

# 令和元年度 第三者評価報告書

【海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設】

## 目次

1. 施設概要.....	1
2. 大項目評価.....	4
3. 小項目評価.....	8
添付資料:海老名市指定管理者第三者評価実施要領.....	20

令和元年 12 月

評価機関 総合システム研究所株式会社

## 1. 施設概要

施設名	海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設
所在地	海老名市社家4032番地の1 他
指定管理者	相鉄・コナミスポーツ・日比谷花壇共同企業体
供用開始	海老名運動公園:平成4年4月1日
指定管理者 制度開始	海老名運動公園:平成18年4月1日

### 【機能】

名称	施設	施設概要
海老名運動公園	総合体育館	(構造・階数) 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地上3階地下1階 (敷地面積) 15,199,63 m <sup>2</sup> (延床面積) 6,064,31 m <sup>2</sup> (設備) 大体育室、小体育室、多目的室、会議室、トレーニング室、観覧席、ジョギングコース、柔道場、剣道場、弓道場、その他
	陸上競技場	(構造・階数) 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造2階建 (建築面積) 803.38 m <sup>2</sup> (延床面積) 1,439,32 m <sup>2</sup> (設備) 管理棟、トラック、フィールド、その他
	屋内プール	(構造・階数) 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地上2階地下1階 (建築面積) 2,024,53 m <sup>2</sup> (延床面積) 2,521,32 m <sup>2</sup> (設備) 管理棟、プール棟、会議室、その他
	野球場	(構造・階数) 鉄筋コンクリート造2階建 (建築面積) 847,57 m <sup>2</sup> (延床面積) 2,142,08 m <sup>2</sup>

		(設備) グラウンド、会議室、その他
	庭球場	【クラブハウス】 (構造・階数) 鉄筋コンクリート造平屋建 (建築面積) 114,49 m <sup>2</sup> (延床面積) 100.00 m <sup>2</sup> (設備) レストコーナー、更衣室、シャワー室、その他 【テニスコート】 オムニコート6面、壁打コート2面、その他
	動物ふれあい施設	(設備) 馬房 29,12 m <sup>2</sup> 管理事務所 12,92 m <sup>2</sup> 作業場 272,34 m <sup>2</sup> 馬場(疎林広場) 1,438,49 m <sup>2</sup> 馬場(野外炉) 224,22 m <sup>2</sup>
北部公園	体育館	(構造・階数) 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地上3階建 (建築面積) 2,549,03 m <sup>2</sup> (延床面積) 4,705,90 m <sup>2</sup> (設備) プール、トレーニング室、多目的室、アリーナ、他
	庭球場	(設備) 砂入人工芝 3面
中野公園	公園施設	
	人口芝グラウンド	サッカーコート1面
下今泉庭球場	クラブハウス	(構造・階数) プレハブ平屋建 (設備) 更衣室、シャワー室、便所
	テニスコート	クレーコート4面
今泉庭球場	クラブハウス	(構造・階数) 軽量鉄骨造平屋建 (設備) 更衣室、シャワー室、便所
	テニスコート	砂入人工芝3面
中野多目的広場	多目的広場	ラグビー場1面、サッカー場1面



