

令和7年度 第三者評価報告書 【海老名中央公園地下駐車場】

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7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

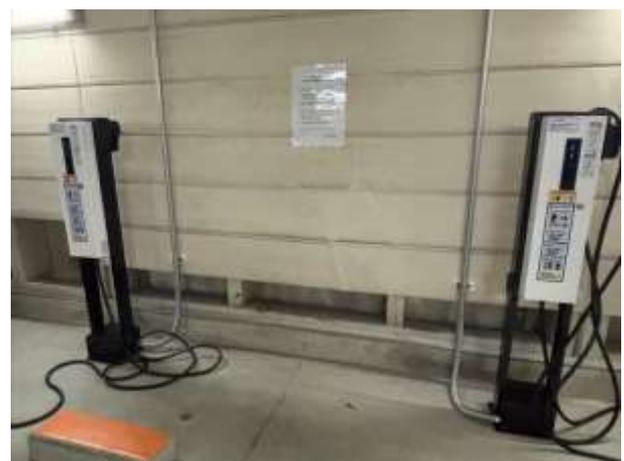
【施設の名称及び所在地】

施設名	海老名中央公園地下駐車場
所在地	海老名市中央一丁目5番1号
指定管理者	タイムズ24株式会社・タイムズサービス株式会社グループ

【収容台数等】

収容台数	197台
構造	鉄筋コンクリート造 地下2階建て
延床面積	9,687㎡
形式	自走式地下駐車場

【施設写真】



2. 大項目評価

共通項目 【海老名中央公園地下駐車場】

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	4.2	海老名駅周辺の違法路上駐車解消と交通渋滞の緩和、商業機能の活性化という設置目的を、施設長および全職員が深く理解している。サービス業としての「おもてなし」の姿勢を大切に、月1回の責任者会議や毎日15時の定例ミーティング、連絡ノートによる詳細な申し送りを徹底することで、基本方針の共有と確認を行っている。駅周辺の駐車ニーズに応えるため15分間無料駐車を告知し、ゲート機器更新や多様な決済手段の導入、EV関連設備の配備など事業計画を着実に実施している。災害用自動販売機の設置といった自主事業も展開し、中央公園のイベント開催時には駐車場入口の規制や巡回強化で協力している。災害対応研修や避難訓練も実施済みであり、関係法規の改正などもミーティングを通じて迅速に共有される体制が整っている。
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。	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	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。	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	A	4.5	仕様書に基づき設備の点検業務を適切に行い、委託会社との定例会や連絡ノートを通じて情報を共有し、予防保全に努めている。施設は常に清潔で、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。人員体制は、経験豊富なリーダー1名とスタッフ3名で構成され、研修とOJTにより業務が計画通り遂行されている。緊急対応マニュアルは事象別に整備され、リーダーの経験に基づく指導により、職員は適切な対応が可能である。備品は台帳通りに管理され、巡回や警備も計画的に実施されている。職員の資質向上のため、個人別の研修履歴を管理し、リーダーによる実務指導も行われている。個人情報や施錠管理を徹底し、会計事務は専門チームによる複数チェック体制で適正に執行されている。
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。	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。	A	A		
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。	B	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。	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。	A	B	4.8	駐車場の運用は特定団体に偏ることなく、公平性が確保されている。高齢者や障がいを持つ方などが利用しやすいハートスペース区画を設け、新しい精算機ではキャッシュレス決済に対応するなど、利便性向上に努めている。操作に不慣れな方には職員が丁寧にサポートしている。業務マニュアルやおもてなしガイドブックを活用した指導が定着し、職員の丁寧な言葉遣いや挨拶は利用者との良好なコミュニケーションにつながっている。ウェブサイトでのアンケートや巡回時の直接のヒアリングを通じて、利用者からの意見収集を多面的に行っている。寄せられた意見や要望は連絡ノートで全職員に共有され、男性用トイレへのサンタリーボックス設置など、具体的な改善に結びついている。
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。	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。	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。	B	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。	A	A	4.7	デリバントファンの稼働時間調整による節電や、本社コンタクトセンターとの連携による人員体制の最適化など、利用者サービスの水準を維持しつつ経費削減に努めている。駅前立地の特性を活かし、「最初の15分無料」の入口サインを改善するなど、施設の機能を最大限に発揮する工夫を継続している。ウェブサイトやスマートフォンアプリを活用し、サービス内容や料金などの情報を積極的に発信している。自主事業として、災害用自動販売機の設置や、会員ポイントを駐車サービス券に交換できるタイムズタワーの設置も計画通り実施した。収入と支出に関する数値目標は事業計画で設定され、令和6年度はともに目標を達成している。月次の利用状況モニタリングと市との定例会議を通じて、迅速な課題対応が可能な体制を構築している。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	A	A		
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。	A	B		
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	A		
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	A		

