

# 令和4年度 第三者評価報告書 【海老名市立えびな市民活動センター】

## 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.....	21

令和4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】

施設名	海老名市立えびな市民活動センター
所在地	海老名市さつき町51番地の2
指定管理者	相鉄・コナミスポーツ共同企業体

### 【機能】

交流館「ビナレッジ」	
構造	鉄筋コンクリート一部鉄骨造
延床面積	2,985.35㎡
施設内容	1F ホール、フリースペース、交流スペース 2F 受付、会議室4室、キッズルーム、ロッカールーム、資料作成ルーム 3F 会議室6室、和室、調理室、実習室、調理準備室
竣工	平成25年2月
開館	平成25年3月1日
レクリエーション館「ビナスポ」	
構造	鉄筋コンクリート一部鉄骨造
延床面積	5,009.05㎡
施設内容	B1F 機械室 1F 受付、多目的プール(20m×4コース)、ウォーキングプール(50m)、リラクゼーションプール、健康相談室、男女更衣室、男女温浴室 2F トレーニングルーム、レクリエーションルーム、大多目的室、小多目的室
竣工	平成26年8月
開館	平成26年11月1日

### 【施設写真】

交流館「ビナレッジ」(外観)



レクリエーション館「ビナスポ」(外観)



## 2. 大項目評価

共通項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

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	A	4.8	施設の設置目的や基本方針は、朝礼、昼礼や研修にて、全職員に浸透させるように努めており、企画の立案や振り返り時には、「市民の自主的で非営利的な活動の支援」や「各種活動を通じ相互の交流を深める場」といった施設の設置目的や管理運営方針をもとに協議を行っている。 防災等の緊急時対応のマニュアル等が整備され、避難所開設訓練にも積極的に参加し防災意識が高い。コンプライアンスについても、職員に対する周知を怠らず、安全安心な管理運営を心がけている。
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。	A	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。	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	A		
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	4.2	施設的美観を維持するように努め、利用者に安全安心な利用ができるように仕様書に基づいて管理運営されている。緊急対応マニュアルの整備を行い、事故や病人の発生に対応できる資質を持った人員を配置している。また、個人情報理解度テストを月2回実施し、継続的な啓蒙活動を行っている。会計事務について、利用料金取扱いはチェック機能が働いており、新しい会計システムの導入により、法人財務部門のチェック機能も働いている。
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。	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。	A	A		
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。	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。	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。	A	A	4.4	施設を継続的に活用してもらえるように、利用者に対し丁寧な説明や案内、提案が行われており、高齢者や障がいのある方が来館された際には、受付での声かけを行うなどの他、老眼鏡や筆談用のボードの設置によるサポート体制をとっている。アンケートでは直接利用者から声をうかがう意見交換会へとつなげており、利用者の声を大事にし、より市民に密着した施設になるよう努めている。
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。	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	A		
4) 利用者アンケート等を実施しているか。	B	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。	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) 管理運営経費の削減を図っているか。	B	B	4.5	平均稼働率に数値目標を定めており、交流館は40%、レクリエーション館では80%を設定している。その達成に向けてデジタルサイネージ、SNSを活用した情報発信を行っている。LINE公式アカウントを開設し、500人を超える登録者に対し、直接プッシュ型のコミュニケーションをとることができるようになった。コロナ禍の中、新型コロナウイルスワクチン接種会場にも指定された状況で、目標を達成できなかったが懸命な取組みを行ったことは評価できる。
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	A		
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。	C	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	3.5	コロナ禍の中にあっても施設の収支決算状況は、赤字とせず収入支出のバランスをとっている。 コナミススポーツ株の直近決算では経常利益率、自己資本比率、流動比率が基準値を下回っているため、法人の収益性と流動比率の改善が望まれる。
2) 団体の収支決算状況	C	C		

個別項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

6. 本施設の設置目的・役割に則った自主事業等の開催				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 市民の交流の場となる事業を開催しているか。	B	B	4.7	利用者のニーズや流行を取り入れながら、当施設の設置目的・役割に則った自主事業等を多様に展開している。当初計画にない企画を期中に立案・実施し、利用者の反応が良い企画は次年度の計画に取り入れるようにしている。市民に無料開放を定期的に行い、レクリエーションの場を提供しながら新しい利用者を開拓している。
2) 市民の生涯学習となる事業を開催しているか。	A	A		
3) 市民の健康増進となる事業を開催しているか。	A	A		
4) 市民のレクリエーションとなる場や事業を開催しているか。	A	A		
5) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	A	A		
6) 多目的グラウンドを有効活用しているか。	B	B		

