

指定管理導入施設実績評価シート（平成30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30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	194,500千円
	稼働率	目標	90%	⇒	実績	73%
	利用者数	目標	4,190,885人	⇒	実績	3,323,690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)	<p>最終的な決算額においては、法人都合ではあるが職員の有給買取を実施するなどの人件費がかさみ、赤字となった。一方で、日常的な管理については、事業計画に沿って概ね実施できていた。また、平成30年度は、台風や地震など自然災害が多く発生し、その都度施設の安全点検や、場内の安全確保など迅速な対応がなされていた。また、大津市膳所駅前自転車駐車場の閉鎖による管理業務の変更などにも柔軟に対応し、利用者が混乱することなく施設を利用することができたと評価できる。</p>

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 □ 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)	設置目的を理解し利用しやすい自転車駐車場となるよう職員を指導し管理運営に努めてきた。	B (良好)	駅前広場等の放置を防止することを目的に、自転車駐車場が管理運営されていた。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 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)	事業計画に添った職員配置を行うと共に、障害者雇用を進めてきた。出勤状況や勤務形態は問題なく利用者対応に努めてきた。	B (良好)	事業計画のとおり職員を配置するとともに、労働条件も法令が遵守されていた。
	職員の研修 □ 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)	毎年講師を呼び、職員の資質の向上に努めてきた。	B (良好)	必要に応じて研修を行い、また定期的に班長会議が開かれていたと報告を受けた。
	法令等遵守 □ 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を始め、施行規則等の遵守を指導してきた。	B (良好)	関係法令等遵守し、管理運営されていた。
	個人情報保護・情報公開 □ 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)	入手した利用者の個人情報は、法人規定に基づき適正に行うと共に、鍵のかかるキャビネットで保管している。	B (良好)	個人情報は、第三者が見ることができないよう管理されていた。
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 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)	業務日誌や修繕履歴は、大津市に報告すると共に、適切に保管している。	B (良好)	管理記録については、適切に保管されていた。
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 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)	市の担当者とは常に連携協議をしてきた。事業報告や月報等報告書は適正に提出してきた。	B (良好)	常時連絡を取り合い、円滑な管理運営ができていた。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 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)	台風や緊急事態に備えて間にあるを作成すると共に各自転車駐車場間連絡網を作成し、職員には指導・徹底を図ってきた。	B (良好)	緊急対応マニュアルが各駐輪場に配備され、地震や台風等時には、適切に対応されていた。
《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30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)	営業時間は規則を遵守して対応してきた。営業時間前には場内清掃を行うと共に、事故防止の為場内の乗車走行の禁止を徹底した。	B (良好)	開館時間を遵守し、また事故防止のため、場内の掲示などが行われていた。
	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)	利用者は前年度実績より減少してきている。年々自転車が大きく収容台数が減っているのが大きな要因と考えている。	B (良好)	膳所自転車駐車場の閉鎖を除くと、前年度と同水準である。
	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)	業務マニュアルで管理運営を行っており問題は無かった。職員には制服や名札の着用を義務付けた。又無料で空気入れやタイヤのむしの提供を行い利用者から喜ばれている。	B (良好)	適切な接遇が行われているとともに、場内の整理など利便性の向上に向けた取り組みが行われていた。
	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)	事業計画で定める管理運営を実施すると共に、利用者の満足度を高めるために、周辺清掃等に力を注いできた。又、ホームページは毎月更新し、最新の情報を提供してきた。	B (良好)	事業計画に基づき、管理運営され、また空気入れの設置など利用者へのサービスの向上がされていた。
	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)	場内の点検は月1回、駐車場の責任者が巡回し状況把握に努め、修繕等必要な箇所は優先順位を付け計画的に対応してきた。備品については適切に維持管理を行い、日常清掃や保安、警備は適切に実施してきた。	B (良好)	場内を定期的に点検するとともに、就業開始時の清掃作業など施設の適切な維持管理が実施されていた。
	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)	駐車場の案内は毎月ホームページを更新し、定期待ち台数の情報提供をしている。	B (良好)	毎月定期待ちの人数をホームページで公開し、より良い情報発信されていた。
	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)	管理事務所のエアコンの温度調整や照明の一部をLEDに変更する等環境配慮に努めた。	B (良好)	照明のLED化など環境配慮の対策がとられていた。
	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)	利用者からの意見や要望は管理事務所や事務局で対応している。苦情については内容を聞き取り迅速に対応してきた。	B (良好)	苦情があった際は、迅速に対応し、必要に応じて班長会議で情報共有していると報告を受けている。
	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)	駐車場にアンケート箱を設置し投函しやすい工夫をしている。頂いた意見はすぐ実施出来る事は実施し、計画的に実施が必要な事は出来るよう努めている。	B (良好)	アンケートを実施し、必要に応じて管理運営に反映していると報告を受けている。
	《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)	B (良好)	
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)	つり銭は勤務の都度一覧表で金種の報告をさせている。現金は経理規程に基づき処理し指定管理料は経理区分を設け適正に執行している。徴収、減免は発生した都度適切に処理している。	B (良好)	使用料の徴収から本市への納付まで、通帳の管理を含めて適切に事務が執行されていた。
	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	B (良好)	赤字傾向であるが、運営費は改善し、収支は当初目標を上回る改善ができた。	C (課題含)	事業終了に伴う整理の関係で、全体的な収支は赤字となった。
	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)	経費削減には積極的に取り組んでいる。修繕は緊急性の高いものから複数の業者の見積合わせにより随時実施している。	B (良好)	再委託については、複数からの見積もりを取るなど経費削減に向け取り組まれていた。
	《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】			B (良好)	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】
当法人は今回の指定管理者に選ばれず、平成31年3月31日で受託業務が終了する事となったが、終了日までは指定管理者であるので、全職員に対して利用者に迷惑がかからないよう業務を行うよう指導してきた。

【施設所管課】
大津市膳所駅前自転車駐車場が平成31年2月に閉鎖されたことに伴い、利用者対応など様々な面でも対応してもらった。また、指定管理期間の終了に伴い、職員の有給の買取を法人が実施するなど最終的に費用の増額が見られた。

