

令和7年度 第三者評価報告書
【海老名市立有馬図書館及び門沢橋コミュニティセンター】

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.....	20

令和7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】

番号	名称	所在地	指定管理者
①	有馬図書館	海老名市門沢橋一丁目20番41号	TRC・相鉄企業体
②	門沢橋コミュニティセンター	海老名市門沢橋一丁目20番41号	

【機能】

① 有馬図書館	
構造	鉄筋コンクリート2階建(図書館は1階部分のみ)
敷地面積	3766.28㎡(面積は門沢橋コミュニティセンターとの合計)
延床面積	2303.01㎡(面積は門沢橋コミュニティセンターとの合計)
開館	平成7年5月2日(令和3年5月1日リニューアルオープン)
蔵書点数	116,646冊(令和7年3月31日現在)
令和6年度貸出者数	38,420人(令和7年3月31日現在)
令和6年度貸出冊数	147,792冊(令和7年3月31日現在)

②門沢橋コミュニティセンター	
構造	鉄筋コンクリート2階建
敷地面積	3766.28㎡(面積は有馬図書館との合計)
延床面積	2303.01㎡(面積は有馬図書館との合計)
開館	平成7年4月1日(令和3年5月1日リニューアルオープン)

【施設写真】

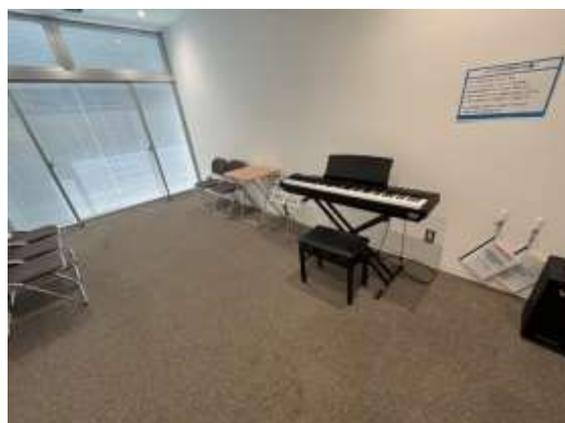
有馬図書館・門沢橋コミュニティセンター 外観



有馬図書館



門沢橋コミュニティセンター



2. 大項目評価

共通項目 【海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター】

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	4.0	有馬図書館と門沢橋コミュニティセンターは、管理者と職員が設置目的や基本方針を理解し、仕様書を遵守して運営している。地域特性を踏まえた事業計画を策定し、イベントや貸室確保などで市と協力体制を築いている。両施設は共通の災害マニュアルに基づき合同消防訓練を実施し、門沢橋は避難所として地域自治会と連携した訓練にも参加している。有馬図書館はプライバシーマークを取得し、門沢橋は条例や法令を教育やマニュアル化を通じて周知し、継続的に職員教育を行っている。
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。	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。	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	B	4.1	当館ではスタッフが巡回点検を行い、管理日報や報告書に記録することで設備の維持管理を徹底している。仕様書に基づく年間計画に沿って点検を実施し、不具合は所管課と協議の上で対応し美観を保っている。小規模修繕は内製化を進め、効率的な運営に努めている。職員は安定しており司書が大半を占め、緊急対応マニュアルや防犯体制も整備されている。備品管理は台帳に基づき適切に行われ、夜間警備は外部業者に委託し安全確認を毎日受けている。研修は全員が年1回以上受講し、情報セキュリティや健康管理を強化している。環境面では照明や空調の調整、排出物の計量報告を行い、持続可能な運営を意識している。個人情報研修やマニュアルに基づき厳格に管理され、情報公開も所管課と本社の規定に沿って対応している。会計処理は複数人確認と伝票管理により透明性を確保しているが、老朽化による雨漏りが課題として残されている。
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	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	B		
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。	B	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	4.2	門沢橋コミュニティセンターは団体登録の有無により予約開始時期を分け、来館による先着制で公平に運営している。館内は靴を履いたまま利用できる特徴を持ち、車いす利用者の利便性を高め、多目的トイレも整備されている。有馬図書館は障害者向けに点字本やさわれる絵本を設置し、字幕や音声ガイド付き映画会を開催するなど特色ある取組を行っている。両館は接遇研修や定期的なミーティングを通じて接遇力を向上させ、利用者アンケートや御意見箱を活用して改善を進めている。アンケート要望に応じた「けやきテラス」の改修やヨガ教室の拡充、キッズテントの設置など、利用者の声を反映した柔軟な運営を実践している。
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。	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	4.0	有馬図書館と門沢橋コミュニティセンターは、備品購入時の複数社比較や価格交渉により経費削減を図り、修繕や雑草除去を内製化して効率的に運営している。両館は全体ミーティングを通じてサービス改善を検討し、館長同士が情報共有を行うなど協力体制を強化している。広報面ではホームページやSNSを活用し、積極的にイベントや施設情報を発信している。利用者数や稼働率を数値目標として設定し、令和6年度には門沢橋で平均稼働率35%を達成するなど成果を上げている。モニタリング結果や本社チェックを基に改善策を実施し、今後は利用シーンを想起させるPRによりさらなる利用率向上を目指す体制である。
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。	B	B		
4) 自主事業を適切に実施しているか。	B	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。	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	C	4.0	物価高騰による消耗品等の購入費やスタッフの賃上げを実施したことにより、収入より経費支出が上回った。当館は2社体制であり、2社とも指標を超えており、財務面、収益面ともに優れている。
2) 団体の収支決算状況	B	A		