7. 施設のサービス向上				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 利用申請をしやすくし、利便性を向上させているか。	A	A	4.0	利用申請の手続きが煩雑で分かりにくいものは、市と協議を重ねて、利用者視点に立ち、負担が少なくなるような取組みがみられる。海老名市社会福祉協議会やNPO法人アドバイザーネットワーク神奈川など行政やNPO、その他任意団体等と連携して利用者向けの相談やイベントを実施している。諸団体の活動の活発化が当施設の利用率向上や市民活動の場につながることを意識して、コミュニケーションをとりながら各相談や企画の改善を図ることでさらなるサービス向上に努めている。
2) ボランティア相談及び講座の開催をしているか。	B	B		
3) 健康相談を実施しているか。	B	B		
4) 託児・保育サービスを提供しているか。	C	C		

8. 施設特有の安全管理・危機管理対策				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1)プールの監視・巡視業務が適切に行われているか。	B	B	4.0	水温・水質のチェックは1時間ごとに行っている。混雑状況によっては水温が上昇することもあり、独自ルールを作り、排水と同時に流水を入れる工夫をしている。常時3人での監視体制をとっており、事故防止に努めている。監視員は全員、日本体育施設協会認定の心肺蘇生法ライセンス(CPR&AED)の資格を取得済である。日本赤十字救急法救急員の資格取得者も常勤している。トレーニングルームは、法人独自の研修カリキュラムを履修したスタッフが常駐し、安全な運営を心掛けている。
2)プール及び温浴室の水質管理を適切に行っているか。	B	B		
3)プール監視員責任者について資格者を配置しているか。	B	B		
4)トレーニングルームは適切に運営されているか。	B	B		

9. 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)周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力向上に貢献しているか。	B	B	4.3	市と指定管理者で決められた経営会議の他、海老名市社会福祉協議会・NPO法人アドバイザーネットワーク神奈川と毎月の定期的な情報交換会を行うなど、地域団体や関係機関とのネットワークを構築し、施設運用の改善に向けた情報を得るように努めている。駐車場の有料化にあたっては利用団体からの意見聴取や市民割引オペレーションなどの検討をおこない市に協力を行った。
2)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		
3)市との情報共有が適切に行われているか。	B	B		

総評				
<p>仕様書及び事業計画書に基づき運営が行われている。施設責任者は、施設の設置目的を十分理解し、職員に対し朝礼、昼礼、研修、現場でのコミュニケーションを通して基本方針や接遇スキルなど、浸透に努めている。施設や設備の管理、利用者の安全・安心への取組みも、仕組みとして定着している。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、事業運営に制限・制約を大きく受けた中でも、意欲と工夫により様々な取組みが行われた。交流館では、新型コロナウイルスワクチン接種会場となったことから、通常通りの開館ができない状況の中、人数制限などの感染対策を行いながら利用者に人気のあるイベントを実施した。レクリエーション館では、コロナ禍で運動不足となる利用者に対しトレーニングメニューなどの提案を行った。広報活動については、LINE公式アカウントを開設し、新たに500人を超える登録者を得て、積極的な広報活動が行えるようになった。交流館、レクリエーション館ともに施設の平均稼働率の目標を設定しており、コロナ禍の状況であっても、果敢に達成をめざす姿は評価に値する。これからも利用者とのコミュニケーションを大切にし、事業を展開されることを期待する。</p>				

### 3. 小項目評価

共通項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

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>	B	A	現場管理者は、施設の設置目的を十分理解している。職員に対しては朝礼、昼礼時に気を付けるべきことを共有している。また、現場で気になることがあれば当該職員に対し都度フィードバックを行う対応もできている。職員が理解できるよう、実例を交えるなどの工夫を行っている。
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。	<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>	A	A	事業計画書で提案した事業内容となっている。令和3年度は新型コロナウイルスワクチン接種会場に指定されたことから、日程、人数などの制限の中で自主事業となるイベントやワークショップを実施していた。コロナ禍の中、換気、アルコール消毒、利用人数制限などの感染拡大防止対策をとりながらイベントやワークショップを実施したことは、利用者の安心感につながり、定員以上の申し込みに結び付いた。
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	新型コロナウイルスワクチン接種会場設営のための協力を行った。ホームページやデジタルサイネージで市が主催・共催するイベントの広報に協力した。駐車場の有料化にあたっては利用者の意見聴取、運営オペレーションの検討などの協力を行った。
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。	<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>	A	A	防災マニュアルは整備されている。避難訓練は年2回実施されており、高齢者に配慮した避難誘導、白杖の方への声の掛け方、風呂やプールからの避難誘導を意識している。
5) 関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	<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	責任者が中心となり関係法規等(消防法等)を遵守し職場に展開している。市からの関係法規等の改正や管理上の取扱いの通達があれば、朝礼、昼礼、文書等で現場職員に伝達している。

