

# 令和7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 .....	8
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】

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	施設長をはじめとする職員は事業計画書を深く理解し、施設の設置目的を遵守した管理運営を行っている。旧レストランスペースや展示スペースの有効活用、喫煙所の見直し、家族向け自主事業の展開など、事業計画で提案された内容は全て実行済みである。市主催・共催イベントへの積極的な協力も行い、防災マニュアルや緊急時連絡体制を整備し、年2回の防災訓練を実施している。2024年8月の神奈川西部地震では、海老名駅滞留者一時滞在所を開設し、帰宅困難者の受け入れを実際に行った経験は、今後の対応に生かされる。関係法令は年度ごとの改正を常に確認し、会議を通じて職員に周知徹底している。
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	4.0	施設の設備点検・修繕・美化は、警備、舞台、設備、清掃ごとに日報や点検帳票に記録され、計画通りに実施されている。特に専門知識を要する設備管理は、技術と実績のある業者に再委託することで、適切な管理を維持している。職員の入れ替えがあったが、スキル習得のための研修やマニュアル理解の促進により、問題なく運営されている。緊急対応マニュアルも整備され、問題発生時は館長や上司への即時報告が徹底されている。備品台帳も整備され、現物確認により適切に管理されていることを確認。警備・巡回も日報記録通り行われ、鍵の管理も適切である。新任者研修に加え、全職員を対象とした個人情報保護研修や自主事業運営研修を毎年実施し、職員の資質向上に努めている。
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	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。	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	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。	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	4.2	施設利用申請は、市内利用者を優先し、希望が重なった場合は抽選で公平性を確保している。車いすの準備やヒアリングループの常備、子ども料金の設定により家族利用を促進するなど、多様な利用者が楽しめる工夫を凝らしている。職員は接遇マニュアルを熟知しており、防災訓練後の研修で運営・接遇の質を向上させている。利用案内冊子の改訂や、初めての来訪者への丁寧な説明も徹底している。自主事業ごとに紙やスマートフォンでのアンケートを実施し、意見箱やウェブサイトでも利用者の要望を聴取。これらの意見や要望は一覧化し、市と共有して改善策を検討し、苦情に対しても迅速に対応している。
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	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。	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	空調・照明の節電に努めているが、利用者増加とエネルギー価格高騰により光熱水費は増加傾向にあるため、今後の事業計画策定においてはデータ反映が望まれる。責任者定例会議でサービス改善や新規サービスを検討し、全国・エリア館長会議からの情報共有も有益に活用している。広報活動は、月ごとのパンフレットやリーフレット、ホームページ、SNS(X、Facebook)など多彩な媒体で、写真や画像を使い分かりやすく情報を発信している。自主事業は年間計画の18イベントに対し31イベントを実施し、提案テーマに沿い、有名アーティスト招聘などで集客に大きな実績を上げた。数値目標である利用者数・稼働率は前年度実績を超過。毎月の責任者会議で管理運営状況をモニタリングし、光熱水費や公演委託料上昇の課題を把握している。
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	C	C	4.0	令和5年度・6年度と連続で赤字決算が続いている。令和7年度の事業計画収支予算書も前年実績を十分に考慮しておらず、実績との乖離が懸念されるため、より実効性のある予算策定が求められる。一方で、当団体の経常利益率はプラスであり、自己資本比率は30%以上、流動比率も100%以上を達成している。これにより、評価指標を全て満たしており、事業継続の安全性に不安はない経営状況を維持している。
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	5.0	著名なアーティストのポップス、演歌コンサート、ミュージカル、歌舞伎、演劇、クラシックコンサートなど、幅広いジャンルの鑑賞事業を計画以上に実施している。「えびなめぐみ町フェスタ」や「だれでもチャレンジライブ」など、市民が気軽に交流できる参加型事業も提案以上に企画・実施している。「えびなlalaライブ」は季節ごとに開催し、学生料金設定で幅広い年齢層の集客を図り、未就学児対象の「えびな“音ぱふえ”アカデミー」で音楽に触れる機会を提供。海老名市在住の若手演奏家には通年で練習場所を提供するなど、普及・育成事業も積極的に展開。地元アーティストの活動支援や、市民が文化芸術活動を企画するための講座も実施している。
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。	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。	A	B	4.0	施設の空き状況をウェブサイトで確認しやすく改善し、利用案内冊子を毎年改訂するなど、利用申請の利便性向上に努めている。利用者からの問い合わせや意見を参考に改善を図っている。特にホール利用団体とは、開催イベントのニーズを詳細に打ち合わせ、照明・音響・舞台装置について専門スタッフが安全かつスムーズな運営・演出をサポート
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		

