

# 令和元年度 第三者評価報告書

## 【海老名市文化会館・市民ギャラリー】

### 目次

1. 施設概要.....	1
2. 大項目評価.....	3
3. 小項目評価.....	7
添付資料：海老名市指定管理者第三者評価実施要領.....	19

令和元年 12 月

評価機関 総合システム研究所株式会社

## 1. 施設概要

施設名	海老名市文化会館・市民ギャラリー
所在地	海老名市めぐみ町6番1号 他
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
供用開始	海老名市文化会館:昭和55年4月17日 海老名市民ギャラリー:平成7年6月15日
指定管理者 制度開始	海老名市文化会館:平成18年4月1日 海老名市民ギャラリー:平成18年4月1日

### 【機能】

名称	施設	利用・用途等	ホール設備
大ホール棟	大ホール 付随施設(楽屋、 主催者室、浴室・ 湯沸室)	多目的ホール ※演劇・オペラ・ 音楽演奏・式典・ 講演等	客席:1098席 舞台:間口18m、高さ8m、奥行15m 設備:フルコンサートグランドピアノ、音響板、映 写機他 備品:机13台、椅子12脚
小ホール棟	小ホール 付随施設(打合 室、シャワー室・湯 沸室)	音楽系ホール ※生音を主体と した音楽公演の ほか式典・講演 等	客席:335名(固定席333席、車椅子席2席) 舞台:間口14m、高さ11m、奥行6m 設備:フルコンサートグランドピアノ 備品:案内板(大)2台、案内板(小)2台、受付カ ウンター3台、受付用椅子2脚
大ホール棟 諸室	リハーサル室 大練習室 和室 学習室 創造室 多目的室 実習室・調理室	大ホール控室、 練習等 茶道、華道、学 習、工作、絵画、 講演、調理準 備、打合せ、調 理等	
小ホール棟 諸室	サロン 控室 大会議室 練習室 リハーサル室 会議室	会議、打合せ、 練習、小ホール 控室、小ホール リハーサル等	

【施設外観】



文化会館



大ホール



小ホール

## 2.大項目評価

### 共通項目【海老名市文化会館・市民ギャラリー】

1 施設の位置づけ				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 施設の設置目的・目標に沿った管理運営を実施しているか。	B	B	4.2	指定管理者は設置目的の達成に向け、職員全員が基本方針に沿い、適切な管理運営を行っている。市が主催・共催するイベントの開催に際しては、献身的に協力している。災害時等における施設の役割も理解し、市の各所と連携して訓練を行っている。また、文化会館の運営に関わる規則や関係法規を理解した適切な管理運営を行っている。
2) 施設及び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。	B	B		
3) 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。	B	B		
4) 災害時等における当該施設の役割を理解し、備えているか。	A	A		
5) 関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	B	B		

2 管理運営のあり方				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 施設内設備の点検・修繕及び美化が適切に行われているか。	A	A	4.2	<p>施設管理は、優先・重要度を考慮しながら利用に支障が出ないよう調整し、利用状況や経年劣化も考慮した上で適切に管理している。巡回回数や人員増員により緊急事態の未然防止に努め、緊急事態発生した場合には、職員が連携し迅速に対応できる体制を取っていると評価できる。</p> <p>利用者への貸出備品は適切に管理できているが、その他の備品については、備品台帳と現物に添付された備品番号に基づいた照合を行っていない。定期的な備品の状況の確認と照合を実施されたい。</p> <p>また、職員研修や環境保全、個人情報保護については、共同事業体として計画的に取り組んでいる。</p>
2) 施設・設備の管理や運営に関する業務について、相当の知識及び資格、経験を有する者が従事しているか。	A	A		
3) 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。	B	B		
4) 備品が適切に管理されているか。	B	C		
5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。	A	A		
6) 職員の資質向上に対する取り組みが行われているか。	B	B		
7) 環境保全に対する取り組み方針、行動が適切になされているか。	B	B		
8) 個人情報の適切な管理を実施しているか。	B	B		
9) 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報の公開に努めているか。	B	B		
10) 適正な会計事務が執行されているか。	A	B		

3 利用者の満足度				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 市民の利用を確保しているか。	B	B	3.8	<p>マニュアルの整備や研修により、市民の平等利用の確保やユニバーサルサービスの提供に努めている。利用者からの要望を受け付ける各種の仕組みを運用し、寄せられた意見を検証し、実施できるものは対応している。結果についての公開も行っている。</p> <p>しかし、利用者アンケートについては、今年度は調査の予定がないことから、定期的な実施を検討されたい。</p>
2) 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。	B	B		
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行できているか。	A	B		
4) 利用者アンケート等を実施しているか。	B	C		
5) 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか。	A	B		

