

令和5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.....	16

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】

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、その他これらに付帯する施設	
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(現場打ち側溝、集水柵)
供用時間	終日	

【施設外観】

【海老名駅東口全体】



【海老名駅東口改札付近】



【自由通路駅間①】



【自由通路駅間②】



【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。	C	B	4.2	<p>事業計画書は4団体の責任者や現場の管理者が、基本方針の「海老名市中心市街地の安心・安全」との施設の基本方針を確認しながら作成している。また、作成時に市の条例などの改正等も確認している。点検や修繕などは仕様書や計画書に基づいて実施されている。</p> <p>中央公園のイベントでは、市民ニーズに対応した企画を立案している。市が主催・共催するイベントにはデジタルサイネージなどによる広告や、イベント規模に応じた警備体制の増員、事後の清掃を実施している。</p> <p>防災計画を備え、中央公園の避難訓練はViNAWALKと連携し、防災訓練を年2回実施している。</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。	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。	B	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。	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	A	4.1	<p>日々の点検業務は「巡回点検実施簿」に記載し、月や年に1回の点検は「月次報告書」に記録している。</p> <p>警備業務や施設巡回業務は仕様書や事業計画書どおりに実施され、「月次報告書」等に記録している。職員の入れ替えをする場合には、他の指定管理施設の経験者などを充て、適切な運営の継続に努めている。</p> <p>備品は、諸室やエレベーターなどの鍵と融雪剤等の消耗品であり、いずれも適切に管理され、消耗品も使用に応じて補充されている。</p> <p>防犯カメラは24時間体制でモニタリングしており、非常事態が生じれば即座に連絡できる体制を整えている。</p> <p>研修は、電気設備や現任教育、清掃に関する内容などで、職員の職務内容や経験を考慮して研修を選び受講させている。</p> <p>中央公園の利用申込者についての個人情報情報はデジタルデータとなっており、担当者のみにアクセス権が与えられ、パスワードの設</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。	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。	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		定がされている。 会計では、売上入金、業者への支払いなどの帳票類も当施設の責任者と本社で確認をとる二重チェック体制となっている。
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	4.3	中央公園での利用は1カ月に2回までという制限を設けている。 自由通路では通行人がつかずかないように通路のフラット化に努めている。また、外国人が電車利用の際に戸惑う状況があり、警備員がマニュアルを基に対応している。 利用者アンケートは実施していないが、イベント時には来場者の声を直接聞いて参考にしている。クレームで多い内容は自由通路や中央公園での音楽演奏であり、演奏場所の音量に関する注意喚起を掲示している。現在、どの程度の音量が出ているかを調査し、新たな対応策について市と協議している。
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	A		
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。	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)管理運営経費の削減を図っているか。	B	B	4.0	経費の削減を心がけているものの水光熱費の上昇に直面している中、猛暑により中央公園の噴水時間の拡張を求める市民の声に対応した。 自主事業は適切に実施されており、自動販売機の新設に加え、ベビーカーのレンタルサービスを実験的に運用開始している。中央公園でのイベントではカレーフェスやエスニック料理など、市民の関心を高めるように工夫して企画している。イベントなど自由通路でポスター掲示などにより周知を図っている。 数値目標は広告と自動販売機の年間収入を目標としており、令和4年実績では自動販売機収入は達成したが広告収入は約350万円の未達であった。施設の基本方針が「海老名市中心市街地の安心・安全」であることから、安心・安全の目標についても加えることが望まれる。 市との月例会合の際に提出する「維持管理業務報告書」は各部門責任者が作成し、総括責任者の最終チェックにより目標の進捗度合いをチェックしている。市との協議に加え、年間の事業計画作成時に現行サービスの改善や新たなサービスを検討する体制をとっている。
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。	B	B		
4)自主事業を適切に実施しているか。	B	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	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	C	3.5	施設の前期決算において約3,000万円の損失が発生しているが、それはほぼデジタルサイネージの更新にかかる費用である。団体では、流動比率で100%に至っていない団体があった。
2) 団体の収支決算状況	B	B		

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	いきものがかりのライブでは警備員を増員した特別体制にするなど、規模に応じた警備体制にし、事後の清掃活動も行って安心・安全と美化の確保に努めている。防犯カメラは24時間体制でモニタリングしている。巡回警備の際にスケートボードなどの禁止行為が行われていれば注意している。また、利用者向け利用規則に禁止事項を明記して予防に努めている。
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	A	4.3	維持管理業務では、構成企業の4団体の役割分担が明確になっており、ViNAWALKを運営する企業とも連携して、相乗効果を発揮している。市との会議では4団体の責任者が出席して協力依頼などは漏れることがないようにし、市民祭りなど自由通路の動線の確保や警備員を増強して実施している。
2) 周辺施設等と連携した事業を行っているか。	B	B		
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	B	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	中央公園の利用申込では、承諾書と振込依頼書の2種類を使用していたのを1本化して利便性を向上させた。また、ホームページに掲載している音楽の演奏可能な場所を地図と写真を組み合わせる改善を行った。イベント時に来場者から感想や要望などを直接聞くようにし、ViNAWALKからも市民のニーズをヒアリングして企画化している。
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。	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