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	A	4.0	施設の収支に関して、令和6年度の実績は計画を上回っており、黒字を確保している。これに伴い、市に対する納付も計画通り適切に行われている。一方、指定管理者を構成する団体の収支決算状況については、タイムズ24株式会社の経営指標は基準を上回っているものの、タイムズサービス株式会社の経営指標は基準を下回る結果となっている。
2) 団体の収支決算状況	B	C		

個別項目 【海老名中央公園地下駐車場】

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。	A	A	5.0	利用者の利便性向上のため、回数券や定期券の申し込み、購入がウェブサイトから可能となった。精算機は多様なキャッシュレス決済に対応するマルチリーダーを採用している。駐車場入口の「最初の15分無料」サインや場内の案内表示は、大きな文字で分かりやすく工夫されており、ウェブサイトやスマートフォンアプリでも情報を発信している。障がい者用スペースに加え、妊婦や高齢者が利用しやすいハートスペースを計12台確保し、職員による積極的な声がけも指導されている。さらに、カーシェアの増車やEVカーシェア、EV充電設備を導入するなど、新たな利用者の開拓にも積極的に取り組んでいる。
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。	A	A		
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。	A	A		

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) 施設利用者が増加する際の安全・安心についての取組みが行われているか。	A	B	4.5	中央公園での大規模イベント開催時など、利用者の増加が予想される際には、安全対策を強化している。具体的には、公園からの入口階段を一時的に閉鎖したり、巡回スタッフの増員や巡回頻度の強化といった対応を行っている。また、迷惑行為や犯罪への対策として、タイムズガイドブックを配備し、研修やミーティングを通じて全職員に対応方法を周知徹底している。職員による声がけで異常の早期発見に努め、事案発生時には連絡ノートで詳細に記録・共有し、組織的な対応につなげている。場内に設置された防犯カメラも、犯罪の抑止に効果を発揮している。
2) 迷惑行為・犯罪に対する対応が適切に取られているか。	A	A		

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) 職員間での情報共有を目的とした定期的な会議を行っているか。	A	A	4.7	毎日15時に定例会議を実施し、日々の情報共有を行っている。連絡ノートには、現場での気づきや利用者からの意見、感謝の言葉などが詳細に記録され、全職員に伝達・共有されている。設備点検の委託先とも専用の連絡ノートを運用し、職員の巡回で発見した事項などを伝達する仕組みが整っている。さらに、全職員が参加するチャットグループを活用して通達や連絡事項を一斉に共有し、迅速な情報伝達を実現している。市とは月次の定例会議に加え、事案が発生した際には都度電話やメールで緊密に連絡を取り合い、相談できる協力体制が構築されている。
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。	A	A		
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	A	B		

総評

仕様書及び事業計画書に基づき、適正な運営が行われています。パーク24グループ独自の経営理念や、他の駐車場の安全取組み事例も施設責任者に共有されています。職員には毎日の定例ミーティングや連絡ノート、チャットを通じて、施設の設置目的(違法駐車解消・渋滞緩和・商業活性化)への深い理解と、「おもてなし」の姿勢や接遇ノウハウの浸透が図られています。

安全・安心の取組みとして、法人独自のガイドブック整備や研修、災害対応訓練が実施されています。個人情報や施錠管理に加え、独自のチェックシートで自己点検も定着しています。仕様書に基づく設備点検や予防保全に努め、市との月次定例会議や随時の連絡による緊密な協力体制も構築されており、評価できます。

