

令和5年度 第三者評価報告書
【海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設】

目次

1. 施設概要.....	1
2. 大項目評価	4
3. 小項目評価	9
添付資料:海老名市指定管理者第三者評価実施要領.....	23

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	海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設
所在地	海老名市社家4032番地の1 他
指定管理者	相鉄・コナミスポーツ・日比谷花壇共同企業体
供用開始	海老名運動公園:平成4年4月1日

【機能】

名称	施設	施設概要
海老名運動公園	総合体育館	(構造・階数) 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地上3階地下1階 (敷地面積) 15,199,63 m ² (延床面積) 6,064,31 m ² (設備) 大体育室、小体育室、多目的室、会議室、トレーニング室、観覧席、ジョギングコース、柔道場、剣道場、弓道場、その他
	陸上競技場	(構造・階数) 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造2階建 (建築面積) 803.38 m ² (延床面積) 1,439,32 m ² (設備) 管理棟、トラック、フィールド、その他
	屋内プール	(構造・階数) 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地上2階地下1階 (建築面積) 2,024,53 m ² (延床面積) 2,521,32 m ² (設備) 管理棟、プール棟、会議室、その他
	野球場	(構造・階数) 鉄筋コンクリート造2階建 (建築面積) 847,57 m ² (延床面積) 2,142,08 m ² (設備) グラウンド、会議室、その他
	庭球場	【クラブハウス】 (構造・階数) 鉄筋コンクリート造平屋建 (建築面積) 114,49 m ²

		(延床面積) 100.00 m ² (設備) レストコーナー、更衣室、シャワー室、その他 【テニスコート】 オムニコート6面、壁打コート2面、その他
	動物ふれあい施設	(設備) 馬房 29,12 m ² 管理事務所 12,92 m ² 作業場 272,34 m ² 馬場(疎林広場) 1,438,49 m ² 馬場(野外炉) 224,22 m ²
北部公園	体育館	(構造・階数) 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地上3階建 (建築面積) 2,549,03 m ² (延床面積) 4,705,90 m ² (設備) プール、トレーニング室、多目的室、アリーナ、他
	庭球場	(設備) 砂入人工芝 3面
中野公園	公園施設	
	人工芝グラウンド	サッカーコート1面
下今泉庭球場	クラブハウス	(構造・階数) プレハブ平屋建 (設備) 更衣室、シャワー室、便所
	テニスコート	クレーコート4面
今泉庭球場	クラブハウス	(構造・階数) 軽量鉄骨造平屋建 (設備) 更衣室、シャワー室、便所
	テニスコート	砂入人工芝3面
中野多目的広場	多目的広場	ラグビー場1面、サッカー場1面

