

(様式第4号)

指定管理施設自己評価・内部評価・外部評価シート

評価対象年	令和4年度	令和4年4月1日	から	令和5年3月31日	まで	
施設名	クアーズテック秦野カルチャーホール（秦野市文化会館）	指定管理期		令和4年4月1日	から 令和9年3月31日	まで
指定管理者	みんなの文化会館はだのパートナーズ	施設所管課		文化スポーツ部文化振興課		

【自己評価及び内部評価の基準】	
3	協定書、仕様書等の要求水準を上回っており、優れた点がある。
2	要求水準を満たしている。
1	要求水準を概ね満たしているが、一部課題がある。
0	要求水準を下回っており、改善指導等が必要である。

【外部評価の考え方】	
《大変良好》	管理・運営は大変良好で、また優れた取組みの成果がある。
《良好》	管理・運営は良好である。
《概ね良好》	管理・運営は概ね良好であるが、その一部に課題がある。
《要改善》	管理・運営に課題があり、改善が必要である。

I 施設の維持管理						
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況	
施設の維持管理	協定書や仕様書等に従い、設備・機器等の保守管理が適切に行われ、利用者が安全で快適に利用できる状態が保たれている。	3	2	2	【自己評価】 建設から年数が経っているため故障や劣化などの報告も多いが、設備や清掃は日々の業務とチェックを励行しており、問題点が発生した場合は、利用者の安全を優先に改善に取り組んでいます。	
施設の修繕	協定書や仕様書等に従い、指定管理者で行う修繕が適切に実施されている。	3	3	2		
清掃・衛生管理	協定書や仕様書等に従い、清掃・衛生管理を適切に行い、施設が清潔に保たれている。	3	3	3		
備品の管理	備品及び附帯設備等が適切に管理されている。	3	3	2	【内部評価】 施設の維持管理においては、適切に行われていることを実地調査でも確認している。令和4年度は鍵の紛失があったが、再発防止策を講じ、改善することができた。 また、12月実施の市民意識調査では、以前より施設が清潔に保たれているとの意見も多くあ	
第三者委託	第三者への委託に係る取扱いは、協定書や仕様書等に基づいた適切なものである。	3	3	2		
環境配慮	省エネやリサイクル等、環境に配慮した取組みを行っている。	3	2	2		
小計		18	16	13		

2 施設の運営					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
設置目的等の理解	施設の設置目的や役割、協定書や仕様書等の内容を従事者全員が理解し、運営している。	3	2	2	【自己評価】 地域情報紙発行のネットワークを活かし、地域との関わりを第一に運営に取り組みました。おおむね良好です。
サービス提供	施設の設置目的と協定書や事業計画書等に沿ったサービスの提供を実施している。	3	2	3	
自主事業の成果	施設の設置目的に沿った自主事業が実施されており、またそれは利用者サービスの向上につながっている。	3	3	3	
個人情報の漏えい防止	個人情報を適切に管理し、漏えい等の防止策を講じている。	3	2	2	【内部評価】 自主事業は、概ね事業計画書のとおり実施できていた。 コロナ禍で厳しい状況の中、幅広い年齢層が参加できる事業の企画を意識しており、観客の満足度も90%以上となっている。 また、地域の人材を生かした事業展開も行っており、今後の地域連携に期待したい。 レストラン運営においては、スタッフへのケータリングや地域企業とのコラボ等の工夫を行っている。
地域との関わり	地域や関係団体と連携し、魅力ある施設づくりに取り組んでいる。	3	3	3	
市内事業者の活用等	市内事業者の活用や市民の雇用など地域への貢献がなされている。	3	3	2	
使用の承認並びに利用に係る料金の収受	協定書や仕様書等に従い、適正に利用の許可及び利用料金の収受が行われている。	3	3	2	
小計		21	18	17	

3 危機管理対応					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
事故発生時の対応	緊急事態発生時において、遅滞なく適切な処置を行うことができる体制となっている。	3	2	2	【自己評価】 停電時の対応経験から、連絡網を見直しました。連絡先は携帯だけでなく、固定電話も追加。 【内部評価】 停電発生時の連絡体制に課題がありましたが、その後改善されていることを確認している。
事故防止の対応	事故等を防止するために、日頃から積極的に取り組んでいる。	3	3	2	
小計		6	5	4	