4 運営の効率性				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 管理運営経費の削減を図っているか。	A	A	4.5	<p>経費削減や、効果的で効率的な運営については、各種の会議体での検討により、速やかに実行する体制を整備し、随時改善を図っている。中でも、事業告知に関しては、代表企業の特性を発揮し、効率的な情報発信を行っている。自主事業についても、回数・内容とも、多様なジャンルで事業展開している。</p> <p>また、利用者数・稼働率等の数値目標や管理運営状況については、各種の会議体で管理運営状況や目標の進捗度合いを確認し、検討された課題を優先度の高いものから実行している。</p>
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	B	B		
3) 積極的な広報活動が行われているか。	A	A		
4) 自主事業を適切に実施しているか。	A	B		
5) 目標に基づくマネジメントを行い、数値化した指標を設定し、遵守しているか。	B	B		
6) 管理運営状況をモニタリングし、改善に努めているか。	A	A		

5 収支状況				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 施設の収支決算状況	B	B	4.0	<p>当該施設の決算、構成団体の決算ともに堅調に推移していることが、各年度の決算数値及び各種経営分析指標により確認できる。</p>
2) 団体の収支決算状況	B	B		

**個別項目 【海老名市文化会館・市民ギャラリー】**

6 文化芸術振興に関する取組				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 鑑賞事業を企画し実施しているか。	A	A	4.6	多様なジャンル、多様な世代に向けた鑑賞事業やワークショップ等の開催により、文化芸術の普及、振興事業に大きく貢献し、多くの利用者から好評を博している。また、隣接する図書館や福祉会館と連携した海老名3館フェスなど、幅広い市民に文化芸術に触れる機会を提供し、地域に根ざした事業を展開している点が評価できる。
2) 交流事業を企画し実施しているか。	A	A		
3) 普及・育成事業を企画し実施しているか。	A	A		
4) 市民活動への協力を実施しているか。	B	B		
5) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	B	B		

7 貸館業務のサービス向上策				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 利用申請をしやすいし、利便性を向上させているか。	B	B	4.5	一部の諸室の利用条件の緩和や、受付カウンターを増設するなど、申請時の利便性を向上させている。また、要望に応じて舞台スタッフがサポートするなど、誰もが利用しやすい環境を整備している。
2) 利用者が事業を開催する際の利便性を向上させているか。	B	A		

8 施設特有の安全管理・危機管理対策				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 舞台機構や特殊設備の管理が適正に行われているか。	B	B	4.3	舞台管理は適切な保守点検や操作を行い、事故の防止を徹底している。また、利用者の安全管理にも配慮し、設備等の使用上の説明や、事業を主催する立場の安全管理対策について、サポートと意識啓発に努めている。 危機が発生した場合に備えては、市の危機管理課や海老名市消防本部と連携した訓練や、避難訓練コンサートにより市民を交えた実践的な訓練を行っている。
2) 利用者が事業を開催する際の安全管理対策が適正に行われているか。	B	B		
3) 危機が発生した場合に備えた対策が施されているか。	A	A		

## 9 地域、関係機関との連携

小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
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	A	B	4.3	<p>指定管理者は地域特性を十分把握した上で、周辺施設や団体との連携を図っている。特に、隣接する中央図書館および総合福祉会館と合同で開催するイベントでは、様々な機関、団体と連携した事業を展開し、西口地域の魅力を向上させている点が評価できる。</p> <p>また、他の文化施設や市内の公共施設と情報交換を行い、施設運営や事業の中で活かしている。</p>
2) 周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力を向上しているか	A	A		
3) 関係機関と連携し、情報共有することで、より良い施設運営に寄与しているか	A	B		
4) 市との情報共有が適切に行われている。	A	B		

## 総評

共同事業体各社が、自社の特性や長期に渡る指定管理期間の中で培われた経験を活かし、貸館業務の適切な運営や、利用者の利便性の向上を図っている。特に、各種事業展開においては、新たな企画事業に挑戦している点や、発展して行く西口エリアの魅力を向上させるための近隣施設と連携した事業を開催し、主体的に賑わいの創出を推進しているといえる。また、市の主催・共催事業についても、献身的に協力をしている。全体として、事業計画書での提案事項については、概ね達成できているといえる。中でも、運営の効率性や文化芸術の振興に関する取組、貸館業務のサービス向上策については、高いレベルで遂行しているといえる。

しかし、備品管理に関しては、備品台帳と現物の番号に相違がみられた。市からの引継ぎ時に既に相違が生じていた可能性があるが、指定管理開始以降も照合を行っていないことから、備品の状況の確認と合わせて実施されたい。また、利用者アンケートについては、本年度は実施が予定されていなかった。利用者の意向や管理運営状況の経過について、継続的に調査・報告することが必要である。

