

令和7年度 第三者評価報告書 【海老名市立えびな市民活動センター】

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.....	21

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	海老名市立えびな市民活動センター
所在地	海老名市さつき町51番地の2
指定管理者	相鉄・コナミスポーツ共同企業体

【機能】

交流館「ビナレッジ」	
構造	鉄筋コンクリート一部鉄骨造
延床面積	2,985.35㎡
施設内容	1F ホール、フリースペース、交流スペース 2F 受付、会議室4室、キッズルーム、ロッカールーム、資料作成ルーム 3F 会議室6室、和室、調理室、実習室、調理準備室
竣工	平成25年2月
開館	平成25年3月1日
レクリエーション館「ビナスポ」	
構造	鉄筋コンクリート一部鉄骨造
延床面積	5,009.05㎡
施設内容	B1F 機械室 1F 受付、多目的プール(20m×4コース)、ウォーキングプール(50m)、リラクゼーションプール、健康相談室、男女更衣室、男女温浴室 2F トレーニングルーム、レクリエーションルーム、大多目的室、小多目的室
竣工	平成26年8月
開館	平成26年11月1日

【施設写真】

交流館「ビナレッジ」(外観)



レクリエーション館「ビナスポ」(外観)



2. 大項目評価

共通項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

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。	B	A	4.6	現場管理者は施設の設置目的を深く理解しており、全職員を対象とした年2回の研修や日常の朝礼・昼礼を通じて運営上の留意事項を共有している。また、個別の気になる点については都度フィードバックを行うことで、職員の基本方針理解が浸透していることが現地ヒアリングで確認された。事業計画の内容を維持しつつ、交流、学習、健康を核に、若年層や子育て世代の利用者獲得に向けた自主事業を積極的に展開している。市主催イベントへの支援・協力も積極的に行い、「甲冑」イベントでは好評を博した。災害対応マニュアル等を常設し、年2回の避難訓練で全職員に周知徹底されており、避難所開設訓練への参加を通じて緊急対応の理解が定着している。施設の設置条例や関係法令を理解し、必要な有資格者を配置。法令改正や通達に対しては責任者が中心となり適切に対応している。
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。	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。	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	A	4.2	施設全体、設備、トレーニングマシン等の点検・管理は仕様書通りに実施され、その記録も適切に残されている。利用者からの修繕依頼には対応状況をフィードバックし、法人独自の支出で照明器具、監視カメラ、障子張り替えなど多岐にわたる小規模設備の自主修繕も行われている。バスケットボール防球ネット、洗面台、ロッカー、シャワーの修繕も実施された。職員配置は仕様書通りで、経験の浅い職員には研修や経験豊富な職員からのサポート体制が構築されている。事故や病人が発生した際のマニュアルは整備され、CPR&AED研修も実施済みである。防犯対策として巡回職員は防犯ベルを携行している。備品は台帳通りに管理され、破損品もない。警備・巡回は仕様書通りに記録され、風呂・シャワー室は1時間おきに巡回している。鍵はキーボックスで管理し、持ち出し簿を適切
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		に活用し、月に一度、鍵台帳とキーボックスの鍵照合を2名で実施している。採用時研修、年1回の資質向上研修を実施し、全職員のスキルアップに努めている。
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。	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	利用ガイドブックに基づき、全職員が市内外の利用者に分かりやすく説明を行い、申し込み多数の場合は抽選で特定団体への偏りを防止している。利用上のルールはピクトグラムで改善され、高齢者向けには老眼鏡や文字サイズ拡大、プールには移動式杖置きを設置するなど、配慮がなされている。サービス介助士による職員指導で接客向上に努め、接客マニュアルを整備し、採用時と年1回の研修で指導を徹底している。総合受付職員へのOJTシート評価と面談で指導を徹底し、現地調査でも親切な対応が確認された。利用者アンケートは年1回実施し、ご意見箱とホームページからも意見・問い合わせを受け付けている。アンケート内容を分析し要望をランク分けし、両館責任者で対応を検討している。おむつ交換台設置事例など、利用者の意見が反映され改善策が講じられている。
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客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。	B	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。	B	B	4.2	電気代削減のため電力会社を切り替え、その実績をモニタリングしている。職員のマルチジョブ化育成を図り、適正な人員配置に努めている。子供向けスポーツ教室の拡大や大人向け体験会の積極的開催、レッスン回数券購入者への特典付与など、現行サービスの改善や新規サービスの検討を定期的に行い、利用拡大に意欲的な姿勢が見られる。ホームページ、SNSに加え、相鉄かわら版や公式アプリ、近隣小学校へのチラシ配布など多角的に広報活動を展開し、LINE友達登録は1300人を超えた。令和6年度の自主事業実施回数は事業計画を上回り、子供向けスポーツ教室のプログラム増加やサルセ
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	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		

