

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

施設所管課	未来まちづくり部 まちづくり計画課
-------	-------------------

施設名	大津市公共駐車場
指定管理者	野里電気工業株式会社
指定期間	平成 31年 4月 1日 ~ 令和4年 3月 31日
指定管理料	年額 98,772,000 円(令和元年度) (総額 298,802,000 円)
設置目的	道路交通の円滑化と市民の利便を図るため
業務内容	(1) 駐車場を利用に供する業務 (2) 駐車料金の徴収に関する業務 (3) 駐車場の施設及び設備の維持管理に関する業務 (4) その他市長が定める業務

主な成果 (自主事業含む)	使用料収入	目標	248,306,226 円	⇒	実績	236,798,640 円
	稼働率	目標	1.97 時間	⇒	実績	1.88 時間
	利用者数	目標	634,191 人	⇒	実績	604,491 人
	収入÷1時間単価(300円)÷収容台数(1,146台)÷日数(366日)					
【主な自主事業実施による成果】						
収益の一部を寄付するボランティアベンダーを設置し、収入としても742,929円あった。						
EV充電装置(明日都浜大津・浜大津)やAED(浜大津・大津北口)を設置して、運用した。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント 法令を遵守し、事業計画書に基づいた運営をされているが、4月以降、現場管理人の接遇に関する苦情や人為的なミス等が度々発生した。その都度、研修を実施され、また社内での是正案の作成等により苦情等も減ってきている。今後も引き続き定期的な研修等により管理人によって対応が変わるようなことのないよう努めていただきたい。
	C (課題含)	

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
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	A (優良)	設置目的に加えて緊急や災害時に市の施設として役割を果たすように設備・係員教育を実施。災害対応型自販機や浜大津・大津北口にAEDを設置(教育も含む)	B (良好)	設置目的の「道路交通の円滑化と市民の利便性を図るため」を理解され、仕様書に基づき管理・運営されている。
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)	計画通りの職員の配置をし、本業務の資格者として防火・防災管理者3名、勤務しています。労働条件は届けをしている就業規則により適法に実施しています。	B (良好)	計画に沿って職人配置され、出勤状況においても適正に実施している。
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)	受入研修で接客研修、安全教育、個人情報教育等を実施致しました。定期教育も一部8月・9月に実施しました。	C (課題含)	一部の職員の接遇について利用者から苦情が寄せられている。研修内容が浸透するよう努められたい。
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	A (優良)	条例や条例施行規則遵守だけでなく、市の意向に沿って柔軟に対応して運営を実施。	B (良好)	本社担当者、統括責任者だけでなく、現場管理人に至るまで、自身が行う業務の根拠法令等について理解を深めていただきたい。
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)	A (優良)	定期情報は専用クラウド保管や個人情報監査を実施しています。	B (良好)	協定書に基づき適切に取り扱われている。
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)	点検結果や修繕履歴を月報でまとめ、保管すると共に毎月報告をしています。	B (良好)	実施された点検、修繕について月次報告されている。
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)	市と毎月、月報の報告の打ち合わせで連絡、調整を行っています。また、緊急時は速やかに電話等で報告をしています。	C (課題含)	一部の苦情・トラブルについて指定管理者の内部で情報共有されるまで時間を要している場合があり、連絡を密に取れる体制を見直していただきたい。
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)	緊急連絡体制の周知をしています。また、消防訓練を9月・3月に実施しました。	B (良好)	緊急連絡体制は随時連絡されている。また、消防訓練を9月・3月に実施された。
《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)		C (課題含)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

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)	開館日、開館時間を遵守した運用をしています。	B (良好)	施設の利用時間を遵守した運営をされている。
	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	C (課題含)	2月までは前年度約2%の減収で推移していたが、新型コロナの影響で大幅に落ち込んだ結果になった。	C (課題含)	新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、3月度は大幅に前年度を下回る売上となった。
	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)	接遇について研修や個人教育やチェックを定期的に行っています。	C (課題含)	研修等を実施されているものの、一部の管理人の接遇に対して利用者から苦情がある。
	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)	導入している自販機は災害対応機や売上金の一部を寄付出来るものを設置しています。	B (良好)	事業計画に則し、運営されている。自主事業により利用者サービスの向上に効果が期待できる。
	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)	修繕や一次対応は出来る限り自社で施工をした結果、早期で安価になっています。駐車場内で、新型コロナが発生しないように消毒等の維持管理を実施した。	B (良好)	日常の清掃、保守については適正に実施されており、適切な維持管理がされている。
	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)	HPを開発しており、お問合せの対応・定期更新案内・回数券の販売申し込みを実施しています。	B (良好)	HPを開発し、情報発信に努めている。また、適宜更新され最新の情報が公開されている。
	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)	駐車場の照明を一部LED化を実施しています。	B (良好)	駐車場の照明の一部をLED化される等、環境に配慮されている。
	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)	苦情等があった場合、社内で検討をして市と情報共有しています。	C (課題含)	意見・苦情等が現場管理人と本社担当者の双方に迅速に伝わるよう管理運営の見直しを検討されたい。
	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)	HPから直接、ご要望など聞いたりしています。アンケートを1月～2月の期間で実施。	B (良好)	事業計画に基づきアンケートを実施された。
《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)	駐車場の売上は専用口座に入金し適切に管理しています。料金徴収、減免、還付対応も適切に実施しています。	B (良好)	駐車場の売上は専用口座に入金し適切に管理しています。料金徴収を適切に実施されている。
	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)	収支状況は若干予定外の費用もあったが、概ね妥当な水準で推移しています。	B (良好)	一部の駐車場で収入が前年同期を下回っており、また新型コロナウイルスの影響を受けたものの、対前年度比は概ね妥当な水準である。
	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)	適切な水準で再委託を実施するため、契約など全て完了し、計画通りの体制を確立しました。	B (良好)	計画どおりに再委託を締結され、管理運営している。
《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)		B (良好)		
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	B (良好)	周辺駐車場調査を2月に実施した。	B (良好)	周辺駐車場調査を行われた。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】		B (良好)		B (良好)	
特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 (課題)・浜大津の消防設備点検で不適合箇所として指摘されている箇所があり、早期に修繕をお願いします。・大津駅北口の機械式駐車場が故障が頻発しました。早期に修繕対応をお願いします。 (成果)・接客対応において人為的なミスが発生しました。再教育・再指導を徹底して継続的に実施する必要があります。・新型コロナの影響拡大が懸念されます。駐車場で発生しないように対策を継続して実施していく必要があります。 (成果)・身障者対応をインターホンでも可能なシステムを構築し、運用開始をしました。(明日都浜大津・浜大津・大津北口・大津京)					
	【施設所管課】 (課題)・人為的なミスが散見される。研修やチェック体制の強化等の抜本的な対策を講じられたい。 (成果)・以前と比べると苦情は減ってきているものの、一部の管理人の接遇に対して、利用者から度々苦情が寄せられている。引き続き指導・教育を実施され、管理人によって対応が異なるようなことがないよう努められたい。 (成果)・障害者割引用のインターホンの設置等の運用変更についても対応され、変更当初は利用者から戸惑いの連絡があったが、最近は何い合わせもなく利用者へ浸透してきているものと考えられる。 (成果)・明日都浜大津公共駐車場のEV設置、自販機の増設やHPでの利用促進等により利用者の増加を図られている。					

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