### 3.小項目評価

#### 共通項目【海老名市文化会館・市民ギャラリー】

1 施設の位置づけ				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 施設の設置目的・目標に沿った管理運営を実施しているか。	施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解できている。 ----- 施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。	B	B	館長をはじめ、各部門の責任者は海老名市文化会館条例および施行規則、海老名市の文化政策を理解し、設置目的の達成に向けて適切な管理運営を実施している。また、事業計画書で提案した各項目は職員・スタッフ全員が共有しその基本方針に従って業務に従事している。
2) 施設及び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。	事業計画書で提案した指定管理事業の内容と、同等レベルになっている。 ----- 自主事業の内容が施設の設置目的、地域の特性に合致している。	B	B	事業計画書の提案内容に従って管理運営を行っている。事業計画で提案した事業の中で、学校へのアウトリーチ活動は、打診するが希望が少ない状況となったため、学校以外の施設のニーズを取り入れ、見直し・改善を行いながら新たな事業を展開することで、実績を残している。
3) 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。	市が主催・共催するイベントに支援・協力をしている。	B	B	年2回行われる「海老名市民文化祭」における会場設営や、各種イベントのチケット配布、告知物の掲出等、市と連携し協力している。また、催事開催時の駐車場警備員の増員等、積極的な支援活動も行っている。
4) 災害時等における当該施設の役割を理解し、備えているか。	防災マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 ----- 緊急時の連絡体制が構築されており、避難訓練等を定期的に行っている。 ----- 地域の防災拠点としての役割を職員が理解し、災害時に適切に対応できる。	A	A	年2回、職員全員による避難誘導訓練を実施している。利用者役と職員に分かれて行うシミュレーションや通報訓練の他、会館の設備等についての座学も実施している。緊急時の連絡体制として、緊急連絡網を関係各所へ配布し、職員個々人も携行している。連絡用として購入した無線機は、日常業務においても活用している。また、帰宅困難者一時滞在場所に指定されており、市危機管理課と訓練を行っている。
5) 関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われている。 ----- 関係法規等の改正や管理上の各種取扱い通知等に的確に対応して取扱われている。	B	B	文化会館の運営に関わる規則、関係法規を理解し適切な管理運営を行っており、職員研修を通じて、知識の習得・理解に努めている。再委託業務については、必要な資格について事前に証明書や免状を確認したうえで発注をしている。



<p><b>【指定管理者からのコメント】</b></p> <p>館長をはじめ、各部門の責任者は海老名市文化会館条例および施行規則、海老名市の文化政策を理解し、設置目的の達成に向けて適切な管理運営を実施している。また、事業計画書で提案した各項目は職員・スタッフ全員が共有しその基本方針に従って業務に従事している。このように施設の設置目的に沿った運営を行っており、市民に対して公平で公正な対応を行っている。</p> <p>また、海老名市主催の春季および秋季文化祭などにも施設運営者として備品の貸出などの協力を行っている。また、海老名市主催事業のチラシやポスターなどの掲出や配布も行っている。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>災害に対する備えとして、昨今の災害で必要とされる備品類の情報を収集し、必要なものは独自に整備している。また、日常業務の中で無線機を使用するなど、有事に機器を円滑に活用できる体制を整備している。</p>
---	--

## 2 管理運営のあり方

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 施設内設備の点検・修繕及び美化が適切に行われているか。	<p>仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。</p> <p>目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。</p> <p>目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。</p> <p>定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。</p>	A	A	仕様書に沿った管理のみではなく、利用状況や機器の経年劣化も考慮し管理している点が評価できる。安全な運営を第一とし、危険なものや箇所については注意喚起・改修・撤去等、状況に合わせて対処している。清掃に関しては、利用者が多く作業時間が限られる中、効率的に実施するために貸館タイムテーブルや催しの内容等を考慮し対応している。設備に不具合が発生した場合は、優先・重要度を考慮しながら計画的に対処している。保守点検や修繕については、施設利用に影響がある要件を取りまとめ、運営職員と共有し、利用に支障が出ないように調整している点が評価できる。
2) 施設・設備の管理や運営に関する業務について、相当の知識及び資格、経験を有する者が従事しているか。	<p>職員の配置人数や必要とされる資格・経験が、仕様書および事業計画書のとおり運用されている。(当日人数ではなく記録を確認)</p> <p>職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。</p>	A	A	事業計画書において提案した人員および人数を適切に配置している。利用率の向上による業務量の増加や、繁忙時間帯に合わせ、職員を増員している。「サービス介助士(2級)」等の資格取得については随時進めており、現在のところ2名が取得している。職員・スタッフの多くが長期勤務者であり、短い者でも2年以上の勤務経験を有している。
3) 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。	<p>事故や病人が発生した際のマニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。</p> <p>防犯上の問題が発生した際に、職員が適切に対応できる。</p>	B	B	事故・傷病者が発生した場合には、「危機管理マニュアル」に従い、救急搬送や関係機関への連絡・報告を迅速に行っている。防犯上の問題については、警備員を含む職員が適宜対応しているが、問題の度合いにより警察への連絡・出動要請を適切に行っている。
4) 備品が適切に管理されているか。	<p>備品台帳に記載されている備品が、全て揃っている。(3点以上を現物確認)</p> <p>利用者への貸出備品等が、損傷なく適切に管理されている。(3点以上を現物確認)</p>	B	C	備品については、市が作成した備品台帳に記載された種類の備品が設置場所に存在するものの、現物に添付された備品番号は台帳記載の番号と異なっている。備品の状況の確認に合わせて、備品台帳と現物の番号の照合も実施されたい。利用者への備品貸出については、「付属設備貸出台帳」により管理を行っており、故障・損傷が発生した場合は、速やかに修理・保全を実施している。また、各フロアの倉庫へ適正に配置し作業の効率化を図っている。
5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。	<p>仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。</p> <p>各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。</p>	A	A	警備・巡回の日常業務は、チェックリストを用いて漏れの無いよう実施している。仕様ではなく利用状況に合わせて巡回回数を増やしている点が評価できる。催事は、事業特性や動員を考慮し、事前に利用者への声掛けや駐車場警備員と無線機で連絡を取り合い、業務にあたっている。鍵については、管理簿・キーボックス・持出札を用いて管理運用している。また使用頻度が高いため、破損に備え予備キーを作成し保管している。

