 業務別のシフト体制は運営に十分な人員を配置しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織表</li> <li>・業務分担表(職務分掌)</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・シフト表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>イベント開催等の繁忙時には、通常の勤務者に加え事業担当者やパートの増員、本社からシフトには入らないスタッフが来るといった支援体制を取っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-1-7 駐車場には常時警備員2名を配置しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織表</li> <li>・業務分担表(職務分掌)</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>駐車場には常時、警備員2名が配置されていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-1-8 駐車場の混雑時には、事務室職員が警備員の支援をしているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・シフト表 ・ヒアリング
		★評価の説明
		イベント開催時には駐車場の混雑により混乱が生じるため、パートを増員して支援を行う他、館長が現場に赴いて直接対応に当たっており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[中項目]3-2 組織体系

運営事項でないため、評価対象外とする。

**[中項目]3-3 資格従事者の配置**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>資格従事者を適切に配置し、運営管理に当たらせている。防災管理者1名。電気主任技術者1名。警備業法による新任及び現任教育9名。それ以外は、有資格者を有する専門業者へ作業を依頼しています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>施設管理に係わる各種のサービス向上を図るための資格は、実務上の必要性ではなく、上質なサービスの提供という観点から取得することを推奨する。普通救命講習や AED 講習は、危機管理の側面から早急に実施をされたい。</p>

**[小項目]3-3-1 基幹業務に関わる各種の資格は配置職員の複数名が保持しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・防火管理者設置届 ・ヒアリング</p> <p>★評価の説明</p> <p>提案されている資格のうち、防火管理者は館長が資格を保持、第三種電気主任技術者・建築物環境衛生管理技術者は委託会社のスタッフが資格を保持、ボイラー技士は資格ではなく委託会社に研修受講者が在籍しているとのことであった。サービス介助士や救命講習については、資格取得や講習を実施していない。舞台機構調整技能士、舞台・テレビジョン照明技術者技術認定については、実務上で問題がないため保持していないとのことであった。</p>

[小項目]3-3-2 資格取得のための支援を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		スタッフから資格取得の要望があれば勤務調整等を実施するが、制度化や積極的な職員への周知といった推進はしていないことを確認した。

[小項目]3-3-3 再委託業者に対し、資格保持者の確認を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		再委託業者の資格については、申告によるもので資格者証等の提出による確認は行っていないことを確認した。

**[中項目]3-4 従事者への研修計画**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>個人情報研修や環境マネジメント研修は実施できているものの、さらに職員のスキルアップにつながるような研修を検討したいと考えています。(ホールマネジメント研修や公立文化施設協議会開催の研修への参加など)</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>利用ルールや受付手順を明記した実践的なマニュアルを基に研修を実施していることは、長きに渡り当館の運営を担い、施設を細部まで理解している結果と評価できる。環境マネジメント研修は、市の ISO 研修にスタッフのほぼ全員が出席し、施設一丸となり取り組んでいる点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>提案事項にある、利用者対応の基本的な研修(接客マナー、コンプライアンス、人権)については、実施の検討を推奨する。</p>

**[小項目]3-4-1 研修計画を策定しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・研修計画 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>基礎的な業務研修については研修計画を策定しているが、選定時の事業提案における研修内容の一部は計画に含まれていないことから不十分とした。</p>

[小項目]3-4-2 採用時研修を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館運営マニュアル</li> <li>・受付対応 Q&amp;A</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>着任時には受付責任者の指導の下、OJT による研修を実施していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-4-3 基本業務研修を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修資料(個人保護、コンプライアンス)</li> <li>・会館運営マニュアル</li> <li>・条例集</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>当館を運営するに当たり必要な心構えや基礎知識の研修を実施していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-4-4 コンプライアンス研修を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・研修資料(個人保護、コンプライアンス) ・ヒアリング
		★評価の説明
		コンプライアンス研修として単独では実施していないが、基本業務研修にコンプライアンスに関する事項も含まれていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-4-5 接遇マナー研修を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		OJT により実践的に研修を行っているが、マニュアルやそれに準じたトレーニングの仕組みがないことについて、ヒアリングで確認した。

[小項目]3-4-6 人権研修を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		訪問調査時点で実施はしていないが、本年度中に人権研修を実施する予定であるとのことであった。

[小項目]3-4-7 環境マネジメント研修を実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ISO 研修(出席表、研修資料) ・ヒアリング
		★評価の説明
		海老名市のゼロ・エミッション達成施設として、市の ISO 研修にスタッフのほぼ全員が出席しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。