構成企業の4団体の役割分担が明確になっており、美化や通行人の安全に配慮した運営を実施している。24時間体制で防犯カメラをモニタリングしているほか、スケートボードなどの禁止行為は巡回警備の際に注意するなど安心安全に努めている。ただし、ウッドデッキは老朽化が目立つので、今のうちに対策を講じる必要があると思われる。

イベントでは自由通路での告知に加え、イベントの規模に応じて警備員の増員や事後の清掃も適切に行っている。中央公園における自主事業のイベントでは、市民ニーズに対応した企画を立案・実施している。

点検、警備、清掃などは適切に実施されて記録に残しており、市との会議では4団体の責任者が出席して情報共有に漏れがないように努めている。

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。 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。	C	B	事業計画書作成時に4団体の責任者や現場の管理者が、基本方針の「海老名市中心市街地の安心・安全」との施設の基本方針を確認し事業内容のすり合わせを行っている。また、イベント開催時などに安心・安全を職員に説明して警備体制などに当たっている。
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。	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。 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。	B	B	事業計画書で提案した指定管理事業の内容は仕様書に基づいており、適切に実施している。また、自由通路では安心・安全を心がけ、中央公園のイベントでは市民ニーズに対応した企画を立案している。
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。	B	A	市が主催・共催するイベントにはデジタルサイネージなどによる広告や、イベント規模に応じた警備体制の増員、事後の清掃などによる支援・協力をしている。
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。	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。 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。	B	B	防災計画を備え、連絡網も記載されている。中央公園の避難訓練はViNAWALKと連携し、防災訓練を年2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。	業務に従事する職員は関係法規等の習得している。 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り扱われている。	B	B	関係法規では市の条例が主なものであり、毎年、事業計画作成時に改正等の有無を確認して、必要に応じて対応をしている。

【指定管理者からのコメント】

管理する施設が鉄道3駅の改札口に隣接する海老名市の玄関口ともいえる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。

【特記事項】

市が主催・共催するイベントのみならず、市への積極的な協力姿勢が評価できる。

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	A	日々の点検業務は「巡回点検実施簿」に記載し、月や年に1回の点検は「月次報告書」に記録している。自由通路、中央公園内に軽微な痛みはみられるものの、清掃は行き届いており、一定の美観は保たれている。駅と自由通路をつなぐエキスパンション部分の劣化がみられ、今後の取替作業が検討されている。中央公園のトイレが老朽化しているものの、構成企業がサンタリーボックスを設置する等、環境向上策を実施している。
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	職員の配置人数は事業計画書のとおり運用されており、勤務予定表の作成により実績管理も行き、シフト管理を行っている。職員の入れ替えをする場合には、他の指定管理施設の経験者などを充てるようにして対応している。
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。	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	緊急対応マニュアル等が整備されており、防犯上の問題が生じた際には職員に管理者や警察に連絡をし、身の危険がないように指導している。また、防犯カメラは24時間体制で担当者がモニターしており、非常事態が生じれば即座に連絡できる体制を整えている。
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	業務運営上の備品は、諸室やエレベーターなどの稼働用の鍵だけとなっている。その他、融雪剤等の消耗品も使用した個数分を補充しており、一定数が確保されるよう調整されている。
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	警備業務や施設巡回業務は仕様書や事業計画書どおりに実施され、「月次報告書」等に記録している。鍵は諸室やエスカレーターなどの設備稼働用のもので、鍵付きロッカーの中で鍵付きキーボックスにて保管している。持ち出し返却簿により記録し、月に1回現物確認を行い、年に1回(4月)は現物とキーナンバーも確認して、厳重に管理している。
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。	B	B	研修は各団体の本社の研修体制に則って実施している。電気設備や清掃、警備業務の質の向上に向けた現任教育に関する内容などであり、職員の職務内容や経験によって研修を選び受講させている。