評価(A:5点、B:4点、C:3点、D1点)

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		ーション、ピラティス、フロアバレエといった流行プログラムも追加され人気を集めている。コロナ禍前の利用者数回復に向けた高い目標を設定し、ビナスポでは前年度比2.2万人の利用者増を達成した。運営状況を記録し、月次会議でビナレッジとビナスポの責任者が改善策を検討する体制を構築している。
-----------------------------	---	---	--	--

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	B	3.5	令和6年度の施設の収支は計画に対し100.9%、支出は100.3%となり、赤字決算には陥っていない。代表企業である相鉄企業株式会社は、経常利益率7.4%、自己資本率46.2%、流動比率226.2%で、事業継続に不安はない。一方、構成企業であるコナミスポーツ株式会社は、経常利益率0.74%、自己資本率15.3%、流動比率42.9%で、赤字決算ではないものの、財務指標の基準は超えていない状況である。
2)団体の収支決算状況	B	C		

個別項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

6. 本施設の設置目的・役割に則った自主事業等の開催

小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1)市民の交流の場となる事業を開催しているか。	B	B	4.3	地域団体との共催で市民交流イベントを開催しており、令和7年度は県立中央農業高校と連携した野菜作り・調理実習を計画している。市の健康推進課と連携し食育教室、また「こことからだを整える」をテーマに座学と体験を組み合わせた教室で、幅広い年代の女性の生涯学習を促進している。ビナスポでは子ども向け、若年層・子育て層向け、高齢者向けスポーツ教室や健康講座を企画・実施しており、特に子ども向けは近隣小学校への広報強化でプログラムが増加した。定期的な無料開放でレクリエーションの場を提供し、市民団体「チーム海老名」支援を通じて「えびなえんぴつの会」との映画上映会・講演会開催に繋がり、新たな機能が発揮された。季節イベントや流行を取り入れた教室、トレーニングマシン更新、予約方法簡素化で新たな利用者を開拓している。無料開放デーには多目的グラウンドでかまどベンチを使用した焼きマッシュマロイベントを実施し、有効活用を図っている。
2)市民の生涯学習となる事業を開催しているか。	A	B		
3)市民の健康増進となる事業を開催しているか。	B	B		
4)市民のレクリエーションとなる場や事業を開催しているか。	A	A		
5)新たな利用を促進する事業を実施しているか。	A	A		
6)多目的グラウンドを有効活用しているか。	B	B		

7. 施設のサービス向上				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 利用申請をしやすくし、利便性を向上させているか。	A	A	4.3	利用ガイドブックをピクトグラム入り説明書に改善し、職員の説明と利用者の直感的な理解を促進した。ビナスポのスポーツ教室では予約方法を簡素化し利用者増に繋がっている。毎月第2・4水曜日にボランティア相談を継続実施し、相談内容を講座開催検討に繋がっている。週5回(月火各2回、金1回)健康相談を実施し、運動不足の相談には運動メニューや食生活アドバイス、関連教室の紹介も行っている。講演会参加を促進するため、社会福祉協議会を通じたボランティア団体の協力で一時託児サービスを提供している。
2) ボランティア相談及び講座の開催をしているか。	B	B		
3) 健康相談を実施しているか。	B	B		
4) 託児・保育サービスを提供しているか。	B	B		

8. 施設特有の安全管理・危機管理対策				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) プールの監視・巡視業務が適切に行われているか。	B	B	4.0	プールでは1時間ごとの水温・水質チェックと記録を実施している。気温や混雑による水温上昇時は、独自ルールに基づき排水と同時に給水する工夫を凝らしている。常時3名体制での監視を行い、マナー違反には巡回時に声掛けをしている。月1回の専門機関による水質検査に加え、独自の水質管理日誌で残留塩素や水温などを1時間おきに記録している。プール監視員は日本体育施設協会認定の心肺蘇生法ライセンス(CPR&AED)を必須取得、日本赤十字救急法救急員の資格取得者も常勤している。トレーニングルームには法人独自の研修カリキュラムを履修した職員が常駐し、マシンの効果や使用方法のアドバイス、個別指導も可能である。
2) プール及び温浴室の水質管理を適切に行っているか。	B	B		
3) プール監視員責任者について資格者を配置しているか。	B	B		
4) トレーニングルームは適切に運営されているか。	B	B		

