

令和2年度 第三者評価報告書 【海老名市有料自転車等駐車場】

目次

1. 施設概要	1
2. 大項目評価	3
3. 小項目評価	7
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】

番号	名称	所在地	指定管理者
①	海老名駅東口立体有料自転車駐車場	海老名市中央一丁目 299番地4	太平ビルサービス 株式会社
②	海老名駅東口第2有料自転車駐車場	海老名市中央三丁目 1491番地1先	
③	海老名駅東口第3有料自転車駐車場	海老名市中央一丁目 1148番地	
④	海老名駅西口第1有料自転車駐車場	海老名市 扇町1076番地1	
⑤	海老名駅西口第2有料自転車・原動機付 自転車駐車場	海老名市扇町 115番	
⑥	海老名駅西口第3有料自転車・原動機付 自転車駐車場	海老名市 上郷762番地	
⑦	海老名駅西口第4有料自転車・原動機付 自転車駐車場	海老名市めぐみ町 1154番地	

【収容台数等】

番号	名称	収容台数	構造
①	海老名駅東口立体有料自転車駐車場	自転車700台	機械式
②	海老名駅東口第2有料自転車駐車場	自転車1,032台	平置式
③	海老名駅東口第3有料自転車駐車場	自転車586台	2段式ラック
④	海老名駅西口第1有料自転車駐車場	自転車546台	平置式
⑤	海老名駅西口第2有料自転車・原動機付 自転車駐車場	自転車415台	2段式ラック
⑥	海老名駅西口第3有料自転車・原動機付 自転車駐車場	自転車310台 原付150台	平置式
⑦	海老名駅西口第4有料自転車・原動機付 自転車駐車場	自転車154台 原付239台	平置式

【施設写真】

＜東口立体有料自転車駐車場＞



＜東口第2有料自転車駐車場＞



＜西口第1有料自転車駐車場＞



＜東口第3有料自転車駐車場＞



＜西口第2有料自転車・原動機付自転車駐車場＞



＜西口第4有料自転車・原動機付自転車駐車場＞



＜西口第3有料自転車・原動機付自転車駐車場＞



2. 大項目評価

共通項目 【海老名市有料自転車等駐車場】

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	当施設の運営にあたっては、関係法令を遵守するとともに、自転車等駐車場の機能を十分に活かして効果的かつ効率的に運営するといった基本方針が示されている。サービスの提供については、事業計画書で示された指定管理事業の内容と同等レベルになっており、自主事業についても利用者ニーズや世の中の動きに合わせたものとなっている。
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。	B	A		
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。	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	A	4.5	施設内設備の点検・修繕及び美化については、実施計画に沿って行われており、管理棟内や、駐輪場内において目に見える損傷はなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 職員の配置については、タイムテーブルを用いて勤務表が作られ職員が適切に配置されている。 利用者の安全・安心を確保するための取り組みとしては、防災マニュアルの整備や施設の巡回業務の実施が適切になされている。
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。	B	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	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。	A	A		
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。	C	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。	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。	A	B	4.6	施設職員に対しては年1回行われるマナー研修において、接遇についての考え方や具体的な対応方法を学ばせている。利用者アンケートは年に1回定期的に行っており、利用者への手渡しや自転車への配布等を行うことで回収率が高くなっている。それゆえに多くの意見が収集できている。また利用者アンケートの結果についても十分な協議が出来ており、利用者満足度の向上についての積極的な取り組み姿勢が見られる。
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	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	A		
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。	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。	B	B	4.2	施設の自主事業として「マンスリーサイクル」の貸し出しや海老名駅西口第3有料自転車・原動機付自転車駐車場にて原付二種自動車二輪車の月極駐車、合羽の販売、災害時等の緊急時飲料提供機能付き自動販売機の設置等を行っており、管理者独自のアイデアや利用者のニーズを反映した取り組みが行われている。また利用者へのサービス水準が低下しない範囲で、各施設に配置する人数を時間帯に合わせて調整する等、独自の工夫も見られる。
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	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。	B	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。	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	B	B	4.0	施設の収支については、令和元年度の実績において、収入が支出を上回っており赤字決算には陥っていない。団体の収支決算状況については、経常利益率はプラスとなっており、赤字決算となっていない。自己資本比率は30%以上となっており、借入金に依存した資本構造ではない。流動比率は100%以上となっており、事業継続の安全性に不安はない。上記のことから、団体の収支決算状況について問題はない。
2) 団体の収支決算状況	A	B		