【施設外観】



海老名運動公園総合体育館



海老名運動公園屋内プール



北部公園体育館



中野公園



今里庭球場



下今泉庭球場

2. 大項目評価

共通項目 【海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設】

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	4.6	管理者と職員は、安全・安心な施設運営、新規利用者の獲得、利用者満足度のさらなる向上、誰もが楽しめる親しみやすい空間づくりをミッションと考え、市のスポーツ振興の中核としてさらなる賑わいと安全を実現しようとしている。自主事業も、利用者のニーズや時代のトレンドを取り入れ、施設の設置目的に合ったものを行っている。防災計画にもとづき、消防訓練を年2回実施している。災害・危機管理も整備されており、関係者に周知されている。
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	4.1	仕様書にもとづき、点検チェックリストなどを活用して管理・点検が行われている。利用者が安全に利用できるよう危険箇所の把握、安全性の確認に気を付けた巡回点検が行われている。必要な資格を取得した者や必要な研修受講者が配置されていることが確認できた。プール監視に関しては、常時3名による監視が行われていることも確認した。個人情報保護マニュアル等が整備され、研修会や理解度テストが行われ職員(アルバイト含む)に周知されているが、施設利用やプログラム、イベント申込みなど施設や場所ごとに個人情報となる書類がそれぞれに特定されるため、それぞれの施設ごとの適切な管理が望まれる。会計事務は、デジタル化を取り入れ適正に行われていることを確認した。
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。	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。	A	B		
8) 個人情報の適切な管理を実施しているか。	A	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	B	4.4	お年寄りや障がい者など介助を必要とする方に、わかりやすい案内マークを施設内に掲示している。サービス介助士のスタッフを配置し、ホスピタリティのあるサービスを提供しようとする姿勢がある。令和4年度はリニューアルしたホームページによるアンケートを行い、さらにLINEでの公式アカウントによるアンケートを実施し、158名からの回答を得た。利用者のアンケート結果の分析が行われている。特に、アンケートの自由記述欄に書き込まれた意見や苦情などを、月1回実施しているJV会議で共有し、対応策を検討する仕組みがある。
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。	A	A		
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。	B	B		
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。	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。	A	B	4.3	ユニバーサルデザインを取り入れた誰にでも見やすいホームページに全面的に改修された。海老名運動公園LINE公式アカウントによる広報も行われており1400人余りの友達登録がされている。イベント情報について細やかな情報発信ができています。提案段階より積極的に魅力ある自主事業が予定されており、同等以上に実施されている。具体的には、子どもに対しては、バドミントンやバスケットボールなどトレンドを意識した教室を企画し、運動不足を気にしている大人に対しても、希望にこたえるエクササイズを準備している。月1回の市とのモニタリング会議をもとに、全構成員で行うJV会議を行い、課題や対策の分担、責任の所在を明確にした上で、各構成員の課題会議にて共有、対策の具体的な取り組みが行われている。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	A	B		
3) 積極的な広報活動が行われているか。	A	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。	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。	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	B	C	3.0	<p>令和4年度管理運営の収支は赤字である。人件費がコントロールできていないことその他にも予算額と乖離する実績額も多いので、予実管理をもう少し精緻に行うことが望まれる。経常利益率、自己資本比率、流動比率の指標において、評価基準を満たしているのは代表構成員のみであり、他の2社の構成員は先の3つの指標を満たせていない。継続的な財務状況のモニタリングが必要と思われる。</p>
2) 団体の収支決算状況	B	C		

個別項目 【海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設】

6. スポーツ振興に関する取組み				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) スポーツ振興普及事業、ふれあい事業を企画し実施しているか。	A	A	4.5	幅広い年齢、性別等を対象としたスポーツ教室を企画し、開催している。 子ども向けスポーツ教室、成人向けスポーツ教室、高齢者向けスポーツ教室のそれぞれの中に初心者から継続・定着へ向けてイベント型、体験型、コース型とカリキュラム内容にも工夫を凝らしている。時代のトレンドを取り入れプロスポーツやアスリートと連携したイベントや教室も企画されている。 カルチャー系教室、健康アドバイスも、自主事業の中ですべて実施されている。 令和4年度は参加型イベントとして、新たに海老名SDGsフェスタが9月に開催され、その中で姿勢測定・体組成測定、フットゴルフ、AED体験、ドッグヨガ教室、そのレクレーションなどが一堂に集められたたくさんの市民が参加し、賑わいをもたらした。
2) 主催事業を企画し実施しているか。	A	B		
3) 共催事業を共同で企画し実施しているか。	A	A		
4) 利用団体を対象とした各種講習会を企画し実施しているか。	B	B		
5) 各種自主事業は適切な事業費で実施しているか。	A	B		
6) 適切に広報活動を実施しているか。	A	A		

7. グループ運営による効果の発揮とマネジメント				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) グループ運営による相乗効果が発揮されているか。	A	B	4.0	構成員の企業が持つ経験とノウハウが事業に生かされている。 月1回の市とのモニタリング会議をもとに、全構成員で行うJV会議を行い、課題や対策の分担、責任の所在を明確にした上で、各構成員の課題会議にて共有、対策の具体的な取組みが行われている。構成員によって担当する施設と求められる知識が異なるため、各構成員の担当施設と役割、運営内容に応じた安全、安心のための適切な取組みが行われている。
2) グループ運営による管理運営全般及び危機管理を一元的なマネジメントで実施しているか。	B	B		

