

令和5年度 第三者評価報告書 【海老名市文化会館・海老名市民ギャラリー】

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5年12月
海老名市
(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	海老名市文化会館・海老名市民ギャラリー
所在地	海老名市めぐみ町6番1号 他
指定管理者	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
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

【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】



【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・海老名市民ギャラリー】

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。	A	B	4.2	施設の設置目的・目標を各部門の責任者や職員の各会議等で共有するように努めており、家族でイベントを楽しむ人が多いという地域特性を踏まえてイベント等の企画立案や実施をしている。 また、市が主催・共催するイベントはホールの確保、ポスターによる広告などの支援・協力を実施している。 災害時対応では、当館の防災訓練に加え、海老名駅滞留者対策訓練も実施している。
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。	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。	A	A		
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。	B	B		
5) 関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	A	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	B	4.2	警備、舞台、設備、清掃ごとに管理・点検を行っており、利用者にはゴミは持ち帰ってもらい、美化や環境保全に努めている。 また、各管理・点検は業務日報に記録しており、仕様書や事業計画書の通りに実施されている。 外部業者へは有資格者がいることを確認して委託しており、職員を入れ替える場合は、他の文化施設の管理経験者を充てている。 危機管理では、警備室から見える位置に緊急用ランプを設置し、警備員がすぐ対応できる体制を整えている。 個人情報適切に管理されており、毎年、全職員に研修を受けさせて徹底している。鍵の管理では鍵つきBOXを用いて適切に運用している。 会計事務では、館長が最終の承認者となり、当館専用の会計ソフトを導入して適切に運用されている。
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。	A	A		
4) 備品が適切に管理されているか。	B	B		
5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。	A	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。	A	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。	A	A		
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。	A	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。	A	B	4.4	市外よりも市内の方が申し込みを早くできるようにして市民の利用を優先している。大ホールでは聴覚に障害のある方向けに補聴器の精度を向上させる電磁ループを備え、補聴器の貸し出しサービスやPCサポートができるようにし、利用者が利用しやすいように工夫している。職員は接客マニュアルを所持し、高齢者の方などにわかりやすく説明することを心掛けている。自主事業ではイベントごとにアンケートをとっている。紙版だけでなくスマホによる入力も可能にしているため、集計も短時間で正確にできるようになっており、居住地区、年代などの来場者属性や感想の分析を行っている。このアンケート結果も参考にして企画立案している。
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。	B	A		
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行されているか。	B	B		
4) 利用者アンケート等を実施しているか。	A	A		
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。	B	B	4.5	電気や水道などは支出額と使用量を前年同月で比較している。今年度は物価高により支出額は増加傾向であるものの、使用量では削減傾向になっている。また、イベントでは「体感」「発表」「学び」という3つのテーマを基準にして企画しており、昨年は18の実施計画に対して25イベントの実績を残した。喫茶「PrimaCafe」の機能に着目し、館内利用者へコーヒーを届ける有料コーヒーポットサービスを始めた。広報では「イベントインフォメーション」というチラシを毎月発行し、市内外の施設に設置してもらっている。また、ワークショップや教室などのチラシが入口に目立つように配架され、ワークショップで制作された作品なども展示されていた。毎月、館長が全データをチェックしており、改善が必要な項目は責任者会議で対応策を協議している。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	A	A		
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	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。	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	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	A	A	5.0	施設の収支決算は、黒字となっている。 団体の収支決算も評価の指標である経常利益率、自己資本比率、流動比率のすべてにおいて達成している。
2)団体の収支決算状況	A	A		

個別項目 【海老名市文化会館・海老名市民ギャラリー】

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	4.8	家族でイベントを楽しむ人が多いという地域特性を踏まえて、劇団四季による「ロボット・イン・ザ・ガーデン」やウルトラマンショーなど有名な劇団やキャラクターによるイベントを実施している。 また、市民参加による「第九を歌おう会」や将来有望な市民の若手ピアニストに練習の場を提供するなど、市民の交流や育成事業も行っている。 味噌づくりやハーバリウムなどのワークショップ「はじめてエビナート」や、コンサートや発表会のチラシの作り方が学べる「実践アートマネジメント講座」など、将来の利用者を創出する事業も展開している。 団体であるケイミックスパブリックビジネスの強みを活かし、イベントは充実しているといえる。
2)交流事業を企画し実施しているか。	A	B		
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。	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		

