

# 令和2年度 第三者評価報告書 【海老名市立えびな市民活動センター】

## 目次

1. 施設概要 .....	1
2. 大項目評価 .....	2
3. 小項目評価 .....	6
添付資料:海老名市指定管理者第三者評価実施要領 .....	22

令和3年2月  
評価機関 株式会社ブレインファーム

## 1. 施設概要

### 【施設の名称及び所在地】

施設名	海老名市立えびな市民活動センター
所在地	海老名市さつき町51番地の2
指定管理者	相鉄・コナミスポーツ共同企業体

### 【機能】

交流館「ビナレッジ」	
構造	鉄筋コンクリート一部鉄骨造
延床面積	2,985.35㎡
施設内容	1F ホール、フリースペース、交流スペース 2F 受付、会議室4室、キッズルーム、ロッカールーム、資料作成ルーム 3F 会議室6室、和室、調理室、実習室、調理準備室
竣工	平成25年2月
開館	平成25年3月1日
レクリエーション館「ビナスポ」	
構造	鉄筋コンクリート一部鉄骨造
延床面積	5,009.05㎡
施設内容	B1F 機械室 1F 受付、多目的プール(20m×4コース)、ウォーキングプール(50m)、リラクゼーションプール、健康相談室、男女更衣室、男女温浴室 2F トレーニングルーム、レクリエーションルーム、大多目的室、小多目的室
竣工	平成26年8月
開館	平成26年11月1日

### 【施設写真】

交流館「ビナレッジ」(外観)



レクリエーション館「ビナスポ」(外観)



## 2. 大項目評価

共通項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

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	4.4	施設の設置目的や基本方針は、朝礼や研修にて、全職員に浸透させるように努めており、企画の立案や振り返り時には、「市民の自主的な参加」や「市民が各種活動を通じ相互の交流を深める場」といった施設の設置目的や基本方針をもとに協議を行っている。プライバシーマークや個人情報の取扱いについての研修を実施している他、防災等の緊急時対応のマニュアル等が整備され、コンプライアンスを大事にしながら安全安心な管理運営を心がけている。
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。	A	A		
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。	A	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。	B	A	4.3	施設的美観を維持するように努め、利用者に安全安心な利用ができるように仕様書に基づいて管理運営されている。また、個人情報の取り扱いや情報開示の取り扱いなど、ひとたびミスが発生すると社会的な問題になるリスクを意識して本社の担当部署とも協議するなど適切で慎重な管理に努めている。会計面でも2館合同の口座で運営し、外部の警備会社を活用するなど厳重で優れた管理体制を整えている。
2)施設・設備の管理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。	B	B		
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。	A	A		
5)施設の警備・巡回が適切に行われているか。	B	B		
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	A		

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。	A	A	4.4	<p>高齢者や障がいのある方が来館された際には、受付での声かけを行うなどの他、老眼鏡や筆談用のボードの設置によるサポート体制をとっている。近年、増加している外国人利用者に対しては、受付での英語の会話力向上に努め、アルコール類の利用禁止などの注意点を説明して適切な利用を促している点は評価できる。</p> <p>アンケートでは直接利用者から声をうかがう「意見交換会」へとつなげており、仕様書以上に利用者の声を大事にし、より市民に密着した施設になるよう努めている。</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	A		
4) 利用者アンケート等を実施しているか。	B	B		
5) 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか。	B	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。	B	B	4.3	<p>利用者数や稼働率など、具体的な数値を上げて目標設定を行っており、その達成に向けてSNSを活用した情報発信や特典キャンペーンを実施している。また、自主事業も当初計画より多く実施している中で経費削減にも目を向けて、電気代を年間250万円削減するなど効率化を図っている。</p> <p>利用者数や稼働率は目標を高め設定していることで達成はしていないものの、達成させようという前向きで真摯な姿勢がイベント等の取組み内容からうかがえる。</p>
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	A	A		
3) 積極的な広報活動が行われているか。	B	B		
4) 自主事業を適切に実施しているか。	A	A		
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。	C	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。	B	B		

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>市民活動センターは赤字決算にはなっておらず、本社の財務状況も概ね健全といえる。コナミスポーツ株の直近決算では経常利益率で基準値を下回っているが、貸借対照表を含めた全体の財務状況からは特に問題点は見当たらない。</p>
2) 団体の収支決算状況	A	B		

個別項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

6. 本施設の設置目的・役割に則った自主事業等の開催				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 市民の交流の場となる事業を開催しているか。	A	A	4.8	利用者のニーズや流行を取り入れながら、当施設の設置目的・役割に則った自主事業等を多様に展開している。当初計画にない企画を期中に立案・実施し、利用者の反応がよい企画は次年度に計画に取り入れるようにしている。また、近隣の学校行事にも活用され始めており、当施設の利用促進が積極的に行われていることが分かる。失敗しても反省点から次の企画をよりよくしようとするトライアンドエラーの前向きな姿勢は高く評価できる。
2) 市民の生涯学習となる事業を開催しているか。	A	A		
3) 市民の健康増進となる事業を開催しているか。	A	A		
4) 市民のレクリエーションとなる場や事業を開催しているか。	A	A		
5) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	A	A		
6) 多目的グラウンドを有効活用しているか。	B	B		