個別項目 【海老名市有料自転車等駐車場】

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。	B	B	4.3	施設の掲示板においてポスター等を掲示する際は目立つ文字を使用し、利用者に分かりやすい情報提供を行う等、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他、利用者へのサービス向上の施策としてチャイルドシート付の自転車やファットバイク等の特殊な自転車が駐車しやすいスペースを設けている。今後は時代のニーズに合わせて交通系ICカード等の適用をぜひ検討していただきたい。
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。	B	B		
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。	A	B		

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) 自転車の利用に対する総合的な啓発活動がなされている。	B	B	4.0	自転車の利用に対する総合的な啓発活動については、ワイヤー錠を無償で提供するキャンペーンを行う等、利用者に対する自転車のマナー向上や犯罪防止の取組を行っている。 また迷惑行為・犯罪に対する対応については、注意喚起としてのポスターの掲示やカラーコーンの設置、24時間稼働の防犯カメラを配備する等の予防策を施している。
2) 迷惑行為・犯罪に対する対応が適切に取られているか。	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	日々の情報の共有については、業務日誌を用いて、1日の利用料金や出勤者、利用台数の確認を行うとともに、連絡帳を用いて職員間の申し送り事項を確認している。また職員との定期的な会議については、業務員連絡会議が開かれており、議事録もきちんと管理出来ている。
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。	A	A		
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	A	B		

総評

当施設の運営方針については、管理者側において独自に作られたものが、各施設の管理棟での掲示や職員向けの定期的な研修で読み合わせをすることで、内容の浸透が適切に行われている。

施設の管理運営については、仕様書等に基づいた設備保守、清掃等を実施するとともに、年初に計画された事業内容がそれぞれ計画通りに行われており、事業計画から実施へのプロセスがきちんと管理出来ていると言える。また自転車のマナーや事故防止のため、自転車の鍵をかけない利用者に対して、ワイヤー錠を無償で提供するキャンペーンを行う等、管理者自身によるアイデアで、当施設の安全安心な利用の実現に取り組んでいることは非常に高く評価できる。

なお、管理者が作成した当施設のウェブサイトにおいて、検索者が分かりづらい見出しとなっているので、改善が望まれる。

3. 小項目評価

共通項目 【海老名市有料自転車等駐車場】

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	管理者は施設の設置目的を十分理解しており、事業計画書等において、施設の管理運営における基本方針を作成している。方針については、各施設の管理棟に掲げている他、毎年行う職員向けの定期的な研修においても読み合わせを行い内容の浸透を図っている。
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。	<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	A	年度の事業報告書において、前年度の事業報告が行われており、計画された内容と一致している。自主事業の内容については道路交通法の改正により自転車に傘を立てることが禁止になったことで、レインコートを施設内で販売する等、世の中の動きや利用者のニーズに合わせた自主事業が展開されている。
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	海老名市民祭りに関して協賛金支援や、祭りのポスターを場内に掲示している。市の新型コロナウイルス感染症対策のガイドラインや放置車両をなくすキャンペーンについても施設への掲示を行っており、市の意向に対して適切に対応できている。
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	防災対策マニュアルがあり、「地震」「火災」「台風・大雨・大雪」「事故」「不審者」等、発生事由別の対応フローチャートを整備している。施設は避難場所に指定されていないが、市内の避難場所の地図を作成しており、いざという時は利用者を迅速に避難誘導できる体制となっている。
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>	B	B	職員は地方自治法や労働基準法、海老名市自転車等駐車場条例等の関係法令を遵守するとともに、法令等が改正された場合には本社より従事者に対する研修の実施や回覧の作成等を行っている。

【指定管理者からのコメント】

- ・海老名市民の方はもとより市外から海老名市を訪れる方々の通勤通学その他社会生活のために必要な駐輪場の運営にあたっては、公共施設としての公平性を保ち、関係法令を遵守し、駐輪場としての機能を十分に活かして効果的かつ効率的に運営し、利用者に安心安全に利用していただく良好な環境づくりとサービスの向上を図っていくことを従事者全員が理解し管理を行っております。
- ・海老名市民祭りのポスター掲示と協賛金支援を行っております。
- ・防災マニュアル等については「地震」「火災」「台風・大雨・大雪」「事故」発生時の対応フローチャートを整備し、定期的に災害発生時対応訓練を実施し、従事者の防災意識を高めております。