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)利用申請をしやすくし、利便性を向上させているか。	B	B	4.0	大手の企業や団体が利用する際には、請求書による後払いを要望される場合があり、柔軟に対応している。 イベント開催に慣れていない団体では、実施内容とタイムスケジュールの整合性がとれていないことや、舞台設営に無理があることがあり、その際はていねいにアドバイスをを行っている。
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。	B	B		

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。	A	B	4.3	舞台関連の設備機器は仕様通りに管理・点検を行い、日報や月次報告書に記録されている。 利用者の舞台設営では安全に配慮してサポートしている。 公演中に震度5以上の地震があれば、一時中断させて避難に備えるなどの基準を設けている。また、諸室には避難経路図を掲示し、利用者には非常時対応案内を配布している。
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。	A	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	4.8	「えびフェス」には近隣の中央図書館や総合福祉会館等と共に積極的に参加している。 関係機関との連携では県央地区文化会館連絡協議会に参加し、情報共有を図ると共に他施設の動向を参考にしている。 市との会議には各部門の担当者3名以上で参加しており、イベント時に大型台風などが予報されている場合の対応についても協議している。
2) 周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力を向上させているか。	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	A		
4) 市との情報共有が適切に行われているか。	A	A		

総評
<p>令和4年度は、当館の指定管理者としての初年度にあたり、点検や警備等は仕様のとおり運営されていた。運営に不慣れな点から利用者から多少の不満が見られたものの、クレームや要望には真摯に対応しようとする姿勢が感じられる。</p> <p>劇団四季などの公演も実施して市内外から多くの人が訪れた。また、市民参加のイベントやワークショップ、有望な若手ピアニストの育成にも協力しており、総じてイベントは充実している。</p> <p>自主事業のイベント開催時にはWEBを活用したアンケートを実施しており、その結果や分析を行いながら企画立案を行っている。</p>

3. 小項目評価

共通項目 【海老名市文化会館・海老名市民ギャラリー】

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。	A	B	毎月1回、事務、設備、舞台、警備、清掃の各責任者で会議を実施しており、職員では毎月1回全員がそろう日がある。それぞれの会合の際に設置目的や基本方針に基づきながら話し合いや情報共有をしている。
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	昨年は18事業を計画し25事業を実施した。家族でイベントを楽しむ人が多いという地域特性を踏まえてイベント等の企画を立案している。
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	A	文化芸術祭など市が主催・共催するイベントはホール等の確保、ポスターによる広告などの支援・協力を実施している。
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。	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おり、防災上の問題が生じた際に、職員が適切に対応できる。 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。	B	B	防災マニュアルと緊急時の連絡体制は整備されており、春と秋に防災訓練を実施している。当施設は駅滞留者の1次待機所に指定されており、海老名駅滞留者対策訓練も実施している。
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を習得している。 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り扱われている。	A	B	主な関係法規は市の条例や消防法であり、年度計画書作成時に改正等の確認を行っている。期中に変更等があれば市や本社から連絡が入っており、適時、協議や対応できる体制となっている。

【指定管理者からのコメント】

令和4年度は、海老名市文化会館・海老名市民ギャラリーの指定管理者としての初年度にあたり、市との基本協定書、募集要項、業務仕様書、海老名市文化会館条例並びに施行規則を遵守し、公募時に提出した事業計画書の内容についても着実に実施致しました。サービス面においては管理運営業務に携わる職員が会館の設置目的であります「市民の芸術、文化の向上及び福祉の増進に寄与するため」を十分に理解し、設置目的に添った業務の推進を心掛けました。また、各種イベントについては、市主催の市制施行50周年プラス1事業「綾小路きみまろ」公演、えびなプロムナードコンサートにおいて、チケット製作、販売管理において市に協力いたしました。防災マニュアルにおいても一時滞在所マニュアルや地震、火災を想定したマニュアルの整備を行い、年2回避難訓練を実施しております。

【特記事項】

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	B	警備、舞台、設備、清掃ごとに管理・点検を業務日報に記録しており、仕様書や事業計画書の通りに実施されている。
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	運営に必要な有資格者をそろえ、舞台などの外部業者へは有資格者がいることを確認して委託している。職員を入れ替える場合は、他の文化施設の管理経験者を充てている。
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。	緊急対応マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知しており、防犯上の問題が生じた際に、職員が適切に対応できる。	A	A	防犯マニュアルが整備され、緊急時には事務所内のスイッチによりランプが点灯して警備員がすぐ対応できるようにしている。
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)	B	B	現物確認を行ない、損傷なく揃っていることを確認した。市の備品はバーコードシールが貼られているものと手書きによるシールで番号管理を行っているものがある。利用者からの寄贈品も保管されており、今後どのように台帳管理するかを市と協議することが望まれる。
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。	A	B	警備業務や施設巡回は日々実施されていることが業務日報に記録されている。利用者への鍵の貸し出しは利用申請書と照合して確認し、休館日等の業者貸し出し用は専用カードを活用してミスがないようにしている。夜間は金庫に保管している。諸室以外の鍵管理は暗証番号で開閉できる鍵BOXを柱に固定し運用している。