コロナ禍後、駐車場に対するニーズが変化する厳しい状況下でも、情報技術とデータ分析により対策を計画・実行できている点は大変評価できます。対策例として、入口サインでの「15分間無料」の強調、カーシェア増車、EV関連設備の導入など、新たな利用者開拓に積極的に取り組み、利用者増加を達成しました。キャッシュレス決済対応やハートスペース確保、利用者意見を反映したサンタリーボックス設置などの改善も、満足度向上に資するものです。

今後は、パーク24グループが持つ駐車場運営ノウハウと指定管理者が得意とする利用者のデータ分析に基づいた取組みにより、収支状況がさらに改善することを期待します。

3. 小項目評価

共通項目 【海老名中央公園地下駐車場】

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	海老名駅周辺の違法路上駐車解消及び交通渋滞の緩和を図るとともに、商業機能の活性化を図るという設置目的と法人が大切にしてきたサービス業としての“おもてなし”姿勢を施設長及び職員は理解している。月1回の責任者会議・毎日15時の定例ミーティングの実施、連絡ノートによる細部までの申し送りにより確認することができる。加えて、現地ヒアリングにおいて、職員が基本方針を理解できていることが確認できた。
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>	B	B	駅周辺の駐車ニーズに応えるため、15分間無料駐車を積極的に告知している。事業計画で提案したゲート機器の更新や決済手段の拡充、EV充電設備、EVカーシェアの配備、タイムズクラブなどの多様な利用者サービスを提供はすべて実施されている。自主事業では災害用自動販売機の設置、会員ポイントを駐車サービス券に交換できるタイムズタワーの設置も利用者に対するサービス向上につながっている。
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	B	市との定例会などで中央公園及び駅周辺で行われるイベントスケジュールを確認している。イベントの規模に応じて、駐車場入り口の規制や巡回を増やすなどの協力を行っている。
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>	B	B	災害時の対応について職員は研修を受講しており、防災マニュアルや緊急連絡表を施設内に配備している。2025年3月12日に避難訓練を実施している。万が一緊急事態が発生した場合は、法人の24時間コンタクトセンターが、現場職員をフォローする体制ができている。

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が適切に行われている。 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扱われている。	A	B	関連法規は、社内イントラネットの中で共有されている。改正や管理上の各種取扱いの通知は、毎日の15時定例ミーティングで職員に連絡される。さらに現場で保管しているガイドブックファイルの中に追加し、閲覧可能としている。
----------------------------	--	---	---	--

【指定管理者からのコメント】

- 1) 海老名駅周辺の違法路上駐車解消及び交通渋滞の緩和を図るとともに、商業機能の活性化を図るとい設置目的を現場スタッフが十分に理解しています。また、駐車場の管理運営は「サービス業」という観点のもと、各スタッフに対し、それぞれの役目に応じた研修・教育を実施しています。
パーク24グループ理念:「時代に応える、時代を先取る快適さを実現する。」
パーク24グループスローガン:「We make life better 当たり前になる快適さを、次々と。」
公共の施設＝市の顔とし、本駐車場の果たす役割の大きさを考え、当グループのノウハウで利便性の向上・徹底した管理手法を役立たせることで、利用率を高め貴市の財政にも貢献しています。
- 2) 事業計画書で提案した通り、ゲート機器の更新や決済手段の拡充、EV充電設備、EVカーシェアの配備、タイムズクラブなどの多様な利用者サービスを提供することにより、本駐車場における利用者利便性・安全性の向上や、新たな需要の発掘、周辺エリアの活性化を図っています。
- 3) 海老名中央公園で開催されるイベントにおいて、歩行者動線など変更および一部歩行者出入り口の封鎖をするなどで管理体制を変更するなど適宜対応しています。
- 4) 緊急時対応マニュアルに則り、教育・訓練を実施し、不測の事態に備えている。万が一、緊急の事態が発生した場合は、駐車場スタッフが通報・連絡により即時に一次対応を行い、24時間営業のコンタクトセンターにてフォロー対応を行なっています。
- 5) 営業担当において、条例など関係法規等は確認している。必要に応じて駐車場スタッフに対して通知を行なっている。