7. 施設のサービス向上				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 利用申請をしやすくし、利便性を向上させているか。	B	B	4.5	海老名市社会福祉協議会やNPO法人アドバイザーネットワーク神奈川など行政やNPO、その他任意団体等と連携して利用者向けの相談やイベントを実施している。諸団体の活動の活発化が当施設の利用率向上や市民活動の場につながることを意識して、コミュニケーションをとりながら各相談や企画の改善を図ることでさらなるサービス向上に努めている。 保育ボランティア養成講座を受講したのは38人、そのうち20人が海老名市社会福祉協議会の人材バンクに登録され、当施設の一時託児サービスにおいてボランティア参加しているという好循環が生じている(令和元年実績)。
2) ボランティア相談及び講座の開催をしているか。	A	A		
3) 健康相談を実施しているか。	B	B		
4) 託児・保育サービスを提供しているか。	A	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)プールの監視・巡視業務が適切に行われているか。	B	B	4.0	子ども教室が行われる時は監視の職員を増やすなど、プールでは事故を起こさない、また起きても適切に対応できる安全管理を心がけており、監視員の人材育成に努め、季節に応じた水温調整や徹底した水質管理を行っている。また、レジオネラ対策のため、1時間ごとに測定しており、基準以上の水質検査回数を実施し、利用者へも結果を周知している。 トレーニングルームでもスタッフはトレーニング関連の事前研修を終えた者が業務を行っており、事故を起こさないような取組みがなされている。
2)プール及び温浴室の水質管理を適切に行っているか。	B	B		
3)プール監視員責任者について資格者を配置しているか。	B	B		
4)トレーニングルームは適切に運営されているか。	B	B		

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)周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力向上に貢献しているか。	A	A	4.7	市と指定管理者で決められた経営会議の他、海老名市社会福祉協議会・NPO法人アドバイザーネットワーク神奈川と毎月の定期的な情報交換会を行うなど、地域団体や関係機関とのネットワークを構築し、施設運用の改善に向けた情報を得るように努めている。 当施設で活動をしているサークルが独自に作成する案内パンフレットなど、職員がパンフレットやチラシの作成指導などを行い、信頼関係の強化にも努めている。
2)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	A		
3)市との情報共有が適切に行われているか。	B	B		

総評
<p>仕様書に基づいた運営を行っているのはもちろん、利用者の個人情報や安全安心に配慮し、経理面でも細心の注意を向けた運営を行っている。利用者に向けた企画では、利用者の声を反映させた改善を心がけ、入館者数など高い目標を掲げてトライアンドエラーで失敗を恐れないチャレンジ精神での試みが、結果的に利用者から好評となる企画作りに結びついている。こうした背景には、管理者が持つ主力事業で培ったノウハウによる施設運営ノウハウや職員の研修実績、施設長を地元の採用者から抜擢するなど利用者目線を大事にしている姿勢から生じているものと考えられる。</p> <p>また当施設で実施した保育ボランティア養成講座の受講生から20人が海老名市社会福祉協議会の人材バンクに登録され、当施設の一時託児サービスにおいてボランティア参加しているという好循環が生じており、地域との密着度の向上や市民交流の場の機能が果たされている好事例となっている。</p> <p>今後の留意点としては、人口が増加しているという地域特性があるので、新たな転入者へのPRを意識したWEBやSNSなどでの情報発信の拡充を検討することが望まれる。</p>

### 3. 小項目評価

共通項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	B	B	企画の立案や振り返り時に「市民の自主的な参加」や「市民が各種活動を通じ相互の交流を深める場」といった施設の設置目的や基本方針をもとに協議を行っている。職員へは朝礼で折に触れ話すほか、雇入れ時には設置目的や基本方針を伝えている。
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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	A	A	年間の自主事業計画に沿って事業を実施している。高齢者にも参加しやすいイベント講座を実施し、子どもから大人まで多世代交流を意識した事業展開に努めている。具体的には当初計画にはなかったバレエ教室などを利用者の要望を受け止めながら取り入れ、回数的にも計画より増加させている。
3) 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力しているか。	市が主催・共催するイベントに支援・協力をしている。	A	B	市が参加者を募って実施するロコモ体操など協賛金・施設利用などを通じて積極的に支援・協力している。包括ケア推進課との連携で介護予防教室を年間通して実施している。
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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	A	A	緊急連絡先は交流館においては、事務所でファイリングするとともに、職員の名刺の裏に主な連絡先の記載があり緊急の時にすぐに必要な連絡がとれる体制となっている。レクリエーション館についても事務所内に掲示がある。
5) 関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	<p>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。</p> <p>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。</p>	B	B	えびな市民活動センター設置条例等を理解し、関係法規(消防法等)も遵守し必要な資格を取得している。プライバシーマークや個人情報の取扱いに関する研修には力を入れており、プールの監視員に関する資格者も適切に配置している。