8. 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) 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	4.0	地域住民との連携として、中野自治会・社家自治会・上今泉自治会などの各自治会と連携を取り、イベント等の企画、避難所開設への協力を行っている。 市民活動センターや門沢橋コミュニティセンターと連携し、イベントや教室の広報をお互いに行い、講師の情報なども共有し、地域としてイベントの質や賑わいの向上を図っている。 新しく始めたSDGsフェスタについても地域の参加型イベントとしてブランド化を図ろうとしている。
2) 周辺施設と連携し、施設の魅力を向上させているか。	B	B		
3) 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	B	B		
4) 市との情報共有が適切に行われているか。	A	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。施設管理者と職員は、安全・安心な施設運営、新規利用者の獲得、利用者満足度のさらなる向上、誰もが楽しめる親しみやすい空間づくりをミッションと考え、市のスポーツ振興の中核としてさらなる賑わいと安全を実現しようとしている。</p> <p>自主事業も、利用者のニーズや時代のトレンドを取り入れ、施設の設置目的に合ったものを行っている。</p> <p>お年寄りや障がい者など介助を必要とする方に、わかりやすい案内マークを施設内に掲示し、サービス介助士のスタッフを配置するなど、ホスピタリティのあるサービスを提供しようとする姿勢は評価できる。</p> <p>構成員の企業が持つ経験とノウハウが指定管理業務や自主事業のスポーツ教室、参加型イベントに最大限生かされている。広報活動はホームページの全面リニューアルを完了し、LINE公式アカウントによるプッシュ型広報も取組み、タイムリーできめ細やかな情報発信ができています。</p> <p>施設収支状況については、予算と実績にばらつきが目立つので、今後は予算・実績の管理を精緻に行うことが望まれる。利用者数もコロナ禍前2019年度の状況に戻りつつあるとのことで、令和5年度以降については収支改善に期待したい。</p>

3. 小項目評価

共通項目 【海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設】

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>	A	B	管理者と職員は、安全・安心な施設運営、新規利用者の獲得、利用者満足度のさらなる向上、誰もが楽しめる親しみやすい空間づくりをミッションと考え、市のスポーツ振興の中核としてさらなる賑わいと安全を実現しようとしている。
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。	<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	事業計画で提案した指定管理事業の内容と同等の事業を実施している。自主事業は、利用者のニーズや時代のトレンドを取り入れ、施設の設置目的に合ったものを行っている。SDGsフェスの企画開催はその実績の一つと言え、地域の賑わいに貢献した。
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	スポレクフェスタ実行委員、市民まつり、マラソン大会等の支援、協力を積極的に行っている。
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	A	防災計画にもとづき、消防訓練を年2回実施している。災害・危機管理も整備されており、関係者に周知されている。消防訓練では、火災受信機の見方、放送設備の非常時での使い方などを全員で体験する工夫も行っている。
5) 関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	<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り扱われている。</p>	B	B	関連法規の理解は、採用時の職員研修と実務の中で深めている。改正があるときは本社からの通達もあるので、モレの無いように対応している。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 施設の設置目的を共通認識するため、従事者研修を開催し意識向上を図っている。また提案書に記載した事項は優先順位を決め実施を進めており、実施している自主事業については利用者のニーズに沿った事業展開を行っており好評を得ている。
- 2) 災害時等、迅速な対応を取れるよう危機管理現業マニュアルを整備し、全職員が把握できるよう努めている。消防訓練を年2回実施し地震や火災などの災害を想定し訓練を行っている。本社との災害対策訓練を定期的に実施している。
- 3) 市が主催、共催している事業計画を把握すると共に指定管理者も一体となり、全面的に支援・協力を行っている。各種イベントにおいて、早朝・深夜の対応や協賛金等様々な面で支援・協力を行っている。
- 4) 関係法令については、個人情報保護法研修やプール水質管理等の法改正にも本社からの通達のもと教育を実施している。

【特記事項】

- ・ 消防訓練は、全構成員による合同訓練として行われている。訓練の概要、訓練内容説明など、当日のマニュアルも作成されている。消火訓練、通報訓練、避難訓練の中で、防災盤の対応の仕方や、放送設備の非常時の切り替え方など、実際の機材を操作し体験することも行われている。また、全構成員が集まっている機会を生かし、公共事業従事者研修として接遇レベルの向上も図っている。