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。	A	B	個人情報の取り扱いに関する研修は全員が受けるようにしており、業務内容に即した研修を受講している。
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。	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	利用されていない部屋の照明は消すなどの省エネに努めている。また、ゴミは持ち帰るようにとの案内を室内に掲示し、ゴミ箱は設置していない。館内にゴミを残していく来館者がいるが、巡回時など気づいたときに処理している。
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。	A	A	個人情報保護マニュアルは整備されており、毎年、全職員が研修を受けている。その際にテストも実施して、各設問の解説も行って理解を促進させている。個人情報は利用申請書であり、鍵付きロッカーに保管されている。
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、実行できる体制となっている。	A	B	情報公開は本社の情報公開規定と市の協議により対応する手順となっており、施設の独断では判断していない。
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、帳簿等も明確に区分されている。	A	B	施設利用料やイベントのチケット収入などで現金の取り扱いがある。お金の動きは日報にて記載され、館長が最終の承認者となって管理している。会計処理は当館専用の会計ソフトを導入しており、現金収入は専用通帳に入金している。また、本社システムにて入出金の仕訳をし、チェックも行っている。

指定管理者からのコメント】

安全で快適な施設を維持するため、日常清掃、環境衛生管理業務及び法定点検業務を含む設備保守点検等を計画通りに実施すると共に、日常点検及び保守点検等で発見、指摘された不具合箇所等について、海老名市担当部署と協議の上、安全面を最優先として修繕を実施しております。職員についても定めた人員を配置し専門分野は信頼のある再委託先に業務委託を行っております。

また、管理運営業務に求められる基本的事項の習得を目的として各種研修を実施し、マニュアルの整備も行っております。昨年度の常勤者は全員救命救急講習を受講しております。

【特記事項】

防犯対策では、事務室などに緊急用ランプが点灯するスイッチが用意されている。緊急用ランプは警備室から見える位置にあり、ランプが点灯すれば警備員がすぐ対応できる体制を整えている。これにより、来館者や職員は身の危険がさらされる対応をしないようにし、警察等への連絡も速やかにできるようにしている。当日の利用者の申請書控えは、窓口業務や鍵の受け渡しの運用のためキャビネットの外に出しているため、取り扱いには注意が必要と思われる。

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	B	市外よりも市内の方が申し込みを早くできるように設定している。申し込み日初日に希望者が複数いる場合は抽選を行って、特定団体に偏らないようにしている。
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	A	大ホールでは聴覚に障害のある方向けに補聴器の精度を向上させる電磁ループを備え、補聴器の貸し出しサービスやPCサポートができるようにしている。
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行されているか。	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、ビジネスマナーに則った言葉使いを行っている。 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。	B	B	新任研修では接遇を必ず取り入れ、DVD教材も用意している。また、他の施設の事例を研修材料として使用している。職員は接遇マニュアルを各自所持し、高齢者の方などにわかりやすく説明することを心掛けている。接遇を含めたクレームとその対応状況は回覧板や朝礼で共有化し、接遇の向上に努めている。
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。	A	A	自主事業ではイベントごとにアンケートをとっている。紙版だけでなくスマホによる入力も可能にしているため、集計も短時間で正確にできるようになっており、イベントごとに居住地区、年代などの来場者属性や感想の分析を行っている。ご意見箱は入口近くに設置し、ご意見の回答を総合事務所入り口付近の掲示板に貼り出している。
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	当館への要望はご意見箱よりも職員に直接伝えられることが多く、それらには迅速な対応を心掛けている。夜間、入口の照明が暗いというご意見には、照明を設置した。

【指定管理者からのコメント】

隣接する部屋でのトラブルを避けるため、きめ細かいルールを設定し受付を行っております。また、施設運営管理ハンドブックを作成し業務マニュアルとして活用しております。更に日々の受付や施設利用時に直接利用者からの聞き取り、ホームページ内での問い合わせフォーム、施設内設置の意見箱、事業時におけるアンケート収集(紙、web)による様々な利用者からの意見を取りまとめており、ご意見・ご要望等については、早急な対応を心掛け、運営品質の向上に努めております。

