

令和7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.....	6
添付資料:海老名市指定管理者第三者評価実施要領.....	15

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	海老名駅西口ロータリーでは交通利便性と広場の賑わい創出を方針として職員が理解し、毎週の会議で共有している。自主事業三大イベントは計画通り実施され、悪天候による中止はなかった。市主催イベントでは独自の電飾設置で支援し、防災フェスでは親子参加を促す工夫を行った。
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。	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。	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	B	4.0	清掃業務は第一相美、警備業務は小田急ビルサービス、保守管理業務は相鉄企業に委託し、日報や月報を受領して確認している。職員は4人体制で市とのモニタリング会議に出席し、仕様書や事業計画書に基づく運営を推進している。事務職は勉強会やOJTを通じて経験を積み、全職員も週1回の勉強会で研修を行っている。緊急対応マニュアルや熱中症対策手順書を整備し、備品台帳はデータ化されて適正に管理されている。警備は仕様書以上の回数で実施され、鍵管理も整備されている。環境方針を策定し、イベント時にはゴミ箱を廃止して持ち帰りや回収を促し、ロータリーでは注意書きで駐車防止を図っている。事務面ではペーパーレス化を推進し、情報セキュリティ対策もマニュアルに定められている。情報公開は市と協議して対応し、会計はJDLソフトで処理し適正に管理されている。
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。	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	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。	A	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。	A	B	4.2	西口中心広場のイベントは出店者から企画書提出により利用範囲や警備体制を確認して受け付けている。視覚障害者の要望を市に伝え改善を図るなど利用しやすさに努めている。事務局マニュアルで重点施策を定め、職員はビジネスマナーを徹底している。イベントごとにアンケートを実施し、参加者・出店者・サポーター別に集計分析し改善策を検討している。
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。	A	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	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。	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	4.3	当施設はペーパーレス化や消耗品費抑制で費用削減に努め、委託先とは定期会合で改善を図っている。広報は紙媒体やSNS、デジタルサイネージを活用し、アンケート結果を冊子化して配布している。自主事業は提案通り実施され、前年以上の目標を掲げ新規出店者も増加している。評価項目を細分化し、市民の声を反映して改善を進めている。
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	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	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	4.0	令和6年度の収支は、経費や人件費の増額があったが、イベント協賛金や施設利用料金が予算以上の増額となり、714,047円の利益であった。 団体では指標はすべて満たしているが、経常利益率や税引後利益に若干の弱さが見られる。
2) 団体の収支決算状況	A	B		

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	イベント時には封鎖マニュアルに基づきロータリーの自動車利用を制限している。また、迷惑行為対策マニュアルも整備し、駐車違反には警備業務で注意喚起を行っている。
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	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	当施設は一般利用者には利便性向上、地権者には資産価値向上を意識し、電鉄会社と連携してイベントを展開している。来場者数や開催回数は増加傾向にあり、祭りやマルシェなどで「職・住・遊・商」の機能を取り入れている。利用日の重複時は企画書を確認しエリア分けを調整し、指定管理パートナー会議で情報共有を行っている。
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	警備や清掃など重要業務は相鉄や小田急のグループ会社に委託され、専門性を活かして効率的に維持管理が行われている。さらにイベント時には告知などで協力が得られ、施設運営と広報活動の両面で効果を発揮している。

総評

海老名駅西口ロータリー及び中心広場の運営は、交通利便性や環境整備を基盤に賑わい創出を目指し、職員が方針を理解し毎週の会議で情報共有を行っている。

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」、「Kanagawaまんなかマルシェ」を三大イベントと位置付け、来場者数も増加傾向にある。防災フェスでは親子が参加しやすくするため、安全・安心視点からの工夫を凝らしたところである。

