



#### 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実施し、常に清潔に保たれているか。	B	機器の安定稼働へ向け、修理点検等即時対応で実施しています。	B	簡易点検及び定期点検を年3回実施すると共に、異常発見時には迅速に対応している。
		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		A	
		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		A	
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A		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。	—	定期的に研修を実施すると共に、定例会を開催し各種の問題を把握し改善に努めています。	—	アンケート調査において、満足度は高いとの結果が出ている。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	A		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。	—		—	
	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日連絡体制を整えています。	A	コールセンターにおいて24時間連絡体制が整っている。
		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。	A	利便性向上の為、看板の作り直しや、出口精算機の高額紙幣対応を実施。コールセンター対応の時間短縮対策を実施。	A	利用者への案内や精算機操作方法パネルの製作を始め、コールセンターとの連絡体制を改善する等、サービス向上に取り組んでいる。
		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		A	
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	A		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		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。	B	わかり易い看板類を指し、適時変更や追加を実施しています。	B	サービス向上への積極的な取り組みが行われている。
		施設の設置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。	A		A	
	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	当社におけるホームページへの記載を検討いたします。	B	ホームページの作成による駐車場利用案内等の情報提供が望ましい。
		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。	C		C	
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	A	上期は利便性の追加工事等でマイナスとなったが、下期は駐車場利用が増加し順調に推移	A	利用料収入は計画を上回っており、収支状況は適正である。
経理処理は、適切に行っているか。		A	A			

「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。

<b>施設所管課総評</b>	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。
総合評価	
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10月30日～平成27年10月30日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	出口が1台何らかの理由で出られない車が有った時にとても長い時間待たされる。	出口精算機を高額紙幣対応に変更し、小銭が無い場合でも精算出来る体制に変更。
回答者数	障がい者手帳利用時に、チェックに時間がかかる。	コールセンター人員の増員と伊丹市役所専用回線の導入を行い、対応に要する時間を削減。
344	カード紛失料金が低い。	券紛失時、コールセンターにて入庫時間を指定できるように新システム導入。券紛失時も精算可能な体制を整えた。同時に出口混雑の改善にも結果を出した。

#### 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
障がい者割引等、所要時間の短縮及びわかり易い標記要望	コールセンターと協力し、市役所専用回線を開設し対応スピードを短縮改善。また、操作案内表示もイラスト入り表示看板を追加し、わかり易い標記を心がけた。
出口精算機の高額紙幣対応要望	出口精算機の高額紙幣対応実施。