#### 【指定管理者からのコメント】

- 1) 市民の自主的な参加によって行われる非営利的な活動を支援するとともに、各種活動を通じ相互の交流を深める場を提供している。また、豊かな地域社会の形成に寄与することを目的として、全職員が魅力あふれる施設、快適で利用しやすい施設、地域が集う施設づくりを目標に取り組んでいる。
- 2) 新型コロナウイルスワクチン接種会場として通常通りの開館が出来ない状況下でも、感染対策や工夫をしながら事業展開を行った。
- 3) 各種事業では、早朝対応・施設利用などを通じて支援・協力を積極的に行っている。市との連携で介護予防教室を年間通して実施している。
- 4) 危機管理業務マニュアルについては、全職員が把握している。避難訓練は年2回実施している。交流館においては避難所と設定されているため、市・地域住民が行う避難所開設訓練にも積極的参加している。防災マニュアル・災害時マニュアルを設置している。
- 5) えびな市民活動センター設置条例等を理解し、関係法規等(消防法等)を遵守し必要な資格を取得している。また、法令等が改正された場合には的確に対応している。

#### 【特記事項】

- ・ 交流館においては避難所と設定され、市と地域住民が行う避難所開設訓練に主体的に参加していることから、施設責任者の防災意識は極めて高い。



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。	B	B	施設の巡回点検を日常的に行っている。不具合箇所があれば記録を残し、適切に行っている。設備や備品の破損もなく、安全に利用できる状態が保たれている。新型コロナウイルスワクチン接種会場となった関係で、施設の保守・点検スケジュールを変更してもらった調整を委託先に行い、協力を得ていた。利用者から上がった修繕対応が必要な事案については、今後の対応や対処を利用者にフィードバックできている。
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。	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。	B	B	仕様書および事業計画のとおり資格・経験を有する職員が配置されている。一部では経験の浅い職員を配置しているが、職場内のサポート体制がとられている。また、法人内の他施設管理経験が豊富な人材とも連携をとっている。
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。	B	B	防犯マニュアルや事故や病人が発生した際のマニュアルの整備ができている。CPR&AED研修も実施しており、人命にかかわる非常時の対応も意識されている。赤十字水上安全法救助員の研修を受講している職員も配置している。コナミスポーツが運営している他施設の防犯事例を参考にしながら、繰り返し職員に注意を促している。
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) 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	A	備品台帳に沿って備品を適切に管理している。また、破損しているものもない。利用者からの直接の声やアンケートを参考に備品の更新や新規購入の検討を行っており、意見をいただいた利用者に対して、備品更新や新規購入などの検討状況を伝えている。
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。	B	B	仕様書・事業計画どおりに警備や施設巡回が行われ、記録も残されている。風呂とシャワー室については1時間おきに巡回をおこなっている。鍵についてはキーBOXで保管され、持出し簿も適切に活用されている。また、月に1回、2名で鍵保管台帳とキーBOXの鍵の照合を行っている。