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。	B	B	仕様書にもとづき、点検チェックリストなどを活用して管理・点検が行われている。 利用者が安全に利用できるよう危険箇所の把握、安全性の確認に気を付けた巡回点検が行われている。不具合箇所があれば、市に報告をし、適切な対応をしている。 現地調査時においても、目に見える損傷もなく、美観が保たれていることが確認できた。
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	事業計画にもとづき、施設・設備管理に必要な人員配置が行われている。 また、必要な資格を取得した者や必要な研修受講者が配置されていることが確認できた。プール監視に関しては、常時3名による監視が行われていることも確認した。また、プール監視担当の中から、新たに4名が日本体育施設協会の水泳指導管理士の資格を取得した。
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	公園、プール、トレーニングルームなど場所ごとに緊急対応マニュアルが整備されており、職員への周知とともに、アルバイト職員であっても、すぐに閲覧できる場所に保管している。防犯カメラによる異常事態の早期発見も心掛けている。
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)	B	B	備品台帳にある備品について適切に管理されている。その中で一部ではあるものの、運動公園備品管理シールの貼付漏れが見受けられたので改善が求められる。
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	仕様書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。 「運動公園業務日誌」「陸上競技場管理日誌」「庭球場管理日誌」「マシン安全管理基準チェック表」「プール、浴室安全管理基準チェック表」「清掃管理日誌」などの日誌を活用し、日々巡回が適切に行われている。 鍵は、持ち出し簿で適切に管理されている。

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>	A	B	<p>代表構成員と構成員とで、管理・運営する施設や対象が異なり、求められる資質も異なってくることから、各構成員で研修カリキュラムを計画し、実施していることが確認できた。構成員全体での資質向上の取組みは、年2回の消防訓練の後に行い、共通する運営課題を共有し、研修も実施している。</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>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>	A	B	<p>指定管理の中で環境保全の取組み方針を決めてはいないが、公園内で回収した腐葉土を市民に配布したり、ロスフラワーの取組みも始めている。</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>	A	B	<p>個人情報保護マニュアル等が整備され、研修会や理解度テストが行われ職員(アルバイト含む)に周知されているが、施設利用やプログラム、イベント申込みなど施設や場所ごとに個人情報となる書類がそれぞれに特定されるため、それぞれの施設ごとの適切な管理が望まれる。ごく一部で鍵付きキャビネットで管理することが望ましい現場が見受けられた。</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、実行できる体制となっている。</p>	B	B	<p>指定管理の中で情報公開の対応手順がマニュアル化されていないが、問合せがあった際は、市と相談の上、対応することが可能な体制である。</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>経費の計上は、クラウド会計システムに、請求書をスキャンして伝票単位で入力している。施設内での現金の取り扱いはチケット発券機によるものであり、発券機に溜まった現金は、定期的に運動公園にある入金機に入金する。売上金額、入金金額は現場で責任者によるダブルチェックが行われ、本社経理により会計システムの中で、さらにチェックされる体制にある。令和4年度では自動販売機のキャッシュレス決済化に取り組んだ。</p>

【指定管理者からのコメント】

- 1) 各従事者が仕様書の内容を把握し、漏れの無いよう徹底している。利用者が安全に利用できるよう危険個所の把握、安全性の確認を行うと共に施設内設備の点検・日常巡回点検に努めている。Afterコロナにおいても、安心・安全な施設維持の為、便座クリーナー用ディスペンサーの導入や利用者へ任意で消毒セットをお渡しするなど気対応を行っている。施設不具合や施設内での事故・救急対応が発生した際、所管課への報告を速やかに行い、適切な対応を行っている。
- 2) 資格配置については、年度報告書にて名簿を提出し確認している。
- 3) 代表企業では社内研修施設を設けており、大和研修所にて様々な研修を定期的実施している。
- 4) 園内で回収した落葉を腐葉土作成し、市民へ配布を行っている。
- 5) 個人情報の取り扱いについては、年1回研修及び理解度テストを実施し、保管場所は施錠可能なキャビネット内で保管、情報漏洩にならないようにしている。
- 6) 会計処理については、現場責任者の他、本社、グループにてにおいてもチェックを行い適正に管理を行っている。