9. 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) 周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力向上に貢献しているか。	B	B	4.0	地域活動団体「チーム海老名」を支援し、「えびなえんぴつの会」との映画上映会・講演会共催に繋がるなど、新たな市民団体支援の機能を発揮している。今後もイベント企画・運営・集客支援や行政制度紹介に取り組む方針である。海老名市社会福祉協議会、NPO 法人アドバイザー神奈川ネットワークと定期的に情報交換会を実施し、共催講座を行っている。また、障がい者就労支援団体とも意見交換し、今後の事業を検討している。市とは毎月1回の経営会議で事業進捗や施設課題を報告し、協力依頼や課題連絡があった際は随時打ち合わせを行い、適切な情報共有が図られている。
2) 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		
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	B	B		

総評
<p>仕様書及び事業計画書に基づき、着実な運営が行われています。現場管理者は施設の設置目的を深く理解しており、全職員を対象とした年2回の研修や日常の朝礼・昼礼を通じて、運営方針や留意事項の浸透を図っています。サービス介助士による指導やOJTシート評価も活用し、接客マニュアルの徹底と職員のスキルアップに努めている点が評価されます。</p> <p>施設・設備管理は仕様書通り適切に行われ、法人独自の支出による照明器具や監視カメラ等の自主修繕も積極的に実施されています。利用者の安全・安心確保の取組みも定着しており、年2回の避難訓練、CPR&AED研修の実施、プール監視員のライセンス必須化など、体制が整備されています。</p> <p>利用者の利便性向上のため、利用ルールのピクトグラム化やスポーツ教室の予約方法簡素化が図られ、利用者増にも繋がっています。広報活動も多角的であり、LINE公式アカウントの友達登録者数は1300人を超えました。サルセッションやピラティスといった流行のプログラムや、子ども向け教室を増設するなど、自主事業も活発です。</p> <p>コロナ禍前の利用者数回復に向け、ビナスポで前年度比2.2万人の増加という高い目標を設定し、達成をめざす姿は評価に値します。また、「チーム海老名」の支援や地元の高校・関係機関との連携事業など、市民活動の拠点としての新たな機能発揮も見られます。</p> <p>これからも利用者とのコミュニケーションを大切に、事業を展開されることを期待します。</p>

3. 小項目評価

共通項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

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。	B	A	現場管理者は、施設の設置目的を理解し、職員に対しては年2回の全職員参加の研修の実施と、日々の朝礼、昼礼で運営における気を付けるべきことを共有している。また、現場で気になることがあれば当該職員に対し都度フィードバックを行う対応もできている。職員が基本方針を理解していることは、現地ヒアリングでも確認できた。
	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。	B	B	事業計画で提案した事業内容となっている。施設を取り巻く環境変化から、当施設のあるべき姿を交流×学習×健康と定義し、その上で、コロナ禍前の利用者数への回復を図るため、若年者層、子育て世代の利用者掘り起こしに向けた自主事業の積極的な展開も行われている。
	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。			
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	A	市が主催の各種イベントでは、会場設営、運営、早朝対応など様々な支援・協力を行っている。令和6年5月には、市から紹介された鎧職人と協力して、「甲冑」の展示、鎧の手作り体験、鎧の試着体験などのイベントを行い好評を得た。
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いる。	A	A	災害対応マニュアル及び有事対応ハンドブック・緊急時連絡体制マニュアルについても整備され、だれもが閲覧できるところに常設されている。マニュアルの内容やポイントは年に2回の避難訓練時に合わせて、全職員に説明されている。交流館は避難所と設定されているため、市・地域住民が行う避難所開設訓練にも参加している。現地ヒアリングにおいて、職員が緊急対応の理解が定着していることが確認できた。
	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をしている。 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扱われている。	B	B	施設の設置条例等を理解し、関係法令等(消防法等)を遵守するための有資格者を配置している。 市や法人本部から関係法令改正や管理上の取り扱い通達があれば、責任者が中心となり関係法令等を遵守するため職場に朝礼、昼礼で伝達している。
----------------------------	---	---	---	---

