

令和2年度 第三者評価報告書 【海老名中央公園地下駐車場】

目次

1. 施設概要	1
2. 大項目評価	2
3. 小項目評価	6
添付資料:海老名市指定管理者第三者評価実施要領	18

令和3年2月
評価機関 株式会社ブレインファーム

1. 施設概要

【施設の名称及び所在地】

施設名	海老名中央公園地下駐車場
所在地	海老名市中央一丁目5番1号
指定管理者	タイムズ24株式会社・タイムズサービス株式会社グループ

【収容台数等】

収容台数	197台
構造	鉄筋コンクリート造 地下2階建て
延床面積	9,687㎡
形式	自走式地下駐車場

【施設写真】



2. 大項目評価

共通項目 【海老名中央公園地下駐車場】

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	A	4.4	施設長や現場の管理者は、施設の設置目的、性質、管理状況、関係法令、条例遵守の考え方等にもとづき、総合的な観点から施設の目的を最大限に発揮できるような管理運営を実施している。管理運営は独自のガイドブックに基づきルールが定められ、内容に変更や通知があった場合には、随時更新を行い、施設に従事する職員に周知されている。
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。	B	B		
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。	A	A		

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	4.6	職員の配置は、仕様書及び事業計画書通りに配置され、シフト表及び勤怠データにより管理されている。配置人数は利用者の時間帯による増減に合わせて効率的に配置されている。 仕様書に基づき年内に行う保守点検については、「保守点検作業予定表」により管理され、実施後との報告書も保管されている。 利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みについては、場内での人身事故や物損、車両同士の事故等、事故別の対応についてまとめた「事故災害対応ガイドブック」を整備されており、その内容は職員に周知されている。その他備品の管理や施設の警備・巡回業務、個人情報の管理等の管理も適切である。
2)施設・設備の管理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	A		
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	A		
4)備品が適切に管理されているか。	A	A		
5)施設の警備・巡回が適切に行われているか。	A	A		
6)職員の資質向上に対する取り組みが行われているか。	B	B		
7)環境保全に対する取り組み方針、行動が適切になされているか。	B	B		
8)個人情報の適切な管理を実施しているか。	A	A		
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	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。			4.5	施設の現場職員による業務マニュアルが整備されており、接遇とともに設備の取扱いについての指針や具体的な手順が記載されている。またおもてなし・安心安全セルフチェックシートを用いて月に1回職員と面談をすることで管理者が求めるサービス水準にあるかを確認している。 アンケートの実施や目安箱を設置するとともに、社内覆面調査員による調査を行いサービス改善に取り組む等、利用者の満足度向上について高い意識が見られる。
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。	A	A		
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。	A	A		
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	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	4.3	広報活動については、施設独自のパンフレットはないが、管理者のWebサイトおよびスマートフォンアプリで利用料金や利用方法が確認可能となっている。 目標に基づくマネジメント数値の達成については、平成31年度の収支実績において、計画された収入に対して103.9%となり目標を達成している。また支出については、計画比で92.7%となっており、積極的な広報活動等により収入を増加させるとともに、管理経費の縮減の工夫も行われた結果だと考えられる。
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	A		
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。	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	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	4.0	平成31年度の施設の収支状況については、収入69,453,751円、支出62,479,986円となり、6,973,765円のプラスとなっている。 団体の収支決算状況については、代表企業、構成企業ともに経常利益率はプラスになっている。 代表企業、構成企業ともに自己資本比率は30%以上となっている。 代表企業、構成企業ともに流動比率は100%以上となっている。 このことから事業継続の安全性に問題はないと考えられる。
2) 団体の収支決算状況	A	B		

個別項目 【海老名中央公園地下駐車場】

6. 利用者へのサービス向上				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 利用申し込みや支払いをしやすくし、利便性を向上させているか。	A	A	5.0	利用申し込みや支払いについては、回数券販売やプリペイドカードの販売等、近隣商店やリピーターのニーズに応じた商品を販売している。また定期券についてもウェブサイトでの案内とともに、場内でも分かりやすく告知がなされている。 また障がい者スペースの設置はもとより、妊婦や駐車が苦手な方向けにハートスペース(間を広くとった駐車スペース)があり、様々な利用者に向けた工夫が見られる。
2) すべての利用者に対する適切な利用情報の提供が行われているか。	A	A		
3) 利用しやすい駐車スペースの工夫がなされているか。	A	A		
4) 利用者拡大のための取組みがなされているか。	B	A		