【特記事項】

- ・ 総合体育館の屋内プール監視要員に対して3人監視体制における、基本的な役割や心構え、初動のポイントなどが書かれたマニュアルが準備されている。プール監視要員は、アルバイト職員が多いため個別の指導を重点的に行っている。また、プールの水質管理やトレーニング室のマシン安全チェックなども、チェックリストに従い決められた時間単位で確認巡回を行っている。

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	市内・市外の区分を行い、市内が優先的に申込みできるルールがある。施設予約管理システムの運用に従い、誰もが抽選の予約をすることができる。
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	A	お年寄りや障がい者など介助を必要とする方に、わかりやすい案内マークを施設内に掲示している。サービス介助士のスタッフを配置し、ホスピタリティのあるサービスを提供しようとする姿勢がある。
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。	B	B	接遇研修が行われ、接遇マニュアルも共有されている。 共同企業体合同の研修として、CPR・AED研修(救命講習)やノーマライゼーション研修で障がい者への介助を学ぶことも接遇マナー向上につながっている。 現地調査時には、言葉遣い、マナー、電話対応は適切に実施され、研修内容もよく共有されていることが確認できた。
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	A	令和4年度はリニューアルしたホームページによるアンケートを行い、さらにLINEでの公式アカウントによるアンケートを実施し、158名からの回答を得た。
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	利用者のアンケート結果は収集、分析が行われている。特に、アンケートの自由記述欄に書き込まれた意見や苦情などを、月1回実施しているJV会議で共有し、対応策を検討する仕組みがある。改善策を実施した例として、プールサイドに飲み物を置く棚を設置したり、公園内のドッグランの草刈りの頻度を高めたことが挙げられる。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 施設利用申し込みについては、市内・市外の区別を行い市内の方を優先的に申し込みできるようなルールがあり、また特定団体に偏らないよう市内の方は抽選で予約を取得できるよう整備されている。
- 2) 接遇対応マニュアルを整備し、各従事者が同じレベルの対応が取れるよう研修を実施している。
- 3) 利用者からの要望を把握するため、利用者アンケートを年1回実施し、ご意見の収集を行っている。
- 4) 各種イベントにおいても事業計画書に記載しているように多様なテーマを取り扱い、子ども・親子・高齢者の幅広い層にご満足いただけるよう努めている。
- 5) ご意見箱やHPの問い合わせフォームの他、イベント時のアンケート等、普段から利用者のニーズに応えるため利用者の意見収集に努めている。

【特記事項】

- ・ スタッフの接遇レベル向上のため、「公共サービス窓口における配慮マニュアル」に沿ったノーマライゼーション研修を独自に行い、サービス介助士の資格取得を推奨するなど進んだ取り組みが見られた。

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	A	令和4年度にPPS(新電力)の見直しをしたことで、高騰する電気代の上昇幅を抑えることができた。設備の簡易な修繕は、なるべく自前で行うことで、約250万円の削減ができた。出勤簿のデータ化、会議資料のペーパーレス化にも積極的に取り組んだ。
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	B	月1回の全構成員によるJV会議、各構成員の課題会議の中で、改善点や新たなサービスの検討が行われている。運動公園トレーニング室での個別指導メニューはこの会議の中から生まれた。
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	A	ユニバーサルデザインを取り入れた誰にでも見やすいホームページに全面的に改修された。海老名運動公園LINE公式アカウントによる広報も行われており1400人余りの友達登録がされている。イベント情報について細やかな情報発信ができています。オリジナルの施設利用ガイドやスポーツエクササイズ内容一覧表なども配架されていた。
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	提案段階より積極的に魅力ある自主事業が予定されており、同等以上に実施されている。具体的には、子どもに対しては、バドミントンやバスケットボールなどトレンドを意識した教室を企画し、運動不足を気にしている大人に対しても、希望にこたえるエクササイズを準備している。
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。	B	B	目標管理としては利用者数、利用料、稼働率を前月、前年対比とコロナ禍前の2019年度対比で行っている。自主事業については、参加上限者数の70%程度を充足率目標として設定して、広報に取り組んでいる。
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。	A	B	月1回の市とのモニタリング会議をもとに、全構成員で行うJV会議を行い、課題や対策の分担、責任の所在を明確にした上で、各構成員の課題会議にて共有、対策の具体的な取り組みが行われている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 費用削減の取り組みとして、シルバー人材センターの活用、マルチジョブ・マルチスタッフによる管理体制の Slim 化、水道光熱費の新電力 (PPS) の見直し、照明 LED 化やこまめな空調設備運転管理を実施し節約に努めている。また代表企業のビルメンテナンス会社のノウハウを活かし、簡易的な修繕は常駐設備員にて行い修繕費の削減に繋がっている。
- 2) 積極的な広報活動として、広報えびな以外ではホームページのリニューアルを実施。利用者が見易くスマートフォン対応できるよう整備した。また海老名運動公園として LINE アカウントを取得し、施設情報や臨時休館、自主事業の情報を配信している。
- 3) 事業計画に沿った運営が遂行されているかの確認として、毎月の JV 会議にて履行チェックを進め、結果を基に改善を行っている。

