

■船橋市本町駐車場指定管理者内部評価 評価結果シート

施 設 名	船橋市本町駐車場
指 定 管 理 者	株式会社船橋都市サービス
評 価 対 象 年 度	令和3年度
所 管 課	道路部道路計画課

総合評価	評 価 の 理 由
A	事業計画に基づく評価表の評価項目中、A評価24項目、B評価4項目となり、概ね事業計画どおり管理運営がなされているといえるためA評価とした。

※総合評価は「施設所管課による評価」だけを対象に評価する

※総合評価で評価項目が混在する場合の基準は下記「総合評価の基準」を適用します

総合評価の基準	
S	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合以上である
A	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である
B	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない
D	上記に関わらず、事業計画に基づく評価表の評価項目内に一つでもDがある場合

項目別評価状況	
S	事業計画以上の優れた管理運営がなされている
A	概ね事業計画どおりに管理運営がなされている
B	概ね事業計画どおりに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり
C	事業計画どおりの管理運営がなされておらず、早急な改善を要する
D	指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている

品質管理把握状況

各種報告書の提出状況の確認	基本協定書に定めている期日内に確認
連絡調整会議の実施	基本協定書に基づき毎月実施
現地把握調査	時機に応じて実施
利用者アンケート	通年実施
事業報告書提出日	令和4年5月31日
実地調査実施日	令和4年6月24日
ヒアリング実施日	令和4年6月24日

指定管理者による自己評価	記入日	令和4年5月30日
道路計画課による評価	評価日	令和4年6月30日

＜項目別評価表＞

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
1. 管理運営の基本方針			
(1) 市営駐車場の設置目的を十分理解し、それを踏まえた管理運営を行っている。	A	A	市営駐車場の設置目的を十分理解した上で管理運営を行っている。
(2) 設置目的や管理運営の基本方針を従業員に周知し、実行させている。	A	A	設置目的や管理運営の基本方針を掲示等により従業員に周知し、実行させている。
2. 平等利用の確保・利用者サービスの向上			
(1) 利用者の立場に立った均一なサービスの提供を行っている。	A	A	マニュアル等を用いて均一なサービスを提供している。
(2) 利用者に対してサービス向上となる取り組みを行っている。	A	A	回数券利用の新規提携店舗獲得のために営業活動を行っている。
(3) 利用者のニーズを把握するための情報収集を行い業務に反映している。	A	A	アンケートを実施し、利用者の声に対応するよう努めている。
(4) 利用者からの意見、相談、苦情に対して、迅速かつ適切に対応している。	A	A	意見等に対して、速やかに対応し、職員内で内容を共有している。
(5) 苦情に対する、再発防止や未然防止に努めている。	A	A	苦情に対して、職員に通知・指導を行い、内容を共有し再発防止に努めている。
3. 利用促進			
(1) 利用者の増加につながるような工夫を行っている。	A	A	定期的に周辺テナント等に営業を行い、利用者の増加に努めている。
4. 管理運営体制			
(1) 管理運営に際し、責任者や各職員の業務分担が明確となっており、指揮命令系統が確立されている。	A	A	マニュアルにて指揮命令系統を確立している。また、作業日報等にて指示伝達や情報共有を行っている。
(2) 保守点検及び機械故障時の連絡体制が整備されている。	A	A	保守業者との連絡体制が整備されている。
(3) 業務遂行に必要な職員体制・人事配置・勤務形態によることで、安定した管理運営を行っている。	A	A	必要に応じ周辺施設のイベント等に対応した人員配置を行っている。
(4) 些細な報告であっても、常に市と連絡が取れる体制ができている。	A	A	毎月の定例会議のほか、口頭及び文書にて報告を行っている。
(5) 業務従事者に対して必要な研修や指導を行っている。	A	A	マニュアル等を用いて定期的に研修等を行っている。
(6) 人材育成のためのマニュアル等が作成され、活用している。	A	A	マニュアル等を作成して職員に配布等を行っている。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(7) 第三者に対して業務の一部を委託する場合、市の承諾を得ている。	A	A	令和3年4月1日付で承認を得ている。
5. 安全管理・緊急時の対策			
(1) 安全確保と事故防止のための対応策に沿った誘導を行っている。	A	A	マニュアル等に基づいた誘導を行っている。
(2) 利用者が安全に駐車場を利用できるような設備を配置し、安全の確保及び事故防止に努めている。	A	A	カーブミラー等を設置して事故防止等に努めている。
(3) 機械故障や事故、災害等発生時に迅速に対応できるようマニュアル等を作成し、緊急時に対応できる体制を整備している。また、従業員への周知を行っている。	A	A	マニュアルを作成し、連絡体制を整備している。また、職員にマニュアルを配布し、周知を行っている。
(4) 機械故障や事故、災害等発生時の利用者への対応方法が明確になっている。また、従業員への周知を行っている。	A	A	事故等の発生に迅速に対応するため職員にマニュアルを配布し、周知を行っている。
(5) 機械故障や事故、災害等が発生した場合、利用者の安全確保や施設等の安全確認等を速やかに行っている。また、対応についての記録を作成し市へ報告している。	A	A	事故等の発生に対し、マニュアル等に基づき安全確認等を行っている。また、事故等が発生した場合、報告書にて市に報告している。
(6) 緊急時に対応できるように職員研修や訓練等を実施している。	A	A	緊急時に対応できるように職員研修や訓練を実施している。
6. 収支計画			
(1) 収支見込み額は適切であった。	B	B	事業計画に対し、駐車料金は見込み額以上だったが、定期料金や回数券の収入は、見込み額との差異が見られる。
(2) 支出見込み額は適切であった。	A	B	事業計画に対し、人件費が大幅に増加しており、支出の見込額との差異が見られる。
(3) 人件費は、利用者サービスを確保した上での適正な支出となっている。	A	B	事業計画に対し、人件費が大幅に増加している。
(4) 業務改善等による経費削減に努めている。	A	B	経費削減に努めている事項が見受けられるが、支出額は事業計画に対して増額となっている。
7. 個人情報保護			
(1) 個人情報の漏洩、毀損、滅失及び改ざんの防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じている。	A	A	個人情報の漏洩、毀損、滅失及び改ざんの防止のため、金庫内に保管し、不必要なものは直ぐにシュレッターするなど管理を行っている。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(2) 個人情報の適正な取り扱いについて、職員に対する研修等を実施している。	A	A	マニュアル等を用いて研修等を行っている。
(3) 個人情報の収集については、取り扱う目的を明確にし、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行っている。	A	A	個人情報の収集については、取り扱う目的を明確にし、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行っている。