6) 職員の資質向上に対する取り組みが行われているか。	施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。 ----- 研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。	B	B	研修については、事務所職員対象の「個人情報保護に関する教育」を毎年度実施しているほか、DVDを使用したコンプライアンス教育、人権研修を実施している。また、館内全職員を対象とした接遇・マナー研修、普通救命講習を実施している。
7) 環境保全に対する取り組み方針、行動が適切になされているか。	環境保全に対する取り組み方針を取り決め、職員に周知している。 ----- 方針に則って、取り組みを実施している。	B	B	ISO から引き続き海老名環境マネジメントシステムに則り、職員へゴミの分別回収の徹底や消耗品購入時に環境影響の少ないものを選択肢に加えるなど周知している。またマニフェストの電子化等により、簡素・効率化できる事は率先して取り組んでいる。
8) 個人情報の適切な管理を実施しているか。	個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 ----- 利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットで保管するなど、適切な管理がなされている。	B	B	当施設を管理運営する共同事業体各社が定めた個人情報保護規定に則り、適切な運用がなされている。職員・スタッフについては、定期的に個人情報保護に関する研修を実施し、徹底周知を図っている。さらにアクセス管理・データ管理等のルールを定め、施設保有の個人情報の館外への持ち出しや、外部業者への業務委託を禁じている。書面については、全て施錠可能な書棚等で厳重に管理している。
9) 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報の公開に努めているか。	情報公開についての対応手順がマニュアルなどで定められ、実行できている。	B	B	海老名市情報公開条例第 29 条の2(出資団体等の情報公開)の規定に基づき、「海老名市文化会館の指定管理業務に係る情報公開規程」を共同事業体として制定している。情報公開フローで、公開の申出から市に報告までの流れを明示し、実行している。
10) 適正な会計事務が執行されているか。	経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3 項目程度ランダムに実伝票を確認) ----- 現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。 ----- 指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。	A	B	月次毎に経費支払一覧表の作成及び会計システムへの仕訳入力により管理している。現金の取り扱いに関しては、受付者、取り纏め者、出納者、上席者の複数名によるチェック体制を敷き適正に管理している。 指定管理に関する経費等は、本社口座にて支払処理を行う他、請求書等帳票類の原本は本社保管とし、その写しを文化会館で保管している。

<p><b>【指定管理者からのコメント】</b></p> <p>利用者が快適に施設を利用できるよう、設備や備品に関しては常に点検や修理を行い、仕様書に沿った管理のみではなく、利用状況や機器の経年も考慮し管理している。安全を第一とし、危険なものや箇所については注意喚起・改修・撤去等状況に合わせて対処し、利用環境の整備に注力している。また、安全安心に関しては、清掃スタッフや警備スタッフとも連携し、迅速な対応を行うため常時無線機を携帯し、運営サイドとの連絡を密に行う体制を構築している。個人情報の取扱い等に関しては、運営母体企業が定める個人情報保護規定に則り適切に取り扱っている。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>仕様書に沿った管理のみではなく、設備や備品の点検や修理、清掃を計画的に行うことで、利用者が施設を快適に利用できるよう、全体で調整を行っている。</p>
---	---

<p>る。個人情報保護研修を職員・スタッフに対して定期的に実施し、意識・理解の向上に努めている。 会計事務については、複数名によるチェック体制が確立されており、正確な取り扱いが行われている。</p>	
---	--

