

令和3年度 第三者評価報告書

【海老名駅自由通路・海老名中央公園】

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 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	海老名駅自由通路	海老名市めぐみ町 507 番地の1	小田急・相鉄グループ
	ア 東口駅広部		
	イ 中央三丁目方面		
	ウ 駅舎部		
	エ 駅間部		
	オ 西口部		
②	海老名中央公園	海老名市中央一丁目 291 番地の3	

【設備・施設等】

①海老名駅自由通路	
長さ	約 860m
幅員(代表幅員)	12m
用途等	<ul style="list-style-type: none"> ・募金、署名活動、広報活動その他これらに類する行為(非営利) ・広告、宣伝その他これらに類する行為(営利) ・催事、興行その他これらに類する行為(営利/非営利) ・音楽活動その他これらに類する行為 ・業として行う写真または映画などの撮影
設備等	通路、エレベーター、エスカレーター、動く歩道、デジタルサイネージ、太陽光発電施設、その他これらに附帯する施設
供用時間	終日

②海老名中央公園		
面積	9,312.74 m ²	
用途等	<ul style="list-style-type: none"> ・催事、音楽活動その他これに類すること ・業として写真(静止画)を撮影すること ・業として映画(動画)を撮影すること ・募金活動等との他これに類すること 	
施設等	ア 修景施設	流れ(噴水口 5 基を含む)、石橋、植栽(面積約 1,210 m ²)
	イ 休養施設	パーゴラ、ベンチ(角形、サークルほか)
	ウ 教養施設	記念碑、七重の塔、モニュメント、ステージ、方位盤、タイムカプセル
	エ 便益施設	水飲み場、時計塔、トイレ(男子用:小2、大 1、女子用:2、身体障がい者用:1)
	オ 管理施設	公園灯(2灯型、1灯型、フラットライト、その他)、排水施設(現場打ち側側溝、集水柵)
供用時間	終日	

【施設写真】

・海老名駅自由通路



【海老名駅東口全体】



【海老名駅東口改札付近】



【自由通路東口】



【自由通路駅間①】



【自由通路駅間②】

・海老名中央公園



2. 大項目評価

共通項目 【海老名駅自由通路・海老名中央公園】

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。	B	C	3.8	管理者は施設の設置条例や都市公園条例に基づき、施設の設置及び管理に関して必要な事項を理解できている。しかしながら、事業計画書等において、当施設の基本方針が明確に定められていないため、その作成と共同事業体内へ周知・徹底することが望まれる。 自主事業の開催については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により実施されていないものが多かったが、指定管理事業については、計画どおりに遂行ができています。
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。	A	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。	B	B	4.0	施設運営における職員の配置人数については事業計画書どおりとなっている。また、職能や保有資格についても問題はない。 施設の警備・巡回業務については、仕様書や事業計画書に基づき行われている。警備員は施設の設置目的や利用の規定などを熟知しており、利用者による禁止行為等が行われている際に適切な対応ができています。 職員の研修については、共同事業体各社において適切に研修を行っているということだが、各社の研修内容やその実施状況などは全社として一括管理することが望ましい。 会計事務については、会計システムを活用し伝票や出納帳における処理がその中で行われている。また、現金の取り扱いを行わず利用料金はすべて振込で行うなど、新たな取組が見られた。
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、経験を有するものが従事しているか。	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。	B	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が行われているか。	B	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。	B	B		
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	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。	B	B	4.0	施設のウェブサイトにて利用申請や利用手引きが分かりやすく表示され、申請についてもウェブサイト上で可能となっているが、サイトを閲覧できない方については職員が申請を代行する等の措置が取られている。利用者アンケートについては実施していないが、「利用手引き」に利用する上での注意すべきことを分かりやすく記載し、苦情を発生させない工夫がある。
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施されているか。	B	B		
4) 利用者アンケート等を実施しているか。	—	—		
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。	C	B	3.8	広報活動については、施設独自のウェブサイトが中心となる。現時点においても利用方法や利用料金についての分かりやすい説明があるが、SNSとの連携や更なる情報発信の工夫などを追加することで、ウェブサイト自体の魅力向上を図っていただきたい。目標に基づく指標の設定やその達成については、利用者数や売上金額などに捉われず、より良い施設にするための目標事業数などを今後検討することが望まれる。
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。	C	B		
4) 自主事業を適切に実施しているか。	C	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。	C	C		
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	C	B	3.5	共同事業体を組む4社の財務諸表においては、代表企業として厳しい状況があるが、共同事業体全体として当施設の事業における業務に影響することは少ないと考えられる。
2) 団体の収支決算状況	C	C		

