

令和4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.....	16

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】

番号	名称	所在地	指定管理者
①	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	太平ビルサービス株式会社
②	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	
③	海老名駅東口第4有料自転車駐車場	海老名市中央1丁目380番 地4	
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	海老名駅東口第2有料自転車駐車場	自転車1,032台	平置式
②	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
③	海老名駅東口第4有料自転車駐車場	自転車250台	平置式
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】

＜東口第2有料自転車駐車場＞



＜東口第3有料自転車駐車場＞



＜東口第4有料自転車駐車場＞



＜西口第1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3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＞



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	<p>自転車等を利用する市民のために、安心安全に利用できる良好な環境づくりとサービスの提供を図っていくことを職員全員が理解している。アンケートは利用者を対象に年1回実施しており、接遇や清掃状態の各項目で高評価の結果が出ており、コメント欄には感謝の言葉が散見されることから、施設設置の目的を理解した運営がされていると判断できる。</p> <p>防災マニュアル等や発生時の対応フローチャートを整備し、定期的に防災訓練を実施し、職員の防災意識を高めている。</p> <p>「えびな市民まつり」など市のイベント時にはポスター掲示などで協力している。</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	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	<p>ゴミや雑草の処理は、毎日の巡回時に対応して美観を維持するように努めている。雑草では手作業だけでは対応できない際は、本社警備課の職員が対応している。</p> <p>業務の品質を維持・向上するため、連絡帳や回覧板を活用して情報共有を図っている他、計画的な研修の受講やインスペクション(品質チェック)を実施している。</p> <p>個人情報定期券申込書であり、鍵付きのキャビネットで運用しており、研修も実施している。緊急時の体制は連絡網が整備され、本社や外部の警備業者と連携した体制をとっている。また、現金の取り扱いも専任の担当者のみで運用している。</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。	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。	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。	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。	B	B	4.6	マナー教育訓練を年1回実施している他、マナー向上月間(4月・10月)は、全職員がバッチを着用してマナーの意識を高めている。アンケートでは接遇に関する設問の結果は「普通」「良い」「非常によい」の合計が各自転車等駐車場とも90%台となっている。 利用者アンケートは毎年1回実施しており、その結果を踏まえて市と協議して改善策を実施している。定期券更新時の機械対応や電動アシスト自転車の大型化に伴うラックの改善などの要望には、現在、市と対応策を協議している。
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。	B	B		
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行されているか。	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	改善活動は年1回のアンケート結果を基にして、モニタリング会議で市と協議して実施している。その他の日常業務で気づいた小さな改善点は、連絡帳等で情報共有を行っている。各自転車等駐車場の掲示では利用者に合わせて内容や表示を心がけ、イラストの活用や文字を大きく少なくして直感的に伝わるようにしている。 目標管理では、定期券の販売数と一時利用者数を前年同月比でチェックしているが、コロナ感染症による影響を受け利用者数は減少傾向となっている。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	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	C	4.0	新型コロナウイルス感染症に伴う定期券販売や一時使用の利用率の減少により、令和3年度の収支実績では赤字計上となっている。 本社の決算書では、経常利益、自己資本比率、流動比率のいずれも基準より優れた状況であり、資産状況や収益性は申し分ない。
2) 団体の収支決算状況	A	A		