6) 職員の資質向上に対する取り組みが行われているか。	<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>	B	B	<p>導入研修カリキュラムを整備し、研修を受けた職員が配置されている。交流館の受付ではOJTシートを利用し個別にフォローしている。レクリエーション館では研修動画と確認テストにより施設運営知識の向上を図っている。施設管理責任者自身が研修講師となり職員研修が行える体制にあり資質向上の仕組みとなっている。</p>
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。	<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り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、取り組みを実施している。</p>	B	B	<p>市の環境マネジメントプログラムに沿った取り組みを行っている。エコマークの資材発注、ゴミの減量、利用していない場所の照明や節電に配慮した運営をしている。</p>
8) 個人情報の適切な管理を実施しているか。	<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>	B	B	<p>個人情報保護マニュアルは現場に配備されている。個人情報理解度テストを月2回実施し、職員に対する啓蒙を継続的に行っている。利用者の個人情報が記載されている書類は鍵付きのキャビネットで適切に保管されている。</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>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>	B	B	<p>情報公開請求はこれまでなかった。請求があった際には、海老名市所管課と連絡を密に取りながら条例に則った対応を行う。</p>
10) 適正な会計事務が執行されているか。	<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>	A	A	<p>基本的には経費支出は法人の調達部門による処理となり、経費の現金出納は発生しない。利用料金取扱いは2名でダブルチェックを行い記録及び保管が行われている。レクリエーション館の日々の売上は入金機により管理している。会計事務全般は、会計システムに入力することで、施設責任者のチェックに加えて法人財務部門のチェックも行われている。</p>

#### 指定管理者からのコメント】

- 1) 危険個所の把握、安全性の確認を日常的に行っている。また、定期的に安全パトロールを実施し、他者からも指摘や指導をもらい改善を行っている。水質管理シート、始業前点検、マシン点検、トイレ・ロッカー清掃点検表などで実施記録を記載している。
- 2) 3) 職員の配置・必要な資格等は計画通りに運用されている。職員の入れ替えは、希望退職等もあり経験の浅い職員も配置しているが、サポート体制を整え対応している。事故や病人が発生した際のマニュアルの把握や、CPR&AED研修を行っており、非常時に対応ができる。
- 4) 備品台帳に沿って、備品を管理できている。破損等が発生した際には、部品交換または更新を行うなど適切に管理を行っている。
- 5) 施設の警備は、夜間は機械警備を導入している。鍵の保管については、キーBOXを利用し決められた場所に保管している。持ち出す場合には、鍵使用記録などを利用し管理を行っている。月1回、鍵保管台帳に基づいて確認を2名で行っている。
- 6) 採用時の研修、定期的な社内研修に参加している。OJTを活用しスキルアップを図り、個々の苦手部分を表面化させ、個別指導を行っている。
- 7) 海老名市環境マネジメントプログラムに則り業務を行い、毎月市へ報告をしている。
- 8) 個人情報理解度テストを定期的実施し、職員への意識向上を図っている。利用者の個人情報については鍵付きのキャビネットで保管をしている。
- 9) 情報公開については、海老名市より開示要請があった場合、海老名市の条例、会社の規定に則り対応している。
- 10) 利用料金の取り扱いについては、2名で2時間ごとに確認をして管理を行っている。また、日々の売上金について入金機へ投入し管理を行っている。指定管理に関する売上・経費等については、指定管理専用の口座を使用、施設担当者、本社財務で毎月確認を行っている。

#### 【特記事項】

- ・ レクリエーション館では事故や病人が発生した際の緊急対応にかかわる意識が高い。コナミスポーツが運営している他施設の緊急対応等の事案を共有し、周知している。
- ・ 新しい会計システムが導入されたことで、会計処理の内部牽制がさらに高まった。

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	A	施設利用申し込みの公平な対応ルールはもちろんのこと、交流館では、市内の利用者、市外の利用者に分けて、活用方法を提案し、申し込みにつなげる取組みを行っている。レクリエーション館では、運動を始めたい方への、施設活用提案を行い継続できるようなアドバイスを行っている。
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	高齢者向けに老眼鏡の設置、子どもでも理解ができるような注意喚起の掲示、聴覚障害者のために受付には筆談ボードを設置。また、サービス介助士を取得した者が他の職員の指導を行い、継続的なサービス向上に取り組んでいる。
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	職員は利用者に対しわかり易く丁寧な接遇を行っている。職員の接遇で気になることがあれば個別にフィードバックを行う取組みを継続している。交流館の受付では受付責任者を新設し、その責任者を通じてきめ細かに職員への指導ができる体制を整えた。レクリエーション館では、コナミスポーツ(株)が運営している他施設の接遇事例が共有できるので、職員に実例を交えて接遇マナーを共有している。 現場調査においても施設スタッフは、ビジネスマナーに則った言葉使いで、利用者に親切に対応できていることが確認された。また、施設内容に関する具体的な問いにも十分に対応できていた。
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	利用者アンケートを、年1回実施している。また、ご意見箱も設置されており、ホームページから利用者等の意見が投稿できる仕組みがある。