個別項目 【海老名駅自由通路・海老名中央公園】

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。	B	B	4.0	令和2年度において、大規模イベントの開催はなかったが、代表企業による当施設(海老名駅自由通路)の令和元年度以前の指定管理期間において、イベントの開催時には警備員の増強や清掃回数を増やした実績がある。 また、迷惑行為や犯罪の予防策として注意喚起の貼り紙を施設内に貼付している。
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		

7. 施設の適正な運営や連携の体制について				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 共同事業体による相乗効果が発揮されているか。	B	B	3.7	施設の管理運営については、共同事業体の各社の強みやノウハウを活かした役割分担ができており、定期的に行われる会議においても各社において情報共有ができています。
2) 周辺施設等と連携した事業を行っているか。	C	C		
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	A	B		

8. 利用者へのサービス向上策				
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	4.0	利用者へのサービス向上策については、 ・利用申請のオンライン化 ・ウェブサイトや掲示物における利用者の目に留まりやすい工夫の実施 ・賑わい創出事業として、キッチンカーの出店やスケート広場の設置等、様々な取り組みが行われている。
2) すべての利用希望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) 利用者拡大のための取組みがなされているか。	B	B		

総評

当施設が、鉄道3駅の改札口に隣接する海老名市の玄関というべき重要な施設であることを共同事業体の職員は十分認識しているとともに、各社の強みやノウハウを活かした管理運営が出来ていると言える。

令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用スペースの閉鎖や予定していた事業を中止せざるを得ない状況があったが、維持管理業務は規定どおりに実施され、自主事業としての賑わい創出事業の一部も緊急事態宣言が出ていない時期等において開催が出来ていた。

また利用サービス向上についての取組みとしては、ウェブサイトを通じて利用申請ができるようシステムを構築したことで、利用者から好評を得ている他、現金を取り扱わず入金処理などができるようにしたことは指定管理者としての新たなチャレンジとみなすことができる。

令和3年度についても新型コロナウイルス感染拡大の影響は続いており、事業計画どおりに業務を行えないことは多くなっているが、今後はウィズコロナ、アフターコロナを見据えて、管理者が目指す「中心市街地の東西連携」や「海老名市民のシビックプライドの醸成」を目指した新たな事業やイベントの企画・実施を期待したい。

3. 小項目評価

共通項目 【海老名駅自由通路・海老名中央公園】

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。	B	C	管理者は、海老名市海老名駅自由通路設置条例及び海老名市都市公園条例に基づき、施設の設置及び管理に関して必要な事項を理解できている。また事業計画書等において基本的な業務や事業の詳細は確認できるが、明確に基本方針を掲げられていないため、次年度からは独自の事業方針を作成し、共同事業体内において周知・徹底することが望まれる。
	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。			
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。	B	B	指定管理事業については施設の維持管理が中心であり、計画どおりに遂行できている。自主事業については、広告事業、自動販売機設置事業、賑わい創出事業などが対象であり、いずれも施設の設置目的や地域の特性に合致している。
	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。			
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	B	令和2年度について、市が主催・共催するイベントについては新型コロナウイルス感染拡大の影響等により、中止が相次ぎ具体的な支援・協力は出来ていない。しかしながら、オリンピック・パラリンピックのイベントについては結果的に中止とはなかったが、事前の準備協力はしっかり行っていた。
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おり、防犯上の問題が生じた際に、職員が適切に対応できる	B	B	施設独自の緊急時対応マニュアルがあり、その中に緊急連絡体制図や事故、犯罪、自然災害に関わる対応図が掲載されている。その内容は職員が熟知しており、防犯上の問題が生じたときに、職員が適切に対応できるようになっている。避難訓練については、共同事業体の各事業者が行うものに定期的に参加している。
	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。			
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をしている。	B	B	施設の運営については各条例や関係法規に基づいて行われている。毎年事業計画書作成の際に、関係法規の改正や各種取扱い通知の内容に関する最新情報を確認するようにしている。
	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。			