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	当施設は通勤や通学時の自転車やバイクを留め置く施設であり、利用者へのあいさつなどの接遇やラック収納時のサポート、見やすい看板、美観維持など前向きに取り組んでいる。障がいのある方に対しては、サポートの声掛けを受けることを嫌う人もいるので、まずは挨拶からコミュニケーションをとるようにするなど慎重に対応している。 近年増加している自転車の大型化には、平地に留める駐輪区画では広めにする改善も行っている。また、利用者の利便性向上に向けて、定期券発行の機械化や電子決済対応について、市と協議を進めている。
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。	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。	B	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	事件・事故や病人、不審者が発生した際のマニュアルやフローチャート、緊急連絡網は整備されている。自転車等駐車場で発生する事故は鍵をしない自転車の盗難が多いので施錠の注意喚起を行うと共にチェーンキーの貸し出しも行って防犯に努めている。盗難の連絡を受けても防犯カメラの映像を利用者に直接見せることはなく、警察を介して対応している。 また、自転車等駐車場で迷惑行為や犯罪行為があった際に、職員が身の危険を感じた場合にはセコム緊急通報発信機を活用するよう徹底しており、職員に危害が及ばないように指導している。
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	職員全員が一堂に会する機会はないが、盗難や自転車ラックの不具合など、職員全員に情報の共有が図れるように勤務交代時での業務連絡に加え、業務日誌の閲覧、連絡帳等を活用している。閲覧した者は押印するようにしており、情報共有に漏れがない仕組み
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	<p>を整えている。 毎月実施しているモニタリング会議にて市からの情報提供を受け、要請に対しては適切に対応している。また、モニタリング会議の内容で職員に伝達すべきことは、連絡帳等を活用して共有化を図っている。</p>
------------------------	---	---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

総評

利用者には気持ちよく利用してもらえるようにあいさつを心がけ、ラックに自転車を収めるときのサポートなど接遇を大事にしている。盗難などのトラブルに対しても市や警察と連携をとって対応し、防犯カメラの記録を開示するルールも整っている。経費削減については外部業者への委託を最小限にとどめて、草取りなどは本社職員の協力を得て職員で対応している。また、利用者が少ない時間帯は利便性を維持しながら人員を縮小した。自転車の大型化に対応した駐輪用ラックの整備や定期券購入時に時間の制限を解消する機械化といった利用者からの要望は、市と対応策の協議を進めている。

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	駐車マナーの向上や駅前広場の良好な環境確保などの設置目的を、施設長などリーダーが常に意識し、月1回に実施する本社警備課の会合において運営の確認を行っている。また、管理棟には基本方針を掲示している他、研修等を通して全職員と意識統一を図っている。
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>	A	A	前年度の利用状況や利用者からの要望を反映させて事業計画を作成し、適切に運用している。自主事業は雨具の販売や飲料の自動販売機である。雨天時の自転車等駐車場利用者や猛暑や大きな天災対応としての水分補給を想定しており、設置目的に合致した取り組みである。
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	えびな市民まつりではポスターの掲示を行っており、地域づくり課が実施した自転車のカゴに取り付ける防犯ネットの配布事業に協力した。また、本社から協賛金の支援を実施している。
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。	<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</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>	B	B	防犯マニュアルは整備されており、本社の緊急センターとの連携体制もとっている。消火器の取り扱いや避難所の案内などの防犯訓練を毎年1回実施している。
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をしている。</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	海老名市自転車等駐車場条例や道路交通法、個人情報の取り扱いに則ったマニュアルを基に業務を実施している。

【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車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、駐車場としての機能を十分に生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提供を図っていくことを業務員全員が理解している。
- ・えびな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、定期的に防災訓練を実施し、業務員の防災意識を高めております。

【特記事項】

- ・女性や年配の方に気持ちよく使えるように、言葉使いに気を付けて笑顔で声がけをしていた。

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	1日2回、各自転車等駐車場を巡回して管理・点検を行っており、その際に目につくごみの回収を行い、巡回記録を残している。雑草は目についた時点で本社管理者により除去している。点検により発見された不具合は適切に対応しており、モニタリング会議で報告されている。
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。	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	職員は事業計画書に基づいて配置されており、現金の取扱者は4人と定めてミスがないように運営している。職員の平均在籍年数は約8年でベテランの職員が多い。
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	事件・事故や病人、不審者が発生した際のマニュアルやフローチャートが整備されており、緊急連絡網は事務所に掲示されている。SECOMへの緊急通報発信機が準備され、本社職員も出勤できる体制を構築している。職員には回覧板を活用して情報共有している。
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)	A	B	備品台帳を整備し、貸与品を含めて備品管理を行っている。備品確認は年1回実施し、市に損傷等の状況を併せて報告している。

