

小項目評価

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 | 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。 | 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。 ----- 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。 | B | B | コンソーシアムの各責任者間で毎年度、事業計画書を作成する際に、施設の設置目的等を確認している。職員に対しても、毎年事業計画書の更新を伝えている。ただ、更新の通知だけでは、周知が十分とは言えないので、回覧や読み合わせなどで、周知を図ることが望まれる。 |
| 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。 | 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。 ----- 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。 | B | B | 指定管理事業については主に維持管理が中心となる。自主事業については、広告事業が中心となる。こちらについては、海老名市の情報発信をはじめ、多様な情報を発信している。 |
| 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。 | 市が主催・共催するイベントに支援・協力をしている。 | A | A | 花火大会など大きなイベントの際には、清掃回数を増やしたり、警備員を増員するなど、積極的に協力をしている。また、近隣団体主催の祭りの際にもポスター掲示などで、協力をしている。 |
| 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。 | 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。 ----- 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。 ----- 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。 | B | B | 緊急対応マニュアルが整備され、警備員など職員に対しても周知されている。連絡体制についても、すぐにわかる形で詰所に掲示されている。防災訓練については、年2回小田急、相鉄、JR やその他駅関係者全体の訓練に参加をしている。 |
| 5)関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。 | 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。 ----- 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。 | B | B | 海老名駅自由通路設置条例の改正などについては、朝礼や職場会議などで周知されている。 |

| | |
|--|-----------------|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>3)市からの要請に対し、ポスター掲出等を実施。イベント開催時に清掃回数と警備員を増加して対応。</p> | <p>【 特記事項 】</p> |
|--|-----------------|

| 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。 | <p>仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | B | B | <p>日常清掃・定期清掃、日常点検・定期点検、共に適切に実施されている。不特定多数の利用者が利用する通路であるため、タイルの損傷などが見られる箇所もあるが、市と協議の上、順次修繕を進めている。日常的にも警備員が施設の異常を監視しており、異常を発見すれば、設備担当へすぐに連絡し、修繕できる体制となっている。</p> <p>ただ、日常清掃については、再委託となっており、再委託先の業務を毎日小田急ビルサービスにて確認はできていない。再委託先の業務報告については、必ず委託元責任者が毎日確認をすることが望まれる。</p> |
| 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。 | <p>職員の配置人数や必要とされる資格・経験が、仕様書及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)</p> <p>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。</p> | B | B | <p>職員の配置人数、資格についても仕様書・事業計画書の通り、運用されている。また、ほとんどの職員が1年以上の経験を持っている。</p> |
| 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。 | <p>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。</p> <p>防犯上の問題が発生した際に、職員が適切に対応できる。</p> | B | B | <p>マニュアルにて、事故や病人に対する対応、防犯上の問題に対しての対応について決められており、警備員の現任教育などで周知をされている。</p> |
| 4) 備品が適切に管理されているか。 | <p>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)</p> <p>利用者への貸出備品等が、損傷なく適切に管理されている。(3点以上を現物確認)</p> | B | B | <p>備品については施設の鍵のみとなっており、適切に管理されている。</p> |

| | |
|------------------|----------|
| 【 指定管理者からのコメント 】 | 【 特記事項 】 |
|------------------|----------|

| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
|----------------------------------|--|------|-------|--|
| 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。 | B | B | 警備業務は毎日適切に実施されている。警備結果も毎回記録をされている。鍵についても、持出簿を使用し、適切に管理されている。 |
| 6) 職員の資質向上に対する取組みが行われているか。 | 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。 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。 | B | A | 警備職員に対しては、現任教育として年16時間の研修を実施している。また、設備の責任者には電気技術研修なども毎年実施している。清掃の再委託先に対しても、コンプライアンス研修やマナー教育などを行っている点は高く評価できる。コンプライアンス教育については、小田急電鉄・小田急ビルサービス・小田急エージェンシーともに積極的に実施をしている。 |
| 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。 | 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 | C | 小田急電鉄は ISO14001 を取得しているが、その他コンソーシアム企業は、環境に対する取組みを計画的には実施できていない。コンソーシアムとして、環境方針を定め、それに則った取組みを進めて頂きたい。 |
| 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。 | B | B | 前述のとおりコンプライアンス教育については、それぞれの企業で積極的に行っており、その中で個人情報の取扱いについても教育している。保管についても適切に管理されている。 |
| 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、実行できている。 | C | B | マニュアルはないが、海老名市情報公開条例に則って、運用されている。 |
| 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。 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。 | B | B | 消耗品などの発注については、上長によりチェック体制が働いている。現金の取り扱いは本指定管理業務において発生しない。指定管理に関する経費は別段口座になってはいないが、仕訳伝票や社内システムで指定管理事業に関する経費は明確に区分されている。 |