### 3 利用者の満足度

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 市民の利用を確保しているか。	施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。	B	B	「会館運営マニュアル」に従い、公平かつ公正な平等利用の確保に努めている。
2) 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。	年齢や障がいの有無等に関わらず、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行っている。	B	B	館内には、車いす 5 台を常備し、小ホール入口の階段には新たに手すりを設置している。また、職員 2 名が「サービス介助士(2級)」の資格を取得し、市民のあらゆるニーズに対応している。
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行できているか。	施設職員が接遇マニュアルを熟知している。 (マニュアルがない場合は、全員が同じ対応ができているかを確認のこと) ----- 電話での対応で施設名を明確に名乗り、ビジネスマナーにのっとった言葉使いを行っている。 ----- 受付での対応が親切で、初めての来訪者にもわかりやすいように説明している。	A	B	受付に当たるパート従業員も含めた全職員共通の運営マニュアルを作成している。マニュアルは、開館業務から音や飲食に関する細かい取り決めまで、会館業務の全てを網羅し、全職員が共通の理解をもち業務を遂行している。特に利用者からの質問の多い項目や判断に迷うケース等については、別編で「受付対応 Q&A」を作成し、全員に配布している。また、全職員を対象に「接遇・マナー研修」を行い、実際の場面を想定した挨拶の仕方、表情、身のこなし等、利用者対応のいろはを学び、実践している。
4) 利用者アンケート等を実施しているか。	利用者アンケート等を年 1 回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。 ----- 利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置などに取り組んでいる。	B	C	平成 30 年度に、「一般利用者」「ホール主催者」「ホール来場者」に対するアンケートと、インターネットによる認知度等の調査を実施している。但し、今年度は調査の予定がないことから、年 1 回以上の調査の実施とはなっていない。館内 2 カ所に「ご意見箱」を設け、市民の声を収集している。また有識者や各団体代表による「文化会館利用者懇話会」を年 1 回開催し、意見を吸い上げている。
5) 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか。	利用者アンケート等の調査結果を取りまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。 ----- 過去 1 年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられている。	A	B	アンケート結果は、職員向けにファイルを作成して共有している。ファイルは、「運営」「設備・備品」「予約方法」「料金」等に分類し、意見を抽出している。市とも連携して改善策を検討し、実施できるものは対応している。その結果は、掲示板や文化会館のホームページ上で公開している。

<p><b>【指定管理者からのコメント】</b> 運営に関しては「お客様の声」や「利用者アンケート」などを行い、利用者の意見を聞きながら様々な改善や事業立案を行っており、常に利用者目線を忘れずに進化させている。また、利用者からのご意見に関しては、できるだけ速やかに対応するとともに海老名市所管課へ報告し、協力を仰ぎながら適正に実施している。</p>	<p><b>【特記事項】</b> 利用者アンケートについては、特段意見をお持ちでない一般の利用者の意向や変化を見るため、年 1 回以上の調査を行うことを検討していただきたい。</p>
--	---

## 4 運営の効率性

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 管理運営経費の削減を図っているか。	利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	A	A	契約する新電力会社(PPS)の見直しや備品・消耗品購入の無駄をなくすことで、経費削減に努めている。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	現行サービスの改善や新たなサービスの検討などが定期的に行われる体制となっている。	B	B	利用者の声ボックスの設置、利用者アンケートや各種アンケート等を実施し、利用者の声を真摯に受け止め随時改善を図っている。定期的を実施する責任者会議や職員部会で改善点を検討し、速やかに実行する体制を整えている。
3) 積極的な広報活動が行われているか。	施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。 ----- パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。	A	A	事業告知に関しては、SNS や各種ポータルサイトの利用を推進している。事業チラシは小田急線海老名駅ラックや、近隣の商業施設や病院、銀行を始めとする駅周辺の施設にも配架している。施設利用に関しては、ホームページや利用案内を見直し、必要に応じて迅速に更新している。代表企業の特性を発揮し、効果的に広報を行っているとは評価できる。
4) 自主事業を適切に実施しているか。	年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同様レベルになっている。 ----- 自主事業の実施内容が、当初の提案内容と同様レベルである。	A	B	回数、内容とも、クラシックからジャズ、ファミリー向け、ワークショップ等、提案書に沿った事業展開を行うとともに、市民からのご意見・ご要望等も取り入れて同様レベルで実施している。
5) 目標に基づくマネジメントを行い、数値化した指標を設定し、遵守しているか。	利用者数・稼働率や経費低減などについて数値化した目標を設定している。 ----- 設定した目標を達成している。	B	B	利用者数・稼働率については、事業計画書で提案した数値目標の達成に向け、改善を重ねている。経費低減については、光熱水費を中心に電力供給会社等の料金比較を行い、節減目標を立て目標を達成している。
6) 管理運営状況をモニタリングし、改善に努めているか。	施設の管理運営状況や設定した目標の進捗度合いをチェックする体制となっている。 ----- モニタリング結果を基に、改善が実施されている。	A	A	定期的を開催する経営会議、責任者会議および職員部会等で管理運営状況や目標の進捗度合いを確認し、検討された課題を優先度の高いものから改善している。