【特記事項】

- ・ 経費節減で修繕の内製化によって成果の上があったものもあるが、指定管理業務全体の経費を見ると、増加している費目もみられた。
- ・ LINE 海老名運動公園公式アカウントの友達登録は 1400 人を超えており、リアルタイムのプッシュ型広報として活用がされていた。メッセージも絵文字を使うなど親しみを感じる内容であった。

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4年度管理運営の収支は赤字である。人件費がコントロールできていないことの他にも予算額と乖離する実績額も多いので、予実管理をもう少し精緻に行うことが望まれる。
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>	B	C	<p>経常利益率、自己資本比率、流動比率の指標において、評価基準を満たしているのは代表構成員のみであり、他の2社の構成員は先の3つの指標を満たしていない。</p> <p>継続的な財務状況のモニタリングが必要と思われる。</p>

【指定管理者からのコメント】
1) 令和4年度の施設収支状況としては、コロナ影響による施設利用料減、人件費の高騰により若干の赤字決算となった。
【特記事項】
<ul style="list-style-type: none"> 施設収支状況について、コロナ禍前2019年度の利用状況に戻つつあるとのことで、令和5年度以降については期待したい。 代表構成員以外の各構成員企業(当該2社)の決算の状況については、単年度評価ではなく、今後の推移や改善傾向を注視する必要がある。市は当該2社について決算状況や翌年度業績見通しの報告を求めることも検討すべきである。

個別項目 【海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設】

6. スポーツ振興に関する取組み				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) スポーツ振興普及事業、ふれあい事業を企画し実施しているか。	<p>スポーツ振興普及事業、ふれあい事業のプログラムの拡充を図っている。</p> <p>参加型イベントを開催している。</p> <p>小動物とのふれあい事業などアニマルセラピー関連事業を実施している。</p> <p>派遣によるふれあい事業を実施している。</p>	A	A	<p>幅広い年齢、性別等を対象としたスポーツ教室を企画し、開催している。</p> <p>子ども向けスポーツ教室、成人向けスポーツ教室、高齢者向けスポーツ教室のそれぞれの中に初心者から継続・定着へ向けてイベント型、体験型、コース型とカリキュラム内容にも工夫をこれしている。時代のトレンドを取り入れプロスポーツやアスリートと連携したイベントや教室も企画されている。</p> <p>参加型イベントは、新たに海老名SDGsフェスタを9月に開催した。</p> <p>※小動物とのふれあい事業、派遣によるふれあい事業は、市の直営事業となった。</p>
2) 主催事業を企画し実施しているか。	<p>事業を多様な参加形態(体験会、ワンコインプログラム、コース型教室など)で実施している。</p> <p>トップアスリートを招いてのイベントを開催している。</p> <p>健康相談室での健康アドバイスを実施している。</p> <p>親子参加型教室、子ども・高齢者教室、カルチャー系教室など多彩な教室事業を実施している。</p>	A	B	<p>令和4年度はトップアスリートを招いてのイベントは実施されていないが、それ以外のスポーツ教室、カルチャー系教室、健康アドバイスなどは、自主事業の中ですべて実施されている。</p> <p>令和4年度は新たに海老名SDGsフェスタが9月に開催され、その中で姿勢測定・体組成測定、フットゴルフ、AED体験、ドッグヨガ教室、そのレクレーションなどが一堂に集められたたくさんの市民が参加した。</p>
3) 共催事業を共同で企画し実施しているか。	<p>海老名市スポーツ・レクリエーションフェスティバルなど各種事業の共催を継続している。</p> <p>海老名市駅伝大会など各種団体が主催する事業運営への支援(協力)を継続している。</p>	A	A	<p>えびな市民まつり、レクパラスポーツフェスタ、駅伝競走大会などに応援体制を敷き前日の準備、当日の対応に数名から十数名の要員を出し、サポートしている。</p>
4) 利用団体を対象とした各種講習会を企画し実施しているか。	<p>指導者講習会を実施している。</p> <p>指導者養成講習会を実施している。</p> <p>心肺蘇生法・AED研修会を実施している。</p> <p>安全講習会を実施している。</p>	B	B	<p>指導者講習会、指導者養成講習会は現在、実施していない。</p> <p>利用団体の責任者と連携して、AED研修を行っている。</p> <p>利用者団体からの相談にも対応し、スポーツ指導のノウハウなど提供できる情報があれば共有している。</p>

