

令和5年度 第三者評価報告書 【海老名駅西口特定公共施設】

目次

1. 施設概要.....	1
2. 大項目評価	2
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.....	19

令和5年12月
海老名市
(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	海老名駅西口特定公共施設
所在地	海老名市扇町118番、119番、120番、121番、122番、126番、127番、128番
指定管理者	一般社団法人 海老名扇町エリアマネジメント
供用開始	平成27年10月26日

【機能】

名称	面積	利用・用途等	施設
海老名駅西口中心広場 (中心広場)	約3,600㎡	一般車乗降及びタクシーの降 車、イベント利用	ロータリー、噴水、街灯 など
海老名駅西口プロムナード (プロムナード)	約7,700㎡	歩行者の通行、イベント利用	公衆トイレ、街路樹、街 灯など
海老名駅西口バス乗降場 (バス乗降場)	約1,500㎡	路線バスの乗降	シェルター、標識、ベン チなど
海老名駅西口タクシー乗降場 (タクシー乗降場)	約400㎡	タクシーの乗降	シェルター、標識など

【施設外観】



2. 大項目評価

共通項目 【海老名駅西口特定公共施設】

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	B	4.0	施設長は、海老名駅西口特定公共施設設置条例の目的である『安心して快適に暮らし、交流し、「職・住・遊・商」の機能がバランスよく確保されたにぎわいのあるまち』を理解し、職員に対しても理解させている。指定管理業務と自主事業は、概ね事業計画書レベルで実施されている。防災時等における当施設の役割を理解し、緊急時対応基準書を委託先と一緒に策定している。
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。	A	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。	A	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	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	B	3.7	仕様書、事業計画の通りに日常点検、日常清掃、定期清掃、植栽管理が行われている。報告も再委託先より定期的に行われている。目に見えるゴミや汚れもなく、美観が保たれている。 なお、異常や故障箇所などの課題や対策を市とも共有し対応にあたりたい。 「緊急時対応基準」の周知によって、職員の緊急時にとるべき行動は明確になっている。自主事業における「扇町おもいで祭り」「おでんナイトニッポン」などのイベント時の緊急対応マニュアルも事象ごとに整理されており、運営メンバーに周知できる体制をもっている。警備業務、施設巡回は、基本協定にもとづいて行っている。環境保全に関する取り組み方針は策定されていなかった。個人情報については、法人業務と指定管理業務のそれぞれの個人情報を区分けすることと、合鍵の取扱いについて見直すべき点があった。情報の公開についても、法人業務と指定管理業務を区分けして検討しておくことが望ましい。
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。	A	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。	A	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	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。	A	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	C		
8) 個人情報の適切な管理を実施しているか。	A	C		
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	C		
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	4.0	<p>誰でも施設利用申し込みできるよう法人のホームページで案内されている。また、申請・審査・承認・請求・回収の業務の流れも明確になっている。テナント入居者、施設利用者に定期的なアンケート調査を実施している。アンケートの実施方法もWebによるアンケート収集ソフトを活用するなど利便性を高めている。指定管理業務にかかわるアンケートなのか、法人業務にかかわるアンケートなのかを明確にして、意見の収集、整理をすることが望まれる。</p> <p>アンケート等の意見は、法人のグループウェアシステムのデータベースとして蓄積され、翌年度のイベント運営の課題として活用している。</p> <p>苦情等に対しては、同様にデータベース化し、対策及び対応状況の管理まで行われている。</p> <p>これらの課題や改善策についても、指定管理業務と法人業務を区分した上で、市と共有することが望まれる。</p>
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	B		
4) 利用者アンケート等を実施しているか。	A	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。	A	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。	A	B	4.2	<p>法人のホームページの中で、工夫をしながら広報を行っている。</p> <p>令和4年度は事業計画以上の自主事業が企画、開催されている。</p> <p>「扇町おもいで祭り」「おでんナイトニッポン」の開催に加え、「扇町防災フェス2023」「シンボルツリーイルミネーション」「ラーメン自動販売機の設置」を企画・開催した。</p> <p>指定管理業務、自主事業において、業務単位、イベント単位に数値目標を設定している。また、利用者数や満足度など成果に至るプロセスに対しても目標数値を設定し、グループウェアシステムで進捗管理を行い、チェックする仕組みがある。</p> <p>今後は、進捗管理の実効性向上を図られたい。</p>
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	A	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。	A	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。	A	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	4.5	施設の収支決算は黒字である。 計画より増加した180万円の経費(支出)を、 積極的な自主事業の収入によってカバーし た。自主事業のイベント単位の費用対効果 の分析を今後に生かすことが望ましい。 会社の財務状況は、健全で安定している。
2)団体の収支決算状況	A	A		