【特記事項】

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。	<p>仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	A	A	仕様書の通り点検業務を行っている。設備、備品の損傷箇所はなく、清掃も行き届いている。点検委託会社と月1回の設備点検にかかわる定例会を実施している。また、委託会社との連絡ノートも運用しており予防すべき事案がないかを共有している。
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。	<p>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)</p> <p>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。</p>	B	B	当施設の人員体制はリーダー1名、スタッフ3名でシフトを回している。曜日と時間帯により必要なスタッフを配置している。リーダーは職務に向き合う姿勢、スキル、経験で得た知識を備えた者であり、その他職員については、1名は在職期間1年、残り2名は1年未満であるが、提案で定めた研修受講とリーダーからのOJTを受けており、事業計画通りに業務が遂行できている。
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。	A	A	業務マニュアルとガイドブックの中に、緊急対応の手順が発生事象(ケース)別にまとめられている。業務マニュアルは、施設リーダーの経験や気づきをもとに作成されたものもあり、職員は施設リーダーの助言により適切な対応ができる。年間6~7件の逆走事案があり、高齢者にも分かりやすい矢印マークを設置した。
4) 備品が適切に管理されているか。	<p>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)</p> <p>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>	A	B	現場確認において、備品台帳と現物との一致を確認した。また、損傷がないことも確認した。
5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。	<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>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>	A	A	定期的な施設巡回の記録が行われている。深夜時間帯は機械警備を活用している。鍵管理はシステムキーボックスで管理し、鍵の出入りはジャーナルにログが記録されている。加えて、鍵持出引継ぎ返却簿には使用目的を記載させており、システムキーボックスのログと照合している。

6) 職員の資質向上に対する取り組みが行われているか。	<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	A	<p>個人別の研修受講ファイルを作成し、いつ、何の研修を受講したか履歴を確認することができる。また、身近な施設リーダーから、実務や現場に沿った指導を受けることができるため、職員の資質向上に大きな貢献をしている。加えて、施設リーダー自ら気づきや留意点を明文化し、業務マニュアルにファイリングし、それを指導に活用している。</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>当施設として海老名市ゼロカーボンシティの推進に貢献するため、4台のカーシェア車両の導入、EVカーシェアの導入、EV充電器の設置を行い、その利用状況もモニタリングしている。</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>	A	A	<p>個人情報保護マニュアルが整備され、職員はその所在を認識している。個人情報は鍵付きキャビネットで管理されていることも確認できた。さらに、職員はコンプライアンスに関連する研修を定期的受講している。部外者が管理室に入室する際は、入室管理簿への記入を義務付けた運用を行っている。</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>令和6年度には、情報公開請求はなかったが、令和5年度には情報公開請求があり、市の手続きに則り協議しながら公開を行った。今後発生した際も、実施できる体制にある。</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>	B	B	<p>経費の支出は、本部職員により決裁され、経費システムによって支出処理される。</p> <p>職員が施設内で現金を扱うことはなく、駐車料金精算機からの集金は、専門チームが行い、精算機の利用記録と現金をチェックした後、口座への入金を行っている。</p>