【特記事項】

- ・火災訓練は年1回定期的に行われている。
- ・緊急連絡先についてはすぐに職員が連絡できるよう各管理棟の目につく場所に掲示されている。

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。	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	A	設備保守、清掃等の実施計画があり、その計画に従って、適切に施設の管理・点検が行われている。点検については報告書が添付されており、点検の記録はすぐに確認できるようになっている。 管理棟内、駐輪場内では目に見える損傷等はなく、利用者が安全に利用できる状態である。毎朝の清掃により、美観は保たれており目に見えるゴミや雑草などはない。
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。	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) 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。	A	A	職員の配置については、タイムテーブルを用いて勤務表が作られ、出勤簿で適切に管理されている。常駐が必要な施設について、仕様書の中で職員の配置が必要のない時間帯もあるが、管理者による判断で常に職員がいる状態となっている。なお職員の入れ替えはあまり多くなく、早期の退職者は少ない。
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。	B	B	防災対策マニュアルの中に、事故対応マニュアルがある。事故や不審者が発生した際には対応のフローチャートが記載されており、職員はその内容を熟知している。また機械の不具合等による防犯上の問題が発生した場合には、職員が適切に対応できる体制がある。
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) 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)	A	B	備品台帳に記載されている備品は揃っており、損傷なく適切に管理されている。
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。	A	A	施設の巡回業務については、午前と午後の1日2回、職員が実施している。巡回する際には施設内の警備業務を含め、自転車の整理やごみの改修等もおこなっており、防犯上の対策も行われている。 鍵は各管理棟において決まった保管場所があり、引継ぎの時に所持の確認を行っている。

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。	A	A	管理者は職員のマナー向上に力を入れており、年1回職員を対象としたマナー研修を開催している。研修については基本的に全職員を対象としており、研修計画を立てた後、参加者を決め、研修実施後はレポートの提出を義務付けている。なお責任者研修については年2回開催され、施設の管理者が参加している。
	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。			
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。	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。	C	B	海老名市環境マネジメントプログラムの考え方に則り、全施設のLED化やエコ仕様の券売機を使用する等、環境保全に対する取組を行っている。
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。	A	A	管理者が定めた個人情報保護マニュアルを配備し、その内容に沿った対応を全職員が理解し、実践できるような仕組みがある。具体的には個人情報保護についての理解度チェックを年1回、職員に対して行いその結果を確認することで、職員の習熟度を確認している。
	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。			
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	情報公開についての対応の手順はある。情報公開請求が来た場合は市が作成した「情報公開及び個人情報保護に係る運用状況報告書」のフォームに従い、適切に対応できる体制となっている。
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)	A	B	施設における現金の扱いは基本的に券売機のみとなっている。券売機で集めた現金は機械で打ち出されるジャーナルと合わせて確認するとともに、集金担当職員もそれをチェックする体制となっている。また経費等は、施設の管理運営についての専用の口座で管理しており、帳簿類も明確に区分されている。
	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。			

【指定管理者からのコメント】

- ・施設管理において適正な人員配置、定期的な施設巡回の実施、適正な備品管理と鍵の取扱い、事件事故等発生時の行動指針について定めに従い運用しています。
- ・施設内設備については定期的に点検及び修繕を行い、常に当施設が安心安全に利用できるよう努めております。又、環境美化についても従事者による日々の清掃と定期的な管理者によるチェックにより、美観保持に努めております。
- ・全管理員が平準的に業務を行えるよう業務マニュアルを確立しています。又、従事者の資質向上を図るべく、運営管理者による毎月のインスペクション(品質チェック)の実施、年1回の従事者マナー教育を実施しております。
- ・各駐輪場施設の照明のLED化、エコ仕様の券売機を使用しております。
- ・個人情報保護マニュアル(ハンドブック)の配備及び年2回の個人情報保護に関する教育を行っております。又、その教育が適切か、理解しているかを確認する為に年1回の調査(試験形式)を全従事者に実施しております。
- ・情報公開にあたっては、その請求を受けた場合には適正に対応しております。
- ・会計事務の執行にあたっては担当員と総務部(経理担当者)で適正に処理しております。

【特記事項】

- ・職員による日々の清掃により、美化に努めており、清潔な状態が保たれている
- ・東口立体有料自転車駐車場では、定期的な点検のほか、駐輪するにあたり支障が起きないように利用の案内を適宜行っている。
- ・ラック式駐輪場では日常的にラックの点検を行っている。