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。	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。 方針に則って、取組みを実施している。	B	B	環境保全に対する取組みは文章化されていない。しかし、省エネへの意識を持ち、照明のLED化の推進や荷物用エレベーターは稼働しない時間帯は電源を切るなどの省エネに取り組んでいる。
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で保管するなど、適切な管理がなされている。	B	B	個人情報は中央公園の利用申込者によるWEB入力によるデータとなっている。このデータへは担当者のみアクセス権が与えられ、パスワードの設定などにより管理されている。
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	情報公開は防犯カメラの記録を警察に求められた場合に発生するもので、その際は市へ確認をとってから提供している。
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。	B	B	会計システムは小田急電鉄の会計システムにより、補助勘定により管理されている。運営において現金は取り扱っておらず、利用者からの利用料、自動販売機の設置業者からの売上入金、業者への支払いなどの帳票類も当施設の責任者と本社で確認をとる二重チェック体制となっている。

【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基づいた実務管理の他、事務局にて履行状況の確認を行っている。

また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。

会計事務については、社内経理基準に基づき適切に対応している。

【特記事項】

ウッドデッキ部分では歩行中に破損することがあるとのことで、将来、歩行者がケガをする可能性があるインシデントと思われる。重大な事故になれば市や指定管理者は責任を問われる恐れがあるので、十分に検討することが望まれる。

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	1カ月に2回までという利用制限を設けている。利用申込はWEB入力によるデジタルデータなので、誰がどの程度利用しているかを容易に把握でき、特定団体に偏ることがないようにしている。
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。	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	A	東口の通路のタイル補修時に、通行人がつかずかないようにフラット化に努めるなど、市民が利用しやすいように心がけている。
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ないかを確認のこと) 電話での対応で施設名を明確に名乗り、ビジネスマナーに則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	利用者と対面で接する機会は少ない施設種別であるが、職員の言葉遣い、マナー、電話対応には問題はなかった。要望等の連絡先は、小田急ビルサービス内に設置した「海老名指定管理事務局」にしており、接遇研修を受けた職員が対応している。日常の運営では、外国人が電車利用の際に戸惑う状況があり、警備員がマニュアルを基に対応している。
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。 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。 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	利用者アンケートは実施していないが、イベント時には来場者の声を直接聞いて参考にしている。クレームで多い内容は自由通路や中央公園での音楽演奏であり、演奏場所に音量に関する注意喚起を掲示している。現在、どの程度の音量が出ているのかを調査し、新たな対応策について市と協議している。

【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、現時点で改善すべき課題があったため、令和4年9月に指定管理施設HPの改修を行い、利用承認書と請求書の一体化や中央公園の利用スペースの統廃合を実施して、利用承認・請求書及び利用申請方法の効率的で分かりやすい運用へと改善した。また承認書・請求書に連絡事項を追記できるようにし、音楽利用者への注意喚起を行えるようにした。
 ※1 利用承認資料や利用スペースがわかりにくいという市民からのご意見。
 ※2 音楽利用者への周辺住民からの騒音苦情。

【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	荷物用エレベーターは稼働しない時間帯は電源を切るなどの省エネを行っているなど、経費の削減を心がけている。しかし、水光熱費の物価高に直面していることに加え、猛暑により中央公園の噴水を行う時間帯の拡張を求める声にも対応している。
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	市との協議に加え、年間の事業計画作成時に現行サービスの改善や新たなサービスを検討する体制をとっている。
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。	B	B	イベントなど自由通路でポスター掲示などにより周知を図っている。施設の利用方法や利用料金等についてはホームページでわかりやすいように表示している。
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。	B	A	年間の自主事業実施回数は当初の提案内容と同様レベルになっており、自動販売機の新設に加え、ベビーカーのレンタルサービスを実験的に運用開始している。中央公園でのイベントではカレーフェスやエスニック料理など、市民の関心を高めるように工夫して企画している。
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。	C	C	数値による年間目標は広告収入7,700万円、自動販売機収入1,800万円としており、令和4年実績では自動販売機収入は達成したが広告収入は約350万円の未達であった。
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	市との月例会合の際に提出する「維持管理業務報告書」は各部門責任者から提示され、総括責任者が最終チェックを行って、目標の進捗度合いをチェックしている。

【指定管理者からのコメント】

自主事業にて設定した数値目標値については、コロナの影響により未達成の部分はあるものの、自動販売機の新規設置を計画通り1台設置できたことなど達成できている部分もある。

また令和5年5月より、中央公園及び自由通路の利用承認業務をグループ会社である小田急ビルサービスに委託している。小田急ビルサービス側の担当者については、海老名市指定管理施設にて巡回警備を受託している警備事業部が担当しており、現地の巡回警備と併せた運用による管理運用の効率化を図った。

