

評価対象年	令和5年度	令和5年4月1日	から	令和6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、また優れた取り組みの成果がある。
- 《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】 施設面では経年劣化による故障や不具合が発生しているが、利用者の安全を優先に修理の対応をしている。設備や清掃は日々の業務とチェックを励行しており、とくに衛生面については、来場者からの評価も高い。
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	2	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	2	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	2	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。 また、館内の状況等について、清掃スタッフ以外とも情報共有を行い、清潔に保つよう意識付けがされている。工事に伴う対応についても、市と調整をしながら、誠実に対応している。
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	2	2	
環境配慮	省エネやリサイクル等、環境に配慮した取り組みを行っている。	3	2	2	
小計		18	12	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	<p>【自己評価】</p> <p>大規模公演だけでなく、館内での小規模事業にも注力。丹沢エリアの音楽家、市内文化団体、市内事業者とのコラボレーションを積極的に行った。自社媒体を活用しての広報活動、会館SNSを活用した。</p> <p>【内部評価】</p> <p>自主事業は、概ね事業計画書のとおり実施できていたが、より多く集客のある文化人や著名人等の公演が複数回できることが望ましい。指定管理2年目となり、規模は小さいが、ティータイムコンサートなどの定例の事業においては、集客が安定していることは評価できる。レストラン運営においては、公演スタッフへのケータリング等の工夫を行い、収支は改善傾向にある。</p>
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	2	
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	2	2	
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	
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	2	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	2	2	
小計		21	15	15	

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	<p>【自己評価】</p> <p>消防訓練の実施のほか、館内での転倒や事故防止のための注意喚起ポスターなどを館内各所に掲示した。</p> <p>【内部評価】</p> <p>大きな事故等はなかったが、緊急搬送されたスタッフがいた際の経験から、構成企業全体での改善を行った。年2回、防災訓練も実施している。</p>
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	2	2	
小計		6	4	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	<p>【自己評価】</p> <p>大小ホール、小規模事業を含め、自主事業での動員数は目標達成13,000人超。来場者アンケートも観客満足度は90%を超えている。</p> <p>【内部評価】</p> <p>指標に対しては、達成となっているが、より集客のできる事業の実施があると良い。</p>
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	2	2	
小計		6	4	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】 増える高齢利用者への案内（客席までのアテンドや駐車場までの見送りなど）や館内の段差の注意喚起などに積極的に取り組んだ。安全面に注力するあまりに強めの言葉遣いになることがあり、お客様に不安な思いをさせることが稀にあった。
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	2	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】 昨年度に引き続き、タウンニュースやSNSを活用した積極的な広報活動を実施した。また、丹沢文化通信を創刊し、山田和樹氏に取材するなど、新たな試みも行った。 また、自主事業の際に、ドリンクコーナーを設置するなど、利用者のことを考えた工夫がされていた。
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	2	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	2	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	2	2	
小計		24	16	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	166,963	166,963						
	利用料金	25,000	15,605	25,000	15,625						
	自主事業	34,000	63,351	52,600	38,545						
	その他	250	6,652	10,632	2,123						
	計	230,139	256,497	255,196	223,258						
支出	人件費	30,190	28,624	28,452	37,993						
	維持管理経費	121,944	122,476	118,944	100,270						
	自主事業	31,535	82,684	50,000	44,672						
	その他	46,470	50,563	57,800	43,268						
	計	230,139	284,346	255,196	226,201						
総計（収入－支出）		0	-27,848	0	-2,942						

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】 当初目標の黒字化へは至らず
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	1	2	【内部評価】 昨年度と比較し、赤字額は少なくなっており、改善傾向にある。
小計		6	2	3	

7 令和5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	12	13	
2 施設の運営	21	15	15	
3 危機管理対応	6	4	4	
4 指標の達成状況・改善の取組み	6	4	4	
5 サービス向上の取組み	24	16	18	
6 収支状況	6	2	3	
合計	81	53	57	
配点に対する割合		65.4%	70.4%	

8 全体を通しての所見	
指定管理者所見	施設所管課所見
運営面は概ね良好。機械警備を導入し、経費の削減にも努めた。貸館利用については、公平感の観点からも、減免団体への利用料免除について検討が必要ではないかと考えています。	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、良好であるが、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。 令和6年度は、大規模改修工事に伴う、休館となるため、アウトリーチ事業により、普段、文化会館を利用しない方々への事業展開を行い、開館後の利用者の増加に期待したい。

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
概ね 良好	<p>全体的に施設の管理や広報など努力されており、施設運営に関しては良好である。一方で、自主事業や収支状況等については一部課題もあることから概ね良好と評価する。</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"> <li>1 自主事業について、より多くの集客力のある公演を実施できるよう、アンケート結果等を生かし、公演内容を工夫する必要がある。また、地域に出向いての公演等を行うことにより、地域との関係性を構築し、再開館後に来館してもらえるよう努力されたい。</li> <li>2 文化会館の特色を出すため、事業の選択と集中をしていく必要がある。それに加え、新たな文化を生み出すため、市民と一緒に創造していく場を作るよう努力されたい。</li> </ol>