評価(A:5点、B:4点、C:3点、D1点)

することで、利用者の利便性向上を図っている。

### 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	4.0	舞台や関連設備は仕様通りに管理・点検し、日報や月次報告書に記録されている。不具合発生時は安全を最優先し、迅速に市と協議・対応している。ホール利用団体へは、舞台スタッフが使用上の注意や安全説明を実施し、各諸室に避難経路図を掲示し、利用者との連携を促している。職員には防災マニュアルや緊急対応マニュアルに沿った定期研修を行い、2024年8月の神奈川県西部地震発生時には、海老名駅滞留者一時滞在所を開設・受け入れを実際に行い、今後の対応に生かせる経験を得た。
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	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) 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	4.8	「えびなめぐみ町フェスティバル」での地域連携、「音ばふえアカデミー／コンサート」での子ども向け企画、「だれでもチャレンジライブ」による発表の場の提供、「アーティストアーカイブス」による地元アーティストの活動支援など、自主事業を通じて地域特性を反映したサービス提供を推進している。「えびなめぐみ町フェスティバル」では文化会館、福祉会館、図書館、小田急電鉄、海老名市が連携し、地域の活性化を図った。県央地域文化施設連絡協議会や自社内の会議を通じて、情報共有・交換を行い、企画立案や運営ノウハウの共有に役立っている。市とは毎月会議を開催し、事業進捗や課題、利用者からの意見・苦情を共有し、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	B		

### 総評

事業計画書に基づき、職員が施設の設置目的を深く理解し、遵守した管理運営が行われています。事業計画で提案された旧レストランススペースの活用、喫煙所の見直し、家族向け自主事業などは全て実行済みであり、その実行力を高く評価できます。

特に文化芸術振興に関する取組は優れています。著名アーティスト招聘から歌舞伎、クラシックまで多様な鑑賞事業を計画以上に実施しています。また、「えびなめぐみ町フェスタ」等の市民参加型事業、「えびな“音ばふえ”アカデミー」のような普及・育成事業、地元演奏家への練習場所提供 など、地域特性を反映したきめ細やかな事業展開は、施設の魅力を高めています。これら情報は、ホームページやSNSで分かりやすく発信されています。

日々の管理運営も適切です。専門業者による設備管理、新任者・個人情報保護研修などによる職員の資質

向上に努めています。利用者サービス面では、市内優先と抽選による公平性確保、車いすやヒアリンググループの常備、専門スタッフによるホール利用サポートなどで利便性向上が図られています。アンケート等で聴取した要望を市と共有し、改善する仕組みも構築されています。

危機管理体制も整備されています。防災訓練に加え、2024年8月の地震では、実際に「海老名駅滞留者一時滞在所」を開設・受け入れを行った経験は、今後の実効的な防災対応に生かされる実績です。

一方で、収支状況は令和5年度・6年度と赤字決算が続いています。エネルギー価格高騰の影響もありますが、来年度予算も実績との乖離が懸念され、より実効性のある予算策定が求められます。ただし、団体の経営状況は健全で、事業継続に不安はありません。

総じて、利用者数・稼働率が前年度実績を超えるなど、運営努力は着実な成果を上げています。収支改善に取り組みつつ、今後も文化芸術の拠点として優れた事業展開を継続することを期待します。