[小項目]3-4-8 指定管理者が運営する他の文化施設との職員交流は実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日報</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>事業担当者が他館の事業見学を行っていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-4-9 指定管理者が運営する他の施設の館長による館長会(仮称)は実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日報</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>館長は四半期ごとに開催される指定管理館の館長会に参加しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-4-10 運営マニュアルを作成しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館運営マニュアル</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>当館の利用ルールや受付手順を明記した実践的なマニュアルを作成し、変更箇所については改訂を行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-4-11 受付事務マニュアルを作成しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館運営マニュアル</li> <li>・受付対応 Q&amp;A</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>当館の利用ルールや受付手順を明記した実践的なマニュアルを作成し、変更箇所については改訂を行っている。また受付に寄せられる質問やトラブル等を想定した問答集を作成し、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]3-5 再委託を行う予定の業務**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p>
	<p>再委託先の作業状況に関しては、設備担当責任者がマニュアルや日報などで細かくチェックしており、疑問点に関しては説明を求め、確実に実行させている。また、利用に支障がある事象が発生した場合は、速やかにホームページに掲載するとともに館内掲示などを活用して周知の徹底を図っている。併せて、ホールで実施する事業などの場合は利用者への連絡や文書の郵送なども活用している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>安全・安心に関する日常点検・定期点検では、各種のマニュアルを整備し、それに基づくチェックシートを用いての入念な確認を行っている点や、各種の保守点検や修繕についての年間計画表を策定すると共に、施設利用に影響がある要件を取りまとめ運営スタッフと共有し、利用に支障が出ないよう工夫している点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>特になし</p>

**[小項目]3-5-1 点検・管理の作業計画を策定しているか**

指定管理者	評価	<p><input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価)    <input type="checkbox"/> 実施している(B評価)  <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価)  <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p><input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価)    <input type="checkbox"/> 実施している (B評価)  <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価)  <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<p>・発注請書          ・仕様書          ・施設管理(保守点検・作業)一覧表          ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>各種の保守点検や修繕についての年間計画表を策定すると共に、施設利用に影響がある要件を取りまとめ運営スタッフと共有し、利用に支障が出ないよう工夫しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-5-2 作業マニュアルの整備状況を確認しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備管理マニュアル</li> <li>・警備マニュアル</li> <li>・清掃マニュアル</li> <li>・駐車場管理マニュアル</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>各種の作業マニュアルを整備し、業務の実態に即して内容を更新しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-5-3 施設管理責任者は業務の立会報告で状況のチェックをしているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備業務日誌</li> <li>・各種点検報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>各種の報告に施設管理責任者が立ち会う場合もあるが、委託業者の代理が立ち会い、施設管理責任者は書類確認のみの場合もあるとのことであったため、不十分とした。</p>

[小項目]3-5-4 日常巡回や日報等で作業の実施状況をチェックしているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備業務日誌</li> <li>・専用及び管理部分清掃日報</li> <li>・共用部分清掃日報</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>点検項目やチェックシートを用いての入念な確認を行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-5-5 利用に支障がある場合にホームページ等で周知しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> <li>・館内掲示</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>利用に支障があることを速やかに公示すると共に、関係する利用者へ連絡をとっており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]3-6 福祉面の考慮**

指定管理者コメント	★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。
	現在は、障がい者の雇用に関しては実施していない。
評価機関コメント	★評価できる点
	特になし
	★課題・奨励事項
	特になし

**[小項目]3-6-1 障がい者雇用の促進を図っているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		受入は行っているが、積極的に雇用促進をしていないことについてヒアリングで確認した。

**[大項目]4 利用者対応に関する事項**

**[中項目]4-1 利用者ニーズの把握方法**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>施設利用者は、利用目的や利用方法が多岐にわたり、画一的なアンケートではそれぞれのニーズ把握出来ないと考えています。したがって、日々の受付時や施設利用時に直接利用者から聞き取りを行いそれぞれのご意見やニーズを把握し施設利用者が文化活動をしやすいようなサービスの向上や設備の充実を行っています。利用者アンケートに関しても、利用実態に即した内容の検討を行いたいと考えています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>特になし</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>施設利用者アンケートは、各種の対象者(鑑賞者向け、参加者向け、主催者向け等)別に設計されたアンケートの実施を推奨する。また、利用者にとっては意見が市長に直結するのはハードルが高いことから、提案事項にある通り、ご意見箱(お客様の声ボックス)の設置を検討されたい。</p>

**[小項目]4-1-1 各種アンケート等を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・事業アンケート集計結果 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>イベントについてはアンケートを実施し、集計結果の分析を行っているが、施設利用については多様な利用形態があるためアンケートを実施していないことから、不十分とした。</p>

[小項目]4-1-2 ホームページ上にお問合せフォームを設置しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ホームページ
		★評価の説明
		ホームページ上部に、常にお問合せフォームが表示されていることについて、上記の運用記録で確認した。

[小項目]4-1-3 受付カウンターにご意見箱を設置しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・市長への手紙 ・ヒアリング
		★評価の説明
		エントランスに市長への手紙を設置しているが、ご意見箱は設置していないことを確認した。



[小項目]4-1-4 利用者懇談会を年1回開催しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		利用者や利用方法が多岐にわたるため、受付窓口の情報収集を優先しているとのことで、利用者懇談会は開催していないとのことであった。

[小項目]4-1-5 事業主催者へのヒアリングを実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		適宜ヒアリングは実施しているが、内容の記録は取っていないとのことで不十分とした。