個別項目 【海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター】

6 本施設の設置目的・役割に則ったイベント等の開催				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 幅広い世代に向けた様々なイベントや講座を開催しているか。	B	A	4.5	有馬図書館では子どもの年代別に「おはなし会」などを定期開催し、映画会も子ども向けと一般向けに分けて実施している。門沢橋コミュニティセンターでは交流会や英語教室に加え、福祉や防災をテーマとした講座を展開し、スタッフの提案から企画が生まれている。両館とも認知症サポーター養成講座を受講し、バリアフリー映画や健康体操教室など具体的なサービス向上を図っている。年1回のアンケートを基に新企画を導入し、夏休みには肝試しイベントを開催した。参加者同士の交流を促す企画や読書週間イベント、地域講座も実施し、幅広い世代が楽しめる場となっている。さらに「グリーンカーテンづくり」など来館者参画型の企画を通じて施設への愛着を醸成している。
2) ノーマライゼーションに対する積極的な取組があるか。	B	B		
3) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	B	A		
4) 地域住民の交流の拠点となっているか。	B	B		

7. 学校図書館支援センターおよび学校対応業務				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 小学校及び中学校の年間貸出し冊数は伸びているか。	B	B	4.7	貸出冊数は学校行事による休館の影響で増減があるが全体は前年並みである。市内小中学校に固定支援員を配置し、教諭と連携して文庫貸出や展示、ブックトークを行い、図書館利用を促進している。令和6年度は職場体験や見学の受け入れを仕様書以上に実施し、調べる学習コンクールにも積極的に取り組んでいる。
2) 市内小中学校への司書の派遣実績があるか。	A	A		
3) 学校対応についての実績があるか。	B	A		

8. 施設特有の運営業務について				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 貸出方法についての利用の工夫があるか。	B	B	4.3	有馬図書館は貸出や返却をセルフ式とし、予約本受取もプライバシーに配慮した方式を採用している。資料収集計画は中央図書館と合同で策定し、除籍も県内所蔵確認を基準に実施している。司書配置率は94.1%で郷土資料管理や研修を担い、温故館等との連携イベントも行っている。門沢橋コミュニティセンターは他施設との情報交換を通じて
2) 蔵書についての選定及び除籍についての考え方が確立されているか。	B	B		
3) 専門人材の配置や施設の適切な運営に必要な研修の実施がされているか。	B	A		

4) 関連施設との連携体制があるか。	B	B		地域連携を強化している。
--------------------	---	---	--	--------------

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。	B	A	4.3	スポーツ団体の利用増加に伴い、音響設定やPR支援を行い地域に溶け込んでいる。自治体回覧板での周知や相鉄グループの特色を活かした鉄道イベントを実施し、他施設とも情報交換や協力を重ねて市内イベントの活性化に努めている。市とのモニタリング会議や災害対策講座、農家との連携講座、地域祭りなどを通じて良好な関係を築いている。
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。	B	B		
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	B	B		

総評

有馬図書館と門沢橋コミュニティセンターは、地域特性を踏まえた事業計画と利用者目線のサービス改善を着実に進めている点が際立っている。両館は基本方針を職員に周知し、仕様書や事業計画書に基づく運営を徹底しており、設備点検や修繕を内製化することで効率的かつ経済的な管理を実現している。職員の司書割合は高水準であり、研修やレファレンス対応を通じて専門性を維持し、接遇研修や定期的なミーティングによりサービスの質を向上させている。

イベント面では子ども向けのおはなし会や映画会、福祉・防災講座、健康体操教室など幅広い世代に対応した企画を展開し、参加者同士の交流を促すことで地域コミュニティの形成に寄与している。さらに、利用者アンケートや御意見箱を活用して改善を重ね、けやきテラスの改修やヨガ教室の拡充など、利用者の声を反映した柔軟な対応を行っている。

広報活動ではホームページやSNSを積極的に活用し、イベントや施設情報を発信することで認知度を高めている。数値目標の設定と達成状況の検証を通じて成果を可視化し、門沢橋では平均稼働率が目標を上回るなど成長が確認されている。両館は市や地域団体、他施設との連携を強化し、災害対策講座や農家との協働企画、地域祭りなどを通じて地域との結びつきを深めている。総じて、両館は安全性、専門性、地域性、持続可能性を兼ね備え、利用者満足度の向上と地域社会への貢献を一体的に実現に努めている施設である。