#### 【指定管理者からのコメント】

施設の設置目的を理解したうえで、指定管理者が提案した基本方針に基づき自主事業を計画的に実施し、市民活動やスポーツ・レクリエーションの促進を行い、市民の自発的活動・地域社会の発展に貢献している。また、災害時における施設の役割についても理解し、訓練等を行って備え、適切な対応ができるように意識をしている。更に、関係法規等について適切に対応している。

- 1) 市民の自主的な参加によって行われる非営利的な活動を支援するとともに、市民が各種活動を通じ相互の交流を深める場を提供し、もって豊かな地域社会の形成に寄与することを目的とし、全職員がその設置目的を理解し取り組んでいる。また、魅力あふれる施設、快適で利用しやすい施設、地域が集う施設づくりを目標に取り組んでいる。
- 2) 年間の自主事業計画に沿って事業を実施している。  
高齢者にも参加しやすいイベント講座を実施し、子どもから大人を含め多世代交流を意識した事業展開を行った。市民活動やスポーツ、レクリエーションといった各種活動を通じた、市民相互の促進、各種支援や情報の提供といった取り組みを行っている。
- 3) 各種イベントでは、早朝対応・協賛金・施設利用などを通じて支援・協力を積極的に行っている。包括ケア推進課との連携で介護予防教室を年間通して実施している。
- 4) 交流館においては避難所と設定されているため、9月1日の防災の日には、地域の住民と一体となった、避難所開設訓練を行っている。また、災害時にはかまどにも活用できるレスキューベンチが設置されているので、訓練の際は住民へ用途や使用方法の説明を行っている。  
年2回の避難訓練を実施している(3月/9月)  
防災マニュアル・災害時マニュアルを設置し、全職員が把握している。
- 5) えびな市民活動センター設置条例等を理解し、関係法規等(消防法等)を遵守し必要な資格を取得している。また、法令等が改正された場合には的確に対応している。

#### 【特記事項】

- ・ 交流館においては避難所と設定されているため、9月1日の防災の日には地域の住民と一体となった避難所開設訓練を行っている。



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。	仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。 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。 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。 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	A	水質管理シート、始業前点検等、仕様書に記載されている保守点検は計画通りに行っており、職員による巡回や作業中の目視点検により、危険個所の把握や安全性の確認を行っている。修繕が必要なものは両館で都度連絡を取って対応している。市と両館の3者で行う経営会議の前には両館で修繕内容の確認を行って適切に報告している。建物には目に見える損傷等はなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。植栽や駐車場、歩道においてもよく手入れされており、ゴミや雑草等はない。館内においては、机や椅子が一定のスペースを空けた上で整頓して配置されており、利用者が気持ちよく活動できる状態となっている。
2) 施設・設備の管理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。	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) 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。	B	B	施設・設備の管理では設備担当者を常駐させている。また、プール監視員は日本体育施設協会認定の心肺蘇生法ライセンス(CPR&AED)の資格が必須で、全スタッフが取得済みである。スポーツに関するスタッフは近隣の運動部に所属する大学生が多いため卒業時に入れ替わるが、新たな採用者には研修を行っている。
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。	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。 防犯上の問題が発生した際に、職員が適切に対応できる。	B	B	危機管理のマニュアルは各種用意されている。運動中の脱臼等のケガやサウナ利用者の脱水症状が発生することがあり、なるべくかかりつけの医院に搬送するように努めている。 事例が発生するたびに朝礼等で職員に対応策などを伝えて周知させている他、AED研修等も実施して非常事態に対応できるように努めている。防犯上の問題が発生した際には、海老名警察署と連携し対応している。
4) 備品が適切に管理されているか。	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) 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)	A	A	備品台帳に記載されている備品は全て揃っている。交流館においては調理室における食器等の備品の名称を扉に明示することで、分かりやすく整理ができている。また利用者への貸出備品等は損傷なく管理されている。

5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。	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。 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。	B	B	各室の鍵については、キーボックスを用いて、決められた場所に保管され、持出簿による管理が適切に行われている。警備について夜間は機械警備による管理が行われている。
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	個人情報保護やプライバシーマークに関するもの他、ビジネスマナー研修などを実施しており、職員1人につき年に3回以上は研修を受けている。採用時にも研修を実施し、施設の設置目的や基本方針、接遇について学んでから配置を行い、その後もOJTを活用しスキルアップを図っている。
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。	海老名市環境マネジメントプログラムに則り、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	海老名市環境マネジメントプログラムに則り業務を行っている。ゴミの分別、コピー時の裏紙利用、照明のこまめな消灯の実施の他、利用者が出したゴミは持ち帰るように案内している。
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	マニュアルは整備され、職員には年に1回、個人情報の取扱いに対するテストを受けさせて周知の徹底を図っている。個人情報は鍵付きのキャビネットで管理されている。
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	海老名市より開示要請があった場合、海老名市の条例や規定に則り対応している。また、その他から開示要請があった際に個人情報が含まれる場合は独断せず、本社に確認をとるなど慎重に情報公開の判断を行っている。
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	A	通帳は両館共同による指定管理専用の口座を使用している。利用料は施設利用表やレジから出力した帳票と照合して確認し、会計ソフトにより仕訳や管理を行っている。また、現金は入金機へ投入し、それを外部の警備会社が銀行に入金する仕組みをとっており、職員が現金に触れる機会を最小限に抑える体制をとっている。 レクリエーション館における利用者から収受する現金は、レジクライアント精算表をもとに商品分別表に転記しているが、その処理においては複数の担当者により確認がされている。