【指定管理者からのコメント】

- 1) 市民の自主的な参加によって行われる非営利な活動を支援するとともに、各種活動を通じ相互の交流を深める場を提供している。また豊かな地域社会の形成に寄与することを目的として、全職員が魅力溢れる施設、快適で利用しやすい施設、地域が集う施設づくりを目標に取り組んでいる。
- 2) 事業計画に沿って、参加者数を見込めるように実施日や周知方法を工夫して取り組んでいます。
- 3) 市が主催の各種イベントでは早朝対応・施設利用などを通じて支援・協力を積極的に行っている。地域包括ケア推進課との連携で介護予防教室とアクアウォーキング教室を年間通して30回実施している。
- 4) 危機管理業務マニュアルについては、全職員が把握している。避難訓練は年2回実施している。交流館においては避難所と設定されているため、市・地域住民が行う避難所開設訓練にも積極的参加している。防災マニュアル・災害時マニュアルを設置している。
- 5) えびな市民活動センター設置条例等を理解し、関係法規等(消防法等)を遵守し必要な資格を取得している。また、法令等が改正された場合には的確に対応している。

【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。	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	施設全体及び設備やトレーニングマシン等についても仕様書や事業計画書の通りに管理・点検が行われており、その記録が行われている。 利用者からあがった修繕対応が必要な事案については、今後の対応や対処を利用者にフィードバックできている。 加えて、法人の独自支出で小規模の設備内製化が多岐にわたっていた。 ビナレッジにおいては、照明器具、監視カメラの録画装置、電力量メータ、和室の障子張り替え等、ビナスポにおいては、大多目的室のバスケットネット修繕、洗面台パイプ、ロッカー、シャワーの修繕が行われている。
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) 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	仕様書及び事業計画書の通り資格・経験を有する職員が配置されている。 一部では経験の浅い職員を配置しているが、研修の実施や現場で経験豊富な職員からのサポート体制がとられている。
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	事故や病人が発生した際のマニュアルは整備されており、各職員は内容を把握している。CPR&AED研修も実施しており、人命にかかわる非常時の対応も意識されている。防犯上の対応として一人で巡回する職員には防犯ベルを持たせている。
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	備品台帳の通りに備品が管理されている。また、破損しているものもない。
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・事業計画書の通りに警備や施設巡回が行われ、記録も残されている。 風呂とシャワー室については1時間おきに巡回を行っている。 鍵についてはキーボックスで保管され、持ち出し簿も適切に活用されている。加えて、月に1回、2名で鍵台帳とキーボックスの鍵の照合を行っている。

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	B	採用時に実施する基本業務・マナー研修、人権・コンプライアンス研修、指定管理者として理解しておくべき知識習得研修を受講した者を職員として配置している。その後も年に1回の資質向上のための各種研修が実施されている。
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。	<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	市の環境マネジメントプログラムに沿った取り組みとして、エコマーク資材の発注、ゴミの減量、利用していない場所の節電に配慮した取り組みを行っている。
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>	B	B	個人情報保護マニュアルは整備されており、職員が常に閲覧可能となっている。年に1回の個人情報保護研修を行い、定期的に確認テストを実施している。利用者の個人情報が記載されている書類は、鍵付きのキャビネットで適切に保管されている。
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。	<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	これまでに情報公開請求が数件発生しており、公開の対応を行った。今後も、事案が発生したら法人本部と市と連携をして実行できる体制がある。
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	経費の支出は法人の調達部門によるシステム上での処理となる。利用料金の取り扱いは必ず2名でダブルチェックを行い記録している。指定管理に関する売上・経費等については、指定管理専用の口座を使用、施設担当者、本社財務で毎月確認が行われている。ビナスポの券売機では、電子マネー、交通系ICカードでの支払いが可能となった。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 危険個所の把握、安全性の確認を日常的に行っている。また、定期的に安全パトロールを実施し、第三者からも指摘や指導をもらい改善を行っている。水質管理シート、始業前点検、マシン点検、トイレ・ロッカー清掃点検表などで実施記録を記載している。
- 2) 職員の配置・必要な資格等は計画通りに運用している。プールでは日本赤十字水上安全法救急員の有資格者の配置、トレーニングルームではトレーニングとマシン機器に精通した人材を配置しております。職員の入れ替えは、希望退職等もあり経験の浅い職員も配置しているが、サポート体制を整え対応している。
- 3) 事故や病人が発生した際のマニュアルや手順は事務所内やプール監視室等に掲示しており、各職員は内容を把握している。CPR&AED研修(日本スポーツ施設協会スポーツ救急員認定)を行っており、非常時や緊急時に対応ができる。防犯上の問題が発生した際には、海老名警察署と連携し対応している。
- 4) 備品台帳に沿って、備品を管理できている。破損等が発生した際には、部品交換または更新を行うなど適切に管理を行っている。
- 5) 施設の警備は、夜間は機械警備を導入している。鍵の保管については、キーBOXを利用し決められた場所に保管している。持ち出す場合には、鍵使用記録などを利用し管理を行っている。月1回、鍵保管台帳に基づいて確認を2名で行っている。
- 6) 採用時の研修、定期的な社内研修に参加している。OJTを活用しスキルアップを図り、個々の苦手部分を表面化させ、個別指導を行っている。
- 7) 海老名市環境マネジメントプログラムに則り業務を行い、毎月市へ報告をしている。また、審査時には市職員と一緒に出席をし、積極的に取り組んでいる。
- 8) 個人情報理解度テストを定期的実施し、職員への意識向上を図っている。利用者の個人情報については鍵付きのキャビネットで保管をしている。
- 9) 情報公開については、海老名市より開示要請があった場合、海老名市の条例、会社の規定に則り対応している。
- 10) 利用料金の取り扱いについては、2名で2時間ごとに確認をして管理を行っている。また、日々の売上金について入金機へ投入し管理を行っている。指定管理に関する売上・経費等については、指定管理専用の口座を使用、施設担当者、本社財務で毎月確認を行っている。