3. 小項目評価

共通項目 【海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター】

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	ヒアリングにより、現場の管理者が施設の設置目的を理解し、職員も基本方針を理解できていることが確認された。有馬図書館及び門沢橋コミュニティセンターは基本方針を元に事業を企画している。また、事務所に掲示し、ミーティング時に基本方針に触れるなど、職員が理解するように努めている。
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>	B	B	仕様書を遵守しながら運営している。近隣には農家もいらっしゃる地域特性を踏まえ、図書館とコミュニティセンターが一体となっている特徴を活かすように事業計画を作成している。
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。	B	B	有馬図書館では市主催のイベントでチラシ配布や設置のほか、イベント内容に即した関連本展示等を展開している。門沢橋コミュニティセンターは市が主催する教室などは貸室を確保しておくなど、管理者が一体となって協力体制をとっている。
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。	<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</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>	B	B	有馬図書館及び門沢橋コミュニティセンターは、共通の災害緊急時マニュアルに基づいた体制を整え、年2回、両施設合同の消防訓練を実施している。門沢橋コミュニティセンターは避難所に設定されているため、年1回、両施設の責任者を中心に海老名市主導のもと地域自治会と合同で実施する避難所運営訓練にも参加しており、職員はマニュアルを理解している。
5) 関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	<p>業務に従事する職員は関係法規等の習得をしている。</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	有馬図書館はPマーク(プライバシーマーク)を取得しており、その基準に準じて管理している。門沢橋コミュニティセンターでは海老名市条例、労働安全衛生法、個人情報保護法、サステナビリティ等の施設運営に必要な法令は、雇入れ時の教育、マニュアル化、配布物、全体ミーティングで周知し継続的に教育を実施している。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 有馬図書館及び門沢橋コミュニティセンターは基本方針を元に事業を企画している。また、事務所に掲示し職員が理解するように努めている。
- 2) 策定した事業計画を基に事業を実施している。有馬図書館では多目的室を使用した「お菓子作り講座」のほか、誰でも参加可能な「ボードゲーム」や生涯学習につながる講座の開催など、地域交流や学びの場を提供している。門沢橋コミュニティセンターでは地元農家を講師に迎えプランターで家庭菜園やふらっとも交流会の実施のほか、学びとコミュニティの空間として、キッズ英語教室や災害対策講座など施設の特性を生かした事業展開を行っている。
- 3) 有馬図書館では市主催のイベントちらし配布や設置のほか、9月の「世界アルツハイマーデー」、12月の「障がい者週間」に伴う関連本展示等を展開している。門沢橋コミュニティセンターは市が主催する教室など貸室の対応、円滑に利用できるよう管理者一同協力体制を行っている。
- 4) 有馬図書館及び門沢橋コミュニティセンターは、それぞれ災害緊急時マニュアルに基づき、雇入れ時の教育や全体ミーティング等で周知、教育等を行うほか、年2回両施設合同で消防訓練も実施している。また門沢橋コミュニティセンターは避難所に設定されているため、年1回、両施設の責任者を中心に海老名市主導のもと地域自治会と合同で避難所運営訓練に参加している。
- 5) 有馬図書館はPマークを取得をしており、その基準に準じて管理している。また、新規雇用時の研修や既存社員への個人情報保護研修、内部監査も実施し適正に行っている。門沢橋コミュニティセンターでは海老名市条例、労働安全衛生法、個人情報保護法、サステナビリティについて等、施設の運営に必要な法令は、雇入れ時の教育、マニュアル化、配布物、全体ミーティングで周知し継続的に教育を実施している。

【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	施設内設備の点検はスタッフが巡回して適切に実施されており、「管理日報兼チェックリスト」や「施設巡回点検業務報告書」に記録されている。 仕様書に記載されている点検業務は年間計画をもとに行っており、大きな不具合等は所管課と相談の上で対応しモニタリングにて報告しており、美観が保たれている。小規模修繕の内製化に積極的に取り組んでいる。
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	A	仕様書及び事業計画書の通りに配置しており、図書館スタッフ16人中15人は司書である。また、職員の入れ替えはほとんどなく、1年未満の新入職員は両館合わせて1人である。

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。	B	B	緊急対応マニュアルは本社のマニュアルを活用し、乱暴行為やわいせつ行為などのマニュアルも整備し、職員も周知している。また、防犯上の問題が発生した場合の初動対応を適切に行い緊急連絡網を作成の上、迅速な連絡体制を図っている。
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	備品台帳は所管課と確認の上、管理している。貸出備品は利用後に確認を行い、損傷があった場合は適宜対応するようにしている。
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	事業計画書どおりに施設巡回業務が行われている。夜間等の警備業務は外部業者(セコム)に委託しており、「閉館時安全確認書」の報告を毎日受けている。鍵の管理も問題点は特に見当たらなかった。
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	研修は全スタッフが年に1回以上受講している。ウイルスメール対策や熱中症対策など、本社の研修を活用している。
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。	海老名環境マネジメントシステムに則り、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	利用者が持ち込んだゴミは持ち帰ってもらっている。使用していない部屋の照明は切り、空調も環境基準に則った設定温度へ開館前に変更するなど、環境を意識して取り組んでいる。スタッフ等によるごみ処理では排出物数量を毎回計量し、適宜、所管課へ報告をしている。
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	有馬図書館では個人情報を適切に取り扱う意識が高く、職員は毎年必ずPマーク研修を行い、新規採用時も研修を行っている。門沢橋コミュニティセンターでは、相鉄企業統一の個人情報保護マニュアルをもとに教育を実施している。個人情報は施錠できる書庫に保管している。
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、実行できる体制となっている。	B	B	情報公開の対応では当館独自で判断することはなく、所管課からの要請に応じ、それぞれの会社規定に則り本社関係部門とも相談、確認をして対応している。

