

## 小項目評価

### 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	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。	A	B	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、日常の情報共有や業務遂行を通じて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。
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。	A	B	イベントについては、仕様書以上に実施している。ただし、管理者においては団体の設置目的によるものか指定管理事業と自主事業の切り分けがあまり意識されていない部分が見られるので、市と協議の上、明確にして頂きたい。
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	市が主催する地域の名産品展の共催など積極的に協力している。
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	管理者では、防災マニュアルを整備していないが、再委託している警備会社ではマニュアルを整備している。管理者は、当該マニュアルを確認することが望まれる。地域の防災に関して、近隣商業施設と非常時における食料提供の協定を締結することを予定している。
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	月1回の理事会や週1回の職員ミーティングで共有している。先日の条例改正についてもその中で共有が行われている。

#### 【 指定管理者からのコメント 】

海老名市海老名駅西口特定公共施設設置条例の目的を実現するために、エリアマネジメントの観点でまちの管理運営を行う地権者主体の組織である当法人が、公共施設の管理業務を行うことで、まちの維持管理から運営までトータルにまちに携わることができ、公共施設管理者である行政にとっても、地権者等にとっても、良い結果となっています。

当法人が主催する扇町おもいで祭りは、今年は2回目、昨年は9,800名、今年は12,500名を集客して「賑わい」を実現できました。その他にも、きめ細かくイベントを企画・実施しており、指定管理者としての「賑わい」創出に貢献できています。

#### 【 特記事項 】

## 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	B	トイレについては、不適正使用(ゴミ放置、トイレトペーパーへの散水 など)があったため、市と協議の上、閉鎖時間を早めた。 清掃については、年間計画に則って遂行しており、毎日の定時報告も受けている。ただし、管理者による点検(随時)が望まれる。 修繕・美化については、満足いくレベルである。
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。	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) 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	職員の配置人数と資格・経験等については、仕様書・事業計画書の通り、運用されている。通常はシフトを組んで勤務しているが、イベント時は柔軟に対応している。
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。	C	B	緊急対応マニュアルは整備していないが、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。
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) 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)	B	B	備品台帳に記載されている備品は、適切に管理されている。 備品貸出は清掃企業への鍵位だが、台帳に記載されている。

### 【 指定管理者からのコメント 】

プロムナードに設置された14基のプランターには、季節の花が植えられて、指定管理者自ら夏場は毎日水あげを行っています。扇町内のテナントや企業に声をかけて、毎月美化デーを行い、扇町周辺のゴミ拾いやプランター植栽の植え替えを実施しています。  
当法人、リコー、ららぽーと海老名、トヨタレンタリース神奈川、横浜銀行の5社で年2回の扇町美観向上会議を実施して扇町の美観向上を目指しています。

### 【 特記事項 】

当該施設でのイベント開催に関して、「利用の手引き」、「ヘッドスタッフガイドライン」、スタッフへの運営マニュアル(イベント毎に作成)などが用意されている。

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	警備や巡回は仕様書通り実施されている。ただし、指定管理者で再委託している警備業務の詳細を把握できていない部分があるので、改善が望まれる。 清掃企業等へ鍵の貸与は、台帳に記載され、適切に管理されている。施設利用実態として利用者への鍵貸与はない。
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。	A	A	全職員による、他地域のまちづくり組織の視察を毎年実施しており、その報告書も作成している。
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	環境保全の取組み方針は作成していないが、美化については、「扇町地区景観協議会」とも連携して進めている。仕様書に記載の通り、市の環境配慮マニュアルに準じた取組みが求められる。
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	個人情報保護マニュアル等が整備されており、個人情報の鍵付きのキャビネットでの保管など、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。	B	C	情報公開についてのマニュアルは整備されていない。 情報公開の被請求実績はゼロであるが、条例の内容について、職員に周知することが望まれる。
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。	A	B	会計処理の流れは明確であり、要所でダブルチェックされている。なお、原則現金は事務所に置かない方針である。 指定管理に関する経費等は別口座で管理されており、帳簿類も明確に区分されている。

【 指定管理者からのコメント 】

香川丸亀商店街や長野県飯田まちづくりカンパニー、千葉県柏の葉・柏田中・KAO の会、神奈川県緑園都市、札幌、神戸などの「まちづくり組織」へ視察に行き、指定管理やエリアマネジメントの行い方について勉強し、情報交換を行っています。  
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ます。

【 特記事項 】

全職員によるまちづくり組織視察時の交通費は、自己負担としている。

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。	B	B	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。イベント参加に関しては、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。
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	施設の特性上、施設設計段階から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。	A	B	事務室壁面に掲示された事務局マニュアルに従って、適切な電話対応が行われている。 施設の性質上、一般市民が受付に来ることはあまりない。
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。	B	B	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に要望・意見を口頭でヒアリングしている。
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	苦情・要望については、発生から対応、再発防止策までを平成28年10月から累積して一覧表として整理している。

<p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>接遇ガイドラインを作成していて、施設職員が接遇マニュアル(掲示された事務局マニュアル)を熟知しています。 独自に工夫された事務局マニュアルとToDoチェックリスト(掲示)に従い、電話での対応では会社名を明確に名乗り、ビジネスマナーにのっとった言葉使いができています。</p>	<p>【 特記事項 】</p> <p>イベント参加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いる。</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) 管理運営経費の縮減を図っているか。	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	イベント等の案内チラシの印刷について、カラーから2色印刷への変更とページ数減により大幅に経費を節減できている。
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	月1回の理事会や週1回の職員ミーティングで議論している。
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。	B	B	管理者ウェブサイトですぐイベント情報等を公開している。また、フェイスブックを週1回更新している。社団法人で発行している情報誌「そらかぜ」でもイベント情報等を周知している。
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。	A	B	事業計画書通りにイベント等の事業は実施されている。ただ、仕様書に「賑わいづくりの取組み」と記載されているため、指定管理者が自主事業としているイベント開催についても、指定管理事業に含まれると考えられる。指定管理事業と自主事業の明確化を市と協議の上、検討頂きたい。
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。	A	A	社団法人としての活動について年間目標を設定している。指定管理に係る目標に関しては一部未達成のものがあるが、年度末に振り返りを行い、改善点を整理している。企画提案件数など、行動目標設定から進捗管理までのマネジメントを実施できている点は高く評価できる。
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	A	重要度と緊急度で色分けして壁に掲示しているToDoリストで、管理運営状況等の進捗度合いをチェックしており、随時改善している。