4 指標の達成状況・改善の取組み					
項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
指標の達成状況	（指標を設定している場合）指標の達成状況は適当である。	3	2	2	【自己評価】 ホールでの年間自主事業数は計25回実施。観客動員数は12,820人、観客満足度は90%を超えています 【内部評価】 指標に対して、観客動員数が未達成となっているが、満足度は達成できているため、今後の集客に繋がる取組みに期待したい。
改善の取組み	本市の点検や評価による指導等について、適切な改善が行われている。	3	3	2	
小計		6	5	4	

5 サービス向上の取組み

項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
利用者への案内	利用者への案内は、誰にでもわかりやすいものとなっている。	3	2	2	【自己評価】 常に利用者目線を忘れずにサービスにあたった。利用者からは概ね好評だが、スタッフ全員の意識統一に若干欠ける部分もあった。
利用しやすい環境整備	利用者にとって、利用しやすい環境整備に取り組んでいる。	3	3	3	
業務の標準化	業務マニュアル等を整備し、利用者対応にばらつきがないよう業務が標準化されている。	3	2	2	
接遇	利用者等に対して不快感を与えない適切な接遇が行われている。	3	2	2	
アンケート結果	利用者アンケート等の結果は、満足度の高い評価となっている。	3	2	2	【内部評価】 市民意識調査では、様々な項目で良くなったとの意見があり、デジタル案内板の導入等も含め、サービスの向上が図れている。 また、SNSを活用した事業の周知や幅広い年代の人が憩い、楽しめる発表の場や居場所づくりを図ったことは評価できる。 一方で、構成企業全体のマニュアルを整備し、サービスの標準化を図ることが課題である。
サービスの質の向上	利用者の意向等を定期的に確認し、継続的にサービスの質の向上に取り組んでいる。	3	3	2	
施設の利用促進	パンフレット作成やホームページの更新などを工夫し、施設の利用促進に取り組んでいる。	3	3	3	
苦情等への対応	利用者からの苦情や要望等に対して、必要な改善に取り組んでいる。	3	3	2	
小計		24	20	18	

6 収支状況

単位：千円

項目	年度	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	170,888	170,888								
	利用料金	25,000	15,605								
	自主事業	34,000	63,351								
	その他	250	6,652								
	計	230,139	256,497								
支出	人件費	30,190	28,624								
	維持管理経費	121,944	122,476								
	自主事業	31,535	82,684								
	その他	46,470	50,563								
	計	230,139	284,346								
総計（収入－支出）		0	-27,848								

項目	評価視点	配点	自己評価	内部評価	履行状況（内部評価）
適正な 予算執行	収支計画書に基づき、予算の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われている。	3	1	1	【自己評価】 無駄を省く視点でまずは赤字解消をめざす。
経費の効率化	経費削減に向けた取組みを行い、またその内容は効果的なものである。	3	3	2	【内部評価】 自主事業が大きく赤字になっているため、対策を講じる必要がある。
小計		6	4	3	

7 令和4年度 自己評価及び内部評価結果

項目	配点	自己評価	内部評価
1 施設の維持管理	18	16	13
2 施設の運営	21	18	17
3 危機管理対応	6	5	4
4 指標の達成状況・改善の取組み	6	5	4
5 サービス向上の取組み	24	20	18
6 収支状況	6	4	3
合計	81	68	59
配点に対する割合		84.0%	72.8%

8 全体を通しての所見

指定管理者所見	施設所管課所見
運営面は良好だが、電気料金高騰等、想定を超えた急激な物価高騰が事業収支を大きく悪化させた。今後も光熱水費の不安定要素に加え賃金アップの政府方針など、契約時から世情は激変している。今後、当初の契約金額範囲内で良好な運営が行えるかについて大変懸念している。	施設運営に関しては、事業計画書に基づき、運営が行われており、良好である。 一方、収支状況では、自主事業での赤字が多く、今後はより集客力のある事業の企画に向けて、検討・研究が必要である。

9 内部評価に対する外部評価

外部評価	外部評価に係る意見
良好	<p>全体的に「清掃・衛生管理」や「施設の利用促進」など1年目で努力されており、良好と評価する。しかし収支状況を見ると大きく赤字となっており、注視していきたい。</p> <p>なお、数字として評価できない部分もあるため、以下の意見を付す。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 自主事業については、より多くの集客力のある公演を実施できるよう、公演事業者に対してもプロモーションを実施されたい。また、新しい文化や若い人に来てもらえる会館を作っていくことも努力されたい。 2 レストランは、地域との繋がりや様々な人が利用しやすいよう工夫されていたが、混雑時の提供時間の解消に努力されたい。 3 市民からの声にもある公演・イベントを充実させるために、在住地等の利用者の統計を取り、利用者の傾向を捉えるなど努力されたい。