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)	B	B	来館者とはリソグラフ利用料やイベントの材料費徴収などで現金の取り扱いが発生し、2名以上で確認を行っている。指定管理に関する経費等の出納はすべて伝票に基づいて行なわれ、別段口座で管理され帳簿類も明確に区分されている。
	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、帳簿等も明確に区分されている。			

【指定管理者からのコメント】

- 1) 有馬図書館では毎日定期的な巡回や消毒を行い、利用者が安全に利用できるように努めている。門沢橋コミュニティセンターでは、管理や受付職員による日常巡回点検、及び作業中に目視による点検を行い、危険個所の把握と安全性の確認のほか、月に1度設備係員による点検も実施している。仕様書に記載されている点検業務は年間計画をもとに行っており、発見した不具合等は所管課と相談の上で対応しモニタリングにて報告している。
- 2) 仕様書及び事業計画書の通りに配置している。
- 3) 救急対応マニュアルを作成し周知している。また、防犯上の問題が発生した場合の初動対応を適切に行い緊急連絡網を作成の上、迅速な連絡体制を図っている。
- 4) 備品台帳を作成し所管課とともに確認の上、管理している。貸出備品は利用後に確認を行い、損傷があった場合は適宜対応するようにしている。
- 5) 職員による定期的な施設内巡回を行い、職員不在時は機械警備による防犯対策を実施している。各室の鍵は暗証番号式のキーボックス、職員不在時は施錠しているキャビネットに保管し、使用の際は鍵持出簿に記入し管理している。
- 6) 有馬図書館では、新規職員への接遇研修等を行い、既存社員は毎年レベルに合わせたテーマ別研修(危機管理、児童サービス、選書等)を偏らないよう受講している。また、館内整理日や朝礼等でも業務のすり合わせを行い、全体的に資質向上を図っている。門沢橋コミュニティセンターは、安全衛生教育、個人情報保護研修など全体ミーティングを通して実施し、普通救命救急講習は職員全員が受講している。
- 7) 環境保全の一環としてゴミの分別、また利用者様には持ち込んだゴミはお持ち帰り頂き、各自で処分して頂くようお願いしている。電気の利用も使用していない部屋の照明は切り、空調も環境基準に則った設定温度へ開館前に変更している。他、ごみの排出物数量を毎回計量し、適宜、所管課へ報告をしている。
- 8) 有馬図書館では、新規採用時の研修に加え、既存職員は毎年必ずPマーク研修にて個人情報の取扱いの確認や共有を行うなど高い意識で業務に取り組んでいる。門沢橋コミュニティセンターでは、相鉄企業統一の個人情報保護マニュアルをもとに教育を実施しており、個人情報は施錠できる書庫に保管している。Pマーク研修も受けている。
- 9) 所管課からの要請に応じ、それぞれの会社規定に則り本社関係部門と相談の上で対応している。
- 10) 経費の出納に関しては全て伝票に基づいて行っている。現金取り扱い時には、2名以上で確認を行っている。また、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。

【特記事項】

・老朽化による雨漏りが発生している箇所があり、昨今多くなっているゲリラ豪雨時はほぼ発生している状況である。

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。	B	B	門沢橋コミュニティセンターでは、施設利用の予約は団体登録している場合3か月前の同日から、登録していない場合は1か月前の同日から予約できる。直接来館しての先着予約申し込み制となっている。
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	有馬図書館では、コミュニケーションボードの設置やルーパーの貸し出しなどに加え、点字本やさわれる絵本等をカウンター前の目立つ箇所に設置し、障害のある方などの利用促進を図っている。イベントでは字幕や音声ガイド付きの「バリアフリー映画会」を年1回実施し、当館ならではの特徴となっている。門沢橋コミュニティセンターは、海老名市内で唯一、靴をはいたまま利用できるコミュニティセンターとなっている(レクリエーション室だけは除く)。そのため、車いす利用者はストレスを感じる事が少なく利用できる。各階に多目的トイレを設置して利便性を高めている。
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ないかを確認のこと) 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。 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	有馬図書館では、入社時の本社開催による接遇研修のほか、朝礼や館内整理日の全体ミーティング等でも研修を行っている。門沢橋コミュニティセンターでは、接客接遇マニュアルを基に受付や電話での対応を丁寧に行っている。両館とも定期的なミーティングで来館者への接遇を振り返り、反省と改善策を共有して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。	B	B	利用者アンケートは年1回実施しており、海老名市立図書館ホームページを通じて結果報告を行っている。御意見箱も常設し書面でもご意見を受け付けている。
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。	B	B	アンケート結果がまとまると確認を行い、対策を検討している。当館の「けやきテラス」はアンケートに改善の要望が記載されたことからテーブルやイスの入れ替