評価(A:5点、B:4点、C:3点、D1点)

【指定管理者からのコメント】

管理する施設は、鉄道3駅の改札口に隣接する海老名市の玄関ともいべき重要な施設であることを、従業員一人ひとりが認識し、日々、業務に取り組んでいる。また、関連法令やマニュアル類は、年2回の改善会議を活用し、グループ内で再確認している。

【特記事項】

共同事業体内での会議は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、対面を避けメール、電話、オンラインでの開催が主となり、感染の予防を図るとともに、効率的に運営されている。

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とおり、管理・点検が行われている。	B	B	仕様書や事業計画書に記載がある、清掃や照明管球類交換、設備の点検などについては、年間計画および月次計画を作成し、記載どおりに行われている。 施設は、自由通路・中央公園ともに綺麗な状態が保たれており、清掃が行き届いている。タイル等の小規模な破損箇所が見られたが、修繕の予定は決まっている。それまでは目立つ色のテープで利用者に注意喚起を促すなどの対策を行っており、事故防止に努めている。 一方で、中央公園内のトイレが薄暗く、防犯面で不安を覚えるので、今後ライトを増やす等の対策を検討することが望まれる。 定期点検等で報告された不具合については、該当箇所について処置を行った写真及び記録が残されている。
	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。			
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、経験を有するものが従事しているか。	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)	B	B	施設運営における職員の配置人数については事業計画書どおりとなっている。また、職能や保有資格についても問題はない。日々の人員配置についてはシフト計画に基づいて適切に配置されている。職員の入れ替えについては、各共同事業体の事業者において異動などは発生するが、一定の経験がある職員がほとんどとなっている。
	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。			
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。	緊急対応マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知しており、防犯上の問題が生じた際に、職員が適切に対応できる。	B	B	緊急時対応マニュアルが整備されており、職員はその内容を熟知している。施設の特性上、防犯上の問題が生じた際は、関係機関への連絡や共同事業体での情報共有の他、施設内にいる利用者の避難誘導が主な対応業務となる。
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)	B	B	備品は施設の鍵のみであり、適切に保管されている。
	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>5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。</p>	<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>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>自由通路においては、仕様書に規定されている監視回数は7回、中央公園においては、平日2回、土日祝日4回となっているが、いずれも規定された回数で巡回が行われている。また警備員は施設の設置目的や利用の規定などを熟知しており、施設内において禁止行為などが行われている際には適切に対応がなされている。鍵は持出簿を利用し、適切に管理されている。</p>
<p>6) 職員の資質向上に対する取組みが行われているか。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>施設職員の資質向上については、共同事業体各社において、技術講習やコンプライアンス研修等が行われている。また、研修参加者について、特定職員に偏っていない。</p>
<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>方針に則って、取組みを実施している。</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>職員は市が示す環境計画などを理解している。具体的な取組みについては市の方針に基づき施設内の一部の通路において電気の使用を半分にするなどがある。また、電球をLED化する計画もある。</p>
<p>8) 個人情報の適切な管理を実施しているか。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>利用者の個人情報については、利用承認業務を担っている「小田急電鉄株」のみが管理をしている。職員については機密保持に関する誓約書を結ぶとともに、市の個人情報の取り扱いの方針および、「小田急電鉄株」における個人情報の取り扱いに関する実施手順に基づき管理が行われている。</p>
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>情報公開請求などの取り扱いについては、市の情報公開条例などに従って対応するようにしている。</p>
<p>10) 適正な会計事務が執行されているか。</p>	<p>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)</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>会計処理については、会計システムを利用しており、当施設独自のコードにより管理されている。取引に係る伝票や出納帳はその中で行われており、記載も問題がない。そのため、現金の取り扱いは発生せず、金額の確認については担当者与管理者によるダブルチェックができています。指定管理に関する経費などは別段口座で適切に管理されている。</p>