海老名運動公園総合体育館



海老名運動公園屋内プール



北部公園体育館



中野公園



今里庭球場



下今泉庭球場

## 2. 大項目評価

### 共通項目 【海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設】

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	<p>指定管理者は、施設の設置目的を十分理解し、施設効用を最大限発揮した自主事業の展開等のサービスの提供をしている。また、各種モニタリングの運用や研修の実施に基づく法令遵守により、公平・公正な施設利用を実現している。更に、市が主催・共催するイベントの開催に際しては、献身的に協力している。</p> <p>災害時における施設の役割については、2018 年度以降、共危機管理マニュアルを代表団体のマニュアルとし、共同企業体のマニュアルとして統一して運用している。</p>
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。	A	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	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	A	4.0	<p>施設の管理運営全般については、施設・設備、備品類の維持管理を適切に実施するとともに、2018 年度以降は関連するマニュアル類を構成団体内で統一したものにしている。更に個人情報保護、環境保全の取組みも計画的に実施されている。</p> <p>しかし、いくつかの点で課題を残す。一つは各種マニュアル類が代表団体で運用しているものの流用であり、施設に特化した、共同企業体としてのマニュアルではないこと、二つ目は、研修の実施と運用が各構成団体に委ねられており、職員の資質向上の取組みがとじて統一して行われていないこと等があげられる。</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。	A	C		
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	B		
4) 備品が適切に管理されているか。	A	B		
5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。	A	C		
6) 職員の資質向上に対する取組みが行われているか。	A	B		
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。	A	B		
8) 個人情報の適切な管理を実施しているか。	A	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。	A	B		
10) 適正な会計事務が執行されているか。	A	A		

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	<p>指定管理者の裁量で実施できる施設のバリアフリー化や、利用者満足を把握するアンケートをより実効性のあるものとするための工夫、利用者会議の開催等、一定の前進が見られる。</p> <p>今後は、共同企業体全体としての研修計画とその運用等、現行の研修制度の見直しを期待したい。また、利用者会議を更に実効性のあるものとするための運用の見直し等についても、更なる改善を期待したい。</p>
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。	A	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。	A	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	B	4.3	<p>経費削減については、各年次において削減の方向性や数値目標を設定し取り組んでいる。サービスの向上については、スポーツ振興、健康増進、園芸も含めた文化振興領域における旺盛な自主事業の展開も含めて、共同企業体各社の実績と経験やリソースを最大限投下する取組みとなっている。</p> <p>施設内外で実施されている旺盛な事業展開を更に多くの市民に知っていただき、足を運んでいただくためには、広報の充実が必須である。定期刊行物の発行も含めて、更なる改善を期待したい。また、管理運営全般に関して、統一されたマネジメントやモニタリングが行われていないなどの課題を残す。</p>
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	A	A		
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	A		
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	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。	A	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	A	B	4.5	施設の決算、構成団体の決算ともに堅調に推移していることが、各年度の決算数値及び各種経営分析指標により確認できる。
2) 団体の収支決算状況	A	A		

**個別項目 【海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設】**

6 スポーツ振興に関する取組				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) スポーツ振興普及事業、ふれあい事業を企画し実施しているか	A	A	4.7	共同企業体のそれぞれの強みを発揮し、旺盛な自主事業を展開することによりスポーツの普及、振興事業に大きく貢献している。また、地元体育協会との連携も進展していることが伺える。新たな取組みとして、トップアスリートを講師に招いての事業の実現があげられる。例えば、元ヤクルトスワローズの副島選手による野球教室の開催や横浜ビー・コルセアーズと共催する形でのスクール開催等がそれにあたる。
2) 主催事業を企画し実施しているか	B	A		
3) 共催事業を共同で企画し実施しているか	A	A		
4) 利用団体を対象とした各種講習会を企画し実施しているか	B	B		
5) 各種自主事業は適切な事業費で実施しているか	A	A		
6) 適切に広報活動を実施しているか	B	B		

7 グループ運営による効果の発揮とマネジメント				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) グループ運営による相乗効果が発揮されているか	A	A	4.0	共同企業体の構成団体は、それぞれの役割と責任に基づき、それぞれの実績と経験を最大限発揮して管理運営にあたっている。 しかし、管理運営全般に係るマニュアルの運用方法、研修制度の在り方などについては、共同企業体として統一されたマネジメントが運用されているとはいいいがたい面がある。
2) グループ運営による管理運営全般及び危機管理を一元的なマネジメントで実施しているか	B	C		

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) 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	4.3	施設が市の各方面(地域)に点在していることもあり、指定管理者はそれぞれの地域特性を十分把握した上で、地元自治会との連携や地域住民とのコミュニケーションの醸成を図っている。また、地元資源の発掘となるボランティアの育成やコミュニティアテンダントの配置などについても具体的な成果を実現している。
2) 周辺施設と連携し、施設の魅力を向上しているか	A	B		
3) 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	A	A		
4) 市との情報共有が適切に行われている。	A	B		