### 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。	<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>	A	B	<p>施設長をはじめとする現場の管理者に対しては、事業計画書の読み込みと理解を大切にしている。年度初めの会議では事業計画書のポイントを施設職員伝えるようにしている。事業計画書は全職員が閲覧可能なようにファイリングし常設している。</p> <p>現地ヒアリングでも、職員が基本方針を理解できていることが確認できた。</p>
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	<p>事業計画で提案した旧レストランスペースの有効活用、展示スペースの活用、喫煙スペースの見直しについてはすべて実施している。自主事業については、海老名駅周辺の人口増を受けて家族向けのイベントを展開している。</p>
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。	<p>市が主催・共催するイベントに支援・協力をしている。</p>	A	A	<p>市から支援・協力の依頼があるイベントに対しては積極的に対応している。劇団扉座公演「歓喜の歌」(2024年11月)を自主事業として実施。高等学校軽音楽コンクール(2024年12月)、高等学校新人ダンス大会(2025年1月)を後援事業として実施した。</p>
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、防災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	<p>防災マニュアルと緊急時の連絡体制は整備されており、年2回の防災訓練を実施している。本施設は海老名駅滞留者一時滞在所として指定されており、市の会議にも参加している。加えて2024年8月9日神奈川県西部地震による小田急線運転見合わせの時に、滞留者一時滞在所の開設及び受け入れを実際に行い、今後に生かせる経験となった。</p>
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を習得している。</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り扱われている。</p>	A	B	<p>年度ごと事業計画策定時に関係法令の改正や管理上の各種取扱いを確認している。職員に伝えるべきものは、会議やミーティングの中で伝えている。また、本社からも関係法規やコンプライアンスにかかわる通達があるので、適宜現場に伝えている。</p>

**【指定管理者からのコメント】**

令和6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3年目となり、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着実に継続実施しました。

サービス面においては、会館の設置目的である「市民の芸術、文化の向上及び福祉の増進に寄与する」を管理運営業務に携わる当社職員はもちろん、委託先職員も十分に理解し、業務の推進に取り組みました。

自主事業においては、当初提案の18事業に、初年度から実施している後援事業・協力事業・育成事業4事業と、追加鑑賞事業9事業を加えた31事業を実施し、多くのお客様にお楽しみいただきました。

災害時等の対策においては、防災マニュアルを整備し、年2回の避難訓練を実施している中、昨年度は実際に、神奈川県西部地震による小田急線運転見合わせに伴う海老名駅滞留者一時滞在所を開設し、帰宅困難者の受け入れを実施しました。

**【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・点検の結果を業務日報や点検帳票に記録しており、仕様書や事業計画の通りに実施している。
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	運営に必要な資格や経験を備えた職員を配置している。専門知識の必要な設備の管理については、技術と実績を確認したうえで再委託している。 初年度より職員の入れ替えがあったが、管理運営に求められるスキル習得の研修や各種マニュアルの現場での理解を促しているため問題はない。
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	B	緊急対応マニュアルは、様々な事象やケース別に分かりやすく作成されている。利用者の安全・安心にかかわる問題が生じた時は、館長や職場上司への即刻報告を徹底し、適切に対応できる体制になっている。
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	備品台帳は整備されており、現物確認の結果、損傷なく適切に管理されていることを確認した。
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や返却は利用申請書と照合して行っている。 鍵台帳とキーボックス内の鍵を年に1回照合している。
6) 職員の資質向上に対する取り組みが行	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。	A	B	新任者に対しては3日間の新任者研修を実施している。全職員を対象とした研修は、個人情報保護研修(確認テスト含

われているか。	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。			む)と本事業の自主事業運営にかかわる知識や運営ノウハウを育成するための自主事業公演研修を毎年実施している。
7) 環境保全に対する取組み方針、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、取組みを実施している。	B	B	海老名市環境マネジメントシステムに則り、市に対する必要な報告は行っている。 利用者に対してはゴミの持ち帰りを案内している。館内で出たゴミは分別を徹底し、産業廃棄物の処理もルール通りに行っている。
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	B	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。その際に確認テストを実施しており、合格点を下回る職員に対しては、合格点を上回るまで知識の定着を図っている。利用者の個人情報は、鍵付きキャビネットで適切に保管されている。
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	これまでに5回の情報公開の依頼があった。都度、指定管理会社の本部と海老名市と協議しながら対応手順に則り実施してきた。情報公開の手続きは、施設管理責任者によって行われる。
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	経費の支出は会計ソフトを通じて行われる。施設利用料やイベントチケット収入で現金の取り扱いがある。現金の動きは日報に記載され、最終承認は館長が行う。現金収入は専用通帳に入金している。