【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	利用ガイドブックを全職員が理解し、市内利用者、市外利用者に対しわかりやすく説明できる。申し込みが多い場合も、抽選となるため特定の団体に偏ることもない。
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	利用上のルールをピクトグラムを使った説明書に改善し、職員からも説明しやすくなり、利用者も直感的に理解ができるようになった。 高齢者向けには老眼鏡の設置、お知らせ文書の文字サイズを大きくして対応した。プールでは移動できる杖置きを設置した。 加えて、サービス介助士を取得した者が、職員への指導を行い接遇サービスの向上が図れている。
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	A	接遇のマニュアルが整備され、採用時とその後の年1回の研修を通じて接遇についての基本を指導されている。総合受付の職員に対して、気になる対応があった場合は、OJTシートでの自己評価を実施してもらい、その後の面談でフィードバックを行うなど指導が徹底している。 現地調査においても総合受付職員は利用者に親切に分かりやすく対応し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。	B	B	利用者アンケートは年1回実施している。また、ご意見箱設置は継続している。ホームページからも利用者から意見や問い合わせが投稿できる仕組みがある。
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。	A	B	アンケートの内容を分析するとともに要望をランク分けし、ビナレッジ、ビナスポの両館の責任者で対応方法を検討する機会がある。ビナスポにおむつ交換台を設置した事例がある。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 全職員が利用ガイドブックを熟知し、受付マニュアル整備し、利用者ヘルール説明を徹底している。また、利用上のルールをピクトグラム使用し、利用しやすいように改善を行った。
- 2) 高齢者向けに老眼鏡の設置、お知らせなどの文面には文字サイズの工夫を行っており、館内には車イスが2台設置し、自由に使うことができる。プールでは移動ができる杖置きや筆談ボードを用意している。また、サービス介助士を取得した者が職員へ指導を行い、サービス向上を図っている。
- 3) 接客マニュアルに基づいた研修を実施し、統一した対応に努め、個別指導や定期的な責任者との面談を行っている。また、ビジネスマナー研修に定期的に参加している。再来館いただけるように、常に分かりやすい案内を心がけている。
- 4) 利用者アンケートについては年1回実施している。また、ご意見箱設置は継続し、問合せメールも迅速に回答を行っている。
- 5) ご意見については、両館の受付責任者を交えて改善するためのミーティングを行い、両館統一したサービスが行えるように努めている。また、設備や備品の要望にも海老名市と協議を行い、迅速に対応している。