清掃や警備、保守管理は専門の企業に委託し、美観と安全を維持している。

緊急対応マニュアルや熱中症対策手順書の整備、備品台帳のデータ化を行っている。また、鍵管理も適正に実施している。

広報活動では紙媒体に加え、SNSやデジタルサイネージを活用し、アンケート結果を冊子化して配布するなど利用者の声を反映できるよう取り組んでいる。

イベント利用時には、企画書を基に警備体制や利用範囲を確認し、利用日重複時にはエリア分けを調整するなど公平性を確保できるように努めている。

費用削減やペーパーレス化に取り組んでいる。また、環境方針を策定し、施設運営にあたっての環境保全に係る意識向上に取り組んでいる。

総じて、地域の賑わいを創出し、専門性・安全性・環境配慮を兼ね備える持続可能な都市拠点として本施設を機能させるよう取り組みを進めているところである。

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。	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。	A	B	海老名駅西口ロータリーのバスやタクシー乗降場における交通の利便性や環境整備と西口中心広場を活用した賑わい創出を職員は理解し、毎週行うミーティングでその方針を基に話し合い、情報共有をしている。現場の管理者が施設の設置目的を理解し、職員も基本方針を理解できていることがヒアリングにより確認された。
	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。			
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。	A	B	「扇町おもいで祭り」、「おでんナイトニッポン」「Kanagawaまんなかマルシェ」を自主事業の三大イベントと捉えており、事業計画書のとおり実施しており、令和6年度は悪天候によるイベントの中止等はなかった。
	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。			
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。	A	B	市主催等のイベントは「EBINA CITY LIGHTS 2024」であり、PRに加えて電飾を独自に追加設置する支援を行った。
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。	B	B	防災マニュアルは設置されており、緊急時の連絡体制も構築されている。避難訓練はマンション管理組合との合同による「扇町防災フェス2025」というイベントにて実施し、親子で興味を参加しやすいようにゴレンジャーなどを登場させるなど工夫している。
	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。			
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。	A	B	関係法規では市の「環境保全条例」などの条例に加え、神奈川県「臨時出店模擬店等について」なども留意してイベントが適切に実施できるように努めている。こうした条例の改正があった場合などは、ミーティング時に情報共有を行っている。
	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。			

【指定管理者からのコメント】

・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。

・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」「Kanagawaまんなかマルシェ」の三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】

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	B	清掃業務は第一相美(株)、警備業務は(株)小田急ビルサービス、保守管理業務は相鉄企業(株)に委託しており、毎日の日報や月報を受領して確認している。また、業務従事者の名簿を提出させている。仕様書・事業計画書等のおりに実施され、美観も一定水準に保たれている。高気温による樹木枯れ予防のための散水を実施した。
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。	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おりに運用されている。(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	B	職員は(一社)海老名扇町エリアマネジメントの代表を含め4人体制となっており、事務職を除いて市とのモニタリング会議に出席しており、仕様書および事業計画書のおりに運用されているかを確認しながら推進している。職員では事務職が2年前に採用されており、毎週、ミーティング後に勉強会を実施し、OJTにより経験を積んでいる。
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	B	緊急対応マニュアル等が整備されている。西口中心広場封鎖マニュアル、熱中症対策手順書等を整備、イベント開催で想定されるリスクに備えている。

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)	A	B	備品台帳はデータ化されており、保管場所、状態をランク分けして管理している。現物確認を行ったところ問題点は見当たらなかった。
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	B	警備業務は(株)小田急ビルサービスに委託しており、毎日、日報を受理して確認している。仕様書では1日3回の警備を5回実施している。鍵持出簿の整備を確認した。
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	B	毎週、ミーティング後に行なう勉強会を職員研修に充てており、職員全員が参加している。警備や清掃等については、委託先の企業内で研修を行っている。週1回職員との勉強会(主としてスキル向上関連)を実施している。
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。	海老名環境マネジメントシステムに則り、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	エリアマネジメント環境方針を策定した。イベント時にはゴミ箱を廃止して、利用者に持ち帰ってもらうか模擬店出店者に回収してもらうようにした。また、ロータリーでは一般の人が駐車することがあり、警備業務内でワイパーに注意書きを挟むようにして防止を促進している。事務面ではデジタル活用によりペーパーレス化を推進している。
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。	A	B	事務局マニュアル(ヘッドスタッフガイドライン)にて、情報セキュリティ対策に関する定めがある。事務局マニュアル(ヘッドスタッフガイドライン)にて、情報セキュリティ対策に関する定めがある。職員勉強会にて引き続き意識の向上に努められたい。
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。	A	B	情報公開の請求があった場合は市に連絡して協議のうえに対応しており、独断で判断することはない。
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	会計はJDLの会計ソフトにより入力されている。イベント出店料等は振込制にしており、事務所内には事務用品等の購入による小口だけに行っている。

	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。			

【指定管理者からのコメント】

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。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。

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】

- ・環境の取り組みとして、イベントでは利用者マイ箸を持参してもらうことなどを検討している。
- ・マニュアル等も含めて書類関係はデジタル版で管理しており、紙版は用意されていない。データはキントーンによる管理とキントーンの対象外はNASによって管理している。キントーンはクラウドによるデータ保管であり、NASはミラーリングにより外付けハードディスクでバックアップをとっている。

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	西口中心広場は申込時に企画書等を提出してもらい、参加者予定数やプロムナードなども含めた利用範囲、警備体制を確認しながら受け付けている。
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	視覚障害のある方から横断歩道の信号機を音の出るタイプにしてほしいとの要望を受け、市の担当部署に伝えて改善を図るなど、市民が利用しやすいように努めている。
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、ビジネスマナーに則った言葉使いを行っている。	A	B	「事務局マニュアル」で、7つの重点行動施策を定め、お客様起点の発想と行動の徹底を図っている。当施設では主にイベント申込者等の事業者との対応が多く、施設職員はビジネスマナーに則った言葉使いなどに配慮している。

