

令和4年度 第三者評価報告書 【海老名中央公園地下駐車場】

目次

1. 施設概要.....	1
2. 大項目評価	2
3. 小項目評価	6
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4年12月
評価機関 株式会社ブレインファーム

1. 施設概要

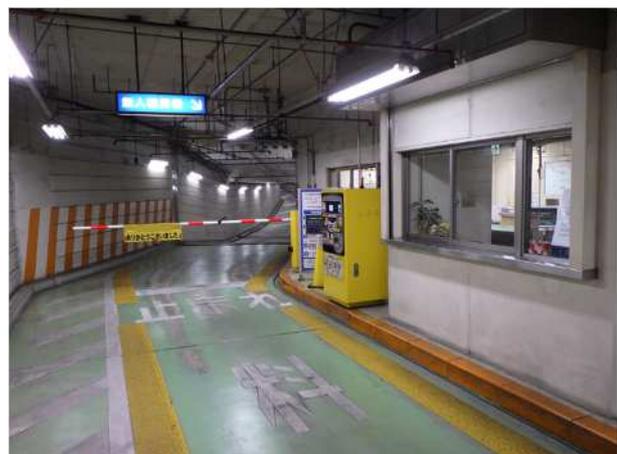
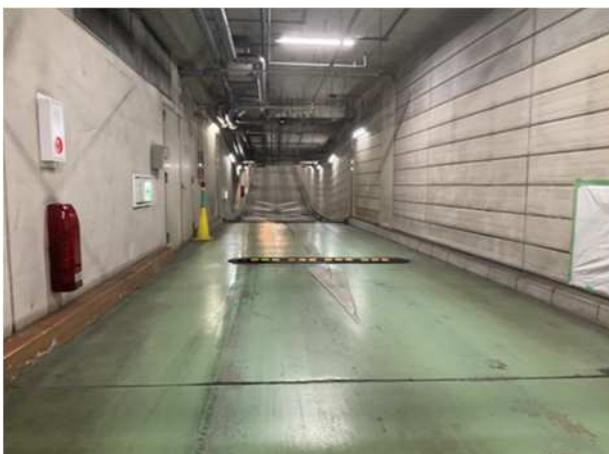
【施設の名称及び所在地】

施設名	海老名中央公園地下駐車場
所在地	海老名市中央一丁目5番1号
指定管理者	タイムズ24株式会社・タイムズサービス株式会社グループ

【収容台数等】

収容台数	197台
構造	鉄筋コンクリート造 地下2階建て
延床面積	9,687㎡
形式	自走式地下駐車場

【施設写真】



2. 大項目評価

共通項目 【海老名中央公園地下駐車場】

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	A	4.4	パーク24グループ法人独自の経営理念「時代に応える、時代を先取る快適さを実現する」に加え当該施設の設置目的である駅周辺混雑緩和、交通利便性向上、路上駐車対策に対応した運営を行っている。法人が独自で持つ首都圏有人駐車場サポート部門が施設運営を間接的にサポートする体制をとっている。施設責任者、施設職員ともに施設の位置づけを十分認識している。
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。	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。	A	A		

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。	A	A	4.6	施設内の設備について仕様書・事業計画書に沿った点検業務が行われている。点検委託先会社と月1回の設備点検にかかわる定例会を実施しており、予防すべき事案がないかを含めて情報共有をしている。利用者の安全・安心を確保する取組みは、法人独自に事故災害対応ガイドブックを整備しており、職員は、研修やミーティングを通じて理解を深めている。個人情報の取扱いについては、6か月に1回個人情報取扱チェックシートで自己点検する仕組みが定着している。
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。	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。	A	A		
5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。	A	A		
6) 職員の資質向上に対する取組みが行われているか。	B	A		
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	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。	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。			5.0	利用者アンケートでも、施設内がきれいで使いやすいなどの評価が高い。職員の接遇においては利用者へのお声がけが奨励されており、巡回中の、利用者との会話の中の意見や感想を職員間で共有している。利用者アンケートの結果と駐車場の売上分析により、さらにサービス向上のための課題を抽出し、翌年度の事業計画に反映するサイクルが回っている。
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。	A	A		
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行できているか。	A	A		
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。	B	A		