5) 各種自主事業は適切な事業費で実施しているか。	主催事業を適切な事業費で実施している。 共催事業を適切な事業費で実施している。 支援(協力事業)を適切な事業費で実施している。	A	B	令和4年度の自主事業収入は予算額を190万円上回ったが、事業費としての支出は予算額を220万上回っている。イベントごとに収支状況が報告されることで、適切さの基準が明確になるものと思われる。
6) 適切に広報活動を実施しているか。	独自のホームページにより利用者に施設情報を提供している。 ホームページをリニューアルし各年代や各層に読みやすい内容となっている。 定期刊行物を発行している。 必要に応じてイベント開催などに際しプレスリリースを実施している。	A	A	令和4年度にユニバーサルデザインを取り入れたホームページに改修され、誰にでもわかりやすく施設の情報を提供できるようになった。海老名運動公園LINE公式アカウントによる広報も行われており1400人余りの友達登録がされている。イベント情報について細やかな情報発信ができています。市の広報誌以外にも地元のタウンニュースにイベント情報を掲載する。必要に応じて地域のケーブルテレビや地元の広報誌にイベント情報を提供し、広報を依頼する場合もある。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 参加型イベントでは、新たに海老名SDGsフェスタを年2回(5.10月)開催し利用者促進を図った。
- 2) 横浜ビー・コルセアーズとコナミスポーツが業務委託契約を結び、北部公園にてバスケットボール教室を開始した。引き続き中野公園にてSC相模原によるサッカー教室、運動公園ではオリンピック出場経験のある講師のランニング教室を開催。また利用者ニーズを踏まえて運動公園及び北部公園において、高齢者にも人気のあるヨガ系プログラムを拡充。親子参加型教室は親子水泳教室・体操教室など親子で楽しく参加できる場を提供した。カルチャー系教室は、野鳥観察会を実施し、運動公園内に生息する野鳥を観察した。
- 3) 市主催事業・共催事業に関しては全面的にバックアップを行い協力している。
- 4) ホームページをリニューアルし、LINEと共に定期的な教室等の情報を発信している。

【特記事項】

- ・ 令和4年度9月に参加型イベントSDGsフェスタ2022は運動公園体育館南側、芝生公園、陸上競技場で行われた。ドッグヨガ15組参加、フットゴルフ500名参加、AED体験120名、その他レクリエーションも行われ、賑わいをみせた。