	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)			
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	各自転車等駐車場を午前と午後の2回、毎日巡回している。夜間は本社の当施設管理者が巡回し、不審者や不審物の他、夜間照明のチェックを行っている。鍵は保管庫を使用し、持ち出しと返却は管理簿に記載し、勤務交代時には鍵の確認を行う体制にしている。
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。 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	A	マナー研修並びに救命救急講習など、資質向上に必要な職員研修を全職員対象に毎年実施している。運営管理者は全職員のインスペクション(品質チェック)を実施し、その結果に応じた指導や教育を行って業務品質の維持に努めている。
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	電球のLED化や券売機はスリープ機能付きなどの省エネの他、看板の美観に努め、施設の環境保全に取り組んでいる。
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等で保管するなど、適切な管理がなされている。	A	A	個人情報保護マニュアルは整備され、そのマニュアルを基にした教育を行い、年に1回テストを実施して理解度を確認している。主要な個人情報は新規に定期券を申し込む利用者の申込書であり、受け付け後に鍵付きのキャビネット等で保管・管理している。
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、実行できる体制となっている。	B	B	情報公開の請求があった場合は、海老名市情報公開条例に従って対応している。
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、帳簿等も明確に区分されている。	A	B	自転車の当日利用や雨具販売など利用者が現金を支払う際はすべて券売機を使用しており、現金回収などは担当者を4人に固定して毎日2人体制のシフトを組んでいる。その他の職員が現金を扱うことはない。現金は券売機の利用記録と照合して確認している。施設の通帳は専用で用意されており、本社の経理と区分されている。

【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確認事項としてチェックしており、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1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駐車場会計担当者と総務部(経理担当者)で適正に処理されております。

【特記事項】

- ・備品管理台帳と備品の現状は一致していたが、立体駐輪場が廃止されたことで備品シールの番号がずれていたためシールを貼り直すように指摘した。

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。	B	B	定期券利用者であっても利用当日に空いているラックやスペースを使用することをルールとしており、特定の者に偏ったサービス提供は行っていない。
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	年齢や障がいの有無等に関わらず、ラックに自転車を収納する際に困っているようであれば、それに気づいた職員がサポートしている。
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行されているか。	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、初めての来訪者にもわかりやすいように説明している。	A	A	全職員がマナー研修を受講しており、研修マニュアルに則った接遇をしている。電話対応では、電話機の前に施設名を表記して言い間違いをせず、問い合わせの多い内容については問答集を用意して、落ち着いて丁寧な対応ができるように工夫している。

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。	A	A	各自転車等駐車場の管理棟にアンケートボックスを設置して、利用者アンケートを常時受け付けている。年に1回、利用者にアンケートを実施し、施設の使いやすさや職員のマナーについての質問の他、利用料金や要望などを記入してもらっている。また、海老名駐輪場専用ホームページにアンケートページを用意している。
	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。			
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。	A	A	アンケートの結果は各自転車等駐車場の掲示板で公開している。定期券更新時の機械対応や電動アシスト自転車の大型化に伴うラックの改善などの要望は、現在、市と協議を進めている。
	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。			

【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(ご利用車輛)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、或いは利用者からのご意見を広く募る手段として当社駐車場専用ホームページを活用しております。

【特記事項】

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) 管理運営経費の縮減を図っているか。	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	草取りなど職員でできることは行っている。時間帯別の利用者数調査を実施し、職員の適正配置を見直して少数化を図った。
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	日常業務で気になった点は、連絡帳の活用により情報の共有と改善を行っている。修繕が必要な内容と共に毎月のモニタリング会議で報告している。アンケート結果から改善できる内容を決め、全職員と情報共有をしている。
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。	A	B	各自転車等駐車場の利用者の状況に合わせて掲示板のデザインを変更し、わかりやすい簡潔な表示を心がけてい

	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。			る。ホームページでは各自転車等駐車場の利用料金に加えて定期券の空き状況を示している。
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	自主事業は雨具販売と飲料の自動販売機である。自動販売機は非常時に商品を無料配布できる機能を備えている。
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。	B	B	定期券の販売数と一時利用数を集計し、前年同月比によりチェックしている。リモートワークなどコロナ感染症の影響により、利用者数は減少傾向となっている。
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	数値目標については表にまとめ、モニタリング会議で報告している。時間帯別の利用者数調査を実施し、職員の配置数の適正化を図るなど改善を行った。