[小項目]4-1-6 近隣施設との意見交換や情報交換を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・打合せ議事録</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		隣接する海老名市立中央図書館、海老名市総合福祉会館とえびな3館フェスの打合せや連絡調整を行っていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]4-1-7 海老名市芸術文化推進懇話会へのヒアリングを年1回実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		海老名市芸術文化懇話会は現在活動を行っていないことから、評価対象外とする。

[小項目]4-1-8 県中央文化施設館長会での意見・情報交換を実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・県中央地域文化施設連絡協議会 会議資料、出席者名簿 ・ヒアリング
		★評価の説明
		定例会議に館長が出席していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]4-1-9 「O・K・B(お客様の声ボックス)」を作成し職員で共有しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		O・K・B(お客様の声ボックス)を作成していないことについて、ヒアリングで確認した。

**[中項目]4-2 利用者からの意見・要望等の実現**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p>
	<p>利用者からの意見や要望は、その都度職員で相談し対処法を検討したうえで職員部会などで共有するとともに運営マニュアルや利用案内・ホームページ上で掲載している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>事業アンケートについては、事業毎に集計・分析を行い、次の企画立案に活用している点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>施設利用者アンケートについては、アンケート自体を実施し、満足度の計測と経年変化を見ること、変化理由の検証を行うことを推奨する。合わせて、協力いただいた利用者への公表を検討されたい。</p> <p>苦情やその一手手前のヒヤリ・ハット事例については、職員への伝達が確実に確認できる仕組みを構築されたい。</p>

**[小項目]4-2-1 利用者アンケートの結果を責任者会議や職員部会で検討しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・事業アンケート集計結果 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>イベントについてはアンケートを実施し、集計結果の分析を行っているが、施設利用については多様な利用形態があるためアンケートを実施していないことから、不十分とした。</p>

[小項目]4-2-2 利用者アンケートの対応結果を利用者に公開しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・事業アンケート集計結果 ・ヒアリング
		★評価の説明
		アンケートの対応結果を利用者に公開していないことについて、ヒアリングで確認した。

[小項目]4-2-3 対応策の実行が利用者満足度の向上につながったか検証しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・事業アンケート集計結果 ・ヒアリング
		★評価の説明
		施設利用者アンケートを実施していないこと、事業アンケートについても対応策の実行結果の検証は行っていないことについて、ヒアリングで確認した。

[小項目]4-2-4 改善内容を職員研修やマニュアル改訂に取り入れているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業アンケート集計結果</li> <li>・利用者対応記録</li> <li>・会館運営マニュアル</li> <li>・受付対応 Q&amp;A</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		アンケート結果や利用者からの要望については、対応可能なことについては仕組みの変更、マニュアルに反映していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]4-2-5 苦情対応マニュアルを作成しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館運営マニュアル</li> <li>・受付対応 Q&amp;A</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		苦情対応については、上記の運用記録に含まれていることについて確認した。

[小項目]4-2-6 苦情・要望処理報告書を作成しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者対応記録</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>担当者名、記入者名、内容、理由、経過等の記録を付けていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]4-2-7 苦情内容を職員全員が共有しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者対応記録</li> <li>・業務日報</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>苦情内容の共有は口頭での伝達が主で、職員全員への確実な申送りとはなっていないことから不十分とした。</p>

[小項目]4-2-8 ヒヤリ・ハット事例を職員全員が共有しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者対応記録</li> <li>・業務日報</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>ヒヤリ・ハット事例の共有は口頭での伝達が主で、職員全員への確実な申送りとはなっていないことから不十分とした。</p>



**[大項目]5 安全対策・非常時対応に関する事項**

**[中項目]5-1 施設利用者の安全対策**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>個人情報の管理体制に関しては、個人情報保護法に則った管理体制で行っています。しかし、利用者への危機管理対応に関しては若干かけているところがあると考えています。AED 研修に関しても防災訓練時に合わせて実施する方向で検討しています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>施設設備や日常の巡回は、点検項目やチェックシートを用いての入念な確認を行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施している点が評価できる。個人情報の保管・取扱いについては手順や規則が明確化され、厳密な管理を行っている点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>提案事項にあった警備用備品の貸出については、ニーズの検証を行い実施の検討をされたい。また、大規模事業の警備計画については、経験値で対応できているということがあるものの、危機管理対策の充実を図るという点で、実施を検討されたい。普通救命講習や AED 講習は、危機管理の側面から早急に実施をされたい。</p>

**[小項目]5-1-1 巡回における点検項目はチェックリストを作成し標準化しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・業務日報 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>巡回点検は点検項目を設け、標準化した確認を行っていることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]5-1-2 施設・設備の日常点検項目はチェックリストを作成し標準化しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備業務日誌</li> <li>・舞台業務日報</li> <li>・月度機械室清掃実施記録表</li> <li>・月度自主点検表</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>点検項目やチェックシートを用いての入念な確認を行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]5-1-3 安全管理マニュアルを作成しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・不審者対応の基本的な考え方</li> <li>・設備管理マニュアル</li> <li>・警備マニュアル</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>舞台施設に関してはトラブルや事故事例の共有は行っているが、マニュアル作成には至っていないことから不十分とした。</p>