7. 利用者に対する安全・安心のための具体的な取り組み				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 施設利用者が増加する際の安全・安心についての取組みが行われているか。	A	A	4.5	施設利用者が増加する際の安全安心についての取組みについて、中央公園でのイベントは休日が多いため、その際満車にならないよう定期券の利用は平日限定としている。またイベント開催時は混雑を予測し、巡回を強化する等、安全対策を強化している。 事故災害対応ガイドブックの中に不審者・不審物についての対応マニュアルやフローが記載されており、迷惑行為・犯罪に対する対応が適切に取られている。
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		

8. 職員間での情報共有と市との定期的な会議の実施				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 職員間の情報共有を目的とした定期的な会議を行っているか。	B	B	4.3	日々の連絡ノートとともに市との定例会議の記録を施設内で回覧することで全職員に閲覧がなされている。また、職員の気づきや連絡事項については、連絡ノートに記入することで情報の共有を図っており、月1回の定期的なミーティングの記録も残されている。
2) 本施設で勤務するすべての職員(外部委託含む)に必要な情報が的確に届く体制ができているか。	B	B		
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	A	A		

総評

管理者は、施設の設置目的、性質、管理状況、関係法令、条例遵守の考え方に基づき、総合的な観点から施設の目的を最大限に発揮できるような管理運営を実施している。また管理者オリジナルのグループ理念や基本方針も施設の職員に浸透がされている。

利用者の安全確保のための取組みについては、仕様書に定められた施設・設備の管理点検を実施するとともに、職員の適正な配置や事故を未然に防ぐ警備・巡回の実施、事故が起こった時の対応マニュアルの完備等、管理者として施設を適切に管理すべきことがしっかりと守られている。特に施設設備の不具合箇所一覧表について月に1回更新されているところは、非常に高く評価できる。

また利用者の満足度を高める、接遇の実施やサービス向上のための自主事業の実施等、管理者による様々な工夫も見られた。

今後も市の施策や地域の状況を踏まえて、管理者が有する駐車場運営の経験や知見を活かすことで、当施設の魅力をさらに向上することが望まれる。

3. 小項目評価

共通項目 【海老名中央公園地下駐車場】

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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	A	A	施設長や現場の管理者は、施設の設置目的、性質、管理状況、関係法令、条例遵守の考え方等にもとづき、総合的な観点から施設の目的を最大限に発揮できるような管理運営を実施している。また管理者オリジナルのグループ理念や基本方針も施設の職員に浸透している。
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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	B	B	令和2年度の事業計画書に記載されている内容について、2項目は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で実施されていないが、その他の項目は適切に実施されている。また自主事業については、「タイムズタワー」の設置のみとなっているが、施設の利用促進やサービスの向上に役立っている。
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・協力をしている。	B	B	市からの支援要請は今までないが、中央公園でイベントが開催される際は施設の巡回を増やしたり、満車にはさせない対応を行うことで、公共施設として安全・安心な運営を心がけている。
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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	B	B	火災や地震、風水害等の災害別の防災マニュアルが管理室に整備され、職員はいつでもその内容を確認できるとともに、その内容を熟知している。また緊急時の連絡先は一覧にして管理室内のキャビネットに保管されており、職員は保管場所を把握している。避難訓練については、今年は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で実施されていないが、昨年までは定期的に行われている。
5) 関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	<p>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。</p> <p>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。</p>	A	A	管理者独自のガイドブックに基づき、施設管理のルールが定められている。ガイドブックの内容に変更や通知があった場合は、随時更新を行い、施設に従事する職員に周知されている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 設置目的を理解し基本方針となるグループ理念以外にもサービス指針に沿った管理運営を実施しています。【参考】設置目的: 駅周辺混雑緩和、交通利便性向上、路上駐車対策
基本方針(パーク24サービス指針): 「安全」で「安心」、「きれい」で「使いやすい」を追求し、お客様に快適を提供する。
パーク24グループ理念: 時代に応える、時代を先取る快適さを実現する。
- 2) 防犯カメラ設備更新
基本協定書仕様書に基づき、2019年12月に場内の防犯カメラの更新を実施しています。これにより夜間でも鮮明な映像録画が可能となりました。
平成31年度事業計画書内容は13項目中11項目実施。※継続サービス含
令和2年度事業計画内容2項目は新型コロナウイルス感染拡大の影響により未実施。
引き続き指定管理期間内に当初提案内容を履行するよう努めます。
自主事業については、タイムズタワーを設置し利用者様の利便性を高めています。
- 3) 市から協力要請がない為、実質的な支援協力はしていないが、条例に則り定期券を平日限定として満車にならないよう対策をしています。
- 4) 防災マニュアル整備され職員が熟知しています。また事業所内に避難マップやハザードマップ、緊急連絡表も施設へ整備し災害時に備えています。避難訓練は現在計画中です。
- 5) タイムズ独自の管理ルールに則ったガイドブックを整備し随時確認出来るようになっていました。またガイドブックの内容に変更及び追加があった場合は即時更新しています。