**総 評**

指定管理者は、施設の設置目的や施設特性を十分に理解し、共同企業体の実績と経験及び資源を最大限発揮し、適切な管理運営を実現している。特に、各種事業展開においては、各階層に対し多彩なプログラムを提供していることが、施設の特徴ともなっている。また、市の主催・共催事業についても、献身的に協力をしている。

しかし、各社が持つリソースや他の指定管理施設での実績に多くを委ね、管理運営全般が縦割りの仕組みとなっている。共同企業体が一堂に会する会議体はあるものの、管理運営全般に係る各種マニュアルの運用や研修制度の運用等、統一されたマネジメントが及ばない領域が見られる。また、プール監視員の配置人数については、2018 年度以降も事業計画書での提案と実際の配置人数の差があることから、現行人数が適切であったとしても、早急に市と調整することが必要である。



## 小項目評価

### 共通項目 【海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設】

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	指定管理者は、市民の平等利用、健康増進、利用の安全性・利便性を第一と考え、いつでも、だれもが気軽に利用できる施設づくりを行っている。
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。	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	指定管理者は、提案内容を基とし、その都度利用者のニーズに沿った事業展開を行うとともに、施設の設置目的や施設特性及び地域特性に合った事業を展開している。
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・協力している。	A	A	市主催事業・共催事業に関しては、全て継続して協力している。早朝 5 時からの出勤や、のぼり旗や協賛品の提供、受付業務の代行、運営サポート等、様々な形態で献身的に協力している。
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。	A	B	危機管理現業マニュアルについては、代表団体に運用しているマニュアルを当該施設の危機管理マニュアルとし、共同企業体で運用している。避難訓練は年 2 回実施している。また、北部公園においては、避難所に指定されているため、9 月 1 日防災の日には、地域住民と一体となった、避難所開設訓練を市主導のもと実施し参加している。各種マニュアルの運用については、統一したマニュアルを運用している点は確認できるが、当該施設に特化した共同企業体としてのマニュアル類の作成を期待したい。
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。	A	B	指定管理業務において必要な法令や条例について特定し、ファイル形式により書棚に保管し職員が参照できる仕組みとしている。研修も含めて、職員は適切に遵守している。

**【指定管理者からのコメント】**

基本的に提案書で記載した事項は実施済みではあり、実施している事業も利用者からは好評を得ている。

マニュアルについて協力業者間で統一されていないとの指摘を前回受けたため、基本的に代表企業のマニュアルを主とするよう整備した。また、市が主催・共催しているイベントについては、前回同様に早朝から深夜まで業務にあたることや、協賛金・協賛品などにて支援・協力を行っている。

**【特記事項】**

共同企業体のそれぞれの強みを発揮し、旺盛な自主事業を展開するとともに、市が主催・共催する各種イベントに対し献身的に協力している。また、2018年度より、当該施設の管理運営で運用するマニュアル(危機管理マニュアルも含めて)類は、代表団体に運用しているマニュアルに統一している。

## 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。	<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>	A	A	管理、設備、警備、清掃について、日常巡回点検や作業中に目視による点検を行い、危険個所の把握、安全性の確認を行うとともに、仕様書に記載されている点検業務については、実施予定日・実施日などを一覧表にし、漏れのないよう徹底している。また、発見された不具合箇所については所管課と相談の上、適切に対応している。
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。	<p>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)</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>	A	C	標準的な職員の配置人数に関しては、概ね提案通り配置されているが、プール監視員の配置に関しては、2018年度以降も事業計画書より少ない人数となっている。指定管理者(構成団体)は、現在の人数で運営や安全上問題はないとしているが、当初の事業計画と実際の配置人数の差について、市との間で確認をすることが必要である。1年未満の職員入替は、全体の4%程度であるとのことであった。
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>	A	B	代表団体の危機管理マニュアルに統一して運用し、構成団体の職員にも周知されている。防犯上問題が生じた場合の緊急連絡先等は、緊急時連絡網に明記されている。
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>	A	B	備品台帳に基づく備品類の棚卸しを実施している。また、貸出物品の管理については、ルール改正を行い、損傷した場合、早急に交換・購入できるよう対応している。(金額に応じて所管課に相談有とのこと)
5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。	<p>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。</p> <p>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。</p>	A	C	施設の警備・巡回を実施しているが、事業計画書の提案に基づいた、チェックシートを用いた運用にはなっていない。更衣室の巡回も実施はされているが、2時間ごとの実施とはなっていない。鍵の運用については、貸出簿や使用記録簿を活用し管理している。