【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	電気代の削減のため、電力会社やPPS(特定規模電気事業者)を比較し、7月より事業者の切り替えを行った。今後の電気代の実績をモニタリングしていく。さらに、職員のマルチジョブ化を図る育成にも力を入れ、適正な人員配置に努めている。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	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	子供向けスポーツ教室の拡大、大人向けの体験会を積極的開催などに取り組んでいる。スポーツ教室のレッスン回数券の購入者にはドリンクのプレゼントなどを行った。利用者の拡大を図るために、常にサービスの改善や新たなアイデアを実現しようとする姿勢がある。
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	ホームページ、SNSで積極的に広報を行うことに加え、相鉄かわら版(冊子)、相鉄グループ公式アプリなどにも広報を行っている。LINEの友達登録も1300人余りとなった。市内の近隣小学校5校に対し、子供スポーツ教室のチラシを配布したことも成果につながっている。
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	A	令和6年度の自主事業実施回数は、事業計画書を上回る回数と内容になっている。 ビナスポの事例では子供向けスポーツ教室のプログラムが増えたり、今の流行を捉えたサルセッション、ピラティス、フロアバレエのプログラムも追加され、今では人気プログラムとなっている。
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	事業計画書ではこの指定管理期間最終年度(令和10年度)でコロナ禍前の年間利用者数388千人を超える、427千人(ビナレッジ120千人・ビナスポ307千人)という高い目標に挑戦している。令和6年度実績ではビナスポ利用者232千人であったが、令和5年度より22千人増加していることは確認できた。
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	運営状況は記録され、進捗状況を確認する体制がとられている。ビナレッジ、ビナスポの責任者による月次の会議によって改善策が検討されている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 内部指導者の育成やマルチジョブ化を図り、効率的な人員配置を行っており、維持管理費・経費については価格を比較し見直しや交渉を図った。
- 2) 子ども向けのイベント開催や大人向けの新プログラムの体験会、スポーツデーや無料開放デー等の施設全体のイベントを実施した。また、レッスン回数券の購入者にはドリンクプレゼントなどの特典キャンペーンを定期的に実施し、継続的な運動習慣を促す取り組みも行っている。
- 3) 年2回、名刺広告をタウンニュースで掲載している。また、イベント案内等については、ホームページ、公式LINEで最新の情報を配信できる体制となっている。また、グループの公式アプリ掲載や、近隣の学校へ配布依頼等を行い、各媒体への情報提供を積極的に行っている。
- 4) 年間の自主事業実施回数は提案内容を上回る実績となっており、前年度の自主事業の結果を基に、ブラッシュアップした事業展開をしている。
- 5) 利用者数について、交流館は年間12万人、レクリエーション館は年間30万7千人を目標としているが達成出来ていない。
- 6) 履行確認資料を作成し、計画通りに実施しているかを確認している。毎月の経営会議で議題になった事項について、迅速に対応している。

【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。	B	B	令和6年度の施設の収支計画に対して収支は100.9%、支出は100.3%であり、赤字決算ではない。
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	代表企業である相鉄企業株式会社は、経常利益率7.4%、自己資本率46.2%、流動比率226.2%で、事業継続に不安はありません。一方、構成企業であるコナミスポーツ株式会社は、経常利益率0.74%、自己資本率15.3%、流動比率42.9%で、赤字決算ではないものの、財務指標の基準は超えていない状況である。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 物価上昇や賃金上昇で厳しい状況であったが、経費削減、利用者収入の増加によって赤字決算に陥っていない。
- 2) 相鉄企業株式会社 経常利益率:7.4%(赤字決算にはなっていない)自己資本率:46.2%流動比率:226.2%事業継続に不安はない。コナミスポーツ株式会社 経常利益率:0.74%(赤字決算にはなっていない)自己資本率:15.3%流動比率:42.9%事業継続に不安はない。