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。	B	B	利用者アンケートの内容を分析するとともに、両館の責任者を交えての改善ミーティングを実施している。具体的には調理室の炊飯器を1升炊きに更新した。他には、コロナ禍での利用制限緩和の要望があり、市と相談の上対応し、令和3年度後半に利用者が増加した。
	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。			

**【指定管理者からのコメント】**

- 1) 全職員が利用ガイドブックを熟知し、受付マニュアル整備し、利用者ヘルール説明を徹底している。
- 2) 高齢者向けに老眼鏡の設置、子どもでも理解ができるような注意喚起の掲示を実施し、多種多様な案内ができるように心がけている。聴覚障害者のために受付には筆談ボードを設置している。また、サービス介助士を取得した者が指導を行い、サービス向上を図っている。
- 3) 接客マニュアルに基づいた研修を実施し、統一した対応に努め、個別指導や定期的な責任者との面談を行っている。また、ビジネスマナー研修に定期的に参加している。再来館いただけるように、常に分かりやすい案内を心がけている。
- 4) 5) 利用者アンケートについては年1回実施している。また、ご意見箱設置は継続し、問合せメールも迅速に回答を行っている。ご意見については、両館の受付責任者を交えて改善するためのミーティングを行い、両館統一したサービスが行えるように努めている。

**【特記事項】**

- ・ レクリエーション館では、コロナ禍の中での運動不足解消というニーズに着目し、きめ細かな接遇を行っている。
- ・ 交流館の受付における担当責任者を新しく配置し、権限移譲を行う中で、接遇レベルの向上を図っている。

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。	B	B	資材発注時の相見積の実施、照明・空調設定のこまめな節電に日々取り組んでいる。電気供給をガスとともに東京ガスに契約を集約し経費節減に取り組んだ。
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	新型コロナウイルスワクチン接種会場となったことで、制限制約の中で新たなサービスの検討が行われる環境が常態化した。サニタリー商品の設置もその一つである。レクリエーション館では、コロナ禍で運動不足の悩みを持つ利用者に対して、個別アドバイスを行う取組みを行った。
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。	B	A	デジタルサイネージのシステム更新を自らの負担で行い、利用者に対する情報発信力が向上した。広報手段としての多様性と利便性向上につながった。 令和3年度にLINE公式アカウントを開設した。500人余りが友達登録をしておき、プッシュ型の広報手段として効果を発揮している。LINEメッセージをきっかけにイベントに参加したなどの具体的な事例が出てきている。
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	新型コロナウイルスワクチン接種会場となったことで、その制限制約の中で行えるよう日程や場所を変更してイベントやワークショップを行った。階段アートによる装飾も子どもたちが喜ぶイベントとして行った。レクリエーション館では、コロナ禍でも安心して参加してもらえる(キッズでも年代を分けて行う)コースを増やしたことで参加者の好評を得た。
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	B	平均稼働率目標として交流館は40%、レクリエーション館では80%を設定している。 令和3年度実績は、交流館:36.8%、レクリエーション館(多目的グランド除く):69.2%であり目標を下回る結果となった。コロナ禍の中、新型コロナウイルスワクチン接種会場にも指定された状況で、懸命な取組みを行い、目標達成率を交流館92%、レクリエーション館86%まで引き上げ、評価に値する。

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	施設の運営状況は記録され、進捗状況を確認する体制がとられている。市との定例会議で報告を行い、改善に取り組んでいる。独自の判断で改善できるものは、会議を待たず迅速に改善の対応を行っている。
------------------------------	---	---	---	---

**【指定管理者からのコメント】**

- 1) 内部指導者の育成やマルチジョブ化を図り、効率的な人員配置を行った。維持管理費・経費については価格を比較し見直しや交渉を図った。
- 2) レクリエーション館では、コロナ禍での運動不足に効果的なトレーニング方法を初心者の方に向けレクチャーを行った。交流館では、withコロナを見据え二酸化炭素計、アクリル板等の感染対策備品の導入を行っている。
- 3) 年2回、名刺広告をタウンニュースで掲載している。また、イベント案内等については、近隣の自治会に依頼し回覧板利用や、各媒体への情報提供を積極的に行っている。また、閲覧しやすいようにホームページを更新し、新たに公式LINEアカウントを取得し、最新の情報を配信できる体制を構築した。
- 4) 交流館では、新型コロナウイルスワクチン接種会場に選定されているため、事業計画通りに行えていないが、可能な限り日程・場所を変更して小規模で実施している。レクリエーション館では、コロナ禍での安全対策として人数制限やロッカー使用方法等、コロナ安全対策を実施し、安全安心のスクール運営を行っており、レクリエーション館では現在週40本、子ども自主事業では水泳、サッカー、かけっこ、キッズダンス、バレエ、バスケットボールなど週21本のレッスンプログラムを提供している。在籍人数は300名。
- 5) 利用者数について、交流館は年間1万人、レクリエーション館は年間2万3千人を目標としている。稼働率について、交流館は平均40%、レクリエーション館は平均80%を目標としている。
- 6) 履行確認資料を作成し、計画通りに実施しているかを確認している。毎月の経営会議で議題になった事項について、迅速に対応している。