【特記事項】

イベント時のアンケートはQRコードによりアンケートのサイトが手軽に見られるように工夫している。施設利用の申し込みでは利用希望者が来館しなければならないケースがあり、デジタル化やWEB化の推進を期待したい。

昨年度は当館の運用1年目であり、利用方法や設備等の習熟が不十分なことによるクレームも発生していた。クレームとその対応は記録に残しており、改善への取り組み意欲が感じられるので、今後はクレーム数の減少が期待できる。

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。	B	B	省エネを心掛けているが、夏の猛暑では熱中症対策により安易に室温を下げられないことや、物価高による水光熱費高騰の影響を受けている。
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	毎月1回実施している当館の責任者会議でサービスの検討を行っている。これにより、喫茶「PrimaCafe」による館内利用者へコーヒーを届ける有料コーヒポットサービスを始めたほか、キャッシュレス決済などが実施された。
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	「イベントインフォメーション」というチラシを毎月発行し、市内外の施設に設置してもらっている。また、集客力のある団体や著名人等に利用したいと思ってもらえるようにカラー刷りのパンフレットも活用している。ワークショップや教室などのチラシが入口に目立つよう配架され、ワークショップで制作された作品なども展示されていた。
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	イベントは「体感」「発表」「学び」という3つのテーマにより企画しており、昨年は18の実施計画に対して25イベントの実績を残した。
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	評価基準は前年対比により数値で評価している。電気や水道などは支出額と使用量で比較しており、今年度は物価高により金額では増加傾向であるものの使用量では削減傾向となっている。

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	B	毎月、館長が全データをチェックしており、改善が必要な項目は責任者会議で対応策を協議している。
------------------------------	---	---	---	--

【指定管理者からのコメント】

こまめな巡回等による空調、電気の管理による光熱費の削減に取り組んでおります。
 広報宣伝活動については、会館ホームページ・施設案内パンフレットの刷新や海老名駅構内へのポスター掲示、フリーペーパーへの広告掲載、近隣への情報誌新聞折り込みなど積極的に行っております。
 自主事業は、提案回数を上回る事業を実施しました。内容につきましては、幅広い世代の方が楽しんでいただける事業を展開しました。
 管理運営状況のモニタリングとしては、内部監査を実施し改善を行っております。

【特記事項】

--

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。	A	A	物価高による水光熱費の増額があったが市の補填があったことと、イベントによる収入が計画以上となって、収益は黒字となっている。
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>	A	A	経常利益率はプラス、自己資本比率は30%以上、流動比率は100%以上となっており、評価の指標すべてを達成している。

【指定管理者からのコメント】

収支決算については問題ございません。

【特記事項】

--

個別項目 【海老名市文化会館・海老名市民ギャラリー】

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	劇団四季による「ロボット・イン・ザ・ガーデン」やウルトラマンショーなど有名な劇団やキャラクターのイベントにより、子どもや家族で楽しめる鑑賞事業を実施し、ジャズ界で有名な日野皓正氏のコンサートも予定している。
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	B	「だれでもチャレンジライブ」では、個人やグループが順番にホールでピアノ演奏する機会を設けており、日ごろ発表の場がない市民に演奏機会を提供している。
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	AKBのメンバーが出演する「十五少女漂流記」など、若年層の関心と呼ぶ企画を実施している。「えびなよちびよサロン」は乳幼児とその家族を対象に、文化ボランティアにより読み聞かせや手遊びを無料で実施している。全国ピアノコンクールで2位を受賞した高校生へ練習場として貸し出ししており、将来有望な若手市民への育成支援を行っている。
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。	A	A	年末に実施した「第九を歌おう会」では市民団体が継続してきた「第九公演」を共催にし、一般市民の希望者も募って実施し入場者数は723人であった。
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。	A	A	「はじめてエビナート」では、味噌づくりやハーバリウムなどのワークショップを年間48回実施している。また、「実践アートマネジメント講座」ではコンサートや発表会のチラシの作り方についてワークショップを交えて無料で実施し、各団体のイベント支援をしながら当館の利用促進を図っている。