<p><b>【指定管理者からのコメント】</b>                  自主事業に関しては、提案書に沿って行っているが、計画にとらわれず工夫を加えながら適切に実施している。施設運営及び事業についての対外的な広報活動においても、市内集客施設へのパンフレットラックの設置や、SNS や Web サイトなどを活用した広報など多岐にわたる発信を行っている。                  備品や設備等の修繕については、軽微なものではできるだけ設備スタッフが行うなどその他の項目も含め、常に無駄を省き、見直しを図りながら経費の削減に努めている。また、毎月実施している責任者会議や職員部会などを通じて、利用者からのクレームや要望などの情報共有化と改善に関する検討を行っている。</p>	<p><b>【特記事項】</b>                  新電力会社(PPS)は、年度ごとに見直しを行い最適な電力供給会社を選定し、経費を削減している。                  広報活動においては、周辺公共施設、商工会議所、駅、民間商業施設等と連携し、チラシやポスターの配架を行っている。また、SNS や Web サイト等を積極的に活用し、幅広い情報発信を行っている。</p>
--	--

5 収支状況				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 施設の収支決算状況	赤字決算に陥っていない。	B	B	売上向上、経費節減に努めた結果、平成 28 年度より 3 年連続の黒字決算となっている。
2) 団体の収支決算状況	<p>経常利益率(経常利益÷売上高×100(当期経常増減額÷経常収益×100)がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。</p> <p>借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。</p> <p>流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。</p>	B	B	共同事業体各社の収支決算状況について、決算書の数値により確認した。各年度の決算数値及び各種経営分析指標による数値により、堅調な経営基盤であることが確認できる。経常利益率については、1~6%程度であり、赤字決算には陥っていない。自己資本比率については 34~50%、流動比率については 146~236%となっているため、事業継続に特に問題はないと判断できる。

<p><b>【指定管理者からのコメント】</b>          年度ごとに予算を作成し、常に予算管理をこまめに行い収支の改善に努めている。また、運営母体企業においても健全な経営を行っている。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p>
---	----------------------

## 個別項目 【海老名市文化会館・市民ギャラリー】

6 文化芸術振興に関する取組				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 鑑賞事業を企画し実施しているか。	幅広い年齢層やジャンルについて、一流のアーティストや市民・地域の団体が出演する鑑賞事業を実施している。	A	A	世界的に著名なアーティストや、担当者が直接鑑賞し当館で実施する価値があると認めたプロのアーティストを厳選して招聘している。また、市民・地域団体が出演する催しは、共催・後援という形で実施している。
2) 交流事業を企画し実施しているか。	参加者や活動団体が交流するワークショップやフェスティバルのような事業を実施している。	A	A	市内で活動する作家のワークショップを開催している。また、平成28年度より図書館や福祉会館と共同で「海老名 3 館フェス」を開催し、市民交流の場を創出するなど、地域の魅力を向上させている点が評価できる。
3) 普及・育成事業を企画し実施しているか。	初心者にも親しみやすい内容や価格設定を抑えるなど、文化芸術に手軽に触れる機会を提供する事業を実施している。 ----- 乳幼児や児童、青少年が文化芸術に触れる事業や、参加できる事業を行っている。 ----- 育成事業の参加者が活動する機会や発表する場を提供している。	A	A	入場料金については、文化芸術に手軽に触れる機会を提供するため、ほぼ全ての公演で学生・65歳以上の割引料金を設定している。0歳から入場できる催しを開催し、ファミリー層の取り込みも行っている。また、子ども向けワークショップでは、ワークショップ後にホールでミニ発表会を行うなど、成果発表の場を提供している。
4) 市民活動への協力を実施しているか。	市民と共に企画し施設で開催する事業のサポートを実施している。	B	B	「えびなベーターヴェンコンサート」等、市民団体が主催する催しを共催し、告知や券売についてプロとして適切なアドバイスをしている。
5) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	イベントやワークショップを開催するなど、新たな利用者を開拓し利用を促進する事業を実施している。	B	B	野外広場でのジャズライブ開催や、ワークショップを文化会館の展示スペースで実施するなど、市民に向け幅広く文化芸術をアピールする事業を開催している。

### 【指定管理者からのコメント】

近年、海老名駅周辺に大型商業施設がオープン、また当館に隣接した土地に大規模マンションが竣工予定で、市外から多くの転入者が予想され、まさに今、海老名市は郊外の洗練された街に生まれ変わろうとしている。文化会館には、その洗練された街にふさわしい芸術・文化発信が求められていると考える。2006年より培ってきた良質な文化・芸術事業を継続しつつ、今一步芸術に踏み込んだ、洗練された街にふさわしい内容の事業を展開するよう心がけている。