【特記事項】

- ・ 2019年12月に場内の防犯カメラを更新したことにより、より鮮明な映像録画ができるようになり、安全・安心な施設管理に役立っている。
- ・ 本社で作成された様々なマニュアル以外に、現場の責任者がオリジナルで業務マニュアルを作成されており、施設の設置目的やサービス内容に応じた適切な管理が行われている。
- ・ 場内掲示板には市からのお知らせを掲示している。また事前精算機付近に市の広報誌等を設置するスペースが設けられている。

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	<p>仕様書に基づき年内に行う保守点検については、「保守点検作業予定表」により管理され、実施後との報告書も保管されている。</p> <p>場内は清掃が行き届いており、ゴミや損傷は見当たらない。また、過去に生じた事故への対策も取られている(大雨によりエレベーターが浸水したことがあったため、大雨等浸水が心配される時には土嚢を積み予防している)。</p> <p>定期点検等で報告された不具合は「不具合箇所一覧表」により月1回更新され、適切に処理されている。</p>
2) 施設・設備の管理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	A	<p>職員の配置は、仕様書及び事業計画書通りに配置され、シフト表及び勤怠データにより管理されている。職員は主に早番、中番、遅番、夜間にてそれぞれ1～3名配置されるようになっており、配置人数は利用者の時間帯による増減に合わせて効率的に配置されている。また職員の入れ替えは少なく経験の長い職員により運営されている。</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>	A	A	<p>場内での人身事故や物損、車両同士の事故等、事故別の対応についてまとめた「事故災害対応ガイドブック」を整備されており、その内容は職員に周知されている。また他の駐車場の事故事例についても職員で共有されており、防犯上の問題が発生した際も職員が適切に対応できる体制が取られている。</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>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	A	<p>管理室にある、ホワイトボード、脇机、工具箱等の備品は全て適切に管理されている。備品台帳は項番、品名、品番で管理され、項番を記入した室内図とともに管理されており、どこに何があるか分かりやすくなっている。</p>
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	A	<p>鍵は鍵管理機で管理し、暗証番号を入れないと取り出せない仕様となっている。また鍵の持ち出しは管理簿に記入して管理するとともに、鍵管理機のジャーナルでも管理簿に間違いがないかの確認がされている。</p>