	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。			
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	利用者アンケートはイベントごとに実施している。「扇町おもいで祭り」では、チラシにQRコードをつける工夫を行い、また、通常のアンケートのように一括ではなく、イベントの一般参加者、模擬店等の出店者、イベントをサポートしてくれるボランティアや裏方の3者に分けてアンケートを募るなど、きめ細やかに対応している。
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。	A	B	アンケートは事務局で集計しグラフ作成等を行っている。その結果を理事会やプロジェクトチームで分析や課題、改善策等を検討する体制を整えている。一般参加者、出店者、サポーターそれぞれにとってよりよいイベントになるように努めている。

【指定管理者からのコメント】

警備、清掃、維持管理、利用承認業務毎に手順書を作成していて、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。事務局マニュアル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。

・イベント受付ではWEBで申請できるように検討している。

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	ペーパーレス化や消耗品費が増加しないようにして、費用削減に取り組んでいる。
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	B	清掃や警備など主要な業務の委託先とは月に1回、定期会合を実施しており、サービスの改善についても話し合う場になっている。
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	A	A	利用料金は本体のホームページに記載している。広報では紙媒体の「そらかぜ」に加え、InstagramとLINE公式アカウントでイベント開催情報などを発信している。また、ららぽーとの入口に設置されているデジタルサイネ

	く情報を発信している。			ージによるイベント告知の他、「扇町おもいで祭り」のアンケート結果を「事業レポート」という小冊子にして職員が自らポスティングを行っている。
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	自主事業の実施では、回数、内容ともに提案と同様レベルである。
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	目標数値は各イベントの前年実績以上としている。「扇町おもいで祭り」では、新規出店者が増加傾向であり、令和7年度は前期比30%増となった。
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。	A	B	イベントでは出店者数などの評価項目を細分化し、◎○△×印で評価している。また、「噴水が出ていない」、「電球が切れている」などの業務報告や市民からの声に対しては市とのモニタリング会議で検討し、改善策を実施している。

【指定管理者からのコメント】

広報活動においては、紙媒体の「そらかぜ」に加え、InstagramとLINE公式アカウントでイベント開催情報などを毎週発信しています。
また、そらかぜの内容を刷新し、海老名駅西口特定公共施設で行われるイベントスケジュールを明記しています。
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】

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	令和6年度の収支は、経費や人件費の増額があったが、イベント協賛金や施設利用料金が予算以上の増額となり、714,047円の利益であった。
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	B	指標はすべて満たしているが、経常利益率や税引後利益に若干の弱さが見られる。

	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】

--

【特記事項】

--

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。	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。	A	B	イベント時には「封鎖マニュアル」に基づき、自動車のロータリー使用を制限しており、1週間前から告知するようにしている。
	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。			
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。	A	B	迷惑行為等の対策マニュアルは整備されている。駐車違反では警備業務の中で注意喚起をしており、運転手が不在の場合はワイパーに注意書きを挟んでおり、こうした姿勢を表すことで予防策にもつなげている。
	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。			
	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。			
	防犯カメラ等が設置され、犯罪の抑止に役立っている。			

【指定管理者からのコメント】
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】
・イベント時には想定を超える来場者数となることがあるので、主催者と共に来場者数の見込みの精度を向上させることが課題と思われる。

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。	A	A	地域のニーズを、一般利用者には交通や住居環境の利便性向上と、地権者には資産価値の向上と捉えている。そのため、イベントではららぽーとや小田急、相鉄の各電鉄会社と連携している。イベントではコロナ感染症の影響がなかった時期よりも来場者数が増加しており、イベント回数も令和7年度は土曜日の西口中心広場の申し込みは埋まっているなど増加している。
	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。			
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	「扇町おもいで祭り」では盆踊りなどを取り入れ、「おでんナイトニッポン」ではお酒も楽しめる就労者向け、「Kanagawaまんなかマルシェ」では神奈川県各地域のパン屋さんが海老名に集う企画として商の機能を意識して実施した。「職・住・遊・商」の機能を、イベントに応じて工夫して取り入れている。
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。	A	B	西口中心広場の利用日が重なることが増えてきており、その場合は申込者ごとの企画書を確認しながら実施エリアを分けて実施するようにしている。その際、主催者に対し、エリア分けや了承の確認等の調整業務を行っている。実施内容は月1回開催している指定管理パートナー会議で情報共有を行っている。
	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。			

【指定管理者からのコメント】
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。 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。
【特記事項】

8 複数施設一体管理の効果				
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	警備や清掃等、重要業務の委託先は相鉄や小田急のグループ会社であり、それぞれ専門性が高い企業となっている。それらの特徴を活かし、効率的に維持管理が実施されている。また、イベントでは告知等で協力が得られている。
	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】

・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】

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)