

平成 30 年度 第三者評価報告書
【海老名市海老名駅西口特定公共施設】

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	海老名市海老名駅西口特定公共施設
所在地	海老名市扇町 118 番、119 番、120 番、121 番、122 番、126 番、127 番、128 番
指定管理者	一般社団法人 海老名扇町エリアマネジメント
供用開始	平成 27 年 10 月 26 日

【機能】

名称	面積	利用・用途等	施設
海老名駅西口中心広場 (中心広場)	約 3,600m ²	一般車乗降及びタクシーの 降車、イベント利用	ロータリー、噴水、 街灯など
海老名駅西口プロムナード (プロムナード)	約 7,700m ²	歩行者の通行、イベント利用	公衆トイレ、街路 樹、街灯など
海老名駅西口バス乗降場 (バス乗降場)	約 1,500m ²	路線バスの乗降	シェルター、標識、 ベンチなど
海老名駅西口タクシー乗降場 (タクシー乗降場)	約 400m ²	タクシーの乗降	シェルター、標識 など

【施設外観】



2. 大項目評価

共通項目【海老名市海老名駅西口特定公共施設】

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	B	4.2	管理者は、「ひとにやさしい」まちづくりを目指して設立された一般社団法人であり、全職員が施設の設置目的と管理運営基本方針を理解している。また、イベント等においても、市や地域と協力し、周辺の賑わいづくりに貢献している。ただ、指定管理事業と自主事業の切り分けが明確でないため、市と協議の上、明確化して頂きたい。また、再委託している警備会社が整備している防災マニュアルについては、指定管理者として把握する必要がある。
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。	A	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。	A	B	3.9	全職員による、他地域のまちづくり組織の視察など、職員の資質向上の取組みについては、効果的に実施されており、高く評価できる。またイベント時にスタッフに配布する運営マニュアルには、「救護/事件・事故/クレーム対応」が明示されており、利用者の安全については、配慮されている。イベントの規模に応じて警備の人員増も行っている。 個人情報保護についても適切に実施されている。 一方、環境保全に対する取組みや情報公開条例の職員への周知などが現状できておらず、対応が望まれる。 清掃は、再委託先により計画的に実施されており、定時報告も実施しているが、指定管理者による点検(随時)が望まれる。
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。	C	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。	A	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。	B	C		
10)適正な会計事務が執行されているか。	A	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	4.2	イベント参加受付に関するチェックフローや苦情・要望処理状況についての累積記録など、模範的な対応が実施されており、高く評価できる。 イベントについては、ホームページなどで広く周知している。イベント開催時にも、受付から原状回復までのチェックリストとしてのフローを作成している。 利用者アンケートは実施していないが、イベント開催時に出店者等から要望・意見を口頭でヒアリングしている。
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。	A	B		
4)利用者アンケート等を実施しているか。	B	B		
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	4.5	社団法人の活動についての年間目標や、指定管理事業における行動目標などを設定し、月一回の理事会や、週一回の職員ミーティングなどで、効果的な進捗管理が行われている点は、高く評価できる。またイベント等の案内チラシ印刷を見直して大幅な経費節減を達成した。 自主事業については、事業計画書通りに実行できているが、指定管理事業と自主事業の明確な区分が必要である。
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。	B	B		
4)自主事業を適切に実施しているか。	A	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。	A	A		
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	A		

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	A	B	4.0	施設の収支は、黒字となっている。 財務諸表からみて事業継続の安全性についても問題はない。
2)団体の収支決算状況	A	B		

個別項目【海老名市海老名駅西口特定公共施設】

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	イベント毎にスタッフに配布する運営マニュアルは、必要項目を網羅している。また、イベント時にはその規模に応じて警備の人員増を行っている。 再委託先の警備会社において、迷惑行為や犯罪に対する対応をマニュアル化し、実行しているが、指定管理者としてその内容の把握が求められる。
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 賑わい創出のための取組み				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 地域のニーズに合った取組みが行われているか。	A	A	4.3	社団法人の会員である地区の地権者や企業の意見を積極的にくみ上げている。また、近傍の中央図書館や相模三川公園とイベント共催等で連携し、幅広い取組みを行っている。 月1回の理事会や週1回の職員ミーティングで意見交換や情報共有を行い、改善事項や新たな取組みについて積極的に話し合われている。
2) バランスの良い取組みが行われているか。	A	B		
3) 新たな取組みを実施しているか。	A	B		

8 複数施設一体管理の効果				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 一体管理に高い効果が出ているか。	A	B	4.0	イベント開催時にプロムナードを一部閉鎖する際に、自家用車などの駐車にタクシー乗降場を利用する等、一体管理による効率的な運営が行われている。

注：達成度指数については、第三者評価を基に算出

総評				
<p>エリアマネジメントを目的に設置された法人の特性を生かし、周辺事業者等の要望を取り入れ、周辺のにぎわい創出へ大きく貢献していると見られる。また市の主催するイベントに対しても積極的に協力をしている。業務についても企画提案件数などを目標管理し、会議等で PDCA サイクルを回すマネジメントができていないことは高く評価できる。また、イベント等の業務手順はチェックリスト化するなど、アルバイト等においても、支障なく業務が行えるよう工夫されている。</p> <p>一方、イベントについて指定管理事業と自主事業との区別が明確でないため、市と協議の上、明確化することが望まれる。また、業務委託を行っている施設の警備や清掃について、緊急時の対応など指定管理者として業務内容を把握することが求められる。</p>				