

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。 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。 備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。 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。 環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B	清掃は当社専属清掃要員にて、伊丹市役所駐車場担当としております。OPEN当初から担当しており、季節変化に対応した清掃を実施を指しています。	B	清掃は行き届き清潔に保たれている。修繕業務は、概ね適切に行われていた。
		A			
		B			
		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	コールセンターにおいては、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。 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。 苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。 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	駐車場で発生するトラブルは、全てイチネンパーキングにコールセンターより報告が入り、内容を確認。サービス提供上改善が必要な事項は修理手配等即時対応しています。	B	コールセンターにおいて、利用者から時折、電話がつかないという連絡がある。
		B			
		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
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カーナビによる検索/入口までの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。	—		—	
	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。	B	弊社スケールにて各種点検や修理費の削減を実施。経理処理は伊丹ホールディングスにより二重チェックを行うことで確実に実施しています。	B	利用料金収入は、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。

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。今後、アンケート結果を基に対策を講じる必要がある。
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。

「A」＝良好である又は成果があった。

「B」＝取組状況の水準が普通である。

「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 3月29日 ～ 平成31年 3月29日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	<ul style="list-style-type: none"> 混んでいて出るのが遅れ、駐車料金が発生することのないように考えてほしいです。 駐車場の出入口が2箇所有れば便利。 市役所駐車場スタッフ/全国的に対応の悪いスタッフが目立つが、ここは良い人が多い気がする 白線が消えかかっている 2階から降りるとき、対向車とぶつかりそうになる。 	<p>駐車場の出入口の増加、場内のレイアウト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。また、修繕で改善できる項目は順次実施いたします。</p>
回答者数		
228		

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
スロープ横ソフトバリアカー破損修理	修理実施手配中。近日中に実施いたします。