#### 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、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引き続き計画通りに実施しています。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、所管課と協議の上、安全面を最優先として修繕を実施しています。美観につきましては、修繕対象箇所を把握しており、備品の更新等ご利用者様の目に見える修繕を実施したいところですが、経年劣化が進む中で突発的な機械故障を優先せざるを得ず、予算に限りもあることから、残念ながら全てには対応できていない状況です。

職員については、初年度より人員の入れ替えがありました。引き続き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た各種研修の実施や各種マニュアルの理解を推進しています。

【特記事項】

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	市内の利用者を優先する受付を行っている。施設に申し込みが重なった場合は抽選会を行い特定団体に偏ることがないようにしている。対応ルールは業務マニュアルの中で定めている。
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	A	車いすの準備をしている。補聴器をされている方もイベントを楽しんでいただけるように大ホール、小ホールにはヒアリング(電磁)ループの準備をしている。 イベントの子ども料金の設定によって、家族連れの利用者も増えている。
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	施設職員を対象に防災訓練の後に運営や接遇にかかわる研修会を実施している。 接遇にかかわる留意点は業務マニュアルの中に明文化し、誰もが直ぐに手に取って参照できる場所に常設している。 「利用案内」冊子を毎年見直し、改訂発行している。初めての来訪者にもわかりやすく説明することを心掛け、「利用案内」冊子を手渡ししている。
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。	A	B	自主事業においては、イベントごとにアンケート(紙、スマホによるインターネットフォーム)への回答をお願いしている。施設にかかわる意見や要望は、直接お聴きしたり、ご意見箱、ウェブサイトから聴取できるようにしている。
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	自主事業のイベントアンケートは顧客層分析や満足度把握に活用している。施設に対する意見、要望については一覧表に整理し、都度、海老名市と共有し、改善策を検討している。 利用施設や備品に対する苦情は、都度、対応し、対応結果は一覧表に記録されている。意見・要望については、回答先があるものは、回答している。

【指定管理者からのコメント】

施設利用の申請については、市内の方が市外の方より先にお申込みできる設定としています。また、申込み初日に利用希望が重なった場合は抽選とし、公平性を担保しています。  
 ご利用者様からのご意見については、日々の受付時や施設利用時に直接お聞きする他、ホームページ内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等様々な方法で聴収しています。非施設利用者を含め、多くのご意見・ご要望等を承っており、特に駐車場管理運営における精算機械不具合を中心に頻発したトラブルに対するお声を多く頂戴しましたが、「苦情は管理運営の質の向上のための助言」として捉え、全職員がご利用者様のお声を傾聴し真摯に対応しています。

【特記事項】

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	空調や照明での節電を心掛けているが、利用者増加とエネルギー価格の上昇により光熱水費は増加している。施設の利用状況と光熱水費の増減をデータで把握し、次年度事業計画策定段階で反映することが望まれる。
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	責任者の定例会議でサービスの改善や新たなサービスの検討が行われている。会社が年3回開催する館長会議(全国規模)や年4回開催される支店(エリア)館長会議(13館の責任者会議)での情報共有や情報交換は、当館のサービス改善や新規サービスを検討する上で、有益な情報源になっていると思われる。
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	施設利用やイベントについて、月ごとのイベント情報パンフレット、イベントごとのリーフレット、ホームページ、SNS(X、Facebook)で広報が行われている。様々な媒体で写真や画像を利用し、わかりやすく情報を発信している。
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	自主事業の実施回数は、令和6年度事業計画書では18イベントの計画に対して、31イベントを実施しており、大きく計画を超えている。内容についても事業計画で提案された「体感」「発表」「学び」というテーマに沿ったものである。加えて多くの人を集客できるイベントとして、有名アーティスト、有名劇団を招いてのイベントも大きな実績を残した。
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	数値目標は、利用者数、稼働率の前年度実績としている。令和6年度も両指標を超える実績を上げることができた。経費、特に光熱水費に関しては、令