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。	A	A	4.3	広報活動については、入口サインを「初期無料15分」と強調し受け入れ態勢を整備した。平日定期券のインターネット申込みも2次元バーコード化できるような掲示を行った。タイムズタワーの設置やタイムズポイント換算サービスなど多面的な広報活動を展開している。売上、稼働率などを曜日、時間帯で収集し、前年度実績と比較するなど精緻なデータ分析を行っている。また、収支管理においてもコロナ禍での改善を行うため、人件費の一部見直しを行うなど経費節減についても積極的に取り組んでおり運営の効率性を向上させる取り組みを行っている。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	B	B		
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。	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	3.0	令和3年度の施設の収支決算状況は、コロナ禍での駐車場需要減少により、マイナスとなり厳しい状況である。法人の決算についても、自己資本比率が基準値を下回り、流動比率がほぼ基準値である。経常利益率がプラスであることから、事業の継続は、問題はない。
2) 団体の収支決算状況	B	C		

個別項目 【海老名中央公園地下駐車場】

6. 利用者へのサービス向上				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 利用申し込みや支払いをしやすくし、利便性を向上させているか。	A	A	4.8	送迎等の短時間駐車の利用を受け入れるため、入口サインで「15分間無料」の強調を行い、回数券・プリペイドカードの購入窓口1本化(チケットセンター)や定期券のインターネット申込みのための2次元バーコードの掲載、決済手段多様化への対応で利用者の利便性を向上させた。 カーシェアリングの車両台数を2台から4台にすることで利用者の増加を達成した。 障がい者スペース6台、ハートスペース4台の設置により、多様な利用者ニーズに対応した。
2) すべての利用者に対する適切な利用情報の提供が行われているか。	A	A		
3) 利用しやすい駐車スペースの工夫がなされているか。	A	A		
4) 利用者拡大のための取組みがなされているか。	B	B		

7. 利用者に対する安全・安心のための具体的な取組み				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 施設利用者が増加する際の安全・安心についての取組みが行われているか。	A	A	4.5	施設利用者が増加する際の安全安心の取組みは、土日祝日に中央公園や駅周辺でイベントが行われる場合、重点的に巡回を行っている。 迷惑行為・犯罪に対する対応の取組みは、法人独自のタイムズガイドブックに沿って、不審者に対する対応方法の指導が行われている。現場での職員の接遇レベルも高く、声掛けにより異常を察知しようとする姿勢がある。防犯カメラの抑止効果や場内放送での啓蒙・抑止、職員の声掛けにより利用者が安心して施設利用できるよう全職員が行動をしている。
2) 迷惑行為・犯罪に対する対応が適切に取られているか。	B	B		

8. 職員間での情報共有と市との定期的な会議の実施

小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 職員間での情報共有を目的とした定期的な会議を行っているか。	B	B	4.7	タイムズ24(株)が運営する他の駐車場の安心・安全への取組み事例などを、首都圏有人駐車場専門サポート部門から施設責任者に共有される仕組みがある。施設の職員とは毎日の連絡会議、個別面談を通じて情報共有できる仕組みがある。市との定例会議、設備点検委託先との定例会議、施設内職員との連絡会議やミーティング、面談そして会議録や連絡ノートを通じて、タテ・ヨコの情報共有ができる体制にある。
2) 本施設で勤務するすべての職員(外部委託含む)に必要な情報が的確に届く体制ができているか。	A	A		
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	A	A		

総評

仕様書及び事業計画書に基づき運営が行われている。それに加え、パーク24グループ法人独自の経営理念や、タイムズ24(株)が運営する他の駐車場の安心・安全への取組み事例などが施設責任者に共有されている。職員に対しては連絡会議、面談、連絡ノートを通じて、施設の目的や接遇ノウハウなどの浸透を図っている。利用者の安全・安心の取組みは、法人独自に事故災害対応ガイドブックを整備しており、職員は、研修を通じて理解を深めている。個人情報の取扱いについては、6か月に1回個人情報取扱チェックシートで自己点検する独自の仕組みが定着している。

コロナ禍の影響により、市民のライフスタイルが変わることで、駐車場需要に厳しさが増している。そのような状況下であっても、情報技術と利用者のデータ分析により、対策の取組みを計画し、実行できている点は大変、評価できる。その対策例として、広報では入口サインで「15分間無料」と強調し、カーシェアリングの車両台数を増やし、利用者増加を達成した。今後は、パーク24グループが持つ駐車場運営ノウハウと指定管理者が得意とする利用者のデータ分析に基づいた取組みにより、収支状況が改善することを期待する。