#### 【指定管理者からのコメント】

施設の安全等を維持していくために、設備系の巡回点検及びメーカーによる点検を実施している。修繕については、所管課と協議し計画的に行っている。

備品の管理について、3万円以上の物を購入した場合は事業報告書に記載をしている。

海老名市環境マネジメントシステムについて、監査の際は所管課と同席し、指摘事項があった場合には迅速に対応し是正している。

適正な会計事務について、弥生会計・弥生販売を使用し経費、売上を管理している。また、現金の保管については、新たに入金機を設置し安全性を高めた。

1) 職員による巡回や作業中による目視点検を行い、危険個所の把握、安全性の確認を行うとともに、仕様書に記載されている保守点検については、実施予定、実施日などを把握し計画通りに行っている。また、定期点検時に発見された不良個所、巡回時に発見した不具合などは、担当所管へ報告し適切に修繕を行っている。

水質管理シート、始業前点検、マシン点検、トイレロッカー清掃点検表などで実施記録を記載している。

2) 職員の配置・必要な資格等は計画通りに運用されている。職員の入れ替えは、希望退職等もあり経験の浅い職員も配置しているが、サポート体制を整え対応している。

3) 事故や病人が発生した際のマニュアルを全職員が把握している。

CPR&AED研修を行っており、非常時に対応ができる。

防犯上の問題が発生した際には、海老名警察署と連携し対応している。

4) 備品台帳に沿って、備品を管理できている。破損等が発生した際には、部品交換または更新を行うなど適切に管理を行っている。

5) 施設の警備は、夜間は機械警備を導入している。

鍵の保管については、キーBOXを利用し決められた場所に保管している。持ち出す場合には、鍵使用記録などを利用し管理を行っている。

6) 採用時の研修、定期的な社内研修に参加している。

OJTを活用しスキルアップを図っている。

7) 海老名市環境マネジメントプログラムに則り業務を行っている。

8) 個人情報理解度テストを定期的の実施し、職員への意識向上を図っている。

利用者の個人情報については鍵付きのキャビネットで保管をしている。

9) 情報公開については、海老名市より開示要請があった場合、海老名市の条例、会社の規定に則り対応している。

10) 経費の出納については、市販の管理ソフトを利用し全て伝票に基づいて行っている。

利用料金の取り扱いについては、2名で2時間ごとに確認をして管理を行っている。

また、日々の売上金について入金機へ投入し管理を行っている。

指定管理に関する経費等については、指定管理専用の口座を使用している。

#### 【特記事項】

・ 現金の出納・取り扱いなど会計面では、施設利用表と入金額の照合や会計ソフトにより仕訳管理、現金入金機の活用と外部の警備会社が銀行に入金する仕組みをとっており、厳重に管理されている。

・ 個人情報を含む情報開示は本社にも確認をとって慎重に対応している。

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。	A	A	利用ガイドブックや受付マニュアルを整備し、利用者ヘルール説明をしている。利用申し込みは毎月1～15日に受け付け、17日に抽選を行っている。抽選はシステムを活用しており、職員による操作ができないようにして公平性を担保している。
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	高齢者向けには老眼鏡、聴覚障がい者には筆談用のボードを受付に設置し、耳マークの掲示がされている。子ども向けには平仮名やイラストを使用した注意喚起の掲示等を実施している。高齢の方や障がいをお持ちの方が来館した場合は、受付で積極的に声がけをしている。
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	A	接客マニュアルに基づいた研修を実施し、ビジネスマナー研修にも参加をさせている。電話での対応については、交流館、レクリエーション館ともビジネスマナーに則り、丁寧で親しみのある対応ができている。受付では来客時は立って利用者に対応しており、利用者からの質問についても的確に受け答えができている。
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	B	令和元年度の利用者アンケートは10月1日～10月14日に実施した。来館者にアンケート用紙を配布し、各階に回収箱を設置して回収率を向上させるように努めている。ご意見箱の設置はされており、利用者が意見を出しやすいように、アンケート用紙がきちんと整理して置かれている。
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。	B	B	利用者アンケートの結果はウェブサイト等で利用者へ発信している。また利用者アンケート実施時に「意見交換会」の参加者を募り、希望者には連絡先を記載してもらっている。 苦情については緊急性や重要度が高い内容は市と協議し、その他は毎月の経営会議で報告している。また、職員へは苦情が発生する都度、朝礼や引継簿により情報共有している。

#### 【指定管理者からのコメント】

利用者への案内について、全職員が統一した丁寧な説明を心がけている。また、誰もが分かりやすい案内ができるように職員ミーティングを実施してサービス向上に努めている。

利用者アンケートについて、アンケート結果を取りまとめホームページ等で利用者へ発信している。改善可能なものについては迅速に対応し、それ以外のご意見については所管課と協議を行い要望に近づけるように努めている。また、アンケート以外で出されるご意見についても、全職員が把握し統一した対応ができるように記録をし、申送り等を行っている。