[小項目]5-1-4 主催者用の警備・誘導マニュアルを作成しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
主催者用の警備・誘導マニュアルを作成していないことについて、ヒアリングで確認した。		

[小項目]5-1-5 主催者に警備用備品の貸出を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
主催者に警備用備品の貸出を実施していないことについて、ヒアリングで確認した。		

[小項目]5-1-6 大規模事業の場合に警備計画を作成しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		警備計画を作成していないことについて、ヒアリングで確認した。

[小項目]5-1-7 施設内外の巡回を1日3回以上実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・警備業務日誌 ・ヒアリング
		★評価の説明
		1日5回、2～30分かけて館内各所の巡回を行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]5-1-8 危機管理マニュアルを作成しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理マニュアル</li> <li>・緊急連絡網</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>当館運営時に起こりうる各種の危機(台風、停電、地震、火災、傷病者の発見等)が発生した場合の手順が記載されたマニュアルを作成していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]5-1-9 普通救命/AED講習を実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>普通救命講習・AED講習は実施していないことについて、ヒアリングで確認した。</p>

[小項目]5-1-10 個人情報保護規定を職員に周知しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・個人情報保護について(横浜メディアアド研修資料) ・理解度チェックテスト ・個人情報保護社内規則 ・個人情報保護の手引書(相鉄エージェンシー) ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		個人情報に関する取扱い規定は着任時に職員に周知していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]5-1-11 個人情報を目的外に使用していないか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・個人情報保護について(横浜メディアアド研修資料) ・理解度チェックテスト ・個人情報保護社内規則 ・個人情報保護の手引書(相鉄エージェンシー) ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		個人情報は各種の申請や申し込みにのみ使用し、目的外には使用していないことについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。

[小項目]5-1-12 個人情報取得の際に本人に同意を得ているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種利用申請書</li> <li>・個人情報保護について(横浜メディアアド研修資料)</li> <li>・個人情報保護社内規則</li> <li>・個人情報保護の手引書(相鉄エージェンシー)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>利用者の利用目的を理解・利用の同意の上、個人情報取得していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]5-1-13 個人情報は適切に保管しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護について(横浜メディアアド研修資料)</li> <li>・個人情報保護社内規則</li> <li>・個人情報保護の手引書(相鉄エージェンシー)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>個人情報は施錠可能な場所に保管し、鍵の管理者は社員のみ限定され、館外への持出は禁止されており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]5-1-14 情報セキュリティ対策は実施しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・入退出管理表</li> <li>・個人情報保護について(横浜メディアアド研修資料)</li> <li>・個人情報保護社内規則</li> <li>・個人情報保護の手引書(相鉄エージェンシー)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>個人情報データを取り扱うパソコンは机に固定され、メディアの使用を禁止し、パスワードで管理者権限が設定されている。また、外部関係者の事務室入退出については記録をとっており、指定管理者の実績と経験に基づき独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]5-1-15 個人情報保護研修を全職員に実施しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護について(横浜メディアアド研修資料)</li> <li>・理解度チェックテスト</li> <li>・個人情報保護社内規則</li> <li>・個人情報保護の手引書(相鉄エージェンシー)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>職員全員に個人情報保護に関する研修を実施していることについて、上記の運用記録及びヒアリングで確認した。</p>



**[中項目]5-2 災害時など非常時の備え・対策**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>防災訓練は年間二回実施して、理解の促進を図っています。いざというときに指示を待つのではなく自ら判断し行動できることを目標としています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>消防・避難訓練はスタッフのほぼ全員の役割分担を明確化し、年2回実施をしている点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>特になし</p>

**[小項目]5-2-1 消防・避難訓練を年1回実施しているか**

指定管理者	評価	<p><input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価)    <input type="checkbox"/> 実施している(B評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p><input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価)    <input type="checkbox"/> 実施している (B評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p><input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・消防・避難訓練実施報告書 ・緊急連絡網 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>事務室職員、施設管理職員、警備職員を含めた施設全体の取組として、年2回訓練を実施しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]5-2-2 緊急時の連絡先・体制図や役割分担等を全職員が常に携行しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急連絡網</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]5-2-3 職員全員分の無線機を配備しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>無線機は1日の最大出勤人数を想定した10台を配備していることについて確認した。尚、無線機は駐車場と事務室間で日常的に使用しており、有事には円滑に使用できる体制となっている。</p>

[小項目]5-2-4 施設賠償責任保険に加入しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・保険証券 ・ヒアリング
		★評価の説明
		施設運営全般に関する総合的な賠償責任保険に加入していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]5-2-5 動産保険・レジャーサービス保険に加入しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・保険証券 ・ヒアリング
		★評価の説明
		事業の内容に応じて(えびな3館フェス、おもしろ工作ランド)、レジャーサービス保険に加入していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[大項目]6 実績に関する事項**