3. 小項目評価

共通項目 【海老名中央公園地下駐車場】

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	A	施設の設置目的である「駅周辺混雑緩和」「交通利便性向上」「路上駐車対策」を理解した上で、指定管理者がこれまで大切にしてきた法人の理念を、施設長はじめ職員と共有している。法人が首都圏の有人駐車場を専門にサポートする部門を設置しており、職員に対する教育・指導が行き届くようになった。
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	事業計画通りのサービスが提供されている。自主事業は、カーシェアリングとタイムズタワーによるポイント換算を行っており、カーシェアリングにおいては2台から4台に増車し、利用実績も高まっている。
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	市から要請があれば支援・協力する体制がある。令和3年度はワクチン接種のための駐車であれば、料金割引サービスを実施した。
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いる。</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> <p>地域の防災拠点としての役割を職員が理解し、災害時に適切に対応できる。</p>	B	B	防災マニュアルや緊急連絡表を、施設内に配備している。災害や地震時に職員の安否を確認するシステムを整備し、定期的に安否報告訓練を行っている。
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が適切に行われている。</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>	A	A	法人独自に整備した「タイムズガイドブック」を施設に配備しており、随時、職員が参照、確認できる。本ガイドブックの内容が更新される場合も速やかに更新内容が反映される。職員に対しては年1回コンプライアンス確認テストを実施しており、知識の定着と理解度の向上を継続的に行っている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 設置目的を理解し基本方針となるグループ理念以外にもサービス指針に沿った管理運営を実施しています。【参考】設置目的: 駅周辺混雑緩和、交通利便性向上、路上駐車対策
パーク24グループ理念: 「時代に応える、時代を先取る快適さを実現する。」
パーク24グループスローガン: 「We make life better 当たり前になる快適さを、次々と。」
- 2) 令和3年度の事業計画として、カーシェアリング車両を4台に増車しました。年間の利用回数は1,755回と令和2年度と比較して790回増えており、コロナ禍での公共交通機関を避ける需要にも適したサービスになりました。
- 3) 市から協力要請がない為、実質的な支援協力はしていませんが、条例に則り定期券を平日限定として満車にならないよう対策をしています。
- 4) 防災マニュアル整備され職員が熟知しています。また事業所内に避難マップやハザードマップ、緊急連絡表も施設へ整備し災害時に備えています。令和3年度に、海老名市様のご協力もいただき、駐車場の防災訓練を実施致しました。令和4年度以降も実施予定です。
- 5) タイムズ独自の管理ルールに則ったガイドブックを整備し随時確認出来るようになっていました。またガイドブックの内容に変更及び追加があった場合は即時更新しています。

【特記事項】

- ・タイムズ24(株)が首都圏の有人駐車を専門的にサポートする部門を設置しており、他地域のタイムズ有人駐車場の運営ノウハウや事故事案などを共有する仕組みがある。当駐車場の職員教育にも活かされている。

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。	A	A	仕様書の通り点検業務を行っている。設備、備品の損傷箇所はなく、清掃も行き届いている。修繕計画に沿って予算内で修繕を行っている。点検委託先会社と月1回の設備点検にかかわる定例会を実施しており、予防すべき事案がないかを含めて情報共有をしている。
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	事業計画通り、教育を受けた職員を配置している。6年の在職経験者が施設全体の運営に目を配っている。駐車場スタッフについては3名を派遣社員から直接雇用社員に切り替えて運営体制を強化している。
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。	事故や病人が発生した際の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。 防犯上の問題が発生した際に、職員が適切に対応できる。	A	A	法人独自に事故災害対応ガイドブックを整備しており、職員は、研修やミーティングを通じて理解を深めている。現場においても職員の緊急時の対応について十分認識があることを確認した。
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)	A	A	現場確認において、備品台帳と現物との一致を確認した。また、損傷がないことも確認した。
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	A	定期的な施設巡回の上に、深夜1時30分～2時30分は機械警備を活用し、扉付近に異常がないか確認を行っている。 諸室の鍵管理は徹底して行われている。単なる持出・引継・返却簿ではなく、使用目的を記入させ、鍵管理の意識を高める工夫がみられる。