【指定管理者からのコメント】

維持管理業務については、年間スケジュールにより実施管理を行っているほか、事務局にて履行状況の確認をしている。

維持管理の品質確保や職員の資質維持に関しては、各社において技術講習、コンプライアンス研修等を社員教育プログラムの中で適切に実施している。

会計事務について、社内経理基準に基づき適切に対応するとともに、現金取り扱いについては間違いを防止するために対応していない。

【特記事項】

JR 海老名駅北側に商業ビルが建設中だが、建設会社や市と協力し、利用者への安全の配慮が十分になされている。

中央公園の噴水はポンプが故障中だが、近々修繕を行う予定がある。

職員の研修については、共同事業体各社ごとに実施がなされているが、全社として一括管理し、施設運営に関わる職員の資質や技能などを把握することが望ましい。

利用者の個人情報はずべてパソコンのクラウド上での管理となっており、閲覧、編集などをする上ではパスワードが必要となる。

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	施設の利用申し込みについては、利用承認業務マニュアルの中に利用の手引きがあり、特定団体に偏ることが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。	B	B	施設のウェブサイトにて利用申請や利用手引きが分かりやすく表示され、申請についてもウェブサイト上で可能となっている。また、ウェブサイト閲覧できない申請者については電話にて、職員が代行して申請ができるようになっており、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工夫を行っている。
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。 対応が親切で、初めての来場者にもわかりやすいように説明している。	B	B	巡回警備マニュアルの中に利用承認などへの受け答えやマナーについての記載がある。また、清掃の再委託先についても研修などを通じてマナーについての教育がなされている。利用者との接遇がそれほど重視される施設ではないが、最低限のマナーや利用者との基本的な対応方針については、当施設独自のものを作成し、周知徹底することが望まれる。 対面での受付はないが、電話対応はしっかりと教育がなされており、丁寧な対応である。
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。	—	—	当施設の特性上、利用者アンケートの実施には適さないため対象外とする。
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	前述のとおり、利用者アンケートは実施していないが、ウェブサイトを通じた問い合わせなどについては適切に対応するとともに、「利用手引き」に利用する上での注意すべきことを分かりやすく記載し、苦情などを発生させない工夫がある。 苦情が発生した場合は、共同事業体で開かれる会議にて協議を行い改善について取り組むプロセスがある。

【指定管理者からのコメント】

利用スペースの申し込み方法(※1)や利用ルール(※2)においては、まだ現時点で改善すべき課題がある。いずれも、条例上難しい案件ではあるが、海老名市とも協議を続け、早く改善をしたいと考えている。
 ※1 特定の利用者が、利用スペースを1か月連続で押さえてしまうことができる。※2 音楽利用者の騒音苦情。緊急事態宣言中のイベント強行者への苦情。

【特記事項】

指定管理者のコメントにあるように、利用承認については、特定団体に偏ることがないものとなっているが、現状の利用ルールにおいては、特定の利用者が1か月連続で押さえることが出来るようになっており、市と協議をして改善に向けての協議を行っていただきたい。