※運営に関する事項でないため評価対象外とする。

**[大項目]7 その他に関する事項**

**[中項目]7-1 その他(提案)**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>利用申し込み期限に関しては、事前に利用内容の確認を行い他の施設利用者との調整を行う必要があること、仮予約のまま当日来館しないなどが世雄されるので現在行っていません。また、保育室に関しては、中央図書館と協力してワークショップを行っています。利用申請手続きに行いては、申請書を簡素化するなど改善を行っています。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>特になし</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>利用者の利便性を向上させるための提案事項の一部(利用申込期限の緩和、仮予約専用のカウンターの設置)については、利用者からの不満に繋がる懸念から進めていないが、利用率の向上に向けた取組みとして実施の検討をされたい。</p> <p>保育室事業については、開催時に保育室の利用者と並行して利用できる事業内容を検討し、活用を推進されたい。</p>

**[小項目]7-1-1 利用申込期限を緩和しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>施設利用の申込期限の延長については実施していないことを確認した。</p> <p>直前の利用確定では、清掃スタッフの配備が間に合わないことや、使用方法に応じて調整している施設の割り振りができないためとのことである。また、ホールとの関係性(音や振動等)を知っておくことで、快適な利用を妨げないようにしていることも合わせて確認した。</p>

[小項目]7-1-2 利用料の一部見直しをしているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内</li> <li>・ホームページ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>諸室内の内、繋ぎの部屋となっている251と252、255と256を合わせて借りる場合は割引していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]7-1-3 利用申請、変更申請手続きを簡素化しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用変更申請書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>利用変更申請する際の手続きを簡素化したことについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]7-1-4 仮予約専用のカウンターを新設したか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		仮予約専用カウンターは、利用内容の確認をできるだけ窓口での会話を通して情報収集を行いたいとの理由で、実施していないことについて確認した。

[小項目]7-1-5 保育室で事業を開催し利用促進しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・海老名市立中央図書館ホームページ ・ヒアリング
		★評価の説明
		隣接する海老名市立中央図書館と連携し、保育室で2か月に1回事業を開催していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]7-1-6 AEDを増設しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視(保育室近辺)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		AED 増設していることについて、目視及びヒアリングで確認した。

[小項目]7-1-7 駐車場内監視カメラを設置しているか

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・警備業務日誌</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		監視カメラの設置のみでは有事に十分な対応ができないという懸念から、カメラの設置ではなく警備スタッフ2名の常駐による安全管理を行っていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

## 第三者評価実施要領

### 1 第三者評価の目的

指定管理施設で提供されるサービス水準の向上や指定管理制度導入の透明性向上に役立てることを目的とする。

### 2 評価対象施設

- (1) 海老名市立えびな市民活動センター
- (2) 海老名市立中央図書館・海老名市立有馬図書館
- (3) 海老名市文化会館・海老名市民ギャラリー
- (4) 海老名運動公園・北部公園・中野公園・その他スポーツ施設

### 3 第三者評価の概要

- (1) 事業達成度評価により実施する。
- (2) 評価内容

事業計画書（応募時、各年次、個別事業）の提案事項及び仕様書等の要求事項に基づき、施設の運営・管理状況、管理体制、利用者拡大やサービス向上に対する取組が適正に履行されているかを第三者の視点から客観的な評価を行う。

- (3) 評価方法

指定管理者による自己評価結果を参考に、第三者評価機関（総合システム研究所株式会社。以下「評価機関」という。）が評価する。主に管理運営に係る文書（事業計画書、事業報告書、仕様書、協定書、各種規程、マニュアル、手順書等）及び記録（運用記録等）の確認、施設視察（施設環境、安全・安心、接遇、インフォメーション等）、施設従業員へのヒアリング等を通じて評価を実施する。

- (4) 評価対象期間

平成 28 年 4 月 1 日から第三者評価現地確認日

### 4 事業達成度評価

- (1) 評価の構造

事業計画書の提案事項に基づき、①小項目、②中項目、③大項目に分類する。

- (2) 評価基準

①小項目評価（資料 1 「1 小項目評価シート例」参照）

- |                        |        |        |
|------------------------|--------|--------|
| ・高いレベルで実施している          | ： A 評価 | 5 ポイント |
| ・実施している                | ： B 評価 | 4 ポイント |
| ・実施しているが不十分である         | ： C 評価 | 3 ポイント |
| ・実施していないか、極めて不十分な実施である | ： D 評価 | 1 ポイント |

の 4 段階により、指定管理者の自己評価及び評価機関の第三者評価を実施する。

なお、評価機関は評価に際しては、「事業達成度評価を実施する上での考え方（資料 2）」を参考とする。



②中項目評価（資料1 「2 中項目評価シート例」参照）

小項目の評価結果を参考にしながら、中項目の区分ごとに指定管理者としてのアピールポイント及び課題の抽出、解決方向を記述し、併せて評価機関が評価できる点や課題・奨励事項を記述することにより、中間的な総括を行う。

③大項目評価（資料1 「3 大項目評価シート例」参照）

中項目の評価結果を参考にしながら、大項目の区分ごとに総括的な評価を行う。なお、大項目評価の実施においては、小項目評価結果（A評価、B評価、C評価、D評価）に、それぞれ5、4、3、1の係数を掛け、5点満点で表す。それらの平均値として現れる数字を「達成度指数」とし（小数点第2位を四捨五入）、達成度指数に応じて以下のとおりに評価（達成度評価）するものとする（【表1】「達成度評価基準」参照）。

