

4. 業務評価

評価項目	(具体的内容)	評価結果				
		指定管理者自己評価		施設担当課評価		
		評価	特記事項	評価	担当課所見	
管理体制等に関する事項	維持管理業務の実施状況	館内の清掃を定期的の実施し、常に清潔に保たれているか。	B	駐車場内の車止め修繕、スロープ付近Iバリカー交換、コーナガード交換、機器トラブル未然防止の為、駐車場機器主要部品の交換を実施。	B	駐車場内の清掃及び機器の修繕等は、概ね適切に実施できている。
		保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。	A		B	
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	B		B	
		修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。	B		B	
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B		B	
	職員配置などの実施体制	館長等、必要な職員の配置をおこなっているか。	—	無人管理の為、該当無し。	—	無人管理の為、該当無し。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	—		—	
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。	—		—	
	防犯・防災対策への取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。	A	24時間365日コールセンターが対応を行うが、緊急連絡は当社担当者へも24時間365日連絡体制有。	B	概ね、緊急時の連絡体制は整っている。
		避難訓練を実施しているか。	—		—	
運営等に関する項目	サービス向上への取組状況等	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか。	B	苦情・トラブル等発生時は、統括管理責任者に状況報告が実施されます。責任者は日々の状況を把握することで、各関係会社と情報共有及び改善を実施。	B	より迅速な対応が必要となる。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。	B		B	
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	B		B	
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。	B		B	
	事業等の実施状況	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。	B	機器の安定稼働を最重視で取組み、利用者が安心して利用できるように点検や部品交換を実施。	B	概ね、計画通り実施できている。
		施設の設定目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。	B		B	
	個人情報保護・情報公開への取り組み	各種申請書類等は、適切に保管しているか。	B	駐車場情報をカーナビソフト会社及びナビタイムと提携し、インターネットによる駐車場検索や料金案内、カーナビによる誘導を行えるようにしています。	B	インターネットやカーナビへの反映を通じて情報提供はできている。
		利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。	B		B	
		ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供を積極的に行っているか。	B		B	
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	A	弊社スケールメリットにて各種点検や修理費等の経費削減を実施。発生する経費を抑える事で優良運営を目指す。	A	利用料金は、計画を上回っており収支状況は適正であると考えている。
経理処理は、適切に行っているか。		A	B			

「評価」欄の記号の意味

「A」＝協定書・仕様書等の水準を上回っている。

「C」＝協定書・仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「—」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	施設の管理運営については、概ね適正に行われている。一方、トラブル発生時には、迅速な対応や原因究明から再発防止が必要となる。また、アンケート結果を基に改善を図る必要がある。
総合評価 B	

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」＝非常に良好である又は非常に成果があった。

「B」＝取組状況の水準が普通である。

「A」＝良好である又は成果があった。

「C」＝改善すべき点が見受けられ、改善を要する。

☆利用者満足度調査(アンケート)結果と対応【実施期間】平成31年9月24日～平成31年9月24日

実施の有無		主な対応
有り	<ul style="list-style-type: none"> 出入口が狭く感じる 市役所で手続きなど長引いたときに割引があると助かるので検討してほしい 左ハンドル対応してほしい 機械になってから出口がスムーズでない。1台ひっかかった時に出るに出れない状態が2Fまで続くことよくある 	<p>駐車場の出入口等、場内のレイアウトの変更は大幅な改修を必要としますが、市役所ともご意見を共有し、将来の変更時改善項目として検討しています。</p> <p>機器故障のご指摘に関して、安定稼働を目指し、定期的の実施する定期整備以外に主要部品の交換を別途実施いたしました。</p>
回答者数	<ul style="list-style-type: none"> 出入口付近、2F部分に上がるときの対向車両が接近し、危険と感じることもある。市役所建て替えに伴い、駐車場のレイアウトを変えられるなら余裕のあるものにしてほしい 	
250	<ul style="list-style-type: none"> 右折入場を厳禁してください 故障が多い、駐車券入れてから反応が遅い 障害者手帳の提示で時間がかかって後続車に迷惑がかかるので、窓口でハンコを押してもらった形式が助かります。 	

5. 改善指摘事項等

市からの指摘事項	指摘事項に対してとられた措置
スロープ側のソフトバリカー破損修理、車止め外れ補修要望	新しいソフトバリカーを設置。車止めも補修を実施いたしました。
スロープコーナーガード補修依頼	コーナーガードを新しいものに交換いたしました。