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。	C	B	施設の維持管理について清掃や警備、保守点検などにおける現状以上の費用削減は難しいが、各共同事業体の事業者が近隣の施設管理を行っており、人員の配置については他施設との兼務などを行うことで、人件費の削減が出来ている。
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	共同事業体内において年に2回改善会議を開いており、現行サービスの改善や新たなサービスの検討に取り組んでいる。具体的な改善例としては、中央公園において、利用できるスペースを細分化することで、利用者のニーズに応じた細かな活用ができるようになったことがある。
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。	C	B	施設や事業について、市の広報誌以外にも施設独自のウェブサイトの運用がある。その中に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。また、パンフレットは利用上の注意等を目立つようにレイアウトし、わかりやすくなっている。
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。	C	B	令和2年度の自主事業の計画については、自動販売機の新規設置を8台としていたが、結果は2台であった。広告事業についても新型コロナウイルス感染拡大などの影響で予算を達成することは出来ていない。しかしながら、キッチンカーの出店やスケート広場の設置などの賑わい創出事業については、緊急事態宣言などによる開催日の縮減などがありながらも実施はできており、令和3年度については、アフターコロナを見据えた様々な事業の計画を進めている。
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。	C	C	当施設の特性上、利用者数や稼働率などについて数値化した目標を設定するのは難しく、現状では広告事業の売り上げ目標や自販機の設置数などに限られる。前述のとおり新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、設定した目標は達成されていないが、令和3年度は自動販売機の設置について既に6台の設置が終わっており、今後も設定した目標についてはその達成を目指してほしい。

評価(A:5点、B:4点、C:3点、D1点)

<p>6)管理運営状況をモニタリングし、改善に努めているか。</p>	<p>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。</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>毎月発行する月次報告書において、予算の達成度合や事業の進捗が報告されている。課題が抽出された際の改善については年2回の改善会議にて協議がされている。</p>
	<p>モニタリング結果を基に、改善が実施されている。</p>			

【指定管理者からのコメント】

コロナ禍により、自主事業を目標どおりに実施することは難しいが、コロナ後に対応できるように準備をしている。また、経費削減などについては、今のレベルを維持することを前提とすると、厳しいのが現実と考えている。

【特記事項】

施設のウェブサイトについては、利用方法や利用料金について分かりやすい説明があるが、市の中心となる駅に近接する施設で、賑わい創出の機能も備えていることからウェブサイトにおいても SNS などの連携や情報の追加などの工夫を行っていただきたい。

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。	C	B	令和2年度の施設の収支決算については、予算に対して約 900 万の赤字となっているが、収支報告書における収支は0となっており、赤字決算とはなっていない。
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>	C	C	<p>共同事業体を組む4社の財務諸表において、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経常利益率は2社でプラスになっている。 ・自己資本比率は3社で 30%以上となっている。 ・流動比率は3社で 100%以上となっている。 <p>代表企業である小田急電鉄(株)は新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きく、財務状況も厳しいが、共同事業体全体として当施設の事業における業務に影響することは少ないと考えられる。</p>

【指定管理者からのコメント】

令和2年度の施設の収支決算としては、コロナ禍により収入が予算マイナス 900 万円となり、令和4年度に計画する駅間部デジタルサイネージ施設更新工事の積み立てが行えなかったことから、実質は赤字決算となっている。

構成会社の財務状況はコロナによりいずれも非常に厳しいが、指定管理業務に影響することはない。

【特記事項】

個別項目 【海老名駅自由通路・海老名中央公園】

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。	大規模イベント開催時など、通行量が増加することが想定される場合には、清掃回数を増やすなどの工夫が行われている。	B	B	令和2年度において大規模イベントの開催はなかったが、前期の指定管理期間において花火大会の開催日には警備員を増強するとともに、清掃回数を増やした実績がある。今後も大規模イベントが開催する際には適切に対応を行う体制がある。
	イベント等で混雑が予想される場合に、警備員を増強するなど利用者の安全に配慮されている。			
2) 迷惑行為・犯罪に対する対応が適切に取られているか。	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。	B	B	当施設における迷惑行為などを職員や警備員が熟知することにより、日々の巡回点検などにおいて、そのような行為が行われている場合は注意を促すとともに、点検記録の備考欄にその対応についてのコメントを記載している。また迷惑行為や犯罪の予防策として、注意喚起の貼り紙を施設内に貼付している。
	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。			