### 【特記事項】

長期間に渡り文化会館の運営を行う中で、一定の成果をあげたと判断した事業は終了し、新たな事業に挑戦している(「Afternoon Salon」や「小ホール音楽会」)のシリーズを展開など)。一步踏み込んだ芸術文化を紹介する機会を提供した結果、好評事業となっている。



## 7 貸館業務のサービス向上策

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 利用申請をしやすいし、利便性を向上させているか。	利用申請の仕組みについて、利用者が手続きをしやすいように見直しや改善を実施している。	B	B	予約・受付関係で「当日利用を可能にしてほしい」との要望が多いため、平成 31 年 4 月より登録済みの利用者限定等の条件を設けて当日利用を可能とした。利用料についても、仕切り外しの可能な 251・252 室、255・256 室を 1 室利用の際は各室単独利用より安く設定している。さらに、朝の受付が混雑する際には、受付カウンターを増設するなどの措置をとっている。
2) 利用者が事業を開催する際の利便性を向上させているか。	利用者が事業を開催する際のニーズを把握している。 ----- 専門性を活かし、利用者が事業を開催する際のサポートを実施している。	B	A	利用申込時のヒアリング等を通じ、事前に催事開催時のニーズを把握している。利用者のニーズに合わせてケータリングサービス(現在はビストランと提携しているが、9 月以降はローソンと提携予定)等を実施している。大小ホールの利用にあたっては、舞台スタッフが事前に打合せを行い、その専門知識で利用者のサポートを行っている。

### 【指定管理者からのコメント】

数年前よりネットによる独自の事前予約システムを導入し、来館せずに仮予約ができるよう改善した。また、来館時の利用申請では熟練スタッフが利用者の利用目的をヒアリングしつつ、最適な施設利用を推奨しアドバイスを行いながら受付業務にあたっている。また、舞台技術に関しては、専門スタッフが利用者との打ち合わせを行い、希望に沿った利用ができるよう協力体制を構築している。

### 【特記事項】

諸室等の利用については、受付スタッフが利用申請時にアドバイスをを行い、大ホール・小ホール等の複雑な利用について専門的な知識を持つ舞台スタッフが随時対応し、利用者のサポートを行っている。また、毎年利用実績のある利用者に対しては、過去の記録から実施内容を把握し、きめの細かい対応を行っている。

## 8 施設特有の安全管理・危機管理対策

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 舞台機構や特殊設備の管理が適正に行われているか。	仕様の通り、管理・点検を適正に行なっている。 ----- 定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。	B	B	年間の保守・点検計画に従い、専門業者による定期保守点検を適切に実施している。不具合等が発生した場合は、専門業者と密接に連絡を取り合い、部品交換・破損個所の修理等を迅速に行っている。舞台機構の駆動に際しては、操作マニュアルに従い、細心の注意をもって駆動させることを徹底しており、現在まで大きな事故は発生していない。
2) 利用者が事業を開始する際の安全管理対策が適正に行われているか。	設備使用上の説明・確認を実施している。 ----- 貸館時の安全管理体制について、利用者と連携が取れている。	B	B	利用申込受付時に全ての利用者に対して、設備等の使用上の説明・確認を実施している。万一の際の避難誘導等については、主催者に対して「非常時の対応並びに事故等の予防について」等を常備し、警備用品等の貸し出しを行っている。
3) 危機が発生した場合に備えた対策が施されているか。	不特定多数の利用者が一時的に集まることを想定した対策を施している。	A	A	海老名市消防本部の協力の下、年2回消防・避難訓練を職員・スタッフに対して実施している。さらに、市危機管理課と連携し、帰宅困難者の一時滞在所としての訓練を実施済みである。また、本年度9月に、実際の事業開催時を想定した「避難訓練コンサート」を開催した。

### 【指定管理者からのコメント】

年間の保守・点検計画に従って専門業者による定期保守点検を適切に実施している。不具合等が発生した場合は、専門業者と密接に連絡を取り合い、部品交換・破損個所の修理等を迅速に行っている。機構の駆動に際しては操作マニュアルに従い、常に細心の注意をもって駆動させているため現在まで大きな事故は発生していない。保守・点検結果に関しては、報告書を海老名市所管課へ提出している。また、経年劣化などで修理が必要な場合は、その都度見積もりを作成し具体的な提案を行っている。

### 【特記事項】

一般利用者が主催する場合の災害対策として、緊急事態発生時の各種の手引きを常備し説明を行うとともに、関連備品の貸出を行うなど、万一に備え施設側としてできる対策をとっている。