個別項目 【海老名駅西口特定公共施設】

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。	A	B	4.0	イベントごとに、運営オペレーションや緊急時対応マニュアルが整備されており、運営体制の中で周知できる仕組みができています。令和5年度の「第5回扇町おもいで祭り」も8月26日に開催され、昨年の倍の規模で運営された。一方で、規模が大きくなると迷惑行為や犯罪のリスクが高まるので、市との情報共有や、対応策の検討が望まれる。
2) 迷惑行為・犯罪に対する対応が適切に取られているか。	A	B		

7. 賑わい創出のための取組み				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 地域のニーズに合った取組みが行われているか。	A	A	4.3	当法人は、扇町の地権者、テナント事業者、住民、大企業(三井不動産、横浜銀行、リコー)とともに、海老名扇町の価値向上を図るためのプロデューサーの役割を果たそうとしている。指定管理業務では安全で快適な場として維持管理を行い、賑わいの創出が求められている。法人の設立目的と施設の設立目的の親和性が高く、地域のニーズを具体化し周辺施設との連携を高める中で、イベントを実施している。但し、自主事業と法人が行うイベントを区分するにあたり、市と十分に合意をとりながら進めることが望まれる。イベントに関する意見を多方面から収集する仕組みを活用し、月1回のモニタリング会議、理事会、週1回のミーティングで新しい企画を継続して検討している。
2) バランスの良い取組みが行われているか。	A	B		
3) 新たな取組みを実施しているか。	A	B		

8. 複数施設一体管理の効果				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 一体管理に高い効果が出ているか。	A	B	4.0	イベントに対応した柔軟な施設活用を心掛けている。中心広場及びプロムナード、バス・タクシー乗降場を一体的に管理することで、利用者やイベント参加者の安全面も考慮している。

総評

概ね仕様書及び事業計画書の通りに運営と取り組みを行っている。自主事業においては、事業計画書以上のイベントの企画実施に取り組んだ。当法人は、扇町の地権者、テナント事業者、住民、地元大手企業とともに、海老名扇町の価値向上を図るためのプロデューサーの役割を果たそうとしている。指定管理業務の中では、安全で快適な場として維持管理を行い、賑わいを創出することが求められているので、法人の事業(業務)と指定管理業務を明確に区分し、市への企画書、報告書の遅滞ない提出や課題・改善策の共有などを現状以上に行われたい。

法人のイベントと指定管理業務の自主事業の区分についても都度、市と十分に合意をとりながら進めることが望まれる。

イベントの運営については、準備段階から当法人の理事や地域のボランティアの協力を得て、イベントを成功させている実績については評価すべきものがある。

指定管理業務の中では、法人内グループウェアシステムを有効に活用し、目標設定、進捗管理、結果の評価と関係者へのフィードバックなどの工夫がみられる。これらの情報のさらなる有効活用を期待する。

3. 小項目評価

共通項目 【海老名駅西口特定公共施設】

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	B	施設長は、海老名駅西口特定公共施設設置条例の目的である『安心して快適に暮らし、交流し、「職・住・遊・商」の機能がバランスよく確保されたにぎわいのあるまち』を理解しており、職員に対しても理解させている。
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	B	事業計画書で提案された指定管理事業が行われている。自主事業は、施設の設置目的や海老名駅駅前の広いスペースを有効活用し、創意工夫を凝らしたイベントを企画し、実施している。
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	自主事業で行うイベントでは商工課、教育委員会との共催、後援で地域の賑わいに貢献している。
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、防災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>	A	B	「緊急時対応基準」として降雪、風害、地震、火災など緊急時のケースごとに対応基準と行動を委託先である相鉄企業と一緒に策定し、職員をはじめ事業に関係する者で共有できる環境を整備している。
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を習得している。</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	施設長は事業に関連する条例を理解し、従事する職員に対して週1回のミーティングで伝えている。また、関連する条例は、職員がいつでも閲覧できるグループウェアシステムの掲示板が法人内に整備されている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 海老名市海老名駅西口特定公共施設設置条例の目的を実現するために、エリアマネジメントの観点でまちの管理運営を行う地権者主体の組織である当法人が、公共施設の管理業務を行うことで、まちの維持管理から運営までトータルにまちに携わることができ、公共施設管理者である行政にとっても、地権者等にとっても、良い結果となっています。
- 2) 海老名市が主催する海老名駅東西連携イベントに積極的関るとともに、指定管理者の自主事業として「扇町おもいで祭り」、「おでんナイトニッポン」の二大イベントを中心に海老名駅西口特定公共施設の「賑わい創出」のためにきめ細かくイベントを企画・実施しております。