【特記事項】

広告収入はコロナ感染症の影響がまだ残っており、コロナ禍前の広告主が戻り切っていない。デジタルサイネージの広告料を値上げしたが、現在の広告主は受け入れている。新規の広告主の開拓が望まれる。数値目標では、現在、収入面のみとなっている。施設の基本方針が「海老名市中心市街地の安心・安全」であることから、安心・安全の目標についても加えることが望まれる(例えば、通行客の転倒事故ゼロなど)。

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	C	経費縮減に努め、デジタルサイネージの広告料金を値上げも行ったが、コロナによる経済活動の停滞の影響がまだ抜けきらず、広告収入が戻りきっていない。最終的に前期は約3,000万円の損失が発生しているが、それはほぼデジタルサイネージの更新にかかる費用である。
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	B	団体は小田急電鉄(株)、(株)小田急ビルサービス、小田急エージェンシー(株)、相鉄企業(株)の4社である。いずれも経常利益率はプラス、自己資本比率は30%以上である。流動比率では100%に至っていない団体が1社あるが、コロナ感染症が落ち着きを見せ始めたことから特に問題ないと思われる。

【指定管理者からのコメント】

令和4年度の施設の収支決算としては、ウィズコロナ移行後においても大型特殊広告物の出稿の不調や、デジタルサイネージ保守契約終了に伴う営業停止および更新工事に伴う広告出稿料の減少により収入が予算目標を大幅に下回り、対予算500万円減となっている。支出についても、デジタルサイネージの全体更新工事やホームページの見直しを行い、電気代の高騰も影響したことから赤字決算となっている。なお構成会社の財務状況については、コロナの影響を依然として受けてはいるものの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。 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。	B	B	今年5月にいきものがかりのライブを実施し、8,000人の聴衆が参集した際に警備員を約40人という特別体制にて対応した。あつぎ鮎まつりや市民祭りの際も警備員を増強し、事後の清掃活動も行って安心・安全と美観の確保に努めている。
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。	B	B	緊急対応マニュアル等が整備されており、職員に周知されている。巡回警備の際にスケートボードなどの禁止行為が行われていれば注意している。また、防犯カメラは24時間体制でモニタリングしており、非常事態が生じれば責任者や警察にすぐ連絡できる体制を整えている。利用者へは利用規則に禁止事項を明記して予防に努めている。

【指定管理者からのコメント】

あつぎ鮎まつりや、いきものがかりフリーライブなど大規模イベント開催に伴った混雑が予想される場合は、警備員の増員や清掃回数の増加など臨機応変に対応できる組織体制を確保している。

【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。	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。 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。 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。	B	A	維持管理業務では、自由通路は小田急ビルサービス、中央公園は相鉄企業、広告事業は小田急エージェンシー、イベントや自販機などは小田急電鉄と役割は明確になっており、業務が遂行されている。駅舎の中では小田急、相鉄の各電鉄職員も駅舎内の安心・安全を心がけている。

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。	B	B	中央公園に隣接するViNAWALKとの連携により、イベントの情報共有や賑わい創出につながるイベント企画の立案を行っている。
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。	B	B	月に1回、市と会議を行っており、指定管理者は4団体の責任者が出席し、市からの協力依頼などが漏れることがないように努めている。市民祭りなどではデジタルサイネージなどの広告を出すほか、イベント当日は他のイベントを入れないようにし、自由通路の動線の確保や警備員を増強して協力している。

【指定管理者からのコメント】

夏まつりやプールイベントをViNAWALKなどの周辺施設と連携して実施し、中心市街地の住民に対して賑わいを提供した。また海老名駅東口と西口をつなげたイベントの検討している。

【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やすくし、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	中央公園の利用申込では承諾書と振込依頼書の2種類だったのを1本化して利便性を向上させた。また、ホームページに掲載している音楽の演奏可能な場所がわかりづらいという声に対し、地図と写真を組み合わせる改善を行った。
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。	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。 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。	B	B	ホームページでは言葉遣い、文字の表記サイズは標準的で特に問題はなく、利用規約をわかりやすい表示にし、イラストを加えて柔らかいイメージにしている。また、カレンダー機能を活用して予約状況がわかるようにしている。
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	イベント実施時に来場者に感想や要望などを職員が直接聞くようにし、またViNAWALKからも市民のニーズをヒアリングして企画化しており、その結果クラフターズマーケットなどを実現させた。

【指定管理者からのコメント】

令和2年度上期より開始したインターネット経由での利用受付だが、市民からのご意見を基に改善を実施しており、令和4年9月にも指定管理施設HPの改修を実施し、利用承認書と請求書の一体化や、利用スペースの統廃合による利用スペースの分かりやすさの向上などを図っている。

またViNAWALKとの共催により令和5年度においては、「えびな みんなの夏まつり」や「ウォーターランド」の開催により指定管理施設の利用者拡大に取り組んでいる。

【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)