- 1) 全職員が利用ガイドブックを熟知し、受付マニュアル整備し、利用者ヘルール説明を徹底している。
- 2) 高齢者向けに老眼鏡の設置、子ども向けに平仮名やイラストを使用した注意喚起の掲示等を実施し、多種多様な案内ができるように心がけている。  
また、聴覚障害者のために受付には筆談用のボードを設置している。
- 3) 接客マニュアルに基づいた研修を実施し、統一した対応に努め、個別指導や定期的な責任者との面談を行っている。また、ビジネスマナー研修に定期的に参加している。  
再来館いただけるように、常に分かりやすい案内を心がけている。
- 4) 利用者アンケートについては、令和元年度10月1日～10月14日に実施済。  
アンケート結果を基に利用者との意見交換会を実施し、その結果をホームページにも掲載している。また、ご意見箱設置を継続するほか、メールアドレスを取得し、ご意見を頂きやすいように努めた。
- 5) アンケート結果を取りまとめ、ホームページで掲載し、改善できることは迅速に行っている。  
苦情について、苦情内容と改善策を掲示し利用者へ案内している。また、苦情内容を全職員が把握し、改善に努めている。

#### 【特記事項】

- ・ 近年、外国人によるパーティー利用が増えてきており、受付での英語の会話力向上に努めている。またアルコール類の利用禁止などの説明を行って適切な利用を促している。
- ・ 「意見交換会」は両館と利用者による会合で、直接要望を聞く機会にし、「2館の一方で実施している企画を他の館でもPRしてほしい」という声が出て、PRの質が向上するなどの実績がある。

4. 運営の公平性				
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。	B	B	管理業務でも設備について少しでも対応できるように内部指導者の育成やマルチジョブ化を図り、効率的な人員配置を行っている。また、維持管理費・経費については徹底した価格比較を行い見直しや交渉をしている。節水システムを導入し、洗い場シャワーやプールシャワーの水量を工夫している。
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。	A	A	3か月ごとにプログラムの更新を行っており、その際、参加者にヒアリングをしてその結果をもとに、今後のプログラムに活かす体制をとっている。また、レッスン回数券購入者にストレッチ券プレゼントなど特典キャンペーンを実施している。
3) 積極的な広報活動が行われているか。	パンフレットやウェブサイト等で、施設の使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。	B	B	ウェブサイトでも施設の情報等を発信している他、年2回、名刺広告をタウンニュースに掲載している。また、イベント案内等については、近隣の自治会に依頼し回覧板利用を行っている。SNSでの情報発信担当者を置き、ブログなどの情報発信に努めている。
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	A	当初計画の実施に加え、利用者からの要望等に応じてパン教室や電波教室、着付け、背骨コンディショニングなどの企画を実施した。着付け教室では浴衣なども追加して質的な向上にも努めている。レクリエーション館では現在週40本、子ども自主事業では水泳、サッカー、かけっこ、キッズダンス、バレエ、バスケットボールなど週21本のレッスンプログラムを提供しており、380名が在籍している。
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。	C	B	利用者数について、交流館は年間1万人、レクリエーション館は同2万3千人を目標としている。稼働率について、交流館は平均40%、レクリエーション館は平均80%を目標としている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受ける前は微増で推移していたが、目標を達成するまでには至っていない。経費削減では電気代において交渉を重ね、目標250万円の減額を達成した。

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。	B	B	毎月の経営会議で進捗をチェックする仕組みを取り入れており、履行確認資料を作成し、計画通りに実施しているかを両館で確認して経営会議に臨んでいる。また、経営会議で議題になった次月の改善点等について、迅速に対応している。
	モニタリング結果を基に、改善が実施されている。			

**【指定管理者からのコメント】**

利用者へのサービスを低下させることなく、費用の見直しや交渉をして経費削減に努めている。施設の機能を最大限に発揮する運営を目標に掲げ、多種多様な媒体を使用し施設の広報活動を行っている。また、利用者の要望に対応し、レッスンの回数や日程調整を行い、常に新しいイベントを取り入れ利用者確保に努めている。

利用者数・稼働率について、目標を達成できるよう日々職員で話し合い、一丸となって努力している。

- 1) 内部指導者の育成やマルチジョブ化を図り、効率的な人員配置を行っている。  
また、維持管理費・経費については徹底した価格比較を行い見直しや交渉をしている。節水システムを導入しており、洗い場シャワーやプールシャワーの水量を工夫している。
- 2) 季節に応じたイベントの開催や、トレーニングルームのビキナー講習を実施し、利用のきっかけづくりや再来館を促す取組みを行っている。  
また、新たなサービスの提供するためイベント時にはアンケートを実施し、ニーズに対応できるように努めている。  
レッスン回数券購入者にストレッチ券プレゼントなど特典キャンペーンを実施している。
- 3) 年2回、名刺広告をタウンニュースで掲載している。また、イベント案内等については、近隣の自治会に依頼し回覧板利用や、各媒体への情報提供を積極的に行っている。また、フェイスブックやホームページでも施設の情報等を発信している。
- 4) 年間の自主事業計画に沿って事業を実施している。また、利用者からの要望等に対応し、回数・日程変更を行った。高齢者にも参加しやすいイベント講座を実施し、子どもから大人を含め多世代交流を意識した事業展開を行った。市民活動やスポーツ、レクリエーションといった各種活動を通じた、市民相互の促進、各種支援や情報の提供といった取組みを行っている。  
レクリエーション館では現在週40本、子ども自主事業では水泳、サッカー、かけっこ、キッズダンス、バレエ、バスケットボールなど週21本のレッスンプログラムを提供しており、380名が在籍している。
- 5) 利用者数について、交流館は年間1万人、レクリエーション館は年間2万3千人を目標としている。稼働率について、交流館は平均40%、レクリエーション館は平均80%を目標としている。  
経費削減について、新電力を利用する計画だったが、交渉を重ね目標の250万円の減額を達成した。
- 6) 履行確認資料を作成し、計画通りに実施しているかを確認している。  
毎月の経営会議で議題になった事項について、迅速に対応している。

