

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. 営業業務	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. 個人情報保護	個人情報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。	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。	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構築しているか。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受取・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か。	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。	111.4%
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	基本理念に基づき、安全・安心・快適な駐車場空間を提供するよう継続して努めてまいります。	施設の基本方針に則り、また市民サービスの向上が意識された運営がなされています。
II. 施設・設備の維持管理	ビル常駐の当社関連部門との連携にて、緊急事案においても対応可能な体制が構築されています。	事業計画書踏まえ、整理整頓も含め適切な維持管理がなされています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	コロナ禍以降、従来より関係各所との連携を図り、利用者へ情報提供する事を心掛け、サービスの向上に努めております。	マニュアルに基づいた業務運営と、意見交換・情報共有を密にした業務改善が意識されています。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	資材や光熱費の高騰等、厳しい状況ではありますが、事業計画に基づき収益確保に努めております。	適切な会計処理が実施されています。
VI. その他	新規利用者のお車探しが増えてきている事をうけ、場内の掲示物の見直しを図ると共に、他の改善策を検討しております。	駐車場利用者の多くがストリームビルの利用者であることをしっかりと認識し利用者本位のサービス提供を行っています。

評価結果についての講評

マニュアルに基づいた業務運営を原則とすることで、一定のサービス水準を担保する体制が構築されています。また、アンケート等利用者の意見を聴くことを重視し、業務改善に繋げることができています。建物・設備の維持管理についても総じて良好な管理状況です。

指定管理者からの意見

日々のオペレーションにおいての評価結果に大変嬉しく思います。CSならびにESと、利用者・従事者目線で今後もサービスの向上に努めてまいります。また、リスク管理、危機管理、コンプライアンス等、昨今の状況を鑑み、研修やマニュアルに積極的に取り組みより質のある内容ならびに対応にしたいと考えております。