<p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>消耗品費の低減目標を前年比 30%ダウンとしていて、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ます。</p> <p>自主事業実施計画(様式C)での提案内容の通り、年間の自主事業実施回数が、同様レベル以上になっています。またその他のイベントも実施していて、積極的に賑わい創出を行っています。</p> <p>動員規模など自主事業の実施内容が、当初の提案内容と同様レベル以上です。</p>	<p>【 特記事項 】</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。	A	B	平成 29 年度の収支決算は、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>	A	B	<p>当期経常増減額は、減少傾向ではあるも のの黒字を確保している。</p> <p>自己資本比率についても減少傾向では あるものの 70%以上となっている。</p> <p>流動比率は増加傾向にあり、ここ2年は 100%以上となっている。</p> <p>以上のことから事業継続の安全性に問題 はない。</p>

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

**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	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。	<p>イベント時に利用者の通行制限などが適切に行われている。</p> <p>-----</p> <p>イベント時の利用方法などを正しく利用者に指導できるよう、マニュアルや手順書などが整備されている。</p>	A	A	<p>イベント毎にスタッフに配布する運営マニュアルを作成している。当該マニュアルには、会場レイアウト、プログラムから運営体制・緊急時連絡先、設営・撤去スケジュールや「救護/事件・事故/クレーム対応」まで網羅されている。</p> <p>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。</p>
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>-----</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>-----</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>-----</p> <p>違反車両等の監視が仕様書に定められた通り実施されている。</p> <p>-----</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>管理者ではマニュアル等は整備していないが、再委託している警備会社でマニュアルを整備している。警備状況については、日報及び2週間に1度定時報告を受けている。ただし、警備会社のマニュアルや対応方針については確認し管理者内で共有することが望まれる。</p> <p>駐車違反(道路ではないので条例違反)については、常習者のナンバーを控えることにしている。平成 29 年度も新たに防犯カメラ2台設置等、計画的に進んでいる。また、警察の要望に応じて防犯カメラの映像を随時提出しており、犯罪抑止に役立っている。</p>

<p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>「扇町おもいで祭りスタッフマニュアル」など、イベント時の利用方法などを正しく利用者に指導できるよう、マニュアルや手順書などが整備され、ボランティアに携帯させて、来場者からの問い合わせに即応できるようにしています。</p> <p>海老名駅西口中心広場とプロムナードに21台の防犯カメラ等が設置され、犯罪の抑止に役立っています。また、警察などからの画像の提供依頼に対応できています。</p>	<p>【 特記事項 】</p>
--	-----------------

7 賑わい創出のための取組み				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 地域のニーズに合った取組みが行われているか。	地域のニーズを理解するための取組みを行っている。 施設周辺との連携を高めるための取組みを行っている。 イベントなどの来場者数が事業計画書で提案したものと同等かそれ以上である。	A	A	社団法人の設立目的が再開発に伴う新たなまちづくりであり、会員である地区の地権者や企業の意見をくみ上げている。市立中央図書館や県立相模三川公園の管理者と連携して、イベント共催等を実施している。管理者の来場者計測結果では、提案以上となっている。
2) バランスの良い取組みが行われているか。	事業内容は「職・住・遊・商」の機能をバランス良く確保された賑わいのあるまちの実現に貢献するものである。	A	B	8つの部会を設けて、社団法人としての目的達成に努めている。年間の事業計画において数値目標を設定し、進捗を管理している。
3) 新たな取組みを実施しているか。	新たな取組みを実施している。 新たな取組みを企画するための、会議など意見交換の機会を定期的に設けている。	A	B	活動の成果指標として新規提案数や企画提案数を用いその達成に努めている。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っている。

<p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>部会毎に各ステークホルダーへのヒアリングを行い地域のニーズを理解するための取組みを行っている。公共施設の設置に関しては分析を実施しています。相模三川公園、海老名市立中央図書館、扇町内のテナントなどと施設周辺との連携を高めるための取組みを行っています。</p> <p>自主事業実施計画(様式C)での提案内容の通り、イベントなどの来場者数が事業計画書で提案した数値を大きく向上している。そのための工夫として、イベントのチラシを市内13の小学校のクラス別に封筒にチラシを入れて配布しています。</p> <p>夏イベントのプロジェクトメンバーには、テナントや他団体の代表者に入っていただき、意見を収集し20回実施した企画会議で協議してきました。</p>	<p>【 特記事項 】</p> <p>「職・住・遊・商」の機能の推進における問題は「住」の参加率が低迷していることである。この解決は当法人のみでできることではなく、住民参加を誘導する仕組みづくりを行政と連携して模索する必要がある。</p>
---	---

8 複数施設一体管理の効果				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 一体管理に高い効果が出ているか。	一体管理による効率的な維持管理が行われている。 イベント等の賑わい創出に複数施設を活用できている。	A	B	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。

<p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>海老名駅西口中心広場及びプロムナード、バス・タクシー乗降場の一体管理による効率的な維持管理が行われている。</p>	<p>【 特記事項 】</p>
--	-----------------