

平成 30 年度 第三者評価報告書

【海老名市海老名駅自由通路】

目 次

1. 施設概要	1
2. 大項目評価.....	2

平成 30 年 12 月

評価機関 株式会社ブレインファーム

1. 施設概要

施設名	海老名市海老名駅自由通路
所在地	海老名市めぐみ町 507 番地の 1
指定管理者	海老名駅自由通路小田急グループ (小田急電鉄株式会社、株式会社小田急ビルサービス、株式会社小田急エージェンシー)
供用開始	平成 22 年 8 月 20 日

【機能】

延長	約 860m
幅員 (代表幅員)	12m
設備	動く歩道(2箇所 往復4基) シェルター(屋根) 蓄電池付太陽光発電システム(9kw) LED 照明 ミストシャワー6箇所 デジタルサイネージ(電子情報板)8箇所 16 面 など
利用・用途等	広報活動・音楽活動などに利用可 営利目的・一定規模以上の利用には、事前利用申請を要する。

【施設外観】



2. 大項目評価

共通項目【海老名市海老名駅自由通路】

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. 2	施設の設置目的に合致した事業の実施や海老名駅全体での災害対応への取組みなど、自由通路の指定管理者として適切に対応している。また、市や近隣の団体との協力も積極的に行っている。
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。	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。	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. 0	本指定管理の中心となる施設の維持管理や警備業務については適切に実施されている。また、コンプライアンス教育をはじめとした研修の実施については、各構成企業とも多彩な内容で実施されており、高く評価できる。環境保全への取組みについては、コンソーシアム全体として方針を設定し、それに則った取組みを推進して頂きたい。
2)施設・設備の管理や運営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。	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	C		
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。	C	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	4.0	自由通路の利用承認については海老名駅自由通路設置条例に則り適切に実施されている。利用者からの要望については、小田急お客様センターで受け付けられる体制となっている。
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。	B	B		
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。	B	B		
4)利用者アンケート等を実施しているか。	—	—		
5)利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか。	C	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)管理運営経費の縮減を図っているか。	B	B	3.7	管理経費の縮減や、広報については施設の特性上制限はあるが、可能な限り実施されている。また、自主事業である広告事業についても計画値以上の実績となっている。ただ、広告事業の計画値以外にも経費の低減目標など設定し、コンソーシアムとして取り組んでいくことが望まれる。また、事業計画に掲げているセルフモニタリングや第三者モニタリングについては、計画通りの実施が望まれる。
2)施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	B	B		
3)積極的な広報活動が行われているか。	A	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。	D	C		
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	C		

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	B	4.0	平成28年度、平成29年度と収支は黒字化している。また、コンソーシアムを構成する各企業の財務の安全性についても問題ない。
2)団体の収支決算状況	—	B		

個別項目【海老名市海老名駅自由通路】

6 施設特有の特殊な状況における対応				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) イベント時の対応が適切に取られているか。	A	A	4.5	花火大会など大規模イベント時には清掃回数増加や、警備の増員などで対応されている。また、迷惑行為・犯罪への対応についても警備員にマニュアル・研修で周知されている。
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		

7 グループ運営による効果の発揮				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) コンソーシアムによる相乗効果が発揮されているか。	B	A	5.0	海老名駅を管理する小田急、維持管理の小田急ビルサービス、広告事業の小田急エージェンシーがそれぞれ高いレベルで管理・運営をしている。コンソーシアム会議は月1回開催され、問題点の共有、市からの要望などの共有が行なわれている。また、議事録を会議に参加していない職員に配布し、周知に努めている。

8 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) 周辺施設と連携し、施設の魅力を向上しているか。	B	B	2.7	ららぽーとなど近隣施設との連携は実際には取られているが、事業計画書に掲げている近隣ショッピングセンターや鉄道事業者との協議会は実施されていない。また、同様に事業計画書に記載の過剰業務の見直し提案についても多くが実施されていない。事業計画書に記載されている事項を実施できない場合は、市への連絡及び代わりとなる取組みなどの検討が求められる。
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。	D	D		
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	B	C		

注: 達成度指数については第三者評価を基に算出

総評
海老名駅を管理・運営する小田急電鉄を中心に、維持・管理業務の小田急ビルサービス、広告事業の小田急エージェンシーが得意分野の専門性をコンソーシアムとして発揮している。実際に駅関係者との連携や、施設の維持・管理、広告事業などを適切に実施している。一方、近隣施設との協議会や、第三者モニタリングの実施など、事業計画書に記載されている項目の未実施が数点見られる。事業計画書に記載した項目については、責任をもって実施することが必要である。また、市としても事業計画書提案内容の履行について、確認が求められる。