| | |
|---|-----------------|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>9) マニュアルはないが、29 条の 2 「指定管理者の情報公開」を理解し、文書提出等の請求に対応する体制を整えている。</p> | <p>【 特記事項 】</p> |
|---|-----------------|

| 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。 | B | B | 利用承認手続きについてはマニュアルを用意し、海老名駅自由通路設置条例に則って適切に運用されている。 |
| 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。 | B | B | 自由通路という施設の特性上、もともとの施設設計段階で、バリアフリー化が図られている。 |
| 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ないかを確認のこと) 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。 | B | B | 警備員については、マニュアルにマナーについて記載されている。ただ、マニュアルの内容を確認する機会が現状ないので、コンプライアンス研修などの機会に、接遇面についての研修も取り入れるなど、周知・確認の機会を作ることが望まれる。清掃の再委託先に対しては、コンプライアンス研修の中で、マナー面での内容についても教育されている。電話対応については、丁寧に対応ができています。 |
| 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。 | — | — | 自由通路という施設の特性上、利用者アンケートの実施に適しないため対象外とする。 |
| 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。 | C | B | 前述の通り利用者アンケートは実施していないが、小田急お客さまセンターに入った意見や要望については対応できる体制となっている。施設の特性上、利用者からの連絡は施設の不具合や故障などの連絡が大半なのが実情である。 |

| | |
|---|-----------------|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>4)過去に利用者アンケートを実施したことは無い。</p> <p>5)過去に利用者アンケートを実施したことは無い。</p> <p>ただし、自由通路利用者から市もしくは小田急電鉄「小田急お客さまセンター」へご意見・ご要望を頂戴した際は、指定管理者として適切な対応を行っている。</p> | <p>【 特記事項 】</p> |
|---|-----------------|

| 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 | ミスト装置で使用する水の使用量削減や、デスクボードの洗浄を高圧洗浄ではなく手作業で行うなど、水道料の削減には努めている。 |
| 2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。 | 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 | コンソーシアム改善会議が月 1 回行われ、その中で業務改善や新たな取組みについて検討されている。 |
| 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 | B | 利用承認についてのパンフレットを警備員が常備している。また、利用方法・連絡先については自由通路にも掲示されている。 |
| 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 | 自主事業の広告事業については、計画値より高い実績となっている。実施内容についても、ポスター広告、看板広告、大型特殊広告、DS 広告、自動販売機、イベントスペースと当初提案内容通りに実施している。 |
| 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。 | D | C | 自由通路という施設の特性上、利用者数・稼働率などの目標はなく、広告事業の計画値が現在管理している目標値である。そちらについては前述の通り目標は達成している。今後は経費低減などに対して、目標を設定し取り組まれることが望まれる。 |
| 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 | C | 事業計画書には日常業務セルフモニタリング(毎日)、管理者モニタリング(月1回)、第三者モニタリング(年2回)の実施が記載されている。実際には月1回の管理者モニタリングのみとなっており、日常業務セルフモニタリングと第三者モニタリングは実施されていない。事業計画に掲げた事項については責任を持って実施する必要がある。 |

| | |
|---|---|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>3)パンフレットを通路に面した売店に常備してお問い合わせに対応。 警備員にパンフレットを持たせて、利用を希望されると思われる方に対し、現地で案内を実施。 5)具体的な数値目標を設定していない。</p> | <p>【 特記事項 】</p> <p>平成 29 年度事業計画書に記載されている第三者モニタリングなどが実施されていない。仕様書で求められている事項ではなく、指定管理者からの提案項目ではあるが、事業計画に掲げたものについては責任を持って実施して頂きたい。</p> |
|---|---|