**【特記事項】**

- ・ 公式LINEアカウントへの取組みは、利用者一人一人に対しダイレクトにメッセージを送ることができる広報手段であり、今後もその効果に注目すべき取組みである。

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	コロナ禍の中、利用人数の制限、新型コロナウイルスワクチン接種会場に指定されたことによる制限の中、収入計画を大幅に下回ったが、ワクチン接種会場としての利用料収入と経費削減により施設収支は赤字には陥っていない。
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>	C	C	<p>2021年度決算によると経常利益率は、相鉄企業:6.5%、コナミスポーツ:▲5.8%</p> <p>自己資本比率は、相鉄企業:50.8%、コナミスポーツ:17.0%</p> <p>流動比率は、相鉄企業:267.6%、コナミスポーツ:45.6%となっている。</p> <p>コナミスポーツは、年度毎に決算見通しを代表企業(相鉄企業)に報告するとともに、市に対しても決算見通しと決算結果を年度毎に報告することが望まれる。</p>

【指定管理者からのコメント】

- 新型コロナウイルスの影響のため、時短営業やワクチン接種会場として選定があり、利用料収入が減少していたが、利用者へ空き状況や日程変更依頼を積極的に行った。
- 相鉄企業の経常利益率について、2021年度は6%となっており、赤字決算とはなっていません。コナミスポーツ株式会社の経常利益率は0.6%でこちらも赤字決算にはなっておりません。相鉄企業の自己資本率について、2021年度は50.8%。コナミスポーツは17.0%。相鉄企業の流動比率について、2021年度は267.6%。コナミスポーツは45.6%。

【特記事項】

--



個別項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

6. 本施設の設置目的・役割に則った自主事業等の開催				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 市民の交流の場となる事業を開催しているか。	幅広い市民が当施設の取組みを通じて集い交流できるイベント等を開催している。	B	B	コロナ禍の状況に応じて、季節ごとに大人から子どもが楽しめるワークショップやイベントを行ってきたが、調理実習は行うことができなかった。
2) 市民の生涯学習となる事業を開催しているか。	様々な年代に応じて生涯学習ができるような教室を開催している。	A	A	地元ボランティアサークルである「いきがい発見塾」と連携し、高齢者の仲間づくりを支援している。また、カルチャー教室や子ども向けのモノづくりワークショップも幅広く開催している。
3) 市民の健康増進となる事業を開催しているか。	「海老名市スポーツ健康増進計画」に則り、様々な年代に応じた健康増進となる事業を開催しているか。	A	A	高齢者を対象としてロコモ予防体操教室、アクアウォーキングを実施した。コロナ禍で運動不足が問題となっている広い世代に対しても都度相談に応じ、新たなプログラムも開催している。Jrバスケット教室も年齢層を3つに分け子どもたちのやる気を引き出す工夫をしている。
4) 市民のレクリエーションとなる場や事業を開催しているか。	市民のレクリエーション活動の拠点施設としての機能や事業を開催している。	A	A	市民に無料開放を定期的に行い、レクリエーションの場を提供している。市民のラジオ体操の場としても活用されている。10月にはハロウィンのイベントなどにも使われ海老名市民の中心的なレクリエーション拠点となっている。
5) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	新たなイベントや教室を開催するなど、新たな利用者を開拓し、利用を促進する事業を開催している。	A	A	無料教室、無料体験会、各種相談会を開催し施設の認知度を高めている。新型コロナウイルスワクチン接種会場に来られた方々にも、当施設の魅力を伝えるための広報活動も行っている。Jrバスケット教室に中学生クラスを作ったのも、新たな利用者層を開拓することにつながった。
6) 多目的グラウンドを有効活用しているか。	自主事業などにおいて、多目的グラウンドを有効に活用している。	B	B	新型コロナウイルスワクチン接種会場の臨時駐車場となったため、大きなイベントの開催はできなかったが、早朝ラジオ体操が実施できた。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 両館ともに、コロナ禍という状況を鑑みて、大きなイベントは見送りをしているが、小規模でのワークショップやプログラムを実施している。
- 2) 子どもだけではなく大人が学べるカルチャー教室を継続して実施している。また、市内の高齢者団体と協力をして事業展開を行っている。
- 3) 市民の一人ひとりが、自分にあったスポーツやレクリエーション活動を見つけ、無理なく続けていけることを目指せるように多種多様なプログラムを提供している。
- 4) 「一市民一スポーツ・レクリエーションの実現と、みんなで楽しく健康づくり」の基本理念を理解し、事業展開をしている。
- 5) 施設を知ってもらうために、定期的に無料開放を行っている。また、季節に応じたイベント開催や流行を取り入れた教室等を開催している。
- 6) 新型コロナウイルスワクチン接種会場に伴い、臨時駐車場のため閉鎖期間あったが、数日間、早朝ラジオ体操を実施した。