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。	A	B	CSR 研修、安全衛生教育、警備員研修、設備研修、ビジネスマナー・CS 研修、個人情報保護研修、救命講習、ヒューマンスキルアップ研修などが実施されている。研修の内容・実施に関しては、共同企業体の各社に委ねられている。
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。	A	B	構成団体が認証を受けている ISO14001 及び市の環境マネジメントシステムに準拠した運用が行われていると判断できるが、施設における環境側面の特定や環境リスクの顕在化を防止する仕組みや施策が明確に打ち出されていない。 具体的な取組みとしては、環境保全の一貫としてゴミの分別、また利用者のゴミの持ち帰りの啓蒙などを全職員で行っている。
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などで保管するなど、適切な管理がなされている。	A	B	代表団体に運用している個人情報保護マニュアルを共同企業体のマニュアルと設定し、運用している。個人情報は、施錠可能なキャビネットなどで保管している。今後、施設に特化した共同企業体としての個人情報保護マニュアルの策定と運用を期待したい。
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。	A	B	指定管理者は、市の情報公開条例を適正に運用し情報公開に努めているが、管理運営業務の公共性に基づく共同企業体としての主体的な情報公開のための情報公開規程を策定していない。早期の策定による運用を期待したい。
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	A	経費の出納に関しては、全て伝票に基づいて行っている。 現金の取り扱いに関しては、各区分または、配置職員交代時に、2 名以上で確認を行っている。 指定管理に関する経費等の会計は、別口座にて行っている。

<p><b>【指定管理者からのコメント】</b>          前回指摘事項に挙げられていた備品台帳に関しては、昨年度所管課と全施設にて確認作業を行い統一した。          また、マニュアルについても協力業者間で統一がされていないとの指摘を受けたため、代表企業が所有しているマニュアルを主とするよう整備した。</p>	<p><b>【特記事項】</b>          管理運営全般において、概ね適切に運用されている。しかし、当該施設に特化した共同企業体としての各種マニュアル類の作成とその運用や、共同企業体全体としての研修計画に基づく研修の実施等、将来的に改善が必要な事項がいくつか見られる。また、プール監視員の配置人数の提案と実績の人数の差等については、2018 年度以降も改善が見られない。市との間で早急な確認が必要である。</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	神奈川県内の複数の公共施設が導入している予約システムに基づき運用している。指定管理者は、制約条件がある中で公正・公平な施設利用を実施している。
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	既存の施設はバリアフリーが推奨される以前に建設されたものであるため、適切なバリアフリーの施設環境とはなっていないが、不具合が生じている部分に関しては、例えば、屋内プールの浴槽への手摺の設置など、指定管理者の裁量で実施できる改善は順次実施している。
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	B	各構成団体でビジネスマナー・CS 研修を実施しているが、共同企業体の職員が一堂に会しての運用とはなっていない。また、接遇マニュアルは、代表団体が運用しているものを構成団体も含めて統一して運用している。現場での接遇に関しては、上記の研修や接遇マニュアルの運用により適切に行われている。
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	B	利用者アンケートについては、5段階評価に加えて、2018年度より良い点と悪い点を1つ挙げ、課題が明確になる仕組みとしている。また、アンケート結果に基づき利用者会議で課題を深掘りしているが、利用者会議に関しては、参加人数等の面で課題を残す。ご意見箱については、年間を通して運用をしている。
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。	A	A	前年度実施したアンケートを基に、経営会議や責任者会議で課題を明らかにし、改善可能な項目を抽出し改善を実施している。また、アンケート以外にメール等で頂いたご意見についても、1週間以内に全て回答し、改善ができるものは改善を行っている。