	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。			えたところ、「居心地のよい空間になった」との声があるなど好評である。
--	-----------------------------------	--	--	------------------------------------

【指定管理者からのコメント】

- 1) 門沢橋コミュニティセンターでは、施設利用予約は団体登録している場合3か月前の同日から、登録していない場合は1か月前の同日から予約可能。直接来館しての先着予約申し込みであり、公平性が保たれている。
- 2) 有馬図書館では、コミュニケーションボードの設置、耳マーク、ルーペの貸出、LLブックや点字本、さわれる絵本等をカウンター前の目立つ箇所に設置して利用促進を図っている。イベントではバリアフリー映画会(字幕、音声ガイド付き)を、年1回実施している。自動貸出機や検索機等の使い方に困っている方には、積極的にお声掛けを行うよう心掛けている。門沢橋コミュニティセンターは、エレベーターの設置がされているほか、職員によるフォローを徹底しており、老眼鏡、荷もつ置き場、サニタリー用品の無料提供、耳マーク、コミュニケーションボード等、利用者への配慮を行っている。また、施設内レクリエーション室以外は土足フリーのため、車いす利用者もストレスを感じることなく利用できる。各階に多目的トイレが設置しており、利用者から使いやすいとご意見もいただいている。
- 3) 有馬図書館では、入社時の本社開催による接客研修のほか、朝礼や館内整理日の全体ミーティング等でも研修を行い、初めての利用者や相手の年齢、事情に合わせ、わかりやすく丁寧な説明と柔軟な対応を心掛けている。門沢橋コミュニティセンターでは、接客接客マニュアルのもと受付においての案内や電話での対応は丁寧に行っている。また、定期的に全体ミーティングでマニュアルを読み返し、接客・接客への意識向上を行っている。
- 4) 利用者アンケートは年1回実施しており、海老名市立図書館HPを通じて結果報告を行っている。御意見箱も常設し書面でもご意見を頂戴できるようにしている。
- 5) アンケートでいただいたご意見、課題についても改善案を市と協議し随時改善を進めている。また、利用者からの苦情など、都度共有または各館でのミーティング等で改善案を話し合い対応している。

【特記事項】

- ・木曜日のみ実施していたリラックスヨガを利用者要望に応じて土曜日にも開催することとした。
- ・キッズテント(子育て応援コーナー)にて、子育て本・料理本等を配置して、若い世代の父母の誘客に努めている。

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	備品消耗品の購入時には複数社を比較し、外部業者への発注では価格交渉を行って経費削減に努めている。簡易的な修繕や雑草の除去は設備業務知識を活かし、外注を極力しないようにしている。また、独自支出で「けやきテラス」の椅子、テーブルをリニューアルした。門沢橋コミュニティセンターでは、館内装飾を折り紙や裏紙等を活用している。小規模修繕は内製化に積極的に取り組んでいる。
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	有馬図書館と門沢橋コミュニティセンターの両館とも各館の全体ミーティングを活用してサービスの改善や新たなサービスを検討している。

				両館では館長同士が常に話し合っており、双方の情報を共有して協力やサポートをしている。
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。	B	B	有馬図書館及び門沢橋コミュニティセンターのホームページのほか、Instagramを活用してイベントや施設の利用方法を発信している。 有馬図書館ではFacebookにより館内外ポスターの掲示、チラシの配布のほか、児童向け季刊誌「かっぱーにい通信」への掲載など、積極的な周知を行っている。
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。	B	B	自主事業は実施回数、実施内容とも提案通りに実施している。
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	有馬図書館では、利用者数や貸出数、登録者数など前年同月比より上回ることを数値評価項目として設定している。門沢橋コミュニティセンターでは、年間利用者4万人、平均稼働率30%を目標としている。令和6年度は、前年度比較で利用者数増、平均稼働率35%は超えており、上昇傾向となっている。
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。	B	B	両館ともモニタリング結果を基に展示方法を再検討するなど改善策を実施している。門沢橋コミュニティセンターでは本社によるチェックも受け、改善策を検討している。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 費用発生の際は発注時に価格交渉を行い、備品消耗品購入時には複数社を比較している。また簡易的な修繕は設備業務知識を活かし、各館にて実施している。門沢橋コミュニティセンターでは、施設内の雑草は職員で対応できる箇所は実施。館内装飾は、折り紙や裏紙、以前作成したものを活用して対応している。
- 2) 有馬図書館では、現行サービスの見直し等について責任者で話し合い、全体ミーティングや朝礼で全員に共有している。また新たなサービスについても従業員全員で提案や検討を重ね、開催に繋げている。門沢橋コミュニティセンターでは月次全体ミーティングにて議題とし改善に努めている。
- 3) 有馬図書館及び門沢橋コミュニティセンターのホームページのほか、SNS (Instagram) を活用してイベントや施設の利用方法を発信している。有馬図書館では他にFacebookや館内外ポスターの掲示、チラシの配布のほか、児童向け季刊誌「かっぱーにい通信」への掲載など、積極的な周知を行っている。門沢橋コミュニティセンターでは、門沢橋、中野自治会の協力を得て回覧板・地域掲示板にて広報を行っており、当施設、周辺各コミュニティセンターにもパンフレットを設置している。
- 4) 自主事業は当初の提案通り実施している。
- 5) 有馬図書館では、利用者数や貸出数、登録者数など前年比を数値評価項目として設定している。門沢橋コミュニティセンターでは、年間利用者4万人、平均稼働率30%を目標としている。令和6年度は、前年度比較で利用者数増、平均稼働率35%は超えており、上昇傾向となっている。