【表1】達成度評価基準。

達成度	達成度評価
4.5～5.0	極めて高いレベルで提案事項を履行している
4.0～4.4	高いレベルで提案事項を履行している
3.5～3.9	概ね提案事項を履行している
3.0～3.4	提案事項のかなりの部分が履行できていない
2.9以下	提案事項が履行できていない

④講評

評価機関が全体の講評（小項目・中項目・大項目の総評）を行う。

(3) 評価の最終決定

①評価機関内プロジェクトチームによる組織的な検証

評価機関の担当スタッフが評価機関内の評価委員会に評価結果報告書（案）を提示し、組織的な検証に基づき評価を最終決定する。

②指定管理者の自己評価と評価機関による第三者評価との齟齬について

指定管理者と評価機関との評価が著しく異なる場合は、相互で調整し、評価機関の事実誤認等が明らかになった場合は評価内容を変更する必要がある。

(4) 評価結果

上記4（2）に示された小・中・大の各項目の評価及び講評により「第三者評価報告書」を構成する。

(資料1) 事業達成度評価 シート例

1 小項目評価シート例

1-2-1 備品調達に際し、市の財政負担の平準化に貢献しているか(小項目)

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		★評価の説明

2 中項目評価シート例

1-2 運営実績の功績やアピールについて(中項目)

指定管理者 コメント	★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。
評価機関 コメント	★評価できる点
	★課題・奨励事項

3 大項目評価シート例

1. 管理運営を安定して行う物的能力及び人的能力に関する事項(大項目) ※

評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
	A評価(5ポイント)	4項目	20(ポイント)	3.9 (イ / ア)
	B評価(4ポイント)	16項目	64(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	4項目	12(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	1項目	1(ポイント)	
	—	25項目(ア)	97(ポイント)(イ)	

## (資料2) 事業達成度評価を実施する上での考え方

### 1 小項目評価各評価の基準 (指定管理者参照用)


評価	評価基準
A評価	提案事項の実施において、企業独自の工夫や視点を加え、高いレベルで実施されている。
B評価	提案事項の計画的な実施、実施内容の点検・評価、報告書等での成果の確認や改善の方向性の明示などが適正に行われている。
C評価	提案事項の計画的な実施、実施内容の点検・評価、報告書等での成果の確認や改善の方向性の明示などのいずれかにおいて不備があるか、一部不十分な点がある。
D評価	提案事項を実施していないか、極めて不十分である。

### 2 小項目評価・チェックリスト (評価機関参照用)

評価	評価
A評価	下記の項目の内、10項目以上チェックが入り、企業独自の工夫や視点を加えた実施が見られる場合
B評価	下記の項目の内、10項目以上にチェックが入った場合
C評価	下記の項目の内、7項目以上にチェックが入った場合
D評価	下記の項目の内、チェックが入った項目が7個未満の場合

(チェックリスト)

- 実施しているか (事実関係)
- 計画書を作成しているか
- 目的を設定しているか
- 目標を設定しているか
- 成果を設定しているか
- マニュアル等に基づき実施しているか
- 資源配分 (スタッフ、予算など) は適切か
- スケジュール管理をしているか
- 運用を記録 (運用シート、チェックリスト、報告書等) しているか
- 組織的に点検・評価を実施しているか
- 点検・評価により課題を抽出しているか
- 課題の解決方向を明示しているか
- 点検・評価結果を記録 (会議録、報告書等) しているか




評価項目一覧  
(共通一般項目)

大項目	中項目	小項目
法令順守等に関する事項	共-1 法令遵守	共-1-1 指定管理業務において必要な各種法令を遵守しているか
		共-1-2 個人情報の適切な管理を実施しているか
		共-1-3 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報公開規程を作成しているか
	共-2 サービスの向上等	共-2-1 市民の平等利用を確保しているか
		共-2-2 施設の効用を最大限発揮する運営を実現しているか
		共-2-3 市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めているか
		共-2-4 自主事業を適切に実施しているか
	共-3 モニタリング	共-3-1 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか
		共-3-2 セルフモニタリングを実施し、結果を市に報告しているか
		共-3-3 アンケートを実施し、結果を市に報告しているか
	共-4 安全・安心	共-4-1 利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みを構築しているか
		共-4-2 災害対策(マニュアルの作成、運用など)を行っているか
		共-4-3 施設賠償責任保険(指定管理者特約条項等の付いたもの)に加入しているか
		共-4-4 環境マネジメントシステムに基づき環境に配慮した管理運営を実施しているか
	共-5 施設の維持管理	共-5-1 施設・設備の保守管理業務を適切に実施しているか
		共-5-2 備品の保守管理業務を適切に実施しているか
		共-5-3 施設の清掃業務を適切に実施しているか
		共-5-4 施設の警備業務を適切に実施しているか
	共-6 管理運営全般	共-6-1 安定した管理運営体制を構築しているか
		共-6-2 自主事業を適切に実施しているか
		共-6-3 管理運営経費の縮減を図っているか
	共-7 市・地域との連携と協力	共-7-1 地域の特性を反映したサービスの提供が行われているか
		共-7-2 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力をしているか
		共-7-3 市の重要政策課題への対応を行っているか