ているか。				和6年度の実績は令和5年度実績からさらに上振れする結果となった。
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。  モニタリング結果を基に、改善が実施されている。	A	B	管理運営状況のモニタリングは、毎月の責任者会議で行われている。自主事業の積極的な企画・実施により利用者と収入において大きな実績を上げているものの、光熱水費の上昇と公演委託料などの事業費の上昇も避けることができず、指定管理事業と自主事業の運営におけるバランスと優先順位が課題になると思われる。

【指定管理者からのコメント】

空調・電気等のこまめな管理による光熱費の削減に取り組んでいますが、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後の施設利用の回復・増加に伴い、使用量が増加している状況です。  
 広報宣伝活動においては、会館ホームページ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、市内公共施設・近隣地域文化施設への会館情報誌配架、またX(旧Twitter)やFacebookでのSNSを活用した情報発信等、アナログ媒体・デジタル媒体の両面で行っています。  
 自主事業は、今年度も提案本数を上回る事業を開催しました。内容につきましては、幅広い世代の方にお楽しみいただけるよう事業を展開しています。  
 管理運営状況のモニタリングとしては、毎月の責任者会議や本社事業部による定期的なインスペクションにより、改善を図っています。

【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。	C	C	令和5年度、令和6年度と連続して赤字となっている。 令和7年度の事業計画の収支予算書も前年実績を考慮しておらず、実績との乖離は起こる可能性が高い。実効性のある予算を組み立てることを期待する。
2) 団体の収支決算状況	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。 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。 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。	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、評価指標をすべて達成している。

【指定管理者からのコメント】

当館の収支決算状況については、施設利用の回復・増加により電力・ガス使用量が増加し、光熱費の価格高騰の影響を大きく受け、また、利用の増加に伴い受付等の業務量の増加し人件費が増大し、利用料金収入の増加を上回る支出の増加となったため、海老名市様からの補填金をいただいてなお赤字決算となりました。当社の収支決算状況については、引き続き安定した経営状況となっています。

【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	著名なアーティストのポップスや演歌コンサート、ミュージカル・歌舞伎・演劇といった舞台芸術、クラシックコンサート等の鑑賞事業を提案以上に企画・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	「えびなめぐみ町フェスタ」「だれでもチャレンジライブ」など、市民が気軽に参加し、交流できる機会を提案以上に企画・実施している。
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	「えびなlalaライブ」は季節ごとに4回開催し、市民が気軽に様々な音楽に親しむ機会を提供している。学生料金を安価に設定し、幅広い年齢層の集客を図った。 「えびな“音ばふえ”アカデミー」「“音ばふえ”アカデミーコンサート」で、未就学児が音楽に触れる機会として、学びそして鑑賞と発表の場を提供した。こども料金を設定し、親子での参加を促した。 海老名市在住の若手演奏家を支援、育成するため、通年で練習場所の提供を行った。
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	「アーティストアーカイブス」で地元のアーティストの活動をウェブサイトで紹介し、その活動を支援する取り組みを行っている。 「実践！アートマネジメント講座」では、市民が自発的な文化芸術活動を企画するために必要な知識と経験を身に着ける講座を行った。

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	「はじめてえびなーと倶楽部」では、市民が様々な文化芸術活動を始めるきっかけづくりとして、工芸、手芸の様々な講座を通年で48回開催した。
--------------------------	---	---	---	---

【指定管理者からのコメント】

今年度も引き続き、当初提案以上の事業を開催しました。内容についても、著名なアーティストのポップスや演歌コンサート、ミュージカル・歌舞伎・演劇といった舞台芸術、クラシックコンサート等の鑑賞型事業、カルチャー講座等の参加型事業、図書館・福祉会館・小田急電鉄と連携したフェスティバル事業、市民の文化活動の発表の場となる事業等多岐にわたるジャンルで展開し、お子様・ご家族連れから高齢者まで幅広い年代層にお楽しみいただきました。