6)有馬図書館ではモニタリング結果を基に改善を実施している。門沢橋コミュニティセンターでは本社によるチェック、全体ミーティングによりチェック体制を構築している。

【特記事項】

・門沢橋コミュニティセンターでは目標としている平均稼働率30%を超えているので、目標の再設定が必要と思われる。各室の利用率を算出しており、「卒業式でプロジェクターを使いたい」「将棋をしたい」といった目的で利用する利用者がいることから利用シーンを想起させるPRを行うことで利用率を高めることを検討していただければと思う。

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	C	物価高騰による消耗品等の購入費やスタッフの賃上げを実施したことにより、収入より経費支出が上回った。
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%以上になっており、事業継続の安全性に不安がない。</p>	B	A	当館は2社体制であり、2社とも指標を超えており、財務面、収益面ともに優れている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 予算を適正に執行している。
- 2) 事業継続可能な決算状況である。

【特記事項】

個別項目 【海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター】

6 本施設の設置目的・役割に則ったイベント等の開催				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 幅広い世代に向けた様々なイベントや講座を開催しているか。	<p>児童向けのおはなし会など、子どもたちが身近に本と触れ合えるような事業を開催している。</p> <p>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か。</p>	B	A	<p>有馬図書館では、定期的なイベントとして「おはなし会」、「すくすくありま」、「のびのびありま」を子どもの年代別に実施している。映画会では、子ども向けと一般向けに分けて「ありまでシネマ」等を開催している。</p> <p>門沢橋コミュニティセンターでは、定期的に「ふらっとも交流会」、「キッズ英語教室」を開催している他、「手話教室」や「災害対策講座」など福祉や防災のテーマでもイベントを実施している。そうした企画がスタッフミーティングの中からボトムアップで生み出されている。</p>
2) ノーマライゼーションに対する積極的な取組があるか。	障がい者や高齢者に対して、事業の参加を促進する体制を確立している。	B	B	<p>有馬図書館と門沢橋コミュニティセンターの両館とも、施設職員全員が認知症サポーター養成講座受講しておりサービス向上に努めている。</p> <p>有馬図書館ではバリアフリー映画の開催、門沢橋コミュニティセンターでは健康えびな普及員等による健康体操教室などで具体化している。</p>
3) 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。	B	A	年1回、スタッフ全員からアンケートを取って新企画を提案してもらい、館長と責任者で検討して実施時期や予算などを決める体制をとっている。これにより、夏休み企画として、怖いお話の読み聞かせと館内で肝試しを行う新規イベントを開催した。
4) 地域住民の交流の拠点となっているか。	地域住民が相互の交流を深められるような事業を実施することで、施設が地域の拠点となっている。	B	B	イベントに参加した見知らぬ人が交流できるような企画を実施しており、有馬図書館では「ボードゲーム」、門沢橋コミュニティセンターでは「ふらっとも交流会」によりおりがみ工作やぬりえを楽しみ、その作品を館内装飾に活用している。いずれも老若男女の参加者同士が交流して地域コミュニティの場となっている。

【指定管理者からのコメント】

1) 有馬図書館では、定期的なおはなし会として毎月第1日曜日に、0歳～年中向けの「すくすくありま」、毎月第3日曜日には年中～小学生向けの「のびのびありま」を実施している。映画会は、毎月第1、3土曜日は子ども向け、第4土曜日は一般向けの「ありまでシネマ」、第2金曜日の夜には「よるとしよシネマ」を開催している。子ども読書週間には、ビンゴやスタンプラリーに絡めた読書イベントを開催し100人以上の子どもが参加、一般向けでは「古文書講座」「郷土の歴史講座」「ウクレレ教室」「アロマセラピー講座」など幅広い年代の方に楽

しんでいただけるイベントを行った。門沢橋コミュニティセンターでは、ふらっとも交流会、キッズ英語教室を定期的に開催し、手話教室や災害対策講座など子供から大人まで参加できるような事業を行っている。