<p><b>【指定管理者からのコメント】</b>          既存の施設がバリアフリーに対応していないため、修繕費用の少ない事案については、指定管理者にて対応するようにしている。昨年度利用者アンケートを通じて利用者会議を実施した。          対応可能な案件については、適宜改善し対応している。</p>	<p><b>【特記事項】</b>          施設予約システムやバリアフリーへの対応等、いくつかの評価項目においては B 評価としているが、指定管理者にとっては制約条件となっていると判断できる項目もある。また、指定管理者の提案事項であるパークミーティングを利用者会議として開催するなど、前進も見られる。しかし、研修の実施形態や利用者会議の実効性のある運用という面で課題も残している点については、改善を期待したい。</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。	A	B	照明器具のLED化やモニタリングにより、水道光熱費の削減に力を入れている。また、委託業者を選定する際に、見積金額の精査に基づく業者との協議により、仕様の要求レベルを保持しながら、委託金額の削減に努めている。
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。	A	A	共同企業体各社において、それぞれの団体のリソースを施設の管理運営に最大限投入し、日々サービスの向上に努めるとともに、定期的開催される経営会議での意思決定により、サービス向上を実行している。また、主な協力業者となるハーモニセンターやシルバー人材センターとは、月1回の会議を実施し、サービス向上に努めている。
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	独自のホームページ、館内掲示、各種事業チラシ、タウンページなどを利用している。 初めて来館された方が分かりやすいよう、施設案内パンフレット等で情報を発信しているが、施設案内パンフレットのリニューアルは、現地確認時点では実現できていなかった。また、施設独自の定期刊行物の作成も実現できていない。
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	A	各構成団体の強みを最大限発揮した各種自主事業が展開されている。特に力を入れている新たな事業展開としては、体育館を利用した様々なエクササイズプログラムの実施、スポーツ以外にカブトムシ教室や文化事業なども実施している。
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。	A	B	選定時の事業計画書、年次事業計画書において各種数値目標が設定され、その実現に向けて運用が行われている。 電気料金を年間150万円削減するといった目標を設定しその実現に向けて取り組んでいる。
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。	A	B	指定管理者は、共同企業体全体として、また、構成団体ごとにモニタリングの仕組みを持ち、責任者会議や経営会議において予算管理も含めた進捗の管理を行い、必要に応じて改善策を講じている。

**【指定管理者からのコメント】**

費用削減に一番効果的な部分として、水道光熱費の節約があげられる。利用者が快適に運動のできる環境を整備した上で、可能な限り削減できるよう、こまめな温度管理や点灯消灯を実施している。

利用者が施設を使用する上での、料金や使用方法などをまとめたパンフレットは存在するが、施設の写真が載ったパンフレットなどが未整備であるため、今年度中の作成を目標に取り組んでいる。

**【特記事項】**

共同企業体のそれぞれの強みを発揮し、旺盛な自主事業を展開することにより、施設の機能を最大限発揮する運営となっている。また、事業計画書に基づく数値目標を達成すべく、経費の縮減や利用者数・施設稼働率の向上に努めている。更に、進捗管理を責任者会議、経営会議が担い、組織的なモニタリングが行われている。しかし、広報活動においては、独自ホームページや施設案内パンフレットの改善、施設独自の定期刊行物の発行等が手つかずの状況となっている。

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。	A	B	平成 29 年度は僅かに赤字決算となっているが、売上向上、経費節減に努めた結果、平成 30 年度は黒字決算に転じている。
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	A	共同企業体各社の収支決算状況について、決算書の数値により確認した。決算数値及び各種経営分析指標による数値により、堅調な経営基盤であることが確認できる。経常利益率については、7%~8%程度であり、代表団体が指標とする10%に届いていないが、赤字決済には陥っていない。自己資本比率に関しては、49.9%、流動比率が236.7%(共に平成30年度決算を参照)となっているため、事業継続に特に問題はないと判断できる。