【指定管理者からのコメント】

- 1) 協定書、仕様書、および事業計画書に則って管理運営をしています。仕様書に則って、施設の管理点検を行い、月次の定例会で保守状況の報告を行なっている。常駐スタッフにより、駐車場管制機器のトラブル対応や、場内巡回を実施し、トラブル時には一次対応を実施しています。タイムズサービスは隣接する厚木市を拠点としているので、メンテナンスにおいて特殊な対応が必要な場合や部品交換が必要となった場合にも、速やかに保守スタッフと情報共有を行いながら、後方支援が可能な体制を整備しています。
- 2) 駐車場スタッフは、事業計画書記載の人員配置体制に則って配置しています。現状のスタッフを継続雇用することを前提とし、今後新たに雇用する際にもできるだけ駐車場に関する知識、機器に精通した人材を長期間派遣することに努めています。
- 3) 緊急時対応マニュアルに則り、教育・訓練を実施し、不測の事態に備えています。万が一、緊急の事態が発生した場合は、駐車場スタッフが通報・連絡により即時に一次対応を行い、24時間営業のコンタクトセンターにてフォロー対応を行なっています。
- 4) 備品台帳に記載されている備品は適切に管理しています。
- 5) 仕様書及び事業計画書通りに実施しています。また、施設鍵は金庫へ保管し重要鍵は鍵管理機を導入し適切に管理しています。
- 6) 駐車場の管理運営は「サービス業」であるという観点のもと、各スタッフに対し、それぞれの役目に応じた研修・教育を実施しています。社歴・役職に応じて必要なスキル習得のためのスキルアップ研修、及び認定試験の結果から個人に必要なフォロー研修を適宜開催しています。
- 7) 本駐車場に設置しているカーシェアは、レール&カーシェアの利用を推進し、ガソリンの利用料が少なくなることで二酸化炭素の削減につながる施策です。また、ゼロカーボンシティの推進に寄与すべく、EV車両のカーシェア導入を行なっています。
- 8) 「個人情報保護方針」のもとにコンプライアンス・プログラムを制定し、社会環境や経営環境の変化などを念頭に置きつつ、継続的な改善に向けてグループを挙げて個人情報の適正な保護に努めています。なお、当連合体はそれぞれ、(財)日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)よりプライバシーマーク取得企業として認定されています。駐車場スタッフにおいてもコンプライアンスや駐車場機器の知識など多岐にわたるオンライン研修も定期的に行なっています。
- 9) 情報公開については、本社部門と連携しながら適宜対応しております。令和5年度において指定管理業務について情報公開を求められました。市と予め協議していた公開可能範囲について開示の手続きを行なっております。
- 10) 貴市にご報告する駐車場利用料金については複層的なチェック体制を構築している。集金作業後の集金データと精算機内のデータを、情報管理部門が吸い上げたうえで突合せした後、報告書を作成している。部門長より承認を得て、報告担当の部署により二重チェックしています。経費については、すべて総勘定元帳へ記載されており伝票起票に基づき適正に行われております。また、指定管理に関する経費等は、各口座で処理され帳簿類も明確に区分されております。尚、現地スタッフにおいて現金の取扱いが発生しない運用を行っております。

【特記事項】

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	駐車場の運用において、特定団体に偏ることはない。定期券の購入の場合は、駐車場所の数を超える場合は抽選とするが、これまでに抽選になったことはない。
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。	A	A	高齢者、妊婦、障がいをお持ちの方が利用される場合は、ハートスペース区画を設けて駐車しやすい工夫を行っている。精算機(ゲート機器)にマルチリーダーを採用し、キャッシュレス化にも対応し、利便性の向上を図っている。また、新しい精算機(ゲート機器)操作に不慣れな方に対して、職員が丁寧なサポートを行っている。
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。 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	業務マニュアル、おもてなしガイドブックを活用し、現場での指導が行われ、その成果も定着している。「おはようございます」「ありがとうございます」「お気をつけて」などの言葉がけを大切にしていることで、利用者とのコミュニケーションも良好である。現場確認においても、職員の対応や言葉遣いも丁寧であ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	ウェブサイトによる利用者アンケートや駐車場利用者のデータの収集など、多面的に分析を行っている。巡回中の職員が利用者から直接意見やお困りごとを聴く習慣もある。
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。 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	A	巡回中の職員が利用者との会話から感じ取った要望は、連絡ノートに記録され、全職員に共有される仕組みがある。お褒めの言葉なども記録され、関係する職員に伝えることもある。男性用トイレへのサンタリーボックス設置もお困りごとを聴くことから実施した好事例である。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 駐車場の利用については、サービスの特性上特定の団体に偏らない運用になっています。
- 2) 区画のハートスペースや、障害者割引など、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行なっています。
- 3) 管理責任者によるOJT研修を実施することにより、業務知識の定着を図っています。また、現地スタッフには接客マナーマニュアルを配布しており、身だしなみを始めとして接客として相応しい案内を行っているか、細部にわたりチェックをしています。
- 4) 駐車場利用者に対するアンケートについて、現場スタッフにてお声かけをして実施しており、集計結果と傾向などを分析して毎年度ごとに報告しています。令和7年度においては場内のQRコードからWEBでのアンケートを回答できるように準備を進めています。
- 5) 利用者アンケートは、項目ごとに報告書にまとめ、グラフ表示を行い傾向と課題の抽出がしやすいように記載しています。場内の各種案内などは、アンケート結果に基づいて改善を行なっています。