6) 職員の資質向上に対する取り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	B	職員の入社時には、駐車場運営、保守・集金、コンタクトセンター等の業務別に研修が実施されている。また研修終了後は、現場リーダーによる月に1度の面談を実施し、業務遂行のチェックを行うことで、職員一人一人の資質向上を図っている。
7) 環境保全に対する取り組み方針、行動が適切になされているか。	海老名市環境マネジメントプログラムに則り、環境保全に対する取り組み方針を取り決め、職員に周知している。 方針に則って、取り組みを実施している。	B	B	海老名市環境マネジメントプログラムに則り、施設内電灯を順次LED化に切り替えている。また施設の運営については、省エネルギー化の促進やグリーン購入に配慮した備品等の購買を心がけている。
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で保管するなど、適切な管理がなされている。	A	A	管理者のグループにおいては、「個人情報保護方針」の下にコンプライアンス・プログラムを制定し、社会環境や経営環境の変化等を念頭に置きつつ、個人情報の適正な保護に努めている。 収集した個人情報については、すべて鍵付きのキャビネットで適切に保管されている。また半年に1回自主点検チェックリストを用い、職員の個人情報の取扱いについて自主点検を実施している。
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	B	施設について情報公開を求められたことはないが、情報公開請求があった際は適切に公開できるよう、市と協議している。
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	経費については総勘定元帳へ記載され伝票起票に基づき適正に行われている。指定管理に関する経費等は別段口座で管理されていないが、市との協議の上、施設では現金を取り扱わないこと、本社の一括管理においても施設での経費が明確に区分でき、その方が効率的・効果的であることから適正な会計事務が執行されていると考える。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 評価の視点通りに対応し、また不具合箇所の修繕及び一部提案内容の費用として、管理経費内に年間修繕金額として4,000千円を予算計上し安全管理に努めています。
- 2) 直近のシフト表を当日用意します。また、海老名市実施の労働調査の結果を併せてご確認ください。
- 3) 独自の事故災害対応ガイドブックを整備し適切に対応できるよう指導しています。
- 4) 全てそろっており尚且つ常に整理整頓をして確認出来るようになっています。
- 5) 仕様書及び事業計画書通りに実施しています。また、施設鍵は金庫へ保管し重要鍵は鍵管理機を導入し適切に管理しています。
- 6) 資質向上を目的とした面談を管理責任者が行い、常に高い水準を保っています。
- 7) 前指定管理期間にて場内照明のLED化を実施。省エネルギー化や資源化率の向上に取組み、地球温暖化対策に配慮した運営を行っています。
- 8) 必ず保管キャビネットを施錠し適切な管理を行っています。また管理責任者により個人情報管理チェックシートを用いて定期的に不備がないか確認の実施をしています。
- 9) 指定管理業務について情報公開を求められたことはありませんが、情報公開請求があった時には市と協議のうえ適切に公開できるよう努めてまいります。
- 10) 経費については、すべて総勘定元帳へ記載されており伝票起票に基づき適正に行われております。また、指定管理に関する経費等は、各口座で処理され帳簿類も明確に区分されております。尚、現地では現金の取扱いが発生しない運用を行っております。

【特記事項】

- ・ 不具合箇所一覧表については月1回更新され、施設及び設備の適切な管理において非常に高い意識が見受けられる。
- ・ また日々の巡回について、職員が2人以上の時は基本的に1時間に1回、施設の巡回を行っている。
- ・ 鍵の持出時にはコイルタイプのキーチェーンを衣服に取り付け、そこに鍵を取り付けるといった、持出中の紛失を防ぐ工夫もなされている。

3. 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) 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。			
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。	A	A	年齢や障がいの有無等において、利用が制限されることはない。また高齢の利用者については、積極的なお声掛けの実施や精算サービスの補助を行っている。
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。	B	A	施設の現場職員による業務マニュアルが整備されており、接遇とともに設備の取扱いについての指針や具体的な手順が記載されている。またおもてなし・安心安全セルフチェックシートを用いて月に1回職員と面談をすることで管理者が求めるサービス水準にあるかを確認している。なお電話や受付での対応はビジネスマナーに基づいたものになっている。
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	A	事前精算機付近に目安箱を設置するとともに、利用者アンケートを年1回実施し、利用者意見の収集を行っている。
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	B	アンケートや目安箱で収集した意見や苦情については、市との会議において協議し、サービスの向上に役立てている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 駐車場のため施設利用申込みがないため、評価不可とさせていただきます。
- 2) ハートスペースを設置しサービス向上に努めています。また15分以内無料サービスを実施し、送迎車による駅周辺の混雑を緩和し市民の利用を促しています。
- 3) おもてなし・安心安全セルフチェックシートを導入するとともに、社内覆面調査員による調査及びフィードバックにより接遇の質を向上するよう努めています。
- 4) アンケートの実施及び現地目安箱を設置しています。内容は海老名市との定例会時に報告し内容を協議し的確に対応しています。
- 5) 利用者アンケートのフィードバックは海老名市に行っており、苦情には都度適切に改善策を講じています。

【特記事項】

- ・ 接遇の質の向上のため、社内覆面調査員による調査を行っており、その結果をフィードバックすることでさらなるサービスの向上を図っている。
- ・ 障がい者用スペースの他に、間を広くとった”ハートスペース”を各階に設置し、狭い車間では不安な方でも安心して利用できるようになっている。また、外国語の案内版も設置し、あらゆる人に利用してもらえるような工夫がなされている。