6) 職員の資質向上に対する取り組みが行われているか。	<p>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。</p> <p>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。</p>	B	A	<p>法人独自のカリキュラムに沿った施設職員への初期研修が行われている。研修ツールもポータブルビデオ媒体が活用され、容易に動画で研修受講できる環境を準備している。入社間もない職員に対しては個別面談でフォローを行っている。法人が他の地域で持つ有人駐車場での、事故事例・接遇事例などをミーティングなどで共有している。</p>
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。	<p>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。</p> <p>方針に則って、取り組みを実施している。</p>	B	B	<p>照明のLED化整備やEV車充電設備の独自設置は以前より行っている。ゴミ削減の取り組みも継続的に取り組んでいる。換気ファン装置の稼働時間の調整により電気代の削減につながった実績がある。</p>
8) 個人情報の適切な管理を実施しているか。	<p>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。</p> <p>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。</p>	A	A	<p>個人情報保護マニュアルが整備されており、職員もその所在と活用場面を認識している。個人情報は鍵付きキャビネットで管理されていることも確認できた。6か月に1回個人情報取扱チェックシートで自己点検する仕組みが定着している。部外者が管理室に入室する際は、入室管理簿に記入を義務付けた運用を行っている。</p>
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。	<p>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、実行できている。</p>	B	B	<p>情報公開事案が発生した場合は、市と相談の上対応する手順を取り決めている。</p>
10) 適正な会計事務が執行されているか。	<p>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)</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	B	B	<p>施設職員が施設内で現金を扱うことのない施設運営が行われている。駐車料金精算機からの集金は専門チームが行い、精算機の利用記録と現金をチェックした後、口座預け入れを行っている。法人の会計システムで本指定管理業務の収支は明確に区分されている。</p>

【指定管理者からのコメント】

- 1) 評価視点通りに対応し、また不具合箇所の修繕及び一部提案内容の費用として、令和4年度は管理経費内に年間修繕金額として4,000千円を予算計上し安全管理に努めています。
- 2) 一部外部に委託をしていた管理人の派遣を、令和4年6月よりタイムズサービスの直雇用の管理人に切り替えました。その影響で同時期に3名の入替がありましたが、指揮命令の体制が容易となり、管理人の質も上がりました。
- 3) 独自の事故災害対応ガイドブックを整備し適切に対応できるよう指導しています。
- 4) 全てそろっており尚且つ常に整理整頓をして確認出来るようになっていきます。
- 5) 仕様書及び事業計画書通りに実施しています。また、施設鍵は金庫へ保管し重要鍵は鍵管理機を導入し適切に管理しています。
- 6) 資質向上を目的とした面談を管理責任者が行き、常に高い水準を保っています。
- 7) 前指定管理期間にて場内照明のLED化を実施。省エネルギー化や資源化率の向上に取り組み、地球温暖化対策に配慮した運営を行っています。
- 8) 必ず保管キャビネットを施錠し適切な管理を行っています。また管理責任者により個人情報管理チェックシートを用いて定期的に不備がないか確認の実施をしています。
- 9) 前年度に指定管理業務について情報公開を求められました。市と予め協議していた公開可能範囲について開示の手続きを行っております。
- 10) 経費については、すべて総勘定元帳へ記載されており伝票起票に基づき適正に行われております。また、指定管理に関する経費等は、各口座で処理され帳簿類も明確に区分されております。尚、現地では現金の取扱いが発生しない運用を行っております。

【特記事項】

- ・ 設備点検後に委託会社と月1回の定例会議が行われ、予防すべき事項がないか協議が行われている。
- ・ 個人情報取扱チェックシートで、6か月に1回自己点検を行う仕組みが継続されている。