**【特記事項】**

- ・利用者数や稼働率は目標を高めに設定していることで達成はしていないものの、達成させようという前向きで真摯な姿勢がイベント等の取り組み内容からうかがえる。

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	交流館、レクリエーション館ともに収入が支出を上回っており、赤字決算となっていない。
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>	A	B	<p>経常利益率はコナミススポーツ株式会社において若干のマイナスになっているが、相鉄企業株式会社においてはプラスになっている。</p> <p>自己資本比率は両社とも50%以上となっている。</p> <p>流動比率は両社とも100%以上となっている。</p> <p>上記の結果から、事業継続の安全性には概ね問題がない。</p>

【指定管理者からのコメント】
<p>市民活動センターは赤字決算には陥っていない。</p> <p>団体の収支状況は順調な経営状況となっている。</p> <p>1) 交流館、レクリエーション館ともに赤字決算には陥っていない。</p> <p>2) 相鉄企業の経常利益率について、2019年度は5.92%となっております。コナミススポーツ株式会社の経常利益率は-3.15%となっております。</p> <p>相鉄企業の自己資本率について、2019年度は50.32%</p> <p>コナミススポーツの自己資本率について、2019年度は56.4%</p> <p>相鉄企業の流動比率について、2019年度は254.58%</p> <p>コナミススポーツの流動比率について、2019年度は118.3%</p> <p>相鉄企業及びコナミススポーツの事業継続に不安はない。</p>
【特記事項】



個別項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

6. 本施設の設置目的・役割に則った自主事業等の開催				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 市民の交流の場となる事業を開催しているか。	幅広い市民が当施設の取組みを通じて集い交流できるイベント等を開催している。	A	A	交流館ではおうちパン講座など、多世代交流に繋がるようなイベントを企画し実施している。レクリエーション館ではニュージーランド発祥のレスミルズプログラム(ボディパンプ・ボディコンバット)を年2回、運動公園と合同で実施し、90人の参加者があった。
2) 市民の生涯学習となる事業を開催しているか。	様々な年代に応じて生涯学習ができるような教室を開催している。	A	A	子どもだけではなく大人が学べる書道などカルチャー教室や子ども向けの運動企画を実施している。また、地域の活動団体が継続性を高めるためにNPOにしたいといった相談にもNPO法人アドバイザーネットワーク神奈川と連携して対応している。
3) 市民の健康増進となる事業を開催しているか。	「海老名市スポーツ健康増進計画」に則り、様々な年代に応じた健康増進となる事業を開催しているか。	A	A	スポーツやレクリエーションのプログラム提供の他、調理室を活用した「成人病にならない食事づくり」などのプログラムや、健康相談も受け付けている。トレーニングルームの利用者には、ビギナーコースを用意している他、健康状態に合わせたプログラムを紹介・指導するようにし、多種多様なプログラムの提供に努めている。
4) 市民のレクリエーションとなる場や事業を開催しているか。	市民のレクリエーション活動の拠点施設としての機能や事業を開催している。	A	A	「一市民一スポーツ・レクリエーションの実現と、みんなで楽しく健康づくり」の基本理念に則り、周年祭の協力をし、地域団体の発表等では内容やPRについてアドバイスや支援を行っている。
5) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	新たなイベントや教室を開催するなど、新たな利用者を開拓し、利用を促進する事業を開催している。	A	A	施設を知ってもらうために、調理室など定期的に無料開放を行っている。また、季節に応じたイベント開催や流行を取り入れた教室等を開催している。プロバスケットボールチームの下部団体である「bjアカデミー」の協力を得て子ども向けバスケットボール教室の導入を行い、小学生から中学生までを参加可能にした。また、子どもバレエ教室においても人気のある幼児クラスの増設を図った。

6) 多目的グラウンドを有効活用しているか。	自主事業などにおいて、多目的グラウンドを有効に活用している。	B	B	子どもかけっこ教室、早朝ラジオ体操などを開催した。グラウンドの予約が入っていないときは開放している。県立農業高校と連携し、農作物の販売を行うマルシェを準備しており、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が収まれば実施できる状況である。
------------------------	--------------------------------	---	---	---