【特記事項】

個別項目 【海老名市立えびな市民活動センター】

6. 本施設の設置目的・役割に則った自主事業等の開催				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 市民の交流の場となる事業を開催しているか。	幅広い市民が当施設の取組みを通じて集い交流できるイベント等を開催している。	B	B	地域団体との共催事業を通じて、市民の交流の場となるイベントを開催している。 令和7年度では県立中央農業高校と連携し野菜作りイベントを行ったり、その野菜を使った調理実習なども計画されており、幅広く市民が交流できる場を検討している。
2) 市民の生涯学習となる事業を開催しているか。	様々な年代に応じて生涯学習ができるような教室を開催している。	A	B	市の健康推進課と連携し、食育にかかわる教室を開催している。 令和7年度では「こころとからだを整える」をテーマとした座学と体験を組み合わせた教室を企画し、幅広い年代の女性の生涯学習を図っている。
3) 市民の健康増進となる事業を開催しているか。	「海老名市スポーツ健康増進計画」に則り、様々な年代に応じた健康増進となる事業を開催しているか。	B	B	ビナスポにおいて子ども向け、若年層・子育て層向け、高齢者向けそれぞれのスポーツ教室や健康講座が企画・実施されている。特に子ども向けスポーツ教室は近隣の小学校に対し広報活動を強化したことで、プログラム内容も増えている。
4) 市民のレクリエーションとなる場や事業を開催しているか。	市民のレクリエーション活動の拠点施設としての機能や事業を開催している。	A	A	市民に無料開放を定期的に行い、レクリエーションの場を提供している。市民団体「チーム海老名」の活動を支援する中で、「えびなえんぴつの会」との共催で映画上映会と講演会の実施にもつながり、市民団体を支援する新たな機能が発揮された。
5) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	新たなイベントや教室を開催するなど、新たな利用者を開拓し、利用を促進する事業を開催している。	A	A	定期的な無料開放を行う中で、施設の魅力を知ってもらう試みをしている。季節に応じたイベントや流行を取り入れた教室を開催することで新たな利用者を開拓している。また、ビナスポではトレーニングマシンの更新や子ども向けスポーツ教室メニューを増やしたり、予約方法を簡素化することで新たな利用者を開拓している。
6) 多目的グラウンドを有効活用しているか。	自主事業などにおいて、多目的グラウンドを有効に活用している。	B	B	無料開放デーに多目的グラウンドでかまどベンチを使用した焼きマッシュマロを提供した。

【指定管理者からのコメント】
1) 多世代交流に繋がるスポーツの日イベントや、地域団体との共催事業を展開している。 2) 地域団体と地域課題へ理解や、老若男女どなたでも参加できるような事業を行っている。 3) 自分にあう運動やレクリエーション活動を選択できるように、多種多様なプログラム提供や、座学で健康を学ぶ事業を行っている。 4) ライフコースアプローチを踏まえた健康づくりを理解し、事業展開を行っている。 5) 施設を知ってもらうために、定期的に無料開放を行っている。また、季節に応じたイベント開催や流行を取り入れた教室等を開催している。 6) 無料開放デーにかまどベンチを使用したイベントを行った。
【特記事項】

7. 施設のサービス向上				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 利用申請をしやすくし、利便性を向上させているか。	利用申請の仕組みについて、利用者が手続きをしやすいうように見直しや改善を実施している。	A	A	利用上のルールをピクトグラムを使った説明書に改善し、職員からも説明しやすくなり、利用者も直感的に理解ができるようになった。ビナスポでのスポーツ教室などは予約方法を簡素化することで利用者が増加した。
2) ボランティア相談及び講座の開催をしているか。	月に2回以上、専門の相談員によるボランティアやNPO法人の設立、運営等の悩みに関する相談業務を行い、またそれに関する講座の開催を行っている。	B	B	毎月第2・4水曜日に継続してボランティア相談を実施している。相談コーナーも設置し、相談内容を講座開催の検討に結び付けている。
3) 健康相談を実施しているか。	専門の相談員による利用者の運動習慣や食習慣をはじめとした健康増進に関する相談業務を週5回以上実施している。	B	B	週5回(月曜日1日2回・火曜日1日2回・金曜日1日1回)実施している。運動不足の相談も多く、運動メニューや食生活のアドバイスをを行っている。ビナレッジとビナスポで予定されている教室などを紹介する場合もある。
4) 託児・保育サービスを提供しているか。	自主事業を行う際、保育を必要とする利用者を対象として、一時託児サービスの提供を行っている。	B	B	講演会に参加しやすいように託児サービスを行った。 託児サービスの提供は、社会福祉協議会を通じてボランティア団体の協力を得た。

【指定管理者からのコメント】
1) 利用申請について、条例に則り実施し公平・平等に心がけ、利便性向上のため改善を行った。 2) 毎月第2・4水曜日に継続してボランティア相談を実施している。 3) 週5回(月曜日1日2回・火曜日1日2回・金曜日1日1回)の実施している。参加者の要望の聞き取りを行い、それに沿った運動メニューの作成や食生活などをアドバイスしている。 4) 講演会に参加しやすいように託児サービスを行った。
【特記事項】