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。			
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。	A	A	「最初の15分無料」の横断幕や場内の案内看板がわかり易く設置されている。 障がい者に対する精算補助など、積極的な声掛けを行っている。障がい者の利用を見過ごさないように監視カメラに加えて、呼び鈴を設置している。
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行できているか。	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、ビジネスマナーにのっとった言葉使いを行っている。 受付での対応が親切で、初めての来訪者にもわかりやすいように説明している。	A	A	職員初期研修では、「おもてなし・気配りの充実」を徹底している。 「ありがとうございます」の言葉に続けて「お気をつけて」などの言葉をつけることで、利用者との距離を縮めることにつながることも指導している。 現場においても、駐車場スタッフの対応や言葉づかいも丁寧であった。
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	年1回のアンケートは、取得する情報や項目についても、来年度の事業計画や市場動向の理解に活かす工夫を行っている。巡回中の職員が利用者との会話の中で感じたことも拾い上げ、連絡ノートやミーティングで共有している。
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。	B	A	利用者アンケートと駐車場の売上分析により、課題を抽出し、翌年度の事業計画に反映するサイクルが回っている。出入口の初期無料15分強調や定期券のインターネット申込みのための2次元バーコード掲載、カーシェアリングの台数の2台増、地下1階、2階のアルコール消毒液の設置はその事例としてあげられる。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 駐車場のため施設利用申込みがないため、評価不可とさせていただきます。
- 2) ハートスペースを設置しサービス向上に努めています。また15分以内無料サービスを実施し、送迎車による駅周辺の混雑を緩和し市民の利用を促しております。
- 3) 入社時の接遇研修の実施、社内覆面調査員による調査及びフィードバックにより接遇の質を向上するよう努めています。
- 4) アンケートの実施及び現地目安箱の設置。内容は海老名市との定例会時に報告し内容を協議し的確に対応しています。
- 5) 利用者アンケートのフィードバックは海老名市に行っており、苦情には都度適切に改善策を講じています。

【特記事項】

- ・ 職員の「おもてなし・気配りの充実」は徹底されている。利用者に対する言葉がけにその姿勢を見ることができる。
- ・ 利用者アンケートは次年度の事業計画に活かせる情報を収集する姿勢がある。さらに売上分析と合わせて課題の抽出が行われている。

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。	A	A	コロナ禍により、令和3年度の収入が計画比70%となる中、利用者サービスを低下させず費用削減に取り組んでいる。外部委託管理の内製化や翌年度は土日祝日人員1名減による支出削減に取り組んでいる。
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	ミーティング等で経験の少ない職員からも意見を募る努力をしている。案内看板の改善につながった事例がある。法人が持つ首都圏有人駐車場専門サポート部門から、他駐車場の好事例などが共有される仕組みもある。
3) 積極的な広報活動が行われているか。	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	海老名市ホームページからのリンクや検索サイトで駅前の駐車場として上位に掲載される工夫も行われている。サインも大幅にリニューアルされ、出入口で「初期無料15分」が強調された。平日定期券のインターネット申込みも2次元バーコード化できるような掲示を行った。タイムズタワーの設置やタイムズポイント換算サービスなど多面的な広報活動を展開している。
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。	B	B	自主事業はカーシェアリングとタイムズタワーを継続して行っている。カーシェアリングについては、令和3年度2台から4台に増車し、前年度に比べて利用回数が790回増えた。
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	月別の売上、形態別(一般・回数券・定期券)売上、曜日別時間帯別稼働率及び台数について前年実績と精緻に比較し分析している。コロナ禍により令和3年度も売上計画に対し70%の実績であり、収支は大変厳しい状況であることを確認した。前年度の課題分析を行い令和4年度に取り組んでいることは評価できる。業績回復に期待をしている。
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	毎月、市とはモニタリング会議を行い、課題の共有が行われている。改善点が共有されれば速やかに改善実施できる体制にある。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 2-2)で記載したとおり、外部委託していた管理人を直雇用に変更したこと、また令和4年6月より土日祝日の日中派遣の人数を3名から2名に削減し、年間で1割程度の費用削減となる見込みです。土日祝日の駐車場の需要は平日より低いため、サービスの低下にはなっていません。
- 2) 定例会時に都度協議しており、検討を基に協議及び実施ができる体制となっています。
- 3) 海老名市のHPから弊社当該駐車場案内ページにリンクを設定し、駐車場情報を掲載しています。また現地に看板等を設置し幅広く広報活動を行っております。
- 4) 提案内容に沿って自主事業「タイムズタワー」や「カーシェアリング」を運用しております。
- 5) 過去の運営実績を鑑み目標を作成し、海老名市様と調整の上、事業計画を策定しています。令和3年度はコロナ影響もあり、修繕費用の圧縮等を行ったものの、計画比△8, 481千円の着地となっております。
- 6) 海老名市との定例会にて月次報告を行っており相互チェック及び改善が出来る体制となっております