4. 運営の公平性				
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	場内の電灯のLED化やエアコン温度の設定を調整することで光熱費の削減に取り組んでいる。
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	市との定例会議において、新たな修繕の実施やサービスの検討等を話し合う場を持っている。
3) 積極的な広報活動が行われているか。	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	A	施設独自のパンフレットはないが、管理者のWebサイトおよびスマートフォンアプリで利用料金や利用方法が確認可能となっている。また、海老名市のウェブサイトリンクを掲載し上記サイトにつながるようになっている。
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	事業計画書の提案内容どおり、「タイムズタワー」の運用を行っている。
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	A	平成31年度の収支実績において、計画された収入に対して103.9%となり目標を達成している。また支出については、計画費で92.7%となっており、支出についても目標を達成している。
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。	B	B	市との定例会議の中で施設の管理状況や目標の進捗度合いをチェックする体制ができており、サービス改善についての話し合いも行われている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 人件費、管理経費で費用が増額となる中、その他経費を昨年度までに2割程度削減し、支出全体では昨年度までと同水準で抑えるよう費用削減に取り組んでおります。
- 2) 定例会時に都度協議しており、検討を基に協議及び実施ができる体制となっています。
- 3) 海老名市のHPから弊社当該駐車場案内ページにリンクを設定、駐車場情報のほかエリアクーポン(たのしい街)を掲載しています。また現地に看板及びパンフレットを設置し幅広く広報活動を行っております。
- 4) 提案内容に沿って自主事業「タイムズタワー」を運用しております。
- 5) 過去の運営実績を鑑み目標を作成し、事業計画を策定しています。H31年度は収支ともに計画を達成しています。
- 6) 海老名市との定例会にて月次報告を行っており相互チェック及び改善が出来る体制となっております。

【特記事項】

- ・施設のウェブページやアプリでは、駐車場の空き状況が確認できるようになっている他、料金のシミュレーションやその他のサービスについての詳しい情報発信がなされている。

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31年度の収支状況については、収入69,453,751円、支出62,479,986円となり、6,973,765円のプラスとなっている。
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%以上となり、事業継続の安全性に不安がない。</p>	A	B	<p>代表企業、構成企業ともに経常利益率はプラスになっている。</p> <p>代表企業、構成企業ともに自己資本比率は30%以上となっている。</p> <p>代表企業、構成企業ともに流動比率は100%以上となっている。</p> <p>こ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】

- 1) 平成31年度収支状況は、+6,973,765円で計画値を達成しております。
令和2年度については新型コロナウイルス感染症拡大の影響で大幅に収支が計画未達になることが想定されます。
- 2) (代表企業)タイムズ24、(構成企業)タイムズサービスの直近決算期における財務状況は下記となり、評価基準を満たしており、事業継続の安定性に不安はないものと考えます。
経常利益率は、代表企業 10.2%、構成企業 4.3%
自己資本比率は、代表企業 43.1%、構成企業 46.8%
流動比率は、代表企業 154.0%、構成企業 177.4%

【特記事項】

個別項目 【海老名中央公園地下駐車場】

6. 利用者へのサービス向上策				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 利用申し込みや支払いをやすくし、利便性を向上させているか。	回数駐車券・定期駐車券等の申し込みや利用料金の支払いについて、利用者の利便性を考えた上で見直しや改善を実施している。	A	A	回数券販売やプリペイドカードの販売等、近隣商店やリピーターのニーズに応じた商品を販売している。また定期券についてもウェブサイトでの案内とともに、場内でも分かりやすく告知がなされている。
2) すべての利用者に対する適切な利用情報の提供が行われているか。	情報提供にあたって分かりやすい言葉遣いや文字のサイズを大きくしたりする工夫を行っている。 ウェブサイトや広報誌などにより、積極的に広報・PR活動を実施している。	A	A	施設内や外に設置された利用者向けのサインは文字が大きく見やすいものとなっている。多言語の案内板もあり、すべての利用者に分かりやすい案内がされている。
3) 利用しやすい駐車スペースの工夫がなされているか。	障がい者の方や高齢者等が駐車するためのスペースについて利用の工夫がある。	A	A	障がい者スペースの設置はもとより、妊婦や駐車が苦手な方向けにハートスペース(間を広くとった駐車スペース)があり、様々な利用者に向けた工夫が見られる。
4) 利用者拡大のための取組みがなされているか。	利用者拡大に向けて、指定管理者独自の取組みや工夫がみられる。	B	A	市と協議の上、通常の駐車場利用者とは別にカーシェアリング利用者のための車両を2台配備している。