【特記事項】

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ように見直しや改善を実施している。	A	B	施設の空き状況をウェブサイトを確認しやすく改善を行うとともに、当施設の利用案内冊子を毎年見直し改訂している。日頃の利用者からの問い合わせやご意見を参考にし、改善を心掛けている。
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	特にホール利用を希望される団体とは、開催イベントのニーズを打ち合わせの中でしっかりと把握するよう努めている。加えて照明や音響、舞台装置については舞台スタッフから説明を行い、安全かつスムーズに運営かつ演出できるようサポートをしている。

【指定管理者からのコメント】

コロナ明けに活動を再開した団体や、近隣地域文化施設の工事に伴う市外からの新規団体に多くご利用いただきましたが、利用申請時に詳細にご説明し、施設利用のルールをご理解いただいています。ホール利用にあたっては、事前に舞台スタッフと綿密な打ち合わせを実施し、安全な舞台進行や、施設が持つ設備の範囲でご利用者様がご希望する演出の実現に努めています。

【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は仕様の通りに管理・点検を行い、日報や月次報告書に記録されている。不具合が生じている場合は安全面を優先し、迅速な対応を心掛け、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	特にホールを利用される団体には、照明や音響、舞台装置について舞台スタッフから使用上の諸注意や安全面の説明を行っている。 各諸室に避難経路図を掲示し、利用者とは、非常時に連携が取れるように注意を促している。
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	B	防災マニュアルや緊急対応マニュアルに沿った対応を行えるよう、職員には定期的な研修を行っている。本施設は海老名駅滞留者一時滞在所として指定されており、市の会議にも参加している。加えて2024年8月9日神奈川県西部地震による小田急線運転見合わせの時に、滞留者一時滞在所の開設及び受け入れを実際に行い、今後に生かせる経験となった。

**【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、設備保守点検等を引き続き計画通りに実施しています。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、所管課と協議の上、安全面を最優先として修繕を実施しています。

利用者への安全管理対策については、ホール利用者へは事前の舞台打合せ時や当日の舞台設営時に舞台スタッフが実施し、安全な運営を推進しています。また、各諸室に避難経路図を掲示し、非常時に備えています。

危機対策については、昨年度は実際に、神奈川県西部地震による小田急線運転見合わせに伴う海老名駅滞留者一時滞在所を開設し、帰宅困難者の受け入れを実施しました。

**【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	A	「えびなめぐみ町フェスティバル」での地域連携、「音ばふえアカデミー／コンサート」での子ども向け企画、「だれでもチャレンジライブ」による発表の場の提供、「アーティストアーカイブス」による地元アーティストの活動支援等、自主事業の中で積極的なイベントの実施を行った。
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	「えびなめぐみ町フェスティバル」(2024年11月10日開催)では、文化会館、総合福祉会館、中央図書館、小田急電鉄、海老名市が連携し、市民が文化に触れ、参加し、交流しながら賑わいを創出した。
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、県央地域文化施設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施設の事業を参考にし当施設の企画立案に役立っている。会社が年3回開催する館長会議(全国規模)や年4回開催される支店(エリア)館長会議(13館の責任者会議)での情報共有や情報交換も重要な機会であると思われる。
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	B	毎月実施される市との会議には館長及び責任者が参加している。事業の進捗状況と施設管理における課題や利用者からの苦情や意見について共有し、協議を行っている。

【指定管理者からのコメント】

「えびなめぐみ町フェスティバル」での地域連携、「音ばふえアカデミー／コンサート」での子ども向け企画、「だれでもチャレンジライブ」による発表の場の提供、「アーティストアーカイブス」による地元アーティストの活動支援等、自主事業の展開により推進しています。  
関係機関との連携については、県央地域文化施設連絡協議会へ参加し意見交換を行っています。また、当社独自の取り組みとして、全国約100の施設長が一堂に会する館長会議の他、エリア別に行う支店会議を定期的に開催し、様々な分野での運営ノウハウを共有しています。

【特記事項】

## 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)