**【指定管理者からのコメント】**

流行を取り入れながら市民の交流の場になるような事業、新たな利用を促進する事業を常に意識しながら、企画等を行い、改善向上しながら実施している。

子どもから高齢者まで広く参加できる事業を開催し、地域が支え合い、楽しく健康づくりに取り組める環境を提供している。

多目的グラウンド活用について、今後も多様な活用ができるように検討し実施することに努める。

1) 多世代交流に繋がるようなイベントを企画し実施している。

レスミルズプログラム(ボディパンプ・ボディコンバット)を運動公園と合同で実施した。

季節の催し事や周年祭でのレッススイベントも実施している。

2) 子どもだけではなく大人が学べるカルチャー教室を実施している。

3) 市民の一人ひとりが、自分にあったスポーツやレクリエーション活動を見つけ、無理なく続けていけることを目指せるように多種多様なプログラムを提供している。

4) 「一市民一スポーツ・レクリエーションの実現と、みんなで楽しく健康づくり」の基本理念を理解し、事業展開をしている。

5) 施設を知ってもらうために、定期的に無料開放を行っている。また、季節に応じたイベント開催や流行を取り入れた教室等を開催している。

子ども教室ではbjアカデミーによるバスケットボール教室の導入を行った。

小学生から中学生までを参加可能にした。

子どもバレエ教室においても人気のある幼児クラスの増設を図った。

6) 子どもかけっこ教室、早朝ラジオ体操などを開催した。

**【特記事項】**

- おうちパン講座では、年配者から子育て中の若い母親がともに集う講座になっており、年配者と幼児が触れ合うことや、年配者に子育ての悩みを相談するなどの交流にもつながっており、核家族が増えている地域特性を踏まえた家庭的な雰囲気世代間交流の企画となっている。

- ホールは音響のよさと座席が可動式になっていることから、イスを並べる手間がかからないなどの理由から学校行事に使われるようになっている。

7. 施設のサービス向上				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 利用申請をしやすくし、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うように見直しや改善を実施している。	B	B	利用申請について、システムによる抽選を導入し公平・平等に心がけている。指定管理者として利用者が利用しやすいように所管課に提案している。
2) ボランティア相談及び講座の開催をしているか。	月に2回以上、専門の相談員によるボランティアやNPO法人の設立、運営等の悩みに関する相談業務を行い、またそれに関する講座の開催を行っている。	A	A	毎月第2、4水曜日にボランティア相談を実施している。講座については保育ボランティア養成講座、終活講座を実施し多数の参加者があった。NPO法人にしたいといった相談にもNPO法人アドバイザーネットワーク神奈川と連携して対応している。
3) 健康相談を実施しているか。	専門の相談員による利用者の運動習慣や食習慣をはじめとした健康増進に関する相談業務を週5回以上実施している。	B	B	健康増進に関する相談業務は週5回(月・火・木・金・土)に実施し、参加者の要望に沿った運動メニューの作成や食生活などをアドバイスしている。
4) 託児・保育サービスを提供しているか。	自主事業を行う際、保育を必要とする利用者を対象として、一時託児サービスの提供を行っている。	A	A	一時託児サービスについては、2階のキッズルームを利用している。子どもが多い場合は、別室を用意してシートを敷くなど安心安全に努めている。

#### 【指定管理者からのコメント】

利用申請や利便性について、利用者からのご意見等を聴き指定管理者として見直しをし、改善案等を所管課へ提案している。また、公平・平等な利用ができるように努めている。ボランティア相談について、多くの人に利用してもらえるように広報活動に努め、その一環で講座やイベントを行い実績へ繋げている。また、専用のデスクを設置し相談しやすい環境づくりに努めている。健康相談については週5回実施し、相談者にあった運動メニューや食生活などをアドバイスし、利用者の健康意識を高め、継続してもらえるように努めている。

1) 利用申請について、条例に則り実施し公平・平等に心がけている。指定管理者として利用者が利用しやすいように所管課に提案している。

2) 毎月第2、4水曜日にボランティア相談を実施している。  
講座については保育ボランティア養成講座、終活講座を実施し多数の参加者がいた。また、保育ボランティア養成講座を受講した参加者が実際にボランティア活動を始め、実績に繋がった。

3) 週5回(月・火・木・金・土)に実施している。  
参加者の要望を聞き入れ、それに沿った運動メニューの作成や食生活などをアドバイスしている。

4) 海老名市社会福祉協議会に依頼をし、保育ボランティア利用しておうちパン講座、クリスマスリース作り等提供した。

#### 【特記事項】

- ・ ボランティア相談は毎月第2、4水曜日に交流館の1階にて行っている。
- ・ 保育ボランティア養成講座を受講したのは38人、そのうち20人が海老名市社会福祉協議会の人材バンクに登録され、当施設の一時託児サービスにおいてボランティア参加しているという好循環が生じている(令和元年実績)。

