

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		A	A
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。	B	B
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	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	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	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。	B	B
II. 施設・設備の維持管理		A	A
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	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	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	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。	B	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		B	B
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。		
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。	B	B
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	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。	B	B
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	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。	B	B
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。	B	B
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。	B	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。	B	B
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	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	A
V. 収支状況		A	A
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	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。	62%	62%
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	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	従事者の接客マナーについては、研修等を通して、今後も適切なレベルを維持し、更なる向上に努めたい。	基本方針を利用者に周知し、理解していただける取組を行ってください。職員に対しても、基本方針や施設の設置目的に沿った人材育成が必要です。
II. 施設・設備の維持管理	施設・設備の維持には常に気を配り、必要な修繕については迅速に対応できている。	点検時において修繕が必要となる設備については、市の協力を仰ぎ、安心安全な利用という観点で、重要なものから実施してください。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	今後、事故防止策についても研修時に学習できるようにしたい。 また、ヒヤリ・ハット集の作成も検討したい。	現場の職員を中心として高いサービス水準が保たれ、立地の悪さを補完しています。サービス向上のため職員が情報交換できる仕組みを作ることが望まれます。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	新型コロナウイルス感染拡大による影響が大きいが、マニュアル冊子の作成・徹底による接遇の向上等、利用者サービスの向上に取り組んだ。	新型コロナウイルスの影響はあるものの稼働率は低調となっております。利用者増加に向けた更なる取組が必要です。
VI. その他	コロナ禍に配慮した取り組みを実施することで、利用者の満足度向上を図った。	利用者増加については周辺駐輪場との協調が重要であると思われますので、是非対応を行ってください。

評価結果についての講評
概ね良好な水準で施設の運営管理がなされています。地下にあり利便性が悪く、老朽化も進んでいるため運営が難しい施設であるといえますが、現場職員を中心に法人本部と連携を取りながら工夫をして運営に当たられております。消防設備等、施設の老朽化により修繕が必要な箇所が今後も発生すると思われますが、市との連携を密にし、安全安心な利用ができる様に優先順位をつけて修繕等を行ってください。

指定管理者からの意見
施設を運営する現場職員の実直な業務遂行を土台に、本部社員と密に連携を取り合い、利用者サービスの向上や問題点への改善に取り組んだことが評価されたと思います。指摘があったように、地下駐輪場で利便性は良くないですが、それを補う接遇等サービス面での取り組みによって、更なる利用者満足につなげてまいります。 また、今後も日常・定期的点検を適正におこなうことで、修繕箇所等をいち早く察知し、市と協議をしながら設備環境を整えてまいります。