

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

	施設所管課	未来まちづくり部 道路・河川管理課
施設名	大津市堅田駅前自転車駐車場 ほか17自転車駐車場	
指定管理者	社会福祉法人 大津におの浜障害者福祉協会	
指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
指定管理料	年額173,484,000円(平成29年度)	(総額867,420,000円)
設置目的	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の自転車等の駐車利便の向上 ・駅前広場等における放置自転車等の防止 ・駐車秩序の確立と都市景観の維持 	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・大津市自転車駐車場の利用に供する業務 ・駐車料金の徴収に関する業務 ・大津市自転車駐車場の施設及び設備の維持管理に関する業務 	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	222,000千円	⇒	実績	200,610,580円
	稼働率	目標	90%	⇒	実績	79%
	利用者数	目標	4,190,885人	⇒	実績	3,396,690人
	【主な自主事業実施による成果】					

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント				
	C (課題含)	日常的な施設の管理運営については、概ね適切に管理できていた。また、市民への対応については、常に平等性を保ち接遇に当たってもらったが、何件か本市に苦情が入ることがあったので、研修等を積極的に行きよりよい対応につなげていただきたい。また収支状況については、赤字が見られるので、解消に向けて経費削減に取り組んでいただきたい。				

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
I 実施体制	施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	利用者への対応やサービスの向上に全力を挙げて来た。	B (良好)	概ね事業計画通りに管理運営されていた。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	職員の配置においては、四季によって増員等を行う、単年度契約として適正な雇用としている。また、障害者雇用においては、ハローワークと連携し雇用促進に努めている。	B (良好)	繁忙時期、繁忙時間帯に応じて柔軟に配置状況を変更できていた。
	職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	2度の研修会等を行い、管理人の意見や利用者からの苦情等を報告し、業務に取り入れる。	B (良好)	管理人同士の意見交換など研修が開かれていた。
	法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	大津市自転車駐車場条例施行規則を各駐車場に常備し、時間がある時には読む事を指導する。	B (良好)	関係法令等遵守されていた。
	個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	月極め契約時に個人情報が記載されている事から、施設出来るBOXに保管を義務づけている。	B (良好)	個人情報は適切に、鍵のかかるロッカー等に保管されていた。
	管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	業務日誌等は事務局にFAXにて報告させ、修繕等の年間計画書も事前に提出している。	B (良好)	業務日誌等は適切に倉庫等に保管されていた。
	連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	指定管理者として、市との連絡などは密に行っており、各提出書類に不備等があった場合は早急に訂正し提出してきた。	B (良好)	担当者同士で適宜連絡を取り合うなど、調整に努められていた。
緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時においては、各駐車場責任者を置き、ブロック別に緊急時の出動の連絡網を作成し市に提出している。	B (良好)	緊急時連絡網が、各自自転車駐車場に配備されていた。	
【I 総括】 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】			B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
II 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	B (良好)	JRびわこ沿線付近の駐車場においては、安全確保のため登録受付を継続し、月末においては、時間延長もしてきた。	B (良好)	事故防止のため張り紙をするなど、適切な周知等できていた。
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)		B (良好)	昨年度と同水準の利用料であった。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	駐車場利用者に対しての遵守事項の看板の設置や管理人の接客対応の強化を事務局から巡回指導をする。また、利用者の車両のタイヤ空気の補充を管理人が、利用者の同意でおこなった。	C (課題含)	接遇に対して、何件か苦情があった。職員管理を適正に行っていたきたい。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	サービス向上を基本として管理人一同運営に努力してきた。大津市との連携において様々な協議や指導を頂きながら利用者の満足を得る努力をして成果はあがったと感じている。	B (良好)	自主事業として、自動販売機の設置や軽微な自転車の修理など適切な自主事業が行われている。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	施設場内の空き地がある場所には、花壇等を作り花などを植え利用者に美観で癒している。修繕や保守管理については、大津市に月次と年次の予定を出し確認をして貰い、計画通りに実施が出来た。	B (良好)	計画的に施設の修繕が行われていた。また、施設内も適宜清掃されており、清潔に保たれていた。
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	HPIにおいては、半年に一度、内容を再確認するとともに、利用者からの要望等があれば早急に必要とされる内容を事務局前とHPIに告知を出している。	B (良好)	ホームページで定期待ち状況など適切に情報提供がされていた。
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)		B (良好)	適切にゴミ処理等行われていた。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	利用者の苦情においては、駐車場・大津市・法人本部に連絡があった場合、自転車部長が迅速に対応し解決をしてきており、必ず利用者の了解を得ている。	B (良好)	苦情に対して、迅速に対応されていた。
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	年1回、各駐車場にアンケートBOXを置き利用者のご意見を頂いている。集計した後は駐車場で回答出来ることは告知している。	B (良好)	各施設でアンケートをとり集計結果を報告受けた。
	《II 総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設 項目】			B (良好)	C (課題含)	
III 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	B (良好)	経理担当者を設置し、適正に事務処理を行っている。	B (良好)	各自転車駐車場において通帳を設けたり、つり銭の記録簿をつけていた。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	C (課題含)	当初の契約以後、増えた業務があり赤字決算である。	C (課題含)	収支が、200万程度の赤字となっており、昨年度並みの実績となった。
	経費削減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	無駄を排除し、効率的な運用を努めている。	B (良好)	経費の削減のため人員配置の見直しや、複数見積もりの取得など、経費削減に向けた取り組みがされていた。
	《III 総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設 項目】			C (課題含)	C (課題含)	
IV その他	その他 □ 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推進したか	実地調査				
	《IV 総括》 その他に関する評価【当施設 項目】					

特記事項等 (課題・成果)

【指定管理者】
指定管理者として利用者に対するサービスを管理人に徹底する事を研修会で伝えており、苦情数も大きく減少したことが、今後も苦情をゼロを目標として、管理人と共有して行く。また、障害者が働きたい気持ちを持って貰えるよう勤務時間も考えて採用して行く予定であり、ハローワークや障害者団体にも声を掛け、障害者が管理人でいても、利用者に対するサービスが落ちない運営を行っている。

【施設所管課】
近年自転車駐車場の利用者数の減少が見られる。昨今の社会情勢の変化によるものが大きな要因と考えられるが、指定管理者においては、利用者の増加に向けて、効果的な対策を考えていかなければならない。