大項目合計:1

中項目合計:7

小項目合計:24



評価項目一覽  
(独自項目)

大項目	中項目	小項目
1. 管理・運営に関する事項	1-1 管理方針	なし ※その他の項で方針の具体策として後掲
	1-2 利用者サービスの向上と経費縮減の考え方	1-2-1 前指定管理期間より利用者満足度は高まっているか
		1-2-2 前指定管理期間からサービス体系の見直しを図り改善しているか
		1-2-3 地域の人材を運営に活かしているか
	1-3 利用者サービスの向上策	1-3-1 避難訓練コンサートを実施しているか
		1-3-2 受付窓口に高齢者のサポート用具(筆談対応セット、貸出用眼鏡、車椅子)を設置しているか
		1-3-3 スタッフ全員のサービス介助士2級の資格取得は進んでいるか
		1-3-4 ホールコンシェルジュは配置しているか
		1-3-5 舞台技術者によるアドバイス・サポートは実施しているか
		1-3-6 利用者の催事についてPRのアドバイスやサポートを実施しているか
		1-3-7 保育室を無料で開放しているか
		1-3-8 ケータリングサービスを実施しているか
		1-3-9 駐車場の利用状況(満空・混雑状況)をホームページで告知しているか
		1-3-10 外部照明の追加設置を実施しているか
		1-3-11 外灯の電球カバーをアクリル製のものに交換しているか
	1-4 経費縮減策	1-4-1 マルチスタッフ制により業務を効率化しているか
		1-4-2 光熱水費の縮減を実現しているか
		1-4-3 備品・消耗品の購入は無駄を省く見直しを実施しているか
		1-4-4 他施設・本社と連携した事業・広報でスケールメリットを活かしているか
		1-4-5 日常清掃や小規模修繕の一部を職員が行っているか
		1-4-6 企業協賛の獲得や補助金・助成金制度の活用に取り組んでいるか
	1-5 稼働率の向上策	1-5-1 仮予約システムを見直し利便性を向上させているか
		1-5-2 若年層に向けた情報発信の手法(インスタグラムやLINE)は検討しているか
		1-5-3 情報発信サイトの活用を促進しているか
		1-5-4 駅や電車・バスにおけるチラシの配架・ポスターの掲示は実施したか
		1-5-5 「広報えびな」「ショッパー」「タウンニュース」で年間を通じた広告掲載を継続したか
		1-5-6 新聞や地域情報誌等に施設情報を掲載したか
		1-5-7 近隣文化施設と連携したPRは実施しているか
		1-5-8 近隣商業施設と連携したPRは実施しているか

		1-5-9 近隣のスクールや教室に対し、DM等の告知活動を継続しているか
		1-5-10 平成32年度の全館利用率 92.2%は達成見込みとなっているか
		1-5-11 市民ギャラリー：会議やミーティング等での貸出を実施したか
		1-5-12 市民ギャラリー：子ども、親子等を対象としたワークショップを開催したか
		1-5-13 市民ギャラリー：小学校でのアウトリーチ事業で制作された作品の展示会を実施したか
		1-5-14 市民ギャラリー：一般向けの有料ワークショップを開催したか
		1-5-15 市民ギャラリー：平成32年度の利用率60%超は達成見込みとなっているか
2. 文化芸術に関する事項	2-1 文化芸術事業についての方針	なし ※その他の項で方針の具体策として後掲
	2-2 実施を考えている文化芸術事業	2-2-1 一流のアーティストによる鑑賞事業を実施しているか
		2-2-2 市民や地域の団体が出演する鑑賞事業を実施しているか
		2-2-3 ワorkshopによる交流育成事業を実施しているか
		2-2-4 市民が手軽に参加できる普及事業を実施しているか
		2-2-5 アウトリーチ事業は計画通りに展開する施設を拡大しているか
		2-2-6 育成事業参加者へ活動機会や発表の場を提供しているか
		2-2-7 地域(企業・文化施設・商店街等)との連携事業は実施しているか
	2-3 市民活動等への協力	2-3-1 市民と共に企画・実施する事業を実施しているか
		2-3-2 文化活動団体や海老名市主催共催事業への協力を実施しているか
2-3-3 海老名市芸術文化推進懇話会での意見を運営に反映しているか		
3. 管理・運営に関する事項	3-1 施設従事者の配置	3-1-1 館長1名を配置しているか
		3-1-2 施設運営責任者兼副館長1名を配置しているか
		3-1-3 事業企画責任者1名を配置しているか
		3-1-4 施設管理責任者1名を配置しているか
		3-1-5 舞台管理責任者1名を配置しているか
		3-1-6 業務別のシフト体制は運営に十分な人員を配置しているか
		3-1-7 駐車場には常時警備員2名を配置しているか
		3-1-8 駐車場の混雑時には、事務室職員が警備員の支援をしているか
	3-2 組織体系	運営に関する事項ではないため、評価対象外とする
	3-3 資格従事者の配置	3-3-1 基幹業務に関わる各種の資格は配置職員の複数名が保持しているか
3-3-2 資格取得のための支援を実施しているか		
3-3-2 再委託業者に対し、資格保持者の確認を実施しているか		