【指定管理者からのコメント】

知名度のある大規模公演や若年層をターゲットとしたミュージカル、著名な演奏家による公演、幼児子供向け参加型公演、大道芸やサーカス、子供向けワークショップキッチンカーを集めたフェスティバル、年間48回実施のカルチャー講座、保育室、展示スペースを活用したワークショップ、絵本読み聞かせ、市民参加の第九コンサート等を実施し、幅広い世代の方々に楽しんでいただける内容の事業を展開しました。

【特記事項】

(株)ケイミックスパブリックビジネスは、ホールを持つ文化施設を中心に全国57自治体より管理運営業務を受託しており、伝統芸能からクラシックコンサート、人気アーティストのコンサート、演劇、地域参加型のイベントなど、年間で1,000事業以上を開催している。この強みを活かし、当館でも劇団四季の公演やウルトラマンショーを実現させた。また、チケットの制作ノウハウがあり、チケットのオンライン販売のシステムもあり、聴衆の集客力を高めている。

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	大ホールを利用する大手の企業や団体では、会計処理上、請求書による後払いを望む場合があり、柔軟に対応するように努めている。
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	B	照明や音響などの打ち合わせを舞台スタッフがていねいに行っている。イベント開催に慣れていない団体では、実施内容とタイムスケジュールの整合性がとれていないことや、舞台設営に無理があることがあり、その際はアドバイスを行っている。

【指定管理者からのコメント】

利用料金の目安がわかるように細かなプランの提案を行い、利用者の要望に応じて、見積もり作成や請求書支払いの対応を行っております。
大ホール、小ホール利用時には、事前に舞台スタッフと綿密な打ち合わせを実施しております。

【特記事項】

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。	A	B	舞台や関連する設備機器は仕様の通り、管理・点検を行い、日報や月次報告書に記録されている。不具合が生じている場合は軽微なものは迅速な対応を心がけ、必要に応じて市と協議しながら対応している。
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。	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。	A	B	舞台設営の際にもアドバイスをを行うほか、設営時には安全に配慮してサポートしている。
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	震度5以上の地震であれば、イベントを一時中断させて避難に備えるなど、緊急時の対応方法に基準を設けている。また、諸室には避難経路図を掲示し、利用者には非常時対応案内を配布している。

【指定管理者からのコメント】

安全で快適な施設を維持するため、設備保守点検等を計画通りに実施すると共に、日常点検及び保守点検等で発見、指摘された不具合箇所等について、海老名市担当部署と月1回実施の経営会議情報共有しております。
各諸室には避難経路図を掲示し、利用者には非常時対応案内を配布しております。
また、海老名市、海老名駅と連携した一時待機施設想定訓練を実施しております。

【特記事項】

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	「えびフェス」に積極的に参加している。ワークショップの開催は仕様書以上に実施している。
2) 周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力を向上させているか。	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	「えびフェス」では近隣の中央図書館や総合福祉会館等に加え小田急電鉄関連会社とも連携して大道芸やサーカスなどのイベントを実施している。
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	A	年3回、県央地区文化会館連絡協議会に参加して情報共有を図り、お互いの情報発信の協力や他の施設の事業の実施状況を参考にして企画立案に役立てている。
4) 市との情報共有が適切に行われているか。	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	A	毎月実施される市との会議には各部門の担当者3名以上で参加している。修繕状況の確認や対応などに加え、イベント時に大型台風などが予報されている場合の対応についても協議している。

【指定管理者からのコメント】

アーティストアーカイブスによる地元文化活動家の情報掲載、文化会館利用者を講師としたカルチャー講座、幼児、子供向けワークショップを実施しております。
昨年度は、市民合唱団参加の第九コンサートを共催にて実施し、今年度は、中央図書館、総合福祉会館、小田急商業施設と定期的にミーティングを行い、各施設と連携しためぐみ町フェスティバル(仮)を計画しております。また、県央文化施設連絡協議会を通じて近隣市町の文化施設と情報交換を行っております。更に弊社管理の全国80近い施設との情報共有の場として定期的に館長会議を実施しております。
市とは、月1回市担当課との経営会議にて情報共有の場を設けております。

【特記事項】

アウトリーチ活動など施設外での文化芸術の普及活動の展開も検討することが望ましい。

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
海老名市文化会館・海老名市民ギャラリー

(3)対象期間

令和4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。
3.0～3.4	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。

令和5年 12 月

発行:海老名市

神奈川県海老名市勝瀬 175 番地の 1

〒 243-0492 TEL 046-231-2111

編集:海老名市財務部企画財政課

(評価機関:(株)ブレインファーム)