【指定管理者からのコメント】

- 回数券・プリペイドカードはタイムズチケットセンターにて一括して対応していることにより分りやすい購入先となっています。定期券においても募集期間内に場内に告知を設置して申込み方法を分りやすくしています。また、駐車場料金支払いにおいて決済の多様化に取り組んでおり、高額紙幣の他にクレジットカードや交通系ICカードの決済に対応し利便性を向上させています。
- ユニバーサルサインを導入し分りやすい案内を採用しています。
海老名市のHPと弊社当該駐車場案内ページにリンクを設定、駐車場情報のほかエリアクーポン(たのしい街)を掲載しています。また現地に看板及びパンフレットを設置し幅広く広報活動を行っております。
- 障がい者スペースの確保に併せハートスペースの設置により妊婦や駐車が苦手な女性の方でも安心して駐車場を利用していただいています。
- 常時利用状況を分析して運営上の課題を解決する為、海老名市と協議を行っております。具体的には、場内にカーシェアリング車両を2台配備しており、利用者拡大のみならず、地域観光や経済発展に寄与しています。

【特記事項】

- 駐車場の料金支払いについては、クレジットカードや交通系ICカードでの支払いを可能にする他、高額紙幣での利用も可とし、利便性を向上させている。
- カーシェアリングは、管理者が運営する近隣の駐車場と比べて当施設の利用率が高いため、管理者側で台数の増加を検討中である。

7. 利用者に対する安全・安心のための具体的な取組み				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 施設利用者が増加する際の安全・安心についての取組みが行われているか。	海老名中央公園で大規模イベントが開催される時等、利用者が増加することが想定される場合に安全対策を強化するなどの措置が取られている。	A	A	中央公園でのイベントは休日が多いため、その際満車にならないよう定期券の利用は平日限定としている。またイベント開催時は混雑を予測し、巡回を強化する等、安全対策を強化している。
2) 迷惑行為・犯罪に対する対応が適切に取られているか。	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。 防犯カメラ等が設置され、犯罪の抑止に役立っている。	B	B	事故災害対応ガイドブックの中に不審者・不審物についての対応マニュアルやフローが記載されており、全職員に周知されている。場内の迷惑行為・犯罪等の予防策については、場内の定期的な巡回および防犯カメラの映像を確認しながら、注意喚起のための館内放送を実施している。また利用者には常に声掛けを行うことで犯罪の抑止に努めている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 条例に則り定期券を平日限定として、満車にならないよう対策をしています。
また、大規模イベント時は場内巡回を強化するなどして安全対策を実施しています。
- 2) 2019年12月に場内の防犯カメラの更新を実施しています。これにより夜間でも鮮明な映像録画が可能となり
犯罪・迷惑行為の抑止になっています。

【特記事項】

- ・ 防犯カメラは場内だけではなく、当施設のエレベーター乗り場にも設置されている。

8. 職員間での情報共有と市との定期的な会議の実施				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 職員間の情報共有を目的とした定期的な会議を行っているか。	定期的な職員の会議記録と議事録がある。	B	B	職員の気づきや連絡事項については、連絡ノートに記入することで情報の共有を図っている。また月1回の定期的なミーティングの記録も残されている。
2) 本施設で勤務するすべての職員(外部委託含む)に必要な情報が的確に届く体制ができているか。	施設長をはじめ、臨時の職員まで会議録などの情報共有が適切にされている。	B	B	日々の連絡ノートとともに市との定例会議の記録は施設内で閲覧することで全職員に閲覧されている。
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	市と指定管理者で決められた経営会議に出席し、市からの情報提供や協力依頼などを受けている。	A	A	月1回の市との定例会議に出席し、市からの情報提供や協力依頼を受けている。また随時電話やメールを使った情報共有もされている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 毎月定例会議を実施し、その都度議事録を共有しております。
- 2) 会議録だけではなく管理責任者から現場責任者へ口頭でも説明しており、月次報告書類なども共有しています。
- 3) 定例会だけではなく随時、電話やメールを用いて相互に情報の共有をして定例会以外でも必要があれば都度協議する場を設けています。

【特記事項】

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

名称
海老名中央公園地下駐車場
海老名市有料自転車等駐車場
海老名市立中央図書館・有馬図書館・海老名市門沢橋コミュニティセンター
海老名市立えびな市民活動センター

(3)対象期間

平成31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、指定管理者自らが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)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、評価の統括を行う。

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。
3.0~4.4	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。