	3-4 従事者への研修計画	3-4-1 研修計画を策定しているか
		3-4-2 採用時研修を実施しているか
		3-4-3 基本業務研修を実施しているか
		3-4-4 コンプライアンス研修を実施しているか
		3-4-5 接遇マナー研修を実施しているか
		3-4-6 人権研修を実施しているか
		3-4-7 環境マネジメント研修を実施しているか
		3-4-8 指定管理者が運営する他の文化施設との職員交流は実施しているか
		3-4-9 指定管理者が運営する他の施設の館長による館長会(仮称)は実施しているか
		3-4-10 運営マニュアルを作成しているか
		3-4-11 受付事務マニュアルを作成しているか
	3-5 再委託を行う予定の業務	3-5-1 点検・管理の作業計画を策定しているか
		3-5-2 作業マニュアルの整備状況を確認しているか
		3-5-3 施設管理責任者は、業務の立会報告で状況のチェックをしているか
		3-5-4 日常巡回や日報等で作業の実施状況をチェックしているか
		3-5-5 利用に支障がある場合にホームページ等で周知しているか
	3-6 福祉面の考慮	3-6-1 障がい者雇用の促進を図っているか
4. 利用者対応に関する事項	4-1 利用者ニーズの把握方法	4-1-1 各種アンケート等を実施しているか
		4-1-2 ホームページ上にお問合せフォームを設置しているか
		4-1-3 受付カウンターにご意見箱を設置しているか
		4-1-4 利用者懇談会を年1回開催しているか
		4-1-5 事業主催者へのヒアリングを実施しているか
		4-1-6 近隣施設との意見交換や情報交換を実施しているか
		4-1-7 海老名市芸術文化推進懇話会へのヒアリングを年1回実施しているか
		4-1-8 県央文化施設館長会での意見・情報交換を実施しているか
		4-1-9 「O・K・B(お客様の声ボックス)」を作成し職員で共有しているか
	4-2 利用者からの意見・要望等の実現	4-2-1 利用者アンケートの結果を責任者会議や職員部会で検討しているか
		4-2-2 利用者アンケートの対応結果を利用者に公開しているか
		4-2-3 対応策の実行が利用者満足度の向上につながったか検証しているか
		4-2-4 改善内容を職員研修やマニュアル改訂に取り入れているか
		4-2-5 苦情対応マニュアルを作成しているか

		4-2-6 苦情・要望処理報告書を作成しているか
		4-2-7 苦情内容を職員全員が共有しているか
		4-2-8 ヒヤリ・ハット事例を職員全員が共有しているか
5. 安全対策・非常時対応に関する事項	5-1 施設利用者の安全対策	5-1-1 巡回における点検項目はチェックリストを作成し標準化しているか
		5-1-2 施設・設備の日常点検項目はチェックリストを作成し標準化しているか
		5-1-3 安全管理マニュアルを作成しているか
		5-1-4 主催者用の警備・誘導マニュアルを作成しているか
		5-1-5 主催者に警備用備品の貸出を実施しているか
		5-1-6 大規模事業の場合に警備計画を作成しているか
		5-1-7 施設内外の巡回を1日3回以上実施しているか
		5-1-8 危機管理マニュアルを作成しているか
		5-1-9 普通救命/AED講習を実施しているか
		5-1-10 個人情報保護規定を職員に周知しているか
		5-1-11 個人情報を目的外に使用していないか
		5-1-12 個人情報を取得する際に本人に同意を得ているか
		5-1-13 個人情報は適切に保管しているか
		5-1-14 情報セキュリティ対策は実施しているか
		5-1-15 個人情報保護研修を全職員に実施しているか
	5-2 災害時など非常時の備え・対策	5-2-1 消防・避難訓練を年1回実施しているか
		5-2-2 緊急時の連絡先・体制図や役割分担等を全職員が常に携行しているか
		5-2-3 職員全員分の無線機を配備しているか
		5-2-4 施設賠償責任保険に加入しているか
		5-2-5 動産保険・レジャーサービス保険に加入しているか
6. 実績に関する事項		運営に関する事項ではないため、評価対象外とする
7. その他に関する事項	7-1 その他(提案)	7-1-1 利用申込期限を緩和しているか
		7-1-2 利用料の一部見直しをしているか
		7-1-3 利用申請、変更申請手続きを簡素化しているか
		7-1-4 仮予約専用のカウンターを新設したか
		7-1-5 保育室で事業を開催し利用促進しているか
		7-1-6 AEDを増設しているか
		7-1-7 駐車場内監視カメラを設置しているか

大項目計:7

中項目計:19

小項目 = 個別評価項目計:116