<p><b>【指定管理者からのコメント】</b>            経常利益が7%~8%中盤を推移しており、会社の指標となる10%には届いていない。            人件費の値上がりや、消費税増税に伴う料金改定などはされていないこと、また水道光熱費の高騰などが大きな要因として挙げられる。現在、もっとも経費が掛かる水道光熱費については、契約先の変更などを実施し、損害の最小化に努めている。</p>	<p><b>【特記事項】</b>            指定管理者のコメントの通り、代表団体が指標としている経常利益率10%の実現のために奮闘することを期待したい。</p>
---	--



**個別項目 【海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設】**

6 スポーツ振興に関する取組				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) スポーツ振興普及事業、ふれあい事業を企画し実施しているか	<p>スポーツ振興普及事業、ふれあい事業のプログラムの拡充を図っている</p> <p>-----</p> <p>参加型イベントを開催している</p> <p>-----</p> <p>小動物とのふれあい事業などアニマルセラピー関連事業を実施している</p> <p>-----</p> <p>派遣によるふれあい事業を実施している</p>	A	A	2ヶ月に1回程度、スポーツ振興普及事業の見直しを図っている。ふれあい事業については、親子ポニー教室の実施、ハロウィンイベント、クリスマスイベントを実施している。参加型イベントとしては、新たにヘルシーフェスタや女神フェスタ、子供まつりなどを実施している。更に小動物とのふれあい事業についても、毎月第2、第4日曜日に継続実施している。派遣事業においても、年々拡充している。
2) 主催事業を企画し実施しているか	<p>事業を多様な参加形態(体験会、ワンコインプログラム、コース型教室など)で実施している</p> <p>-----</p> <p>トップアスリートを招いてのイベントを開催している</p> <p>-----</p> <p>健康相談室での健康アドバイスを実施している</p> <p>-----</p> <p>親子参加型教室、子ども・高齢者教室、カルチャー系教室など多彩な教室事業を実施している</p>	B	A	各種エクササイズプログラムの実施、また、プログラムに参加した方は、トレーニング室が区内無料といったサービスも実施している。トップアスリートを講師に招いての事業展開については、2019年4月に元ヤクルトスワローズの副島選手にお願いし、野球教室を開催している。また、横浜ビー・コルセアーズとの共催で、海老名運動公園総合体育館にてスクールを実施している。健康相談室に関しては、トレーニング室では常駐のトレーナーが、屋内プールではプールアドバイザーがトレーニング方法・練習方法の指導・助言を行っている。親子参加型教室として、トランポリン教室・水泳教室・体操教室を実施。子供向け教室として、水泳、走り方、体操、テニス、サッカーなどを実施している。特に高齢者教室という枠組みはないが、太極拳・ヨガ教室も含めて多くの高齢者が参加している。また、カルチャー教室として、ポニー教室、カブトムシ教室、絵画教室などを旺盛に展開している。
3) 共催事業を共同で企画し実施しているか	<p>海老名市スポーツ・レクリエーションフェスティバルなど各種事業の共催を継続している</p> <p>-----</p> <p>海老名市駅伝大会など各種団体が主催する事業運営への支援(協力)を継続している</p>	A	A	市主催事業・共催事業に関しては、2018年度以降も同様に全て継続して協力している。準備のための早朝5時からの出勤や、のぼり旗や協賛品の提供、受付業務の代行、運営サポート等、様々な形態で献身的に協力している。横浜DeNAベイスターズ(イースタンリーグ)、NBL・bjリーグの誘致については、制約条件があり2018年度以降は進展がない。