2) 施設職員全員が認知症サポーター養成講座受講しておりサービス向上に努めている。有馬図書館では、バリアフリー映画の開催をおこなっており、どなたでも映画を気軽に楽しんで頂けるよう工夫している。門沢橋コミュニティセンターでは、健康えびな普及員や管理栄養士の方を講師に招き、健康体操教室等を行っている。また、全職員に対し研修を実施、資料を各自に配布している。

3) 有馬図書館では、市と連携した「認知症サポーター養成講座」を初めて開催したほか、図書館司書による「整理収納講座」など新しいイベントを実施し、多くの方に参加いただいた。合同イベントでは恒例の「カドアリまつり」を開催しワークショップなどを行った。令和7年度には「開館30周年」を迎え相模鉄道とのコラボイベントを実現した。ハンドベルコンサートやカラーリング交流会といったカドアリまつりのみで開催しているイベントを毎回楽しみにしている方も拝見するようになった。定期的に合同イベントを行うことでコミセン・図書館の両方のイベントへ参加する方が増えている傾向があり、門沢橋コミュニティセンターのふらっとも交流会でも有馬図書館の本を活用し貸出促進へもつながる工夫をしている。館内装飾についても職員だけで行うのではなく、地域の方々が制作した作品を装飾・展示し、地域全体で楽しんでいただけるイベントを毎回企画し実施している。また、地域農家のかたにご協力頂きグリーンカーテンづくりを地域の方と行うなど、育っていくのを利用者と一緒に楽しめるといった事業を行った。

【特記事項】

- ・子ども読書週間には、ビンゴやスタンプラリーに絡めた読書イベントを開催し100人以上の子どもが参加、一般向けでは「古文書講座」「郷土の歴史講座」「ウクレレ教室」「アロマテラピー講座」など幅広い年代の方楽しんでいただけるイベントを行った。
- ・「グリーンカーテンづくり」は集会室の西日を防ぐために植物を植えたもので、来館者に参画してもらって楽しみながら当館への愛着を醸成する機会にした。
- ・健康えびな普及員や管理栄養士の方を講師に招き、健康体操教室等を行っている。また、全職員に対し研修を実施、資料を各自に配布している。
- ・有馬図書館では、市と連携した「認知症サポーター養成講座」を初めて開催した。

7. 学校図書館支援センターおよび学校対応業務

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 小学校及び中学校の年間貸出し冊数は伸びているか。	小学校および中学校の貸出冊数が前年度と同等か増加している。	B	B	前年と横ばいの推移であるが、学校行事等により図書館を開館できない期間があり、貸出冊数の増減は毎年起きている。
2) 市内小中学校への司書の派遣実績があるか。	市内小中学校19校へ司書を週2回以上派遣している。	A	A	市内小学校13校、中学校6校に週2回の支援員を配置し、学校ごとに支援員を固定しているので生徒とのコミュニケーションが取れている。支援員は学校の図書館担当教諭や図書館運営に携わっている教諭等と打ち合わせを行い、学年文庫や学級文庫への貸出、学習単元関連資料の貸出のほか、展示やブックトーク、図書館だより等での本の紹介を実施し、図書館利用や貸出につながる支援を行っている。

3) 学校対応についての実績があるか。	学校見学受入や職場体験学習など学校対応が仕様書の水準以上に行われている。	B	A	令和6年度の職場体験等は28回、133人の受け入れを行った。また、見学等は9回211人を受け入れ、仕様書の水準以上に行われている。また、「調べる学習コンクール」へ精力的に取り組んでいる。
---------------------	--------------------------------------	---	---	---

【指定管理者からのコメント】

- 1)・学校行事等により図書館を開館できない期間があり、貸出冊数の増減は毎年起こっている。(参照:年度末報告書)
 ・支援員は、学年文庫や学級文庫への貸出、学習単元関連資料の貸出のほか、展示やブックトーク、図書館だより等での本の紹介を実施し、図書館利用や貸出につながる支援を行っている。
- 2)・市内小学校13校、中学校6校に週2回固定の支援員を配置している。
 ・支援員は、図書館担当教諭や図書館運営に携わっている教諭等と打ち合わせを行い、図書館の環境整備、読書支援、学習支援を行っている。
- 3)学校の要請に応え、見学の受入れや職場体験を行っている。

【特記事項】

--

8. 施設特有の運營業務について

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 貸出方法についての利用の工夫があるか。	貸出し方法について利用者の利便性向上に資した様々な工夫がある。	B	B	有馬図書館では貸出、返却、予約本受取が基本的にセルフ式となっており、予約本はラックに置いて受け取る方式を採用している。誰がどんな本を利用しているのかを他者に見られないようにプライバシーに配慮しており、手続きの画面操作では操作方法を掲示して利用しやすいように工夫している。
2) 蔵書についての選定及び除籍についての考え方が確立されているか。	海老名市の基本的な考え方に則ったうえで、適切な基準がある。	B	B	海老名市資料選定・除籍基準に基づき、中央図書館と合同で選書会議を実施して資料収集計画を作成(1か年、5か年)している。除籍についても県内所蔵を確認するなどの基準を設けて実施している。
3) 専門人材の配置や施設の適切な運営に必要な研修の実施がされているか。	レファレンスについて資格者の配置や研修の受講実績がある。 図書館司書等を仕様書の基準以上に配置している。	B	A	図書館司書は仕様書の基準50%以上である94.1%の配置となっており、郷土・行政資料の管理は司書のみが担当している。司書もレファレンス研修を每期受講して研鑽している。
4) 関連施設との連携体制があるか。	中央図書館との連携はもとより市内の他の公共施設との連携がある。	B	B	有馬図書館では、温故館や歴史資料収蔵館との連携イベントを定期的に行っている。門沢橋コミュニティセンタ