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) プールの監視・巡視業務が適切に行われているか。	常に施設全体の管理について注意を払うとともに、混雑状態や水温、水質変化等に応じてプール利用の注意事項を放送するとともに、監視台より利用者の状況を監視し、事故防止に努めている。 事故を未然に防ぐために、不審者の発見や利用者に対して利用規制、マナー等を守る旨の働きかけを行っている。 (巡視の記録を確認)	B	B	プールでの巡視については、巡回する職員の他、監視所に1名、事務所からの監視デスクに1名の計3名体制で行われている。館内巡回を定期的に行い、記録をつけ全職員が把握できている。
2) プール及び温浴室の水質管理を適切に行っているか。	レジオネラ菌についての対策を行うとともに、業務基準で定められた水質管理業務を行っている。	B	B	水質管理記録は1時間ごとに行われ遊離残留塩素、結合塩素、総残留塩素の測定が適切にされている。また月1回、専門機関による水質検査を行い、レジオネラ菌等の対策を行っている。
3) プール監視員責任者について資格者を配置しているか。	プール監視責任者として業務基準で定められた資格者を常駐させている。	B	B	日本赤十字救急法救急員の資格取得者が常勤している。プール監視員は日本体育施設協会認定の心肺蘇生法ライセンス(CPR&AED)の資格が必須、全スタッフが取得済みである。
4) トレーニングルームは適切に運営されているか。	トレーニングルームにはトレーニング及びトレーニング機器に精通し、適切な研修等を受講した者を常駐させ、利用者への適切な指導、助言を行っている。	B	B	トレーニングルームの職員は、研修マニュアルに沿ったフィットネスの研修を受けて合格してから配置しており、マシン機器の効果や使用方法などアドバイスができる。

#### 【指定管理者からのコメント】

利用者が安心・快適に利用できるように、監視員の体制・研修・育成に努め、季節に応じた水温調整や徹底した水質管理を行っている。また、レジオネラ対策についても基準以上の水質検査回数を実施し、利用者へ結果を周知している。

プール監視員は心肺蘇生法の資格取得者が業務を行っている。

トレーニングルームスタッフはトレーニング関連の研修を終えた者が業務を行っている。

1) 監視を常時、3名体制で行っている。

水温・水質については掲示を行って案内している。また、利用方法等の自動アナウンスを行っている。館内巡回を定期的に行い、記録をつけ全職員が把握できている。

2) 1日2回のオーバーフロー、水質改善装置を設置し対策している。また、毎月専門機関による水質検査を実施している。

3) 業務基準で定められた資格者を常駐させている。

プール監視員は日本体育施設協会認定の心肺蘇生法ライセンス(CPR&AED)の資格が必須、全スタッフが取得済である。

日本赤十字救急法救急員の資格取得者が常勤している。

4) トレーニングルームで業務をする者はトレーニング関連の研修を終えており、マシン機器の効果や使用方法などアドバイスができる。

#### 【特記事項】

・ 子ども教室が行われる時は監視の職員を増やす等安全管理を徹底している。

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) 周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力向上に貢献しているか。	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。 地域資源を活用した地域活性化への取組みについて団体の創意工夫によるイベント等を企画・開催している。	A	A	市内の中学校への協力や、生きがい発見塾との共催を行っている。生きがい発見塾は多くの団体の参加があり、それらの団体から講師に招いた自主事業を開催し、施設の利用度を向上させると共に団体の会員数増加に繋げて相乗効果を図っている。
2) 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。	レジオネラ菌についての対策を行うとともに、業務基準で定められた水質管理業務を行っている。	A	A	海老名市社会福祉協議会・NPO法人アドバイザーネットワーク神奈川と毎月の定期的な情報交換会を実施し、防災などをテーマにした共催講座を開催している。
3) 市との情報共有が適切に行われている。	市と指定管理者で決められた経営会議に出席し、市からの情報提供や協力依頼などを受けている。	B	B	毎月1回の経営会議で月次報告を行っている。新型コロナウイルス感染症対策では類似の公共施設の利用における変更等、整合性のとれた公平な運用等の依頼が生じたが、柔軟に対応している。

#### 【指定管理者からのコメント】

地域団体と連携し、市民活動の拠点になるように広報活動の一環として共催事業を実施し、また団体の会員数増加に繋げ、活性化に協力している。

定期的に関係機関と情報交換会を行い、広い視野をもってより良い施設になるよう努めている。

1) 全ての市民が等しく活動できる市民活動の拠点施設としての設置目的を理解し、施設の貸し出しを行っている。

市内の中学校への協力や、生きがい発見塾との共催を行っている。また、利用団体を講師に招いた自主事業を開催し、団体の会員数増加に繋がっている。

2) 海老名市社会福祉協議会・NPO法人アドバイザーネットワーク神奈川と定期的な情報交換会を実施し、共催講座を開催している。

3) 毎月1回の経営会議で月次報告を行っている。依頼について、柔軟に対応することに努めている。

#### 【特記事項】

・ 交流館の1階には、施設で活動をしているサークルの案内パンフレットがあるが、職員がパンフレットやチラシの作成指導をしており、利用者に対して魅力的な広報活動の支援が積極的に行われている。

## 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

名称
海老名中央公園地下駐車場
海老名市有料自転車等駐車場
海老名市立中央図書館・有馬図書館・海老名市門沢橋コミュニティセンター
海老名市立えびな市民活動センター

### (3)対象期間

平成31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、指定管理者自らが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)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、評価の統括を行う。

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。
3.0~4.4	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。