## 9 地域、関係機関との連携

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
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	施設外における文化芸術の普及活動の展開、ワークショップの開催、地域の文化芸術振興の担い手の育成、キッズプログラムの実施などの地域特性、施設特性を反映したサービスの提供を実施している。	A	B	アウトリーチに関しては、当初小学校での開催を計画し市内全校へ提案したが、実施を希望する学校が無くほぼ実施していなかった。しかし、間口を広げアウトリーチ先を調査したところ、子育て支援センターが文化芸術活動のアウトリーチを希望していることがわかったため、本年度秋に実施予定となっている。(報告のタイミングにより実施した状態となる)
2) 周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力を向上しているか	地域の活動団体が活動する場を提供している。 ----- 地域の活動団体と連携して、イベント等を企画・開催している。 ----- 周辺施設や地域の活動団体と連携し、西口エリアのPRや地域を活性化させるイベント等を企画・開催している。	A	A	平成28年度より、中央図書館および総合福祉会館と合同で「海老名3館フェス」を開催している。地域ボランティア団体の活動紹介、海老名運動公園からポニー等の動物を招いてのミニ動物園、市環境課のゴミ分別についての啓発展示、市危機管理課の起震車体験乗車会等、様々な機関や団体と連携した事業を展開している。
3) 関係機関と連携し、情報共有することで、より良い施設運営に寄与しているか	関係機関との定期的なミーティングの開催などにより、地域資源を最大限活用した施設運営となっている。	A	B	県中央文化施設館長会や神奈川県公立文化施設協議会、指定管理者合同会議等において、他館との情報共有を図っている。また、3館フェスでの中央図書館および総合福祉会館との連絡会等を通じて様々な情報共有を行い、施設運営や事業の中で積極的に取り込んでいる。
4) 市との情報共有が適切に行われている。	市担当者との関係機関連絡会を月1回実施し、市からの情報提供や協力依頼などを受けている。	A	B	月1回開催の経営会議において、海老名市所管課より情報提供、協力依頼等を受けている。

<p><b>【指定管理者からのコメント】</b> 施設内での事業運営はもとより、施設外に対しても「アウトリーチ事業」や「フェスティバル」の開催など、周辺施設と連携した活動を幅広く行うとともに、周辺環境の変化に柔軟に対応した施策を検討し実施している。2016年度より、図書館、福祉会館と合同で「海老名3館フェス」を開催し、地域ボランティア団体の活動紹介、海老名運動公園からポニー等の動物を招いてのミニ動物園、資源対策課のゴミ分別についての啓発展示、危機管理課の起震車体験乗車会など、様々な機関、団体と連携した事業を展開している。</p>	<p><b>【特記事項】</b> 総合福祉会館や中央図書館とは、頻繁に情報交換を行い施設運営に活かしている。すでに6回を迎えた「サマーナイトブリーズ」(野外ジャズライブ&amp;ピヤガーデン)や、4回目を迎える「3館フェス」(3館連携共同開催)は毎年恒例となり、西口エリアの地域を活性化させる独自事業として、地域に根ざした催しとなっている。</p>
---	--

## 添付資料:海老名市指定管理者第三者評価実施要領

### (1)本業務の目的

本業務は、指定管理者による施設の管理運営及び市民へのサービスの提供について、第三者の立場から検証及び評価し、評価結果に基づく現状把握、是正及び見直しを行うことで、指定管理者による施設のより良い管理運営と市民サービスの向上につなげることを目的とする。

### (2)対象施設(2施設)

名称	位置
海老名市文化会館	海老名市めぐみ町6番1号
海老名市民ギャラリー	海老名市中央2丁目9番10号

### (3)対象期間

平成30年4月1日から現地確認の日までの資料等を判断の基礎とし、評価上必要な場合には過去の資料等に基づき判断する。

### (4)評価方法

事前に対象施設より預かった書類を確認するとともに、現地を訪問し、施設・設備に関するチェック、現場での資料確認、および職員へのヒアリングを実施し、指定管理者第三者評価シートに則って評価を行う。また指定管理者自身も事前に自己評価を行うこととする。

### (5)評価基準

小項目及び大項目の2段階で評価を実施する。小項目の評価基準はA、B、C、Dの4段階で評価し、評価の基準及び点数は以下のとおりとする。

評価点数	評価基準
A評価(5点)	提案事項等の実施において、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(4点)	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(3点)	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いずれかにおいて不備や不十分な点がある。
D評価(1点)	提案事項の実施において、極めて不十分な点がある。

#### (ア)指定管理者による自己評価(小項目のみ)

設定した小項目につき、指定管理者が自ら4段階で評価を行う。この評価は、各指定管理者が自身の業務の達成度を改めて確認し、併せて評価機関による評価の参考とすることを目的とする。

(イ) 第三者評価機関による評価(小項目及び大項目)

小項目評価: 設定した小項目につき第三者評価機関が 4 段階で評価する。

大項目評価: 設定した大項目毎に小項目の評価結果を平均した達成度指数を算出し、小項目評価結果を総合的な視点で捉えた際に評価できる点や課題につきコメントを付し、評価の総括を行う。

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。