

指定管理導入施設実績評価シート(平成28年度)

施設所管課	建設部 交通・建設監理課
-------	--------------

施設名	大津市公共駐車場(7箇所)		
指定管理者	浜大津都市開発株式会社		
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 118,593,240円		(総額 616,590,000円)
設置目的	<ul style="list-style-type: none"> ・大津市公共駐車場の管理運営の円滑化 ・管理経費のコスト削減 		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・大津市公共駐車場を利用に供する業務 ・駐車場利用料金の徴収に関する業務 ・大津市公共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 (自主事業含む)	使用料収入	目標	240,000 千円	⇒	実績	247,653 千円
	稼働率	目標	1.66 時間	⇒	実績	1.96 時間(1区画あたり平均利用時間/1日) [算式] 公共収入 ÷ 1H料金(300) ÷ 収容台数 ÷ 365日
	利用台数	目標	541,000 台	⇒	実績	632,849 台(一時+月極利用台数の総計)
	【主な自主事業実施による成果】					
<ul style="list-style-type: none"> ・パーク&ライド事業の提携先の拡大により、利用者数の増加を図った。 ・5つの公共駐車場において当日最大料金制が普及したことにより、収入の確保及び利用者の利便性向上を図ることができた。 						

総合評価	I~IVによる総合評価	総合評価コメント	
	B	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理については適切に対応し、速やかに市への報告もされていることから、特に問題はないと考える。 ・研修等の実施により誘導員の対応に係るクレーム件数が減少したことから、今後も徹底した指導と研修を継続することが重要である。 	

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	B (良好)	大津市自動車駐車場条例にある道路交通の円滑化と市民の利便を図るという設置目的を念頭に置き、管理に努めた。	B (良好)	設置目的を踏まえ、管理運営に努めていた。
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)	タイムカードで係員の出勤状況を確認している。また、係員と定期的に個人面談を行い、それぞれの適性を考え、係員を配置している。	B (良好)	各別報告により、事業計画書に沿った職員配置であることを確認した。
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)	利用者の立場にあったものの見方ができるよう人権研修など継続的に行っている。	B (良好)	人権研修等、各種研修により、係員の能力向上が図られたことを確認した。
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)	条例等を基準とし、判断している。	B (良好)	条例等を基準とし、判断している。
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)	重要書類等は金庫にて保管し、適切に行っている。	B (良好)	重要書類等は金庫にて保管し、適切に行っている。
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	A (優良)	駐車場ごとに日報を作成し日々点検している。	A (優良)	月次報告の際、駐車場ごとの報告を確認している。
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	A (優良)	市とは毎月月次報告を行い、また急を要するものは速やかに報告している。	B (良好)	毎月月次報告を行い、また急を要するものは速やかに報告している。
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)	消防計画に基づき、各駐車場において訓練等を実施している。	B (良好)	各駐車場での訓練等の実施を確認した。
【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28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)	修繕工事を行う際には、事前に告知を行い、安全に務めている。	B (良好)	工事等に係る市民への周知を行い、安全確保に努めた。
	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)	前年度と同水準で推移しており、適正な水準にある。	B (良好)	報告書により、適正な水準であることを確認した。
	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)	接遇について全体研修や個人指導を行っている。	B (良好)	利用者に対して適切な対応ができています。
	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)	自主事業として「プルタブ・アルミ缶回収運動で車椅子を」に参加し、福祉の輪を広げる活動を行っている。	B (良好)	自主事業計画書のとおり活動しており、健全な経営を行っている。
	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)	小修繕は速やかに実施し、大規模修繕については市と連絡・相談を行っている。また、美観が保てるよう草刈り・剪定等を行っている。	B (良好)	維持管理については、連絡及び相談に基づいて速やかに対応されている。
	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)	ホームページにて定期利用の満空状況や工事のお知らせを掲載し、利用者に周知している。	B (良好)	管理室にパンフレットを設置し、情報発信に努めた。
	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	A (優良)	駐車場の照明をLED化し、省エネルギー等環境に配慮している。	A (優良)	関係書類にて、LED化の効果を確認した。
	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)	苦情・要望があった場合は、記録し、その対策を周知し、再発防止に努めている。	B (良好)	苦情・要望があった場合は、その都度報告を受け、対応している。
	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)	毎年利用者アンケートを実施し、利用者のニーズを把握している。	B (良好)	アンケートを通して、課内で情報共有し、改善策を検討した。
【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)		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)	A (優良)	駐車場の売上は専用口座を作成し、適正に処理している。	A (優良)	月次報告にて、確認した。
	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)	前年度と同水準で推移しており、プラス収支となっている。	B (良好)	報告書により、適正な水準であることを確認した。
	経費節減の取組 □ 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)	駐車場の照明をLED化することで、経費削減につながっている。	B (良好)	関係書類により、LED化の効果を確認した。
	【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)		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				
	【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】 (課題) ・大津駅南口公共駐車場で機械トラブルが頻発しております。計画的な修繕をお願いいたします。 ・規格の大きな車両が増え、大津駅駅前公共駐車場では、利用者から現状の駐車区画では駐車しにくいとの声があります。駐車区画を拡大するなど検討をお願いいたします。 ・大津駅北口公共駐車場では、路面の凹凸により水たまりができ、利用者に迷惑をかけています。路面の舗装等修繕をお願いいたします。 (成果) ・周辺駐車場調査を行い、各駐車場の料金設定等が適正か分析しました。 ・昨年度、係員の対応に関するクレームの増加をご指摘いただいたいましたが、大津市職員接遇向上マニュアル等を活用した研修の実施により、接遇に関するクレームは減少しました。
	【施設所管課】 (施設、設備等) ・引き続き管理経費の削減に努められたい。 ・月次報告の際、周辺駐車場の動向についても報告を行われたい。 ・クレームの減少からも、接遇は改善されている。引き続き従業員の接遇研修を徹底されたい。