【特記事項】

- ・ 利用者サービスを低下させず費用を削減する取組みとして、外部委託の内製化や土日祝日人員1名減による支出削減に取り組んでいる。

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	令和3年度の収支実績は▲7,984千円となった。令和4年度は人件費を一部見直し固定費低減したことと、売上は前年度から改善していることで黒字化が期待できる。
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>	B	C	<p>経常利益率は、代表企業(タイムズ24)7.5%、構成企業(タイムズサービス)4.8%で両社ともプラスであり問題ない。自己資本比率は、代表企業(タイムズ24)19.5%、構成企業(タイムズサービス)26.4%で30%以下となっている。流動比率は、代表企業(タイムズ24)96.1%、構成企業(タイムズサービス)120.7%であり、若干基準値を下回っている。</p>

【指定管理者からのコメント】
<p>1) 令和3年度収支状況は、△8,481千円と大幅計画未達となっております。令和4年度においても、引き続き新型コロナウイルスの影響があるなか、収入は順調に伸長しており、4～7月時点での推移で行けば令和3年度比118.7%の見込みです。支出に関しても引き続き削減努力を続けてまいります。</p> <p>2) (代表企業)タイムズ24、(構成企業)タイムズサービスの直近決算期における財務状況は下記となります。両社共にコロナ影響に伴う短期借入金の影響もあり、自己資本比率は評価基準未達となっておりますが、事業継続の安定性に不安はないものと考えます。</p> <p>経常利益率は、代表企業(タイムズ24)7.5%、構成企業(タイムズサービス)4.8% 自己資本比率は、代表企業(タイムズ24)19.5%、構成企業(タイムズサービス)26.4% 流動比率は、代表企業(タイムズ24)96.1%、構成企業(タイムズサービス)120.7%</p>
【特記事項】

個別項目 【海老名中央公園地下駐車場】

6. 利用者へのサービス向上				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 利用申し込みや支払いをやすくし、利便性を向上させているか。	回数駐車券・定期駐車券等の申し込みや利用料金の支払いについて、利用者の利便性を考えた上で見直しや改善を実施している。	A	A	回数券・プリペードカードの購入窓口、平日定期券のインターネット申込みなどわかり易く案内している。料金支払いはクレジット、交通系ICカードが利用でき利便性を向上させている。
2) すべての利用者に対する適切な利用情報の提供が行われているか。	情報提供にあたって分かりやすい言葉遣いや文字のサイズを大きくしたりする工夫を行っている。 ウェブサイトや広報誌などにより、積極的に広報・PR活動を実施している。	A	A	令和3年度に駐車場のサインを全面的にリニューアルし、利用者のわかり易い掲示に取り組んでいる。出入口の初期無料15分の横断幕で利用促進のための工夫を行っている。
3) 利用しやすい駐車スペースの工夫がなされているか。	障がい者の方や高齢者等が駐車するためのスペースについて利用の工夫がある。	A	A	障がい者利用スペース6台、ハートスペース4台と法令以上の設置を行い、職員は積極的な声掛けを心掛けている。また、職員に対して、該当する利用者に気づいたときは駐車スペースを案内するよう指導も行われている。
4) 利用者拡大のための取組みがなされているか。	利用者拡大に向けて、指定管理者独自の取組みや工夫がみられる。	B	B	利用者の分析を、IT技術を活用し、精緻に行っている。分析結果に基づき新たな取組みを行う仕組みがある。

【指定管理者からのコメント】

- 回数券・プリペードカードはタイムズチケットセンターにて一括して対応していることにより分りやすい購入先となっています。定期券においても募集期間内に場内に告知を設置して申込み方法を分りやすくしています。また、駐車場料金支払いにおいて決済の多様化に取り組んでおり、高額紙幣の他にクレジットカードや交通系ICカードの決済に対応し利便性を向上させています。
- ユニバーサルサインを導入し分りやすい案内を採用しています。また前年度には駐車場のサインを全てリニューアルしています。出入口の初期無料 15 分の強調や、平日定期券の申し込みをインターネットからできるように QR コードを掲載しました。
海老名市のHPから弊社当該駐車場案内ページにリンクを設定し、駐車場情報を掲載しています。また現地に看板等を設置し幅広く広報活動を行っております。
- 障がい者スペースの確保に併せハートスペースの設置により妊婦や駐車が苦手な女性の方でも安心して駐車場を利用していただいています。
- 常時利用状況を分析して運営上の課題を解決する為、海老名市と協議を行っています。具体的には、場内にカーシェアリング車両を4台配備しており、利用者拡大のみならず、地域観光や経済発展に寄与しています。