4) 利用団体を対象とした各種講習会を企画し実施しているか	指導者講習会を実施している ----- 指導者養成講習会を実施している ----- 心肺蘇生法・AED研修会を実施している ----- 安全講習会を実施している	B	B 指導者講習会の実施に関しては、海老名市体育協会の加盟団体が指導者講習の役割を担っているという現状認識のもと実施を見合わせているが、先にあげた元ヤクルトスワローズの福島選手の野球教室に少年野球チームのコーチや監督・顧問が参加したことにより、実態としては指導者講習会としての役割も担っている。また、神奈川県障がい者連合会と共同で、障がい者スポーツ指導講習会を実施し、海老名市内体育協会にも参加を促し、多くの会員が参加している。更に、昨年度から体育協会との共催で、海老名市総体開会式終了後に AED 講習会を実施し、施設職員・各種体育協会に救急法受講を促している。
5) 各種自主事業は適切な事業費で実施しているか	主催事業を適切な事業費で実施している ----- 共催事業を適切な事業費で実施している ----- 支援(協力事業)を適切な事業費で実施している	A	A 主催事業、共催事業、協力事業共に、それぞれの事業の実施計画に基づき、適切な予算設定と予算管理により行なわれている。
6) 適切に広報活動を実施しているか	独自のホームページにより利用者に施設情報を提供している ----- ホームページをリニューアルし各年代や各層に読みやすい内容となっている ----- 定期刊行物を発行している ----- 必要に応じてイベント開催などに際しプレスリリースを実施している	B	B イベント開催などに際して、事業チラシを作成し配布や館内掲示をするとともに、タウンニュースを活用し広報している。また、ホームページは各世代が読みやすいよう工夫し、一定程度の改善はみられるが十分とはいえず、更なる改善の余地を残している。更に定期刊行物は発行していない。

<p><b>【指定管理者からのコメント】</b>          ワンコインプログラムに関する自主事業については、種類も豊富となり利用者から好評を得ている。また、体育協会と連携し AED 講習会を年に 1 回実施している。          共催事業などについても、前回同様継続して開催している。          副島孔太による野球教室、ビー・コルセアーズと共催する形でバスケットボール教室の開催など、トップアスリートを招待した教室を開催している。</p>	<p><b>【特記事項】</b>          共同企業体のそれぞれの強みを発揮し、旺盛な自主事業を展開することによりスポーツの普及、振興事業に大きく貢献している。また、地元体育協会との連携も進展していることが伺える。新たな取り組みとしてトップアスリートを招いての事業の実現があげられる。例えば、指定管理者コメントの通り、元ヤクルトスワローズの副島選手による野球教室の開催や横浜ビー・コルセアーズと共催する形でのスクール開催等がそれにあたる。今後の継続的な開催を期待したい。広報活動については、独自ホームページや施設案内パンフレットの改善、施設独自の定期刊行物の発行などが不十分であったり、手つかずの状況となっており改善の余地を残している。</p>
--	--

## 7 グループ運営による効果の発揮とマネジメント

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) グループ運営による相乗効果が発揮されているか	グループ運営を構成する各団体のノウハウが発揮されている。 ----- グループ運営間の機関会議が定期的に行われ、グループ内で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。	A	A	代表団体の維持管理運営、構成団体の多様なプログラム(自主事業)展開、ノウハウを活かした植栽管理や自主事業の展開等が、施設の特性を十分に把握した上で相乗的に運用されている。
2) グループ運営による管理運営全般及び危機管理を一元的なマネジメントで実施しているか	当該施設で運用するマニュアル類を共同企業体として一元的に整備、運用している  安全対策の運用に係る組織体制の構築及び研修や訓練をグループ運営として一元的に実施している	B	C	管理運営全般に対して、代表団体のマニュアルを基に統一して運用していることは評価できるが、将来的には施設に特化した共同企業体としてのマニュアル類の整備が望まれる。また、各種研修の実施は、共同企業体全体としての運用となっておらず、各構成団体に委ねられている。少なくとも年次における研修計画の策定においては、共同企業体全体として統一した目的や成果、目標、プログラムを持つことが必要であり、それがあって始めて運用(研修の実施)を各団体に委ねることが可能となることから、改善を期待したい。また、プール監視員の配置に関して、2018年度以降についても配置人数に変化が見られない。指定管理者(構成団体)は、現在の人数で運営や安全上問題はないとしているが、当初の事業計画との乖離について、市との間で確認をすることが必要である。