【特記事項】

- ・ 平成30年度の第三者評価において、指定管理事業と自主事業との切り分けがあまり意識されていないとの指摘があったが、2023年5月の第9回定時社員総会において、指定管理事業の指定管理業務と自主事業の切り分けを明確にした。

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。	A	B	仕様書、事業計画の通りに日常点検、日常清掃、定期清掃、植栽管理が行われている。 報告も再委託先より定期的に行われている。 目に見えるゴミや汚れもなく、美観が保たれている。 令和4年度は公衆トイレの修繕、西ロプロムナード階段下インターロッキング隆起の修繕が行われていた。 月に一度、警備担当、清掃担当、施設保守管理担当者からなる指定管理パートナー会議を開催している。 なお、異常や故障箇所などの課題と対策を市と共有し対応にあたられたい。
	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。			
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)	A	B	指定管理業務にかかわる法人雇用の職員は3人であるが、施設・設備の管理に必要な知識を有した人員を委託により配置している。日常清掃、設備点検、警備等は必要な知識をもった(研修を受講した)者が対応にあたっている。 自主事業における「扇町おもいで祭り」「おでんナイトニッポン」は、法人の理事10名がリーダー役となり、住民、学生、企業会員のボランティア80名程が協力し運営できる体制を整えることができる。
	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。	A	B	「緊急時対応基準」の周知によって、職員の緊急時にとるべき行動は明確になっている。自主事業である「扇町おもいで祭り」「おでんナイトニッポン」のイベント時の緊急対応マニュアルも事象ごとに整理されており、法人の理事10人から、運営リーダーやボランティアにも周知できる体制をもっている。
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	法人グループウェアシステムの中で備品管理台帳が整備されており、令和4年度は年度末の棚卸結果が反映され、適切に管理されている。 備品倉庫内は、指定管理業務の備品と法人の備品を分けて保管することが望まれる。
	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>A</p>	<p>B</p>	<p>基本協定にもとづいて警備業務、施設巡回を行っている。鍵についても鍵ボックスで管理されており、鍵持出し簿も適切に運用されている。 鍵は噴水制御盤や受水槽などの鍵であり、一般利用者に貸し出す鍵はない。鍵ボックスは個人情報保管されている鍵付きキャビネットの中で保管されている。</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>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>	<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>A</p>	<p>B</p>	<p>法人職員3名は、毎週火曜日9時10分から30分程度、業務資質向上のための勉強会を行っている。委託先である相鉄企業(株)で実施される研修内容は把握しているが、その受講実績までは把握していない。日常の清掃、点検、警備などを委託しているため、今後は受講実績の報告を受けることが望ましい。</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>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>	<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>B</p>	<p>C</p>	<p>環境保全に対する取り組み方針は策定されていない。しかし、具体的な活動として、「おもいで祭り」では、電源確保にガソリンを使う発電機ではなくポータブル電源を活用するなど環境への配慮が見られた。</p>
	<p>方針に則って、取り組みを実施している。</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>A</p>	<p>C</p>	<p>個人情報保護マニュアルが整備されており、入会申込書、口座振替依頼書の書類は、鍵付きキャビネットに適切に保管されていた。しかし、指定管理業務の個人情報か、法人業務の個人情報かを物理的に分けて管理することが望まれる。 鍵付きキャビネットのマスター鍵以外に合鍵があり、3名の全職員が所持している。鍵の紛失のリスクが高まるので、運用を見直すことが望まれる。</p>
	<p>利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネット保管するなど、適切な管理がなされている。</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、実行できる体制となっている。</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>情報公開対応マニュアルは作成していない。指定管理業務と法人業務があるので、情報公開のリスクについて分けて検討しておくことが望まれる。</p>