【特記事項】

- 駐車場の料金支払いについては、クレジットカードや交通系ICカードでの支払いを可能にする他、高額紙幣での利用も可とし、利便性を向上させている。
- 障がい者利用スペース6台、ハートスペース4台の確保は法令以上の取組みである。

7. 利用者に対する安全・安心のための具体的な取組み

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 施設利用者が増加する際の安全・安心についての取組みが行われているか。	海老名中央公園で大規模イベントが開催される時等、利用者が増加することが想定される場合に安全対策を強化するなどの措置が取られている。	A	A	土日祝日に中央公園や駅周辺でイベントが行われる場合、重点的に巡回を行っている。平日定期の駐車スペースは、土日に開放しており、路上駐車などの防止に貢献をしている。
2) 迷惑行為・犯罪に対する対応が適切に取られているか。	<p>利用者への迷惑行為に対する対応について、マニュアル等を用意し、全職員に周知・徹底できている。</p> <p>施設内で犯罪が起こった場合の対応について、マニュアル等を用意し、全職員に周知・徹底できている。</p> <p>迷惑行為・犯罪等の予防策が適切に取られている。</p> <p>防犯カメラ等が設置され、犯罪の抑止に役立っている。</p>	B	B	<p>平成31年度に防犯カメラの更新が行われ、迷惑行為の抑止効果を発揮している。</p> <p>タイムズガイドブックを配備し、研修や毎日のミーティングを通じて不審者に対する対応方法の指導が行われている。現場での職員の接遇レベルも高く、声掛けにより異常を察知しようとする姿勢がある。</p> <p>場内放送を活用し、注意喚起を促したり、迷惑行為への対応など職員に危険が及ぶ可能性のあることは2名で対応することもある。</p>

【指定管理者からのコメント】

- 1) 条例に則り定期券を平日限定として、満車にならないよう対策をしています。また、大規模イベント時は場内巡回を強化するなどして安全対策を実施しています。
- 2) 2019年12月に場内の防犯カメラの更新を実施しています。これにより夜間でも鮮明な映像録画が可能となり犯罪・迷惑行為の抑止になっています。またガイドブックを配備し、不審者や不審物に対する具体的な対応方法を指導しています。

【特記事項】

- ・ タイムズ24(株)独自のタイムズガイドブックは、駐車場施設での不審者、不審物を発見したときの対応がまとめられたマニュアルであり、職員間にその活用が周知されている。

8. 職員間での情報共有と市との定期的な会議の実施				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 職員間の情報共有を目的とした定期的な会議を行っているか。	定期的な職員の会議記録と議事録がある。	B	B	毎月20日に開催の定期会議の会議録は、適切に作成・保存されている。毎日15時に連絡会議を実施している。夜間の委託先に対する引き継ぎは連絡ノートを活用している。
2) 本施設で勤務するすべての職員(外部委託含む)に必要な情報が的確に届く体制ができていますか。	施設長をはじめ、臨時の職員まで会議録などの情報共有が適切にされている。	A	A	法人が持つ首都圏有人駐車場専門サポート部門から、他駐車場の好事例などが施設責任者に共有される仕組みがある。施設の職員とは毎日の連絡会議、個別面談を通じて情報共有できる仕組みがある。設備点検委託業者とは月に1回定例会議を実施し、設備面の課題を共有できる場がある。
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。	A	A	定例会はもちろんのこと、事案が発生した都度、電話やメールで連絡・相談ができる体制がある。また、売上・稼働率などの精緻な分析結果による、市への取組み提案は説得力があると推察できる。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 毎月定例会議を実施し、その都度議事録を共有しております。
- 2) 会議録だけではなく管理責任者から現場責任者へ口頭でも説明しており、月次報告書類なども共有しています。
- 3) 定例会だけではなく随時、電話やメールを用いて相互に情報の共有をして定例会以外でも必要があれば都度協議する場を設けています。

【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
海老名中央公園地下駐車場
海老名市有料自転車等駐車場
海老名市立中央図書館・有馬図書館・海老名市門沢橋コミュニティセンター
海老名市立えびな市民活動センター

(3)対象期間

平成31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。
3.0～4.4	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。