<p><b>【指定管理者からのコメント】</b>          運営・維持管理については相鉄企業が、スポーツ教室やトレーニングやスイミングなどについてはコナミススポーツが、園内樹木や花壇の整備については日比谷花壇が、といったように各企業の特性を活かした運営を行っている。また定期的に各社の打合せを行い、円滑な運営を行っている。</p>	<p><b>【特記事項】</b>          共同企業体における各構成団体の強みを最大限発揮し、更にそれぞれのリソースを日常的な管理運営や各種事業展開に投入している。また危機管理においても危機管理マニュアルの一元的な運用などの改善が見受けられる。しかし、プール監視員の配置人数の提案と実績の人数の差等については、2018年度以降も改善が見られない。市との間で早急な確認が必要である。</p>
---	--

## 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) 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	フリーマーケットの開催、花とみどりのボランティア育成、コミュニティアテンダントの配置、施設外におけるスポーツ普及活動の展開、パークミーティングの開催など地域特性、施設特性を反映したサービスの提供を実施している	A	B	地域特性や施設特性、共同企業体のリソースを投下し、フリーマーケットの開催、花とみどりのボランティア育成、コミュニティアテンダントの配置、施設外におけるスポーツ普及活動を高いレベルで実施している。また、パークミーティングは、利用者会議として開催し、利用者の声を聴き、日々の業務運営に役立てている。利用者会議については、事前の広報や利用者団体への働きかけなど工夫が必要である。
2) 周辺施設と連携し、施設の魅力を向上しているか	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 ----- 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	A	B	市内業者と連携して、母親を対象としたネイルアートやスキンケア、マッサージ等、多様な癒しを安価で定期的に提供している。また、ハンドメイドを行っている市内の方々と連携したフリーマーケットを開催している。また、地域住民、PTA、自治会、近隣飲食店と協賛する形で、中野公園さくらまつりを開催している。
3) 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	関係機関との定期的なミーティングの開催などにより、地域資源を最大限活用した施設運営となっているか	A	A	広報等においては、中野自治会、社家自治会、上今泉自治会などの各自治会にて回覧板を回してもらう等の協力関係を構築している。またイベント開催においても、自治会と連携して実施し、地域住民との良好な関係を築いている。
4) 市との情報共有が適切に行われている。	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	A	B	毎月1回市担当者と経営会議を開催し、情報共有を行っている。

### 【指定管理者からのコメント】

前回指摘事項で挙げられた、パークミーティングの開催は利用者会議という名称に変更し実施済み。また、コミュニティアテンダントに関しても実施済みである。  
地域住民との連携として、中野自治会・社家自治会・上今泉自治会などの各自治会と連携を取り、イベント等を企画している。また、有馬図書館・文化会館・ピナスポなどと連携し、地域の活性化を図っている。

### 【特記事項】

公園領域及び施設外における事業が旺盛に展開され、事業を通じた地域や関係機関との関係の深まりを確認した。また、自治会とのコミュニケーションの醸成や市内業者と連携した事業展開等も進んでいる。更にボランティアの育成やコミュニティアテンダントの配置なども実現し、各種事業展開に広がりを見せていることは高く評価できる。

## 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(5施設)

名称	位置
海老名運動公園	海老名市社家 4032-1
北部公園	海老名市上今泉 6 丁目 14-1
中野公園	海老名市中野 1 丁目 2314-2
今里庭球場	海老名市今里 3 丁目 3-35
下今泉庭球場	海老名市下今泉 2 丁目 2-1

### (3)対象期間

平成 30 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、指定管理者が自ら 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) 第三者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達成度指数を算出し、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、評価の総括を行う。

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。
3.0～3.4	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。