【指定管理者からのコメント】

大規模イベントが開催されていないために実績はない。ただし、警備員の増員や清掃回数の増加などについては、臨機応変に対応できる組織体系を確保している。

【特記事項】

7. 施設の適正な運営や連携の体制について				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 共同事業体による相乗効果が発揮されているか。	<p>施設の適切な管理運営において事業計画書に示されている各団体の役割に応じて適切な業務が行われている。</p> <p>共同事業体を構成する各団体のノウハウが発揮されている。</p> <p>共同事業体事務局で毎月改善会議が開催され、市民の意見や要望を反映して、継続的な改善が行われている。</p>	B	B	共同事業体を構成する各団体は、事業計画書などに記載がある各々の役割に応じて適切な業務が行われている。施設の維持管理については、(株)小田急ビルサービスが小田急電鉄沿線における駅や商業施設を管理しているノウハウを活かして自由通路を管理しており、相鉄企業(株)は海老名市における公園の指定管理者になっていることから、その管理ノウハウがある。新型コロナウイルス感染拡大の影響により、共同事業体事務局での毎月の改善会議は開かれていないが、年2回行われる会議に加え、メールやオンライン会議などを必要に応じて随時情報共有が行われている。
2) 周辺施設等と連携した事業を行っているか。	周辺施設等と連携して、中心市街地における賑わい創出に関わる事業を行っている。	C	C	令和2年度においては、中心市街地における賑わい創出に関わる事業は行われていない。しかしながら、市の意向も踏まえ駅の東と西をつなげるイベントを企画中である。
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	市と指定管理者で情報交換の場を定期的に設けて、相互の情報提供や市からの協力依頼などを受けている。	A	B	市と指定管理者の間で月に1回の定期的な会議が行われている。

【指定管理者からのコメント】

コロナ禍により、毎月の改善会議実施を取りやめた結果、事務局と構成企業担当者の連絡がこれまでよりも密になったことで、懸案事項の解決などが迅速になる効果が出ている。それを踏まえ、令和3年度からは改善会議の開催を毎月から半期毎(プラス必要により)に変更した。

【特記事項】

8. 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しやすいし、利便性を向上させているか。	利用申請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、見直しや改善がなされている。	B	B	利用申請については、ウェブ上でできるようになっている。オンライン申請については市民から好評であるということだが、今後は承認書と請求書を一緒にすることで利便性をさらに向上させることを検討している。
2) すべての利用希望者に対する適切な利用情報の提供が行われているか。	<p>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。</p> <p>施設の予約状況などがウェブサイトなどで確認できるようになっている。</p>	B	B	<p>施設のウェブサイトはシンプルな構成だがとても見やすく、分かりやすい。また施設の予約状況については月ごとのカレンダーで確認できるようになっている。</p> <p>掲示物は大きいフォントサイズや太字を使うとともに、目立つカラーを採用しており、利用者の目に留まりやすい工夫がなされている。</p>
3) 利用者拡大のための取組みがなされているか。	当施設に来場する人を増やすための独自の取組みや工夫が見られる。	B	B	令和2年度は施設の賑わい創出事業として、中央公園で自由にピアノを弾ける「パークピアノ」を企画し告知も行っていたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止になった。しかしながら、キッチンカーの出店やスケート広場の設置などは行われている。また、令和3年度においては、ビナウォークとの共催による「わくわく恐竜王国」や「ちゃぷちゃぷボードひろば」の開催など、利用者拡大のための積極的な取組みが行われている。

【指定管理者からのコメント】

令和2年度上期より、インターネット経由での利用受付を開始している。そのシステム構築にあたっては、自由通路利用スペースの細分化や見直しに加え、中央公園では利用スペースの新規設定を行うなど、市民のお試し利用にも対応できるように工夫をした。なお、オンラインによる利用申請について市民からは、「今までより申請時間が大幅に短縮された。」「外出する必要がなくコロナ禍でも安心だ。」など、肯定的な意見を頂いている。

【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
海老名駅自由通路・海老名中央公園

(3)対象期間

令和2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。