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。	A	B	職員に配られている「業務マニュアル」等に特定団体や障がいの有無等による差別を行わないというルールが示されている。
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	B	条例等により定められている、生活保護法、身体障害者福祉法、療育手帳、精神保健及び精神障害者福祉法の手帳所持者については利用料を免除している。また高齢者や障害をお持ちの方については、駐輪ラックに自転車を入れる際、お声かけをして手伝っている。
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。	A	A	施設職員に対しては年1回行われるマナー研修において「業務員として」という研修資料があり、そこで接遇についての考え方や具体的な対応方法等が記載されている。 電話での問い合わせでは、施設名を名乗り、ビジネスマナーに則り丁寧な対応ができている。また初めての利用者には利用案内等を用い、より分かりやすい案内に努めている。
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	利用者アンケートは年に1回定期的に行っており、回収率を上げるため利用者への手渡しや自転車への配布等を行っており、多くの意見の収集ができている。またご意見箱の設置やウェブサイトでの問い合わせ欄もあり、アンケート以外にも利用者の意見を様々な方法で収集している。
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	利用者アンケートの結果についてまとめたものがある。自由回答等で寄せられた意見については、施設で「できるもの」「できないもの」に分け、市とも相談しながら改善策を検討している。苦情についても同様で、苦情の処理を適切に行うとともに、今後苦情が来ることがないように、防止についての対応策を作り、改善を行っている。

【指定管理者からのコメント】

- 毎年4月・10月をマナー向上月間と設定し、全社員がバッチを着用のうえマナー向上意識を高めると共に、担当者がマナー教育訓練(年1回)を実施しております。
- 施設内にアンケートボックスと専用用紙を設置しています。また、年に1回、駐車場ご利用のお客様(ご利用車輦)に直接、アンケート用紙を配布し、施設の使いやすさ、業務員のマナー、ご意見、ご要望等を記入していただき、具体的に実現しております。
- 不特定多数の方への駐車場のあらゆる情報を発信する場として、また利用者からのご意見を広く募る手段として当社による駐車場専用ホームページを活用しております。

【特記事項】

- 施設の電話の前に「電話での会話例」を貼付しており、職員が利用者に対して常に質の高い対応が出来るような工夫がある。
- 毎年4月と10月をマナー向上月間と設定しており、全職員がバッチを着用することで、職員及び利用者のマナー向上意識を醸成している。

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	利用者へのサービス水準が低下しない範囲で、各施設に配置する人員を時間帯に合わせた業務量に合わせて調整し、人員過多にならないように工夫している。
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	責任者と現場の職員とのコミュニケーションを密にするとともに、月に1回主要な職員と責任者が定期的に協議の機会を持つことで、現行サービスの改善や新たなサービスの検討が行われる仕組みがある。
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	B	各施設にご利用案内があり、字を大きくしたり行間を広く取る等利用者が一目で内容が分かるような工夫がされている。また施設独自のウェブサイトがあり、利用案内や定期利用についての空き状況が分か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。	A	A	施設の自主事業として「マンスリーサイクル」の貸し出しや海老名駅西口第3有料自転車・原動機付自転車駐車場にて原付二種自動車二輪車の月極駐車、合羽の販売、災害時等の緊急時飲料提供機能付き自動販売機の設置等を行っており。これらは利用者のアンケート結果や時代や地域のニーズに合わせて、行っているものであり高く評価できる。
5) 目標に基づくマネジメントを行い、数値化し、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。	B	B	前年度実績を参考にして、利用台数や利用率を月ごとにデータ化している。契約累計台数については、平成30年度と比較して令和元年度は101%となっており、令和元年の3月は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で減少したが、年度としては昨年度の比較においては増加が見られる。
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	B	月ごとの利用台数や利用率を前年度と比較し、その増減の要因について考察している。集計したデータは市との報告会に向けて「実績報告書」を作成しており、その結果により市と協議しながら、改善が図られている。

【指定管理者からのコメント】

- ・ 時間帯別の利用者数調査を実施し管理員の適正配置について検討を行っております。
- ・ 管理員が利用者の接客時にご意見、ご要望を収集し、連絡帳等を活用して情報共有を行っております。
- ・ お客様からの要望に応じ自主事業として「マンスリーサイクル」の貸し出し、海老名駅西口第3有料自転車・原動機付自転車駐車場にて原付二種自動二輪車の月極駐車、合羽の販売、災害時等の緊急時対応のための緊急時飲料提供機能付き飲料自動販売機設置を行っております。
- ・ 前年度実績を基に計画を策定し毎月進捗確認、対策検討を行っております。今年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により計画を大幅に変更しております。

【特記事項】

- ・ 施設のウェブサイトについては、サイト検索をかけた際のタイトルが【海老名市有料自転車・原付自転車駐車場MAP】となっており、検索者に分かりにくいので、分かりやすいタイトルへの変更が望まれる。

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。	B	B	令和元年度の実績において、収入が支出を上回っており赤字決算には陥っていない。
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>経常利益率はプラスとなっており、赤字決算となっていない。</p> <p>自己資本比率は30%以上となっており、借入金に依存した資本構造ではない。</p> <p>流動比率は100%以上となっており、事業継続の安全性に不安はない。</p> <p>上記のことから、団体の収支決算状況について問題はない。</p>