【特記事項】

- ・ Jrバスケット教室に中学生クラスを新設したことは、子ども達や親からの些細なニーズを拾い上げることから始まった。日頃から利用者との対話できていることが窺える。

7. 施設のサービス向上

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 利用申請をしやすくし、利便性を向上させているか。	利用申請の仕組みについて、利用者が手続きをしやすそうに見直しや改善を実施している。	A	A	手続きが煩雑で利用者にわかりにくいものは、市と協議を重ね利用者の負担が少ない書式や手続きに改善を行った。具体的には「入館同意書」がある。
2) ボランティア相談及び講座の開催をしているか。	月に2回以上、専門の相談員によるボランティアやNPO法人の設立、運営等の悩みに関する相談業務を行い、またそれに関する講座の開催を行っている。	B	B	毎月第2・4水曜日に継続してボランティア相談を実施している。相談コーナーも設置し、相談内容を講座開催の検討に結び付けている。
3) 健康相談を実施しているか。	専門の相談員による利用者の運動習慣や食習慣をはじめとした健康増進に関する相談業務を週5回以上実施している。	B	B	週5回(月・火・木・金・土)に実施している。コロナ禍での運動不足の相談も多く、継続できる運動メニューや食生活でのアドバイスをを行っている。
4) 託児・保育サービスを提供しているか。	自主事業を行う際、保育を必要とする利用者を対象として、一時託児サービスの提供を行っている。	C	C	コロナ禍により託児サービスの提供はできていない。団体が託児を行いたいなどの要望に応じて、場所の提供を行っている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 利用申請について、条例に則り実施し公平・平等に心がけ、コロナ禍での利用申請についても臨機応変に対応し利便性を損なわないように努めた。
- 2) 毎月第2・4水曜日に継続してボランティア相談を実施している。相談コーナーの設置も見直しを図り、備品等の導入を行い、環境を整備した。講座等についてはコロナ禍のため、対面で行う事が難しい状況で実施はできていないが、リモート講座等を計画している。
- 3) 週5回(月・火・木・金・土)に実施している。参加者の要望を聞き入れ、それに沿った運動メニューの作成や食生活などをアドバイスしている。
- 4) コロナ禍のため、託児サービスを提供することはできなかったが、親子で楽しめる簡単なワークショップを開催した。また、団体が託児を行う際は、キッズルームを提供した。