【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	場内のデリバントファンの稼働時間を季節によって変更し、節電に努めている。 本社コンタクトセンターや監視システムとの連携を図ることで、平日と土日祝の人員体制は最小限とし、利用者のサービス水準が低下しない範囲で人件費を維持している。
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。	A	A	駅前立地の駐車場であることと、駅東口ロータリー混雑解消のために「最初の15分無償」の告知を継続してきたが、さらに入口サインを目立つよう改善をしている。他の自治体での指定管理駐車場でのサービス事例なども共有され、新たなサービスの検討に活用される体制もある。
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	ウェブサイト上のタイムズ駐車場検索サイトやスマートフォン用の駐車場検索アプリにて、駐車場のサービス内容や料金を公開及び発信している。
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	B	3台の自動販売機を災害用に入れ替えを行った。タイムズタワーの設置で、会員ポイントを駐車サービス券に交換できるようにしている。提案した内容を同様のレベルで実施している。
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	A	事業計画で収入と支出の目標数値を設定している。 令和6年度実績は収入計画に対し103.8%、支出計画に対し95.7%であり、収入支出ともに目標値を達成している。
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。	A	A	月別の売上、種別(一般、回数券プリペイド、定期券)毎の売上、利用台数、平均駐車時間など精緻に利用状況がモニタリングされている。この内容は毎月市との定例会議で共有され、課題があれば速やかに対応できる体制にある。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 場内デリバントファンの稼働時間を、夏期とその他の時期で変更し、節電に勤めている。また、電気室内の給気温度設定を変更し、稼働頻度を減らすなど節電に勤めている。
- 2) 年度ごとの事業計画書において、新規実施のサービスを計画し実施しています。令和6年度の新規サービスにおいては、ゲート機器の更新やEV充電器の設置、EVカーシェアの設置などが挙げられます。
- 3) 弊社のWEBサイト上の「タイムズ駐車場検索」や弊社の駐車場検索アプリにて、駐車場のサービス内容をご案内しています。
- 4) 自主事業として、有事の際に庫内の商品を取り出すことが可能な災害用ベンダーを3基設置しています。また、会員ポイントを貯めることで、ポイントをサービス券に交換できる端末機を引き続き設置しています。
- 5) 収入と支出について、目標値を設定しています。年度ごとの事業報告書において、目標に対して達成率がどの程度か報告をしており、令和6年度においては、収入が計画に対して103.8%を達成しています
- 6) 海老名市との月次の定例会において、月次報告を行い昨年同月対比の報告を行っており、傾向の分析を行なっています。

【特記事項】

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	A	令和6年度の収支実績は計画以上であり、市に対する納付も計画通り行われている。
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	タイムズ24(株)の経営指標は基準を上回っているが、タイムズサービス(株)は基準を下回っている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 令和6年度の駐車場収支は、4,831,544 円の収益となっており、収支黒字となっています。
- 2) タイムズ24株式会社:経常利益率 13.1%、自己資本比率 31.9%、流動比率 120.4%
- 3) タイムズサービス株式会社:経常利益率 0.3%、自己資本比率 15.18%、流動比率 98.8%

【特記事項】

個別項目 【海老名中央公園地下駐車場】

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。	A	A	回数券、プリペイドカードや定期券をウェブサイトで購入・申し込みできるようになった。購入・申し込み方法や支払い方法などもわかりやすく説明されている。 精算機(ゲート機器)にマルチリーダーを採用し、キャッシュレス化にも対応し、利便性の向上を図っている。
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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	A	A	<p>駐車場入口サイン「最初の15分無料」がさらにわかりやすくなった。駐車場内の案内表示も大きな文字でわかりやすく工夫されている。</p> <p>ウェブサイト上のタイムズ駐車場検索サイトやスマートフォン用の駐車場検索アプリにて、駐車場のサービス内容や料金を公開及び発信している。</p>
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	障がい者利用スペース6台、妊婦や高齢者が利用しやすいハートスペース6台の計12台のスペースを確保するとともに、職員は積極的にその利用者に対して言葉がけをするよう指導を受けている。
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。	A	A	利用者拡大に向けて、カーシェアの増車、EVカーシェアの導入、EV充電設備の設置、精算機(ゲート機器)にマルチリーダーを採用し、キャッシュレス化にも対応するなど、新たな利用者の開拓に努めている。

