

駐車場・駐輪場関連施設 評価結果一覧表

評価項目	指定管理者自己評価結果	評価機関評価結果
I. 総則		
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A
3. 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A
4. 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。	A
2. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A
3. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A
4. 従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A
5. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A
6. 事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A
7. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A
8. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A
9. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A
10. 利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A
11. 設備の不具合が生じた際の体制	ゲートや精算機が不具合になった場合の料金収受・出庫について、適切な対応体制が整備されているか。	A
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)等の執行状況	管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか。	A
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか、収入-支出がプラスになっているか。	+
3. 利用料金収入実績 ⇒該当施設(施設)のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	100%
4. 経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	施設の設置目的を達成するため、最適な人員配置・育成等を行い、適切に施設運営を行っている。	従事者に対する基本マニュアルが整備されている他、利用者に対する利用案内などが分かりやすく掲示されています。また従事者のマナーも適切です。
II. 施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理を適切に行い、場内は常に綺麗な状態を維持している。	1日2回行う場内清掃や日常の巡回などにおいて、施設は清潔で安全な状態を維持できています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	24時間対応のサポートセンター設置や利用者アンケートの実施等で常に利用者の要望を把握できるようにし、改善を図ることで顧客満足度の向上を図っている。	利用者で混雑する時間帯以外は24時間対応のサポートセンターによる遠隔管理となっていますが、管理運営を効率化するとともに、サービスの向上にも取り組まれています。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	定期的な会計監査を実施しており適正な管理ができています。駐車場収支は目標未達のため、利用者増加のため尽力していく。	新型コロナウイルス感染症拡大の影響が鈍化してきたことにより収支は改善の方向に向かっていきます。
VI. その他	安心・安全な自転車等駐車場として、質の高いサービスを提供していくためにさまざまな取り組みを行っている。	さいたま市において、複数の類似施設を管理運営されており、それによる効率的・効果的な管理運営がなされています。

評価結果についての講評

管理室は狭く、老朽化もかなり進んでいますが整理整頓がされ、必要なマニュアルや書類がコンパクトにまとめられています。また現場で現金を扱わないことや従事者が無人の時に対応する24時間のサポートセンターの案内やweb上にある利用案内ページを案内するコードを分かりやすく掲示するなど、指定管理者の様々な工夫が見られ、利用者に対するサービスの向上にもつながっています。なお一部の評価項目において改善を望む箇所がありますので、ご対応ください。

指定管理者からの意見

この度の評価でご指摘頂いた箇所を速やかに改善し、業務品質の向上に努めます。また更なる収支改善のため、さいたま市と協議をし、経費の節減に向けて適切な対応を講じていきます。弊社サポートセンターによる利用者対応や個人情報管理が高評価であったことを受け、更なるサービスレベルの向上を目指し、これまで以上にご利用者様が安心・安全にご利用して頂ける駐輪場を目指します。