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	小口現金は置いていないので、事務所内で現金は扱わない。 指定管理事業の水道光熱費、通信費等の経費は月ごとにファイリングし、会計ソフトに入力している。自主事業にかかわる経費は会計ソフトの中で別部門として入力しているので、分けて管理できている。銀行口座及び通帳は、指定管理事業用としてつくられている。
	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】

- 1) 海老名駅西口中心広場の円滑な一般車両の乗降、違反駐輪・違法駐車など交通の妨げの防止など利用者にとって安全で快適な交通の確保を警備業務にて行います。警備業務の中での情報共有の迅速さの徹底に加え、施設周辺の住民や事業者らが会員として参画する組織機能を活かし、生活に根差した情報が管理者に集約できるよう体制を構築します。
- 2) 当法人の住宅部会、商業部会を通じ、施設周辺の生活者が気づいた違反・違法などの傾向、局所的な問題などの別の視点からも常に警備業務の改良を図ります。
- 3) また、施設の維持管理全般では、扇町及び施設周辺の住民、事業者の声を汲み取り、管理者だけでなく多角的な観点から、より効率的で効果的な体制・業務遂行が図れるよう地域密着の当法人の強みを活かして参ります。

【特記事項】

- ・ 日頃より、施設のベンチ周辺のプランタンに花を植える時、住民からボランティアを募集し、共同作業を行うなど地域住民との接点を持つようとしている。その住民に対し、イベント開催の案内や運営ボランティアへの参加などを呼びかけるなど、地道な活動も行われている。

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	誰でも施設の利用申し込みができるよう法人のホームページで案内されている。その際も公共施設の利用要件なども明記されている。また、申請・審査・承認・請求・回収の業務の流れも明確になっている。
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。	A	B	施設の目的を満たすため、既に構造的なバリアフリー化が図られている。
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、初めての来訪者にもわかりやすいように説明している。	A	B	施設や事務所に市民が日常的に訪れて、接遇が行われるわけではない。電話での問い合わせや、ホームページからの施設利用申し込み時の内容確認などの対応は、マニュアルが整備されており、現場でもしっかりとやり取りをする姿が確認できた。
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。	A	B	テナント入居者、施設利用者に定期的なアンケート調査を実施している。アンケートの実施方法もWebによるアンケート収集ソフトを活用し、電子メールにより、アンケート入力フォームURLを送ることで、アンケート入力の利便性を高めている。指定管理業務にかかわるアンケートなのか、法人業務にかかわるアンケートなのかを明確にして、意見の収集、整理をすることが望まれる。また、アンケート結果については、必要に応じて市に報告することが望まれる。
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	B	テナント入居者、施設利用者、イベント運営スタッフ(サポーター・ボランティア)など多面的に収集したアンケート等の意見は、法人のグループウェアシステムのデータベースとして蓄積され、翌年度のイベント運営の課題として活用している。 苦情等に対しては、同様にデータベース化し、対策及び対応状況の管理まで行われている。 これらの課題や改善策についても、指定管理業務と法人業務を区分した上で、市と共有することが望まれる。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 警備、清掃、維持管理、利用承認業務毎に手受書を作成していて、施設職員に周知徹底しています。また、月に一度、警備担当、清掃担当、施設保守管理担当者からなる指定管理パートナー会議を開催し、報告をいただき、指定管理業務にかかわる全員が問題点、課題を共有しています。
- 2) 事務局マニュアルを作成し電話での対応では会社名を明確に名乗り、ビジネスマナーにのっとった言葉使いができています。更に、個々の仕事の品質や効率を高めるために毎週1回事務局勉強会を実施しています。施設を利用していただいた方に対しては、ご利用者アンケートを実施し、利用承認業務のプロセス改善につなげるようにしています。

【特記事項】

- ・ 法人が活用しているグループウェアシステムは、法人の業務、指定管理業務における、計画・実行・評価の場面で、さまざまな業務領域で活用されている。アンケート結果や利用者の意見などもデータとして蓄積され、次の行動に結び付けるような取組みが行われている。しかしながら、法人の業務と指定管理業務を区分し、市に対し利用者の状況や満足度を共有することも望まれる。