【指定管理者からのコメント】

- 回数券およびプリペイドカードにおいて、WEBで購入できる環境を構築した。駐車場の精算機については電子マネー決済の普及に伴い、交通系ICカード以外に流通系ICカード決済が可能である精算機に更新を行なっています。
- ユニバーサルサインを導入し分かりやすい案内を採用しています。平日定期券の申し込みをインターネットからできるように QR コードを掲載しています。スマホアプリやWEBページでのタイムズ駐車場検索で、駐車場情報の発信を行なっており、定期券、回数券、プリペイドカードは、申し込みをインターネットからできるように環境を整備しました。
- 駐車場の区画について、身障者車室だけでなく乗降がしやすいハートスペースを設け、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行なっています。(身障者車室6台、ハートスペース6台の計12台)
- 利用者拡大に向けて、EV充電設備の設置、カーシェアの増車、EVカーシェアの導入、精算機の決済手段の拡充(流通系電子マネー対応)など行ないました。回数券やプリペイドカードについては、今までコールセンターでの受付としていましたが、令和6年度にWEBで購入できる環境整備を行なっています。

【特記事項】

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) 施設利用者が増加する際の安全・安心についての取組みが行われているか。	海老名中央公園で大規模イベントが開催される時等、利用者が増加することが想定される場合に安全対策を強化するなどの措置が取られている。	A	B	夏まつりや大規模イベントが開催される時は、中央公園からの入口(階段)を閉鎖したり、巡回メンバーと巡回頻度を増やす対応をしている。
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。	A	A	タイムズガイドブックを配備し、研修や定例ミーティングを通じて不審者に対する対応方法の指導が行われている。現場での職員の声かけにより異常を察知しようとする姿勢もうかがえる。注意すべき事案が発生した時には、連絡ノートに詳細に記録し、職員全員と管理責任者にも共有される仕組みもあるため、組織的な対応につなげることができている。 防犯カメラによる監視は引き続き行っている。一定の抑止効果は発揮している。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 条例に則り定期券を平日限定として、満車にならないよう対策をしています。また、大規模イベント時は場内巡回を強化するなどして安全対策を実施しています。
- 2) 場内の防犯カメラは弊社にて設置をしています。これにより犯罪・迷惑行為の抑止になっています。またガイドブックを配備し、不審者や不審物に対する具体的な対応方法を指導しています。

【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。	A	A	毎日15時の定例会議で情報の共有が行われている。さらに連絡ノートには現場での気づきや利用者からの意見や感謝の言葉など様々な内容が記録され、施設内で伝達、共有されている。設備点検の委託先との連絡ノートもあり、職員巡回の中で発見したことや普段と異なったことなどが伝達される仕組みもある。
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	全職員とはチャットグループの中で、通達や連絡事項などが一斉に共有できる仕組みが運用されている。設備点検委託業者とは月に1回定例会を実施し、設備保全にかかわる課題を共有している。加えて専用の連絡ノートもあり、職員巡回の中で発見したことや普段と異なったことなどが伝達される仕組みもある。
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。	A	B	市との定例会議はもちろんのこと、事案が発生した都度、電話やメールで連絡、相談できる体制がある。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 毎月定例会議を実施し、その都度議事録を共有しております。
- 2) 会議録だけではなく管理責任者から現場責任者へ口頭でも説明しており、月次報告書類なども共有しています。
- 3) 定例会だけではなく随時、電話やメールを用いて相互に情報の共有をして定例会以外でも必要があれば都度協議する場を設けています。

【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

(3)対象期間

令和6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7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)