【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、連絡帳等を活用し情報共有を図っております。
- ・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(7/31を持って海老名駅東口立体自転車駐車場廃止に伴い、レンタサイクルの利用を停止しております)、海老名駅西口第3自転車駐車場及び海老名駅西口第4自転車等駐車場にて原付二種自動二輪車の月極駐車利用サービス、各管理棟での合羽の販売、災害救済ベンダー機能付き飲料自動販売機の設置を行っております。
- ・前年度実績を基に計画を策定し、毎月の進捗確認と対策検討を行っております。

【特記事項】

- ・2022年7月、海老名駅東口の立体自転車駐車場の閉鎖に伴い、同駐車場で実施していた「マンスリーサイクル」(レンタサイクル)の自主事業は廃止となった。

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	C	令和3年度の実績において収入以上の支出となり、収支は赤字計上となっている。
2) 団体の収支決算状況	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。	A	A	経常利益は7%以上、自己資本比率は80%以上、流動比率は580%以上となっており、財務における収益性、安全性は申し分ない。

	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。			
	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。			

【指定管理者からのコメント】

- ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用率の減少及び7月末日を持って東口立体自転車駐車が廃止されたことから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】

- ・海老名駅周辺には小田急電鉄が機械式駐輪場を運営している。駐輪場に職員を配置することによる防犯抑止などが当施設の強みとなっている。

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	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	利用者から要望の多い定期券発行の機械化や電子決済対応については、市と協議を進めている。
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	掲示用のポスターは文字を大きくし、イラストも取り入れて、なるべく一目でわかるように工夫している。ホームページで自転車等駐車場の空き情報などをリアルタイムで発信している。
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	平地に駐輪するタイプの自転車等駐車場では、スペースを広げてチャイルドシート付自転車などの大型化に対応して利便性を向上させている。
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。	B	B	高齢者や障がいのある方には、ラックに収納する際にサポートするよう心がけている。

【指定管理者からのコメント】
<ul style="list-style-type: none"> ・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製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製に努めております。 ・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へ誘導し、安全確保を図っております。
【特記事項】
<ul style="list-style-type: none"> ・障がいのある方の中にはサポートの声掛けを受けることを嫌う人もいるので、まずは挨拶をしてコミュニケーションをとるようにするなど慎重に対応している。

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) 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	安全運転促進ポスターやコロナ感染症対策ポスターなどを各自転車等駐車場の掲示板に適時、掲示している。
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	事件・事故や病人、不審者が発生した際のマニュアルやフローチャート、緊急連絡網が整備されており、SECOMへの緊急通報発信機が準備され、本社の職員も出勤できる体制を構築している。職員には回覧板を活用して情報共有している。 防犯では注意喚起用のポスター掲示や利用時間外にはカラーコーンや出入口にチェーンをしている。また、鍵をつけない自転車が盗まれることが多いので、チェーンロックの無料貸し出しを行って盗難の予防に努めている。

【指定管理者からのコメント】
<ul style="list-style-type: none"> ・掲示板を活用し、定期的に安全運転促進ポスター掲示、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。 ・駐車場で迷惑行為や犯罪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、セコム緊急通報発信機を活用するよう徹底しております。 ・迷惑行為や犯罪行為に対する注意喚起としてポスターの掲示や予防策(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、迷惑行為や犯罪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】

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	業務日誌や連絡帳があり、職員全員に情報共有のモレがないように、閲覧した者は押印する仕組みを取り入れている。
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。	A	A	勤務交代時に業務連絡を行って引継ぎをしている。業務日誌や連絡帳を回覧し、閲覧した者は押印する仕組みにより全員に情報共有できているかを確認している。
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を受けている。	A	B	毎月実施しているモニタリング会議で市からの情報提供を受け、要請に応じて協力している。

【指定管理者からのコメント】

- ・毎月行われる海老名市役所様との実績報告定例会議後に代表職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、勤務交代時での業務連絡、業務日誌の閲覧、業務回覧、連絡帳等を活用しております。
- ・海老名市役所様とは毎月の実績報告定例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。