				一では他のコミュニティセンター・文化センターとの情報交換会に参加している他、海老名市公共施設との情報共有を行っている。
--	--	--	--	---

【指定管理者からのコメント】

- 1) 有馬図書館では貸出、返却、予約本受取が基本的にセルフ式となっており、プライバシーに配慮した環境での利用が可能となっている。画面付近には簡単な操作方法を掲示している。
- 2) 海老名市資料選定・除籍基準の基づいて資料収集計画を作成(1か年、5か年)し、中央図書館と合同で選書会議を行っている。除籍についても県内所蔵を確認するなどの基準を設けて行っている。
- 3) 有馬図書館では基本的にすべての職員がレファレンス対応を行い、郷土・行政資料の管理は司書が従事している。なお図書館司書については仕様書の基準以上に配置している。
- 4) 有馬図書館では、温故館や歴史資料収蔵館との連携イベントを定期的に行っている。門沢橋コミュニティセンターでは他のコミュニティセンター・文化センターとの情報交換会に参加している他、海老名市公共施設との情報共有を行っている。

【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) 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。	<p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	B	A	スポーツ団体の利用が、近年増加傾向となっている。それら団体がイベント等を企画する際に音響の設定、ポスター作り、LINE等のSNS発信によるPR方法などが初めてのことが多く、それらの相談対応や可能な範囲で実務支援を行っている。職員も積極的に地域に溶け込んで取組にあたっていることが見てとれた。
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。	<p>関係機関や地域団体との定期的なミーティングの開催等により、第三者の意見の把握を行い、施設の運営の改善に役立っている。</p>	B	B	地元の自治体による回覧板に当館のチラシを加えていただいております、その依頼時に情報交換を行っている。また、相鉄線海老名駅乗務員による鉄道イベントなど相鉄グループの特徴を活かしたイベントを実施している。その他、相鉄企業で指定管理を受託している海老名市内の他施設のリーダーと定期的に情報交換を行っている。その際に他の施設のイベントに出展したり、手伝いでサポートをするなど協力し、市内の各イベントの活性化に努めている。

3) 市との情報共有が適切に行われているか。	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、市とモニタリング会議を行って情報共有を行ない、市主催のイベントの協力内容を検討し実施している。
------------------------	--	---	---	--

【指定管理者からのコメント】

- 1) 有馬図書館では「海老名おはなしたまてばこ」によるおはなし会を毎月第2・4日曜日に開催いただいている。他にも相鉄線海老名駅乗務員による鉄道イベントなど行うなど。今後も地域と連携した企画を開催していく。門沢橋コミュニティセンターでは、図書館との合同イベント「カドアリまつり」等にて、コミセン活動団体にハンドベルコンサートや、カローリング交流会の講師を依頼している。また、文芸活動団体中心とした作品展示会を開催のほか、災害対策講座では海老名災害ボランティアネットワーク様や地域民生委員様にご協力いただき、地域の方へ声がけをするなど、地域のみんなで考えることができる対策講座を開催。キッズ英語教室では、市内の中学校の教員だった方を講師に招き、行っている。月一度開催しているふらっとも交流会にて、文芸活動団体の方へ講師依頼を行っている。
- 2) 有馬図書館では海老名市社会教育委員議での発表、意見交換を行っている。門沢橋コミュニティセンターでは、門沢橋、中野自治会にて回覧板による広報の協力をいただいております。その際、自治会長へのヒアリングを実施している。常日頃より活動団体様と話しを行い、改善すべきところは改善し柔軟に対応している。
- 3) 毎月1回、市とモニタリングを行い情報共有を行っている。

【特記事項】

- ・地域団体や関係機関との連携については以下があり、良好な関係作りが図られている。
- ・災害対策講座では海老名災害ボランティアネットワークや地域民生委員に協力いただき、地域の方へ声がけをするなど、地域のみんなで考えることができる対策講座を開催した。
- ・地域の農家との連携により家庭菜園・寄せ植え講座を実施した。
- ・カドアリまつりでは中野自治会・門沢橋自治会の回覧板へ周知協力を依頼、コミセン活動団体とTRC・相鉄の合同により実施している。
- ・そうにゃん撮影会・そうにゃん絵本の読み聞かせなど、相鉄のキャラクターを活用して有馬図書館・相鉄の合同イベントを開催している。

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
海老名市立有馬図書館及び門沢橋コミュニティセンター

(3)対象期間

令和6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7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)