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)プールの監視・巡視業務が適切に行われているか。	常に施設全体の管理について注意を払うとともに、混雑状態や水温、水質変化等に応じてプール利用の注意事項を放送するとともに、監視台より利用者の状況を監視し、事故防止に努めている。 事故を未然に防ぐために、不審者の発見や利用者に対して利用規制、マナー等を守る旨の働きかけを行っている。(巡視の記録を確認)	B	B	水温・水質のチェックは1時間ごとに行っている。点検記録も残されている。気温と混雑状況によって水温が上昇することもあり、独自ルールを作り、排水と同時に流水入れる工夫をしている。常時3名での監視体制をとっている。プール、風呂でのマナー違反には、巡回時に声かけを行っている。
2)プール及び温浴室の水質管理を適切に行っているか。	レジオネラ菌についての対策を行うとともに、業務基準で定められた水質管理業務を行っている。	B	B	月1回の専門機関による水質検査を実施している。独自の水質管理日誌を用いて「残留塩素・水温・室温・湿度」等の水質データを1時間おきに記録している。
3)プール監視員責任者について資格者を配置しているか。	プール監視責任者として業務基準で定められた資格者を常駐させている。	B	B	プール監視員は日本体育施設協会認定の心肺蘇生法ライセンス(CPR&AED)の資格を取得済である。加えて日本赤十字救急法救急員の資格取得者も常勤している。
4)トレーニングルームは適切に運営されているか。	トレーニングルームにはトレーニング及びトレーニング機器に精通し、適切な研修等を受講した者を常駐させ、利用者への適切な指導、助言を行っている。	B	B	法人が独自に持つ研修カリキュラムを履修した職員が常駐している。マシン機器の効果や使用方法などアドバイスも可能であり、個別の指導も対応ができる。
【指定管理者からのコメント】				
<p>1) 監視員を常時3名体制で行い、安全管理を行なっている。水温・水質については、状況や結果の掲示を行って案内をしている。館内巡回を定期的(浴室も含む)に行い、利用者の体調管理も記録をつけ全職員が把握できている。プール内ではマスク無しで利用となるため、利用者の会話や適正な距離を保てるよう巡回を行っている。</p> <p>2) 週2回の浴槽水抜き作業及び清掃を実施している。また、毎月専門機関による法令以上の回数の水質検査を実施している。</p> <p>3) 業務基準で定められた資格者を常駐させている。プール監視員は日本体育施設協会認定の心肺蘇生法ライセンス(CPR&AED)の資格が必須、全スタッフが取得済である。日本赤十字救急法救急員の資格取得者が常勤している。</p> <p>4) トレーニングルームで業務をする者はトレーニング関連の研修を終えたスタッフが業務を行っている。マシン機器の効果や使用方法などアドバイスができる。また、健康相談を実施する際はフィットネス知識のレベルが高く、個別指導ができる。</p>				
【特記事項】				

9. 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) 周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力向上に貢献しているか。	地域の活動団体が活動する場を提供している。 地域の活動団体と連携して、イベント等を企画・開催している。 地域資源を活用した地域活性化への取組みについて団体の創意工夫によるイベント等を企画・開催している。	B	B	地域の活動団体「チーム海老名」の活動を支援する中で、「えびなえんびつの会」との共催で映画上映会と講演会の実施にもつながり、市民団体を支援する新たな機能が発揮された。今後も新たな活動団体を、イベント企画、会場設営・運営、集客の面で支援することや市民活動推進補助金など行政の制度も紹介することに取り組もうとしている。
2) 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。	関係機関や地域団体との定期的なミーティングの開催等により、第三者の意見の把握を行い、施設の運営の改善に役立っている。	B	B	海老名市社会福祉協議会・NPO法人アドバイザー神奈川ネットワークと定期的な情報交換会を実施し共催講座を行っている。また、障がい者就労支援団体とも意見交換を行い今後の事業について検討している。
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。	B	B	毎月1回の経営会議を行い、事業の進捗や施設の課題について報告を行っている。市からの協力依頼や課題等の連絡があったときは、随時打ち合わせを行っている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 市内の団体と連携し事業を企画運営している。また、団体の活動が拡大するようにイベントの開催方法、会員の募集方法等のアドバイスをを行い、協力をしている。
- 2) 海老名市社会福祉協議会・NPO法人アドバイザー神奈川ネットワークと定期的な情報交換会を実施し、共催講座を計画している。また、障がい者就労支援団体とも意見交換を行い、事業展開を計画している。
- 3) 毎月1回の経営会議で月次報告を行っている。市の広報活動についても、全面的に協力をして運営を行っている。

【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
海老名市立えびな市民活動センター

(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)