【指定管理者からのコメント】

- ・ 受託原価管理簿どおり赤字決算に陥っていない状況です。しかし、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により収支決算は厳しい状況です。
- ・ 団体の収支決算は財務諸表の通り問題ない状況です。

【特記事項】

--

個別項目 【海老名市有料自転車等駐車場】

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。	B	B	現在のシステム上電子決済機能がなく、現金決済のみの取引となっている。今後は時代のニーズに合わせて交通系ICカード等の適用等を検討している。
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。	B	B	施設の掲示板においてポスター等を掲示する際は目立つ文字を使用し、利用者には分かりやすい情報提供を心がけている。各施設の利用案内や利用状況については、ウェブページに掲載しており、また最新の情報に更新がされている。
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	チャイルドシート付の自転車やファットバイク等の特殊な自転車が駐車しやすい専用スペースを設けている。
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。	A	B	定期的に周辺の民間駐輪場の利用状況や利用料金を比較しており、そのデータをまとめることで、施設独自のサービス向上の取組がされている。

【指定管理者からのコメント】

- ・現在のシステム上、電子決済機能が無く、現金決済のみの取引となっています。
- ・掲示板を活用し分かりやすいポスターを作成し情報提供を行っています。又、利用者アンケートのご意見に基づいたポスター作成に努めております。
- ・駐車ラック設置駐車場ではチャイルドシート自転車、大型自転車の専用駐車スペースを設定しております。また、障がい者の方には駐車場所へ誘導し、安全確保を行っています。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用者状況の変化を売上データや利用者からの情報、近隣駐車場の状況を把握し各施設で対策を行っています。

【特記事項】

--

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) 自転車の利用に対する総合的な啓発活動がなされている。	利用者に対する自転車マナー、交通安全、自転車の点検促進などの総合的な啓発活動に努めている。	B	B	職員が常駐している施設においても、自転車の鍵をかけない利用者がいたことから、ワイヤー錠を無償で提供するキャンペーンを行う等、利用者に対する自転車のマナー向上や犯罪防止の取組を行っている。
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	防災対策マニュアルの中に事故対応マニュアルがあり事故や不審者の対応フローがある。迷惑行為・犯罪等の予防策については、注意喚起としてのポスターの掲示やカラーコーンの設置等の予防策を施している。また各施設は24時間稼働の防犯カメラを数台ずつ設置しており、犯罪抑止に役立っている。

【指定管理者からのコメント】

- ・ 掲示板を活用して定期的に安全運転促進ポスターの掲示を行ったり、自転車盗難防止キャンペーン(チラシ配布、施錠具配布)を実施しております。
- ・ 駐車場内で迷惑行為と思われる行為があった場合には管理責任者に報告の上、適正に対処しております。又、緊急事態として身に危険を感じた場合には、セコム非常通信ボタンを活用するよう徹底しております。
- ・ 迷惑行為に対する注意喚起としてポスターの掲示、予防策(カラーコーン設置、チェーン設置)を実施しております。
- ・ 防犯カメラは24時間稼働しており、迷惑行為に対する監視と場合によっては警察への情報提供を行っております。

【特記事項】

- ・ 交通安全期間には、掲示板に「安全運転促進ポスター」を貼付している。また自転車盗難防止ポスターにおいては常時掲示している。
- ・ 緊急事態の時や職員が身に危険を感じた場合に備え、持出可能な非常通信ボタンを整備している。

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	職員との定期的な会議については、業務員連絡会議が開かれており、議事録が残されている。
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ますか。	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。	A	A	日々の業務の情報共有については、業務日報を用いて、1日の利用料金や出勤者、利用台数等の確認を行っており、職員間の申し送り事項については、管理員連絡帳を用いて実施されている。本社からの通達や連絡事項については回覧により職員に周知が行われており、閲覧したどうかのサイン欄が設けられている。
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	B	市とは毎月の実績報告会議において、管理運営の状況を報告するとともに、市からの情報提供や協力依頼等を受けている。

【指定管理者からのコメント】

- ・ 毎月行われる海老名市役所 市街地整備課との実績報告会議後、代表管理員と会議を行っております。(管理員会議については今年度において新型コロナウイルス感染予防のため実施を見送っております)
- ・ 従事者全員に情報の共有が図れるよう、勤務交代引継時の業務連絡、業務回覧、連絡帳等を活用しております。
- ・ 海老名市役所とは毎月の実績報告会議の席及び適時必要に応じて情報の共有を行っております。

【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。