

指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

施設所管課	建設部 地域交通政策課
-------	-------------

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 4月 1日		
指定管理料	年額 78,912,556 円(令和2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 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	196,745,730 円	⇒	実績	153,176,170 円	
	稼働率	目標	1.75 時間	⇒	実績	1.36 時間	収入÷1時間単価(300円)÷収容台数(1029台)÷日数(365日)
	利用者数	目標	581,505 人	⇒	実績	465,666 人	
	【主な自主事業実施による成果】 飲料自販機は収益の一部を寄付するボランティアベンダーで運用し、収入としても688,166円あった。 EV充電装置(明日都浜大津・浜大津)やAED(浜大津・大津駅北口)を運用した。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント			
	B (良好)	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、新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きく、利用者数が大幅に落ち込んでおり、特に一時利用・回数券類の売上が大幅に減少している。 また、昨年度の同時期と比べると苦情も大幅に減少しているが、一部の管理人に対して接遇面に対する苦情が散見されるため、研修等を実施することで改善するよう努められたい。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代わるようなことのないよう努めていただきたい。			

	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)	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」に基づいて、管理・運営を実施しています。	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」に基づき、管理・運営を実施されている。
	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・防災管理者が勤務しています。労働条件は就業規則により適法に実施しています。	B (良好)	計画に沿った職員を配置され、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。定期教育は、一部新型コロナウイルスの関係で資料配布のみの実施になった。	B (良好)	事業計画に基づいた研修を実施しているとの報告を受けている。新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、資料配布のみの対応となることは致し方ない。
	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	B (良好)	条例や条例施行規則に沿って運用を行っています。	B (良好)	法令を遵守し、運営されている。今後は条例・規則について、一層の理解を深められたい。
	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）	B (良好)	個人情報は鍵付きの棚や専用クラウドによって適切に保管しています。	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。	B (良好)	月次報告等は計画的に実施されており、昨年度と比較しても苦情・トラブルの報告が迅速になった。
	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)	緊急連絡体制の周知をしています。また、消防訓練を年2回実施致しました。(9月、3月)	B (良好)	緊急時の連絡体制については随時報告されている。また、年2回の消防訓練が実施された。
《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)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和2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 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 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。また、風水害への安全対策として、全駐車場の危険箇所の総点検を行い順次対策を講じている。	B (良好)	施設の利用時間を遵守した運営をされている。また、災害時の対応に備えるため全施設を巡回、点検し対策を検討いただいている。
	利用状況 <input type="checkbox"/> 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)	新型コロナの影響が大きく、前年度を大幅に落ち込んでしまう結果になった(前年度比78%)。	C (課題含)	新型コロナウイルス感染症拡大の影響が大きく、期間中前年度を大幅に落ち込んでおり、緊急事態宣言解除後も回復していない。
	利用者対応 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、	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を実施しています。	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を実施されている。
	事業運営 <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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)	自主事業による災害対応が可能な自販機の導入や売上金の寄付できるものを設置されており、サービスの向上が図られている。
	維持管理 <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 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。	B (良好)	修繕や一次対応は出来る限り自社で施工をすることで、早期で安価になるよう、努力されている。
	情報提供 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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を開設しており、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の開設等により、情報発信に努められている。
	環境配慮 <input type="checkbox"/> 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)	駐車場の照明の一部LED化を実施しています。	B (良好)	省エネルギーによる環境配慮に努められている。
	意見・要望・苦情 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 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。	B (良好)	指定管理者内で情報共有が図られており、苦情等には早期に対応されている。
	利用者アンケート <input type="checkbox"/> 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。また、2月3月に利用者アンケートを実施致しました。アンケートの結果を今後のサービス改善に反映させるよう努めます。	B (良好)	アンケートの実施などにより、サービスの改善に努められている。
《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 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 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。料金徴収も適切に実施しています。	B (良好)	専用口座で適切に管理されている。また、引落としデータ等も信憑書類として提出いただいている。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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)	収入は新型コロナの影響で大幅に落ち込んだ。支出は新型コロナの影響で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。	C (課題含)	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、特に一時利用・回数券類の売上が大幅に減少している。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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)	計画どおりの再委託により適切な体制を確立されている。
	《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】			C(課題含)		C(課題含)
IV その他	その他 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた実地調査の取り組みを推進したか	実地調査	B (良好)	3月に周辺駐車場調査を実施した。	B (良好)	各公共駐車場における周辺駐車場の整備状況について調査が実施された。
	《IV総括》 その他に関する評価【当施設 項目】			B(良好)		B(良好)

指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 (課題) ・利用者アンケートは回収した件数が少なかったため分析・活用にあたり資料としての精度が低くなった。次回はアンケート実施期間を長期間とし、かつ場内での掲示を増やすなどの対策を講じます。 (成果) ・利用者アンケートで、新型コロナウイルスによる売上減への対策に役立つ情報を収集できた(例:回答者の90%以上が「新型コロナウイルス対策として駐車場を利用する」と回答した)。 ・新型コロナ感染症対策を駐車場内及び管理員に対して実施した結果、管理施設内では発症者が出なかった。 ・接客対応の改善のため係員教育(コロナ対策のため、対面による講義形式ではなく研修資料の熟読を指示)を行った。
	【施設所管課】 新型コロナウイルス感染症予防を実施しながら、概ね事業計画どおりに管理運営を実施されている。 新型コロナウイルス感染症拡大後の新しい生活様式等に沿ったアイデアについて検討されるなど、新たな運営を実施するよう努められている。 昨年度の同時期と比べると苦情も大幅に減少しているが、一部の管理人に対して接客面に対する苦情が散見されるため、研修等を実施することで改善するよう努められたい。

※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。