7. グループ運営による効果の発揮とマネジメント				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1)グループ運営による相乗効果が発揮されているか。	グループ運営を構成する各団体のノウハウが発揮されている。 グループ運営間の機関会議が定期的に行われ、グループ内で市民の意見や要望の反映や、継続的な改善が行われている。	A	B	構成員の企業が持つ経験とノウハウが事業に生かされている。 月1回の市とのモニタリング会議をもとに、全構成員で行うJV会議を行い、課題や対策の分担、責任の所在を明確にした上で、各構成員の課題会議にて共有、対策の具体的な取組みが行われている。
2)グループ運営による管理運営全般及び危機管理を一元的なマネジメントで実施しているか。	当該施設で運用するマニュアル類を共同企業体として一元的に整備、運用している。 安全対策の運用に係る組織体制の構築及び研修や訓練をグループ運営として一元的に実施している。	B	B	共同企業体として一元的に整備し運用する防災計画と訓練は運動公園と北部公園でそれぞれ年に2回実施されている。また、防災訓練後、共同企業体全構成員での研修も実施している。接遇や施設内での安全面は、それぞれの構成員の中で専門的な研修が行われており、職員、アルバイトにも徹底されている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 運営維持管理は相鉄企業、スポーツ教室やトレーニング・スイミングはコナミスポーツ、園内樹木や花壇の整備、カルチャー系事業は日比谷花壇が担当を務め、各企業の特徴を生かした運営を行っている。また、毎月1回のモニタリング会議(JV会議)を開催し、事業計画に沿った運営が遂行されているか確認を行っている。
- 2) 従事者接遇マニュアルを整備し、共同企業体として一元的に運用している。

【特記事項】

- ・ 全構成員によるJV合同訓練として防災訓練を年2回行っている。訓練の概要、訓練内容説明など、当日のマニュアルも作成されている。消火訓練、通報訓練、避難訓練の中で、防災盤の対応の仕方や、放送設備の非常時の切り替え方など、実際の機材を操作し、体験することも行われている。また、全構成員が集まっている機会を生かし、共通する接遇マナーの研修を行っている。
- ・ 構成員によって担当する施設と求められる知識が異なるため、各構成員の担当施設と役割、運営内容に応じた安全、安心のための適切な取組みが行われている。(特に屋内プール、トレーニングルームの安全管理)

8. 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) 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。	フリーマーケットの開催、花とみどりのボランティア育成、コミュニティアテンダントの配置、施設外におけるスポーツ普及活動の展開、パークミーティングの開催など地域特性、施設特性を反映したサービスの提供を実施している。	A	B	地域住民との連携として、中野自治会・社家自治会・上今泉自治会などの各自治会と連携を取り、イベント等の企画、避難所開設への協力を行っている。
2) 周辺施設と連携し、施設の魅力を向上させているか。	周辺施設及び市内の活動団体や個人に新たな活動の場を提供している。 ----- 周辺施設及び地域の団体と協働して、イベント等を企画・開催している。	B	B	市民活動センターや門沢橋コミュニティセンターと連携し、イベントや教室の広報を行ったり、講師や先生の情報なども共有し、地域としてイベントの質の向上を図っている。 新しく始めたSDGsフェスタについても地域の参加型イベントとしてブランド化を図ろうとしている。
3) 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	関係機関との定期的なミーティングの開催などにより、地域資源を最大限活用した施設運営となっている。	B	B	地域の自治会、関連団体などと必要に応じてミーティングを行い、施設の運営に生かすことを心掛けている。SDGsフェスタ、市主催、共催イベントなどで交流ができたネットワークを活用しようとしている。
4) 市との情報共有が適切に行われているか。	市担当者との関係機関連絡会を月1回実施し、市からの情報提供や協力依頼などを受けている。	A	B	月1回のモニタリング会議とJV会議により情報共有が行われている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 地域住民との連携として、中野自治会・社家自治会・上今泉自治会などの各自治会と連携を取り、イベント等の企画、避難所開設への協力を行っている。また他管理物件である市民活動センターや門沢橋コミュニティセンターと連携し、地域の活性化を図っている。
- 2) SDGsフェスタをはじめ、地域特性を活かしたイベントを積極的に開催している。
- 3) 市との連携は、経営会議はもちろんのこと、日常から情報共有及び適宜協力体制を密に行っている。

【特記事項】

- ・ 令和4年度7月には運動公園体育館前で海老名SDGsマルシェが開催された。
- ・ ロスフラワーや近郊で生産されたポット苗の販売、関連するワークショップが行われた。キッチンカーも2台出店し、地域の特性を生かしたイベントとなった。

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
海老名運動公園・北部公園・中野公園・スポーツ施設

(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)