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。	A	B	グループウェアシステムの活用などで業務効率化を図っている。令和4年度では人件費を計画より若干抑えることができた。
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。	A	B	月1回の理事会においても自主事業のイベントの改善や新しいイベントなどが検討されている。
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。 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	法人の紙媒体である「海老名駅西口マップ」「そらかぜ」で広報は行われている。法人のホームページにおいて、自主事業「おもいで祭り」の広報が動画を活用して行われている。Instagramによる定期的なイベント情報と画像の配信も行われておりフォロワー数も1,130人に及んでいる。
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	令和4年度は事業計画以上の自主事業が企画、開催されている。「扇町おもいで祭り」「おでんナイトニッポン」の開催に加え、「扇町防災フェス2023」「シンボルツリーイルミネーション」「ラーメン自動販売機の設置」を企画・開催した。令和5年度に向け、「扇町マルシェ」「扇町オープンエアマイク」「バレンタインマーケット」なども企画検討している。
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	B	指定管理業務、自主事業において、業務単位、イベント単位に数値目標を設定している。また、利用者数や満足度など成果に至るプロセスに対しても目標数値を設定し、グループウェアシステムで進捗管理を行っている。今後は、市への遅滞ない報告書の提出等、業務点検が望まれる。
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。	A	B	法人のグループウェアシステム内にある目標管理シートに設定した成果指標及び選考指標(プロセス指標)の達成状況が一覧表示され、リアルタイムで進捗確認が関係者に共有される仕組みを構築している。 月に1回のモニタリング会議の結果も議事録で共有され、理事会や職場ミーティングの中で改善に向けた話し合いが行われる仕組みがある。 今後は、進捗状況や改善にかかる市への報告等が適時に行われているか等、業務点検が望まれる。

【指定管理者からのコメント】
1) 広報活動においては、紙媒体の「そらかぜ」に加え、Instagramでイベント開催情報などを毎週発信しています。 2) 自主事業においては、当初の提案内容以上に賑わい創出事業を中心に年度内で新たな取り組みを実施しています。 3) 自主事業及び指定管理業務のそれぞれの施策ごとに成果指標、先行指標を定め、成果指標、先行指標の目標値に対する進捗を月次モニタリングできる仕組みを構築しています。
【特記事項】
<ul style="list-style-type: none"> 法人ホームページの中で指定管理業務の広報が行われており、法人の事業か、指定管理業務かが分かりにくい。指定管理業務(自主事業を含む)を分けて、利用者視点からのメリットを整理し、別のホームページにすることも検討されたい。

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。	A	B	施設の収支決算は黒字である。計画より増加した180万円の経費(支出)を、積極的な自主事業の収入によってカバーした。自主事業のイベント単位の費用対効果の分析を今後に生かすことが望ましい。
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。 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。	A	A	経常収益と経常費用はほぼ同額の状況(当期経常増減額はマイナスではない) 自己資本比率は72.6% 流動比率は378.9% 当法人の経営は、健全で安定している。

【指定管理者からのコメント】
【特記事項】
<ul style="list-style-type: none"> 令和5年度は、「扇町マルシェ」「扇町オープンエアマイク」「バレンタインマーケット」なども企画検討している。イベント単位でイベント協賛金(収入)とイベント事業費(支出)のバランスを検討しながら、賑わいを創出していくことが重要と思われる。

個別項目 【海老名駅西口特定公共施設】

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。	<p>イベント時に利用者の通行制限などが適切に行われている。</p> <p>イベント時の利用方法などを正しく利用者に指導できるよう、マニュアルや手順書などが整備されている。</p>	A	B	<p>自主事業である「扇町おもいで祭り」「おでんナイトニッポン」などのイベントごとに、住民や参加者の安全を考慮した通行制限が行われている。</p> <p>指定管理者と理事が中心となり、運営リーダーが設置され、そのもとで運営サポーターやボランティアに運営オペレーションを説明できるマニュアルが整備されている。</p>
2) 迷惑行為・犯罪に対する対応が適切に取られているか。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>迷惑行為・犯罪等の予防策が適切に取られている。</p> <p>違反車両等の監視が仕様書に定められた通り実施されている。</p> <p>防犯カメラ等が設置され、犯罪の抑止に役立っている。</p>	A	B	<p>イベントごとに、運営オペレーションや緊急時対応マニュアルが整備されており、運営体制の中で周知できる仕組みができています。令和5年度の「第5回扇町おもいで祭り」も8月26日に開催され、去年の倍の規模で運営された。規模が大きくなると、迷惑行為や犯罪のリスクが高まるので、市との情報共有や対応策について検討することが望まれる。違反車両の監視と違反記録を行い、注意喚起の看板を7つ設置している。市管理の防犯カメラを活用して、抑止効果を図っている。</p>

