

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に実施し、常に清潔に保たれているか。	A	設備故障等で利用者にご不便を掛けないよう機械設備に少しでも異常があれば、保守会社に連絡し点検を依頼している。また、必要に応じ市と調整を行い修繕を行っている。	A	随時、設備機器の点検を行い、異常発見時には迅速に対応している。また、毎日、場内の見回りをを行い、清掃を心がけている。
		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			
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	A			
		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。	A			
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A			
	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。	A	係員の配置は適正に行っており、市民の安全確保を最優先に管理体制を整えている。	B	仕様書に基づき、必要な人員配置が行われ、適時、研修も実施されている。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	A			
		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。	A			
	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	センター職員が、防火管理資格を有している。	A	連絡体制は整備されている。
		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。	A	機器トラブル発生時等はセンター職員も応援を行うなど、利用者にご迷惑がかからないよう対応を行っている。	A	年2回利用者アンケート調査を実施し、その結果を踏まえた施設運営を行い、苦情・トラブルに対しても迅速に対応している。
		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。	A			
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	A			
		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。	A			
	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。	—		—	
		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。	—		—	
	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。	A	伊丹市シルバー人材センターのホームページにて市役所駐車場の案内を行っている。	B	センターのホームページを活用し、駐車場利用に関する情報提供を積極的に行っている。
		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。	—		—	
		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。	A		A	
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	A	計画に沿った収支状況である。	A	収支状況は適正であり、使用料納入も適切に行われている。
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。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「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。

「—」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	
総合評価	施設の管理運営は、協定書及び仕様書、事業計画書に基づき適正に行われている。また、利用者アンケート調査結果においても良い評価を得ている。
A	

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」＝管理運営が非常に優れていると認められる。

「A」＝管理運営が優れていると認められる。

「B」＝管理運営が適正であると認められる。

「C」＝管理運営が改善を要する水準である。

☆利用者満足度調査(アンケート)結果と対応【実施期間】平成27年3月19日～平成27年3月22日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	<ul style="list-style-type: none"> 施設内の清掃は行き届き、清潔に保たれていますか。 → 「はい」 99.1% 職員の接遇態度はいかがですか。 → 「たいへん良い」 24.9% 「良い」 72.8% 施設を利用した際の全般的な満足度は。 → 「たいへん満足」 23.9% 「満足」 69.0% 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も場内清掃を率先して行き、現在の状態を維持していく。 すべての利用者から、たいへん良いと言っていただけよう係員の意識向上を目指す。 今後も利用者目線のサービスを維持していく。
回答者数	(自由意見)	
426	<ul style="list-style-type: none"> 立地条件の良い、素晴らしい駐車場である。 長時間利用するので、終日500円とかにしてほしい。 開場は8:30～を希望。市民相談の順番が取れない。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後も来庁者に気持ち良くご利用いただけるよう努める。

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
特になし	特になし