【特記事項】

- ・ 利用者の手続きのわかり易さや容易さについて、粘り強い改善を行っていることが「入館同意書」の事例からも窺える。

8. 施設特有の安全管理・危機管理対策

小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1)プールの監視・巡視業務が適切に行われているか。	常に施設全体の管理について注意を払うとともに、混雑状態や水温、水質変化等に応じてプール利用の注意事項を放送するとともに、監視台より利用者の状況を監視し、事故防止に努めている。 事故を未然に防ぐために、不審者の発見や利用者に対して利用規制、マナー等を守る旨の働きかけを行っている。 (巡視の記録を確認)	B	B	水温・水質のチェックは1時間ごとに行っている。混雑状況によっては水温が上昇することもあり、独自ルールを作り、排水と同時に流水を入れる工夫をしている。常時3人での監視体制をとっている。コロナ禍の中で、プール、風呂での会話を制限するため、巡回による声かけも実施している。
2)プール及び温浴室の水質管理を適切に行っているか。	レジオネラ菌についての対策を行うとともに、業務基準で定められた水質管理業務を行っている。	B	B	レジオネラ菌の検査は独自に年2回実施し、水質管理業務を業務基準以上で行っている。
3)プール監視員責任者について資格者を配置しているか。	プール監視責任者として業務基準で定められた資格者を常駐させている。	B	B	プール監視員は全員、日本体育施設協会認定の心肺蘇生法ライセンス(CPR&AED)の資格を取得済である。日本赤十字救急法救急員の資格取得者も常勤している。
4)トレーニングルームは適切に運営されているか。	トレーニングルームにはトレーニング及びトレーニング機器に精通し、適切な研修等を受講した者を常駐させ、利用者への適切な指導、助言を行っている。	B	B	法人が独自に持つ研修カリキュラムを履修したスタッフが常駐している。利用者への適切なアドバイスはもとより、初めての方、施設や設備に慣れない方に対しわかり易く、丁寧に声掛けを行い継続して利用してもらえるような配慮をしている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 監視員を常時3名体制で行い、安全管理を行なっている。水温・水質については、状況や結果の掲示を行って案内をしている。館内巡回を定期的(浴室も含む)に行い、利用者の体調管理も記録をつけ全職員が把握できている。プール内ではマスク無しで利用となるため、利用者の会話や適正な距離を保てるよう巡回を行っている。
- 2) 1日2回のオーバーフロー、週2回の浴槽水抜き作業及び清掃を実施している。また、毎月専門機関による水質検査を実施している。
- 3) 業務基準で定められた資格者を常駐させている。プール監視員は日本体育施設協会認定の心肺蘇生法ライセンス(CPR&AED)の資格が必須、全スタッフが取得済である。日本赤十字救急法救急員の資格取得者が常勤している。
- 4) トレーニングルームで業務をする者はトレーニング関連の研修を終えたスタッフが業務を行っている。マシン機器の効果や使用方法などアドバイスができる。また、コロナ禍での運営ではマスク着用等の安全対策ルールの適切な運用管理も行い、感染対策備品も導入した。

【特記事項】

- ・ コロナ禍の中での施設利用を十分理解した上で、巡回、声がけを積極的に行っていた。

9. 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) 周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力向上に貢献しているか。	地域の活動団体が活動する場を提供している。 地域の活動団体と連携して、イベント等を企画・開催している。 地域資源を活用した地域活性化への取組みについて団体の創意工夫によるイベント等を企画・開催している。	B	B	コロナ禍により地域の市民団体の活動自体が少なくなったため、連携の機会が以前よりも少なくなった。コロナ禍であっても感染拡大予防の対策を実施しながらイベント等を企画・開催してもらえる支援を行っている。当施設からはしっかりと情報の発信をしている。
2) 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。	関係機関や地域団体との定期的なミーティングの開催等により、第三者の意見の把握を行い、施設の運営の改善に役立っている。	A	A	海老名市社会福祉協議会・NPO法人アドバイザー神奈川ネットワークと定期的な情報交換会を実施している。レインボードリーム(障がい者就労支援団体)、地域包括センターとも意見交換を行い、施設の新たな運営に結び付けている。
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。	B	B	月1回の経営会議を行い、施設の課題等の報告をおこなっている。駐車場有料化の推進については、利用団体からの意見聴取や市民割引のオペレーションの検討など全面的な協力を行った。事前の調整があったことで、有料化後のクレームはほぼ無い。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 市内の団体と連携し事業を企画運営している。また、団体の活動が拡大するようにイベントの開催方法、会員の募集方法等のアドバイスを行い、協力をしている。
- 2) 海老名市社会福祉協議会・NPO法人アドバイザー神奈川ネットワークと定期的な情報交換会を実施し、共催講座を計画している。また、障がい者就労支援団体とも意見交換を行い、事業展開を計画している。
- 3) 毎月1回の経営会議で月次報告を行っている。駐車場有料化についても、全面的に協力をして運営を行っている。

【特記事項】

- ・ 駐車場の有料化にあたり、市と利用者との間に立ち、意見聴取や割引業務のオペレーション検討などの地域との調整役としての役割を果たしている。

## 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

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。