【指定管理者からのコメント】

- 1) イベントごとに運営方法などを正しくスタッフに指導できるよう、マニュアルや手順書を作成し、スタッフに携帯させて、来場者からの問い合わせに即応できるようにしています。

【特記事項】

- 迷惑駐車については、車両特定やその違反履歴の把握までできている。特定車両のみ注意しても、全体の迷惑駐車が増えないため、さらなる対策が望まれる。

7. 賑わい創出のための取組み				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 地域のニーズに合った取組みが行われているか。	地域のニーズを理解するための取組みを行っている。 施設周辺との連携を高めるための取組みを行っている。 イベントなどの来場者数が事業計画書で提案したものと同等かそれ以上である。	A	A	当法人は、扇町の地権者、テナント事業者、住民、大企業(三井不動産、横浜銀行、リコー)とともに、海老名扇町の価値向上を図るためのプロデューサーの役割を果たそうとしている。指定管理業務の中では、安全で快適な場として維持管理を行い、賑わいの創出を期待されている。法人の設立目的と施設の設定目的の親和性が高いので、地域のニーズを具体化し、周辺施設との連携が高まっている。イベントの数やその来場者数から見ても提案以上のものである。
2) バランスの良い取組みが行われているか。	事業内容は「職・住・遊・商」の機能をバランス良く確保された賑わいのあるまちの実現に貢献するものである。	A	B	令和4年度の自主事業の取組や盛り上がりから、扇町の賑わいに貢献している。但し、自主事業と法人が行うイベントを区分するにあたり、市と十分に合意をとりながら進めることが望まれる。
3) 新たな取組みを実施しているか。	新たな取組みを実施している。 新たな取組みを企画するための、会議など意見交換の機会を定期的に設けている。	A	B	イベントに関する意見を多方面から収集する仕組みを活用し、月1回のモニタリング会議、理事会、週1回のミーティングで新しい企画を継続して検討している。今後の新たな取組みに期待する。

【指定管理者からのコメント】

- 1) イベントごとに来場者、出店者からアンケート調査を実施し、イベントの成果目標に来場者の満足度を設定している。
- 2) イベントに対するご意見やまちづくりに対するご要望などを記載できるようにして、来場者の意見を聞く仕組みが構築され、そこから課題を明確にして次のイベントに活かす取り組みをしている。
- 3) 既存のイベントに加え、日常の賑わいを創出するイベントや音楽に特化したイベントにチャレンジしています。

【特記事項】

- ・ 多方面から、そしてさまざまな立場の方から意見を集めることができる。イベントの運営側(リーダー、サポーター、ボランティアなど)、イベントへの参加者、地権者、テナント事業者、住民などの意見を集めることで、さらに新たなイベントの取組みが期待できる。

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) 一体管理に高い効果が出ているか。	一体管理による効率的な維持管理が行われている。	A	B	イベントに対応した柔軟な施設活用を心掛けている。 中心広場及びプロムナード、バス・タクシー乗降場を一体的に管理することで、利用者やイベント参加者の安全面も考慮している。
	イベント等の賑わい創出に複数施設を活用できている。			

【指定管理者からのコメント】

- 1) 海老名駅西口中心広場およびプロムナード、バス・タクシー乗降場の一体管理による効率的な維持管理が行われている。

【特記事項】

- ・ 周辺施設の一体管理の効果を高めるために、過去のイベントでの苦情や意見を参考にして、柔軟な施設活用を図っている。

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
海老名駅西口特定公共施設

(3)対象期間

令和4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。
3.0～3.4	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。

令和5年 12 月

発行:海老名市

神奈川県海老名市勝瀬 175 番地の 1

〒 243-0492 TEL 046-231-2111

編集:海老名市財務部企画財政課

(評価機関:(株)ブレインファーム)