| 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 | B | 平成 27 年度は赤字であったが、平成 28 年度、平成 29 年度は広告事業収入が計画値以上達成できたため、黒字となっている。 |
| 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 | <p>経常利益率は構成企業3社とも黒字となっており、問題ない。</p> <p>自己資本比率、流動比率については、小田急電鉄の値が一般企業に比べると低いですが、同業他社とは同水準であり、問題ないと考えられる。小田急ビルサービス、小田急エージェンシーについても、自己資本比率・流動比率ともに問題なく、財務の安全性は確保できている。</p> |
| 【 指定管理者からのコメント 】 | | 【 特記事項 】 | | |
| 2)複数企業の共同体につき、算定不可。 | | | | |

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 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
| 1) イベント時の対応が適切に取られているか。 | 大規模イベント開催時などが想定される場合には、清掃回数を増やすなどの工夫が行われている。 ----- イベント等で混雑が予想される場合に、警備員の増強など利用者の安全に配慮されている。 | A | A | 花火大会など大規模なイベントが実施される際には清掃回数を通常3回から4回に増やすなどで特別に対応している。また、警備員についても増員し、利用者の安全確保に努めている。(花火大会の際には5名増員) |
| 2) 迷惑行為・犯罪に対する対応が適切に取られているか。 | 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。 ----- 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。 ----- 迷惑行為・犯罪等の予防策が適切に取られている。 | B | B | 痴漢などの迷惑行為、犯罪などの対応についてはマニュアルが用意され、警備員の現任教育などで周知が図られている。 |

| | |
|---|----------|
| 【 指定管理者からのコメント 】 1) イベント開催時に清掃回数と警備員を増加して対応。 | 【 特記事項 】 |
|---|----------|

| 7 グループ運営による効果の発揮 | | | | |
|-----------------------------|--|------|-------|--|
| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | 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。 | コンソーシアムを構成する各団体のノウハウが発揮されている。 ----- コンソーシアム事務局で毎月改善会議が開催され、市民の意見や要望の反映や、継続的な改善が行われている。 | B | A | 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、市からの要望などを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。 |

| | |
|------------------|----------|
| 【 指定管理者からのコメント 】 | 【 特記事項 】 |
|------------------|----------|

| 8 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) 周辺施設と連携し、施設の魅力を向上しているか。 | <p>周辺施設及び市内の活動団体や個人に新たな活動の場を提供している。</p> <p>-----</p> <p>周辺施設及び地域の団体と協働して、イベント等を企画・開催している。</p> | B | B | <p>利用承認については海老名駅自由通路設置条例に則って平等に行われている。ららぽーとの初売りの際にイベントスペースを確保したり、地域の団体が主催するお祭りのポスター掲示など、周辺施設や団体との協力も積極的に行われている。</p> |
| 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。 | <p>近隣ショッピングセンターとの協議会を年6回開催し、情報交換や協力体制を構築している。</p> <p>-----</p> <p>鉄道事業者連絡会を随時開催し、鉄道の円滑な利用等に関する情報交換が行われている。</p> | D | D | <p>事業計画書に記載されている近隣ショッピングセンターとの協議会や鉄道事業者連絡会への参加については未実施である。事業計画書に記載の内容については、十分に検討の上、責任を持って実施していく必要がある。また、市においても毎年度事業計画書記載内容の実施確認を行って頂きたい。</p> |
| 3) 市との情報共有が適切に行われている。 | <p>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。</p> <p>-----</p> <p>清掃や維持管理についての過剰業務を見直し、市との協議の上、削減を実行できている。</p> | B | C | <p>市担当者との情報共有はコンソーシアム会議にて月1回実施されている。過剰業務の見直しについては前述の通り、未実施である。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>2) コンソーシアムとしては、他団体との協議会や連絡会は開催していない。</p> | <p>【 特記事項 】</p> <p>平成 29 年度事業計画書に記載され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、過剰業務の見直し提案などが実施されていない。仕様書で求められている事項ではなく、指定管理者からの提案項目ではあるが、事業計画に掲げたものについては責任を持って実施して頂きたい。</p> |
|---|--|