

■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5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。 令和5年度においては自動精算機を設置し交通系 IC 決済に対応するなど利用者ニーズに応えられている。また周辺店舗への営業活動を実施するなど事業に対し積極性のある管理運営がなされている。

※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6年5月24日
実地調査実施日	令和6年6月27日
ヒアリング実施日	令和6年6月27日

指定管理者による自己評価	記入日	令和6年5月24日
道路計画課による評価	評価日	令和6年7月1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	設置目的や管理運営の基本方針を盛り込んだお客様対応マニュアル等を作成し、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盛り込んだお客様対応マニュアル等を作成し、職員への配布・周知を行い、実行させている。 また、マニュアルを事務室に掲示することですぐに確認できるようになっている。
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	誰でも安心して利用できるような誘導を行っており、足の不自由な方に対して車いすの貸与や利用者の荷下ろしの手伝いをするなど利用者の立場に立った均一なサービスを行っている。
(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	令和5年10月に新しく自動精算機を設置。 また、雨の日の傘の貸し出しや周辺店舗への回数券利用の営業など利用者に対してのサービス向上に努めることができています。
(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。 自動精算機の設置は令和4年度のアンケートにあったキャッシュレス決済の要望に応えることができています。 また提携店舗を増やしてほしいという要望についても実現するよう令和5年度は123店舗に対して営業活動を行っており、利用者ニーズの把握と反映に努めることができています。
(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、職員内での内容の共有及び市担当者への報告が行われている。
(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。 例として令和5年5月に回数券での支払いに対して釣銭が出ないことについて苦情があり、内容の共有と再発防止策として貼紙による注意喚起を行った。
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	令和5年度1年間を通して周辺テナント等に対し、営業123件ポスティング478件を行っており、利用者の増加に努めることができています。
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	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、指揮命令系統を確立し、令和3年4月1日付けで船都サ第6号及び事業計画書にて報告を受けた内容で運営されている。
(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	「船橋市本町駐車場非常事態対応マニュアル」及び「船橋市本町駐車場緊急事態連絡網」にて整備されており令和3年4月1日付けで船都サ第7号にて報告を受けている。また、事務室内にマニュアルを設置いつでも確認できるようにしてある。
(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	通常時と繁忙期でそれぞれ勤務体制のテンプレートに従った従事者の人数の割り振りや、勤務時間の調整が行われているほか、文化ホール及び市民ギャラリーの月ごとの予定を参考にした細かな調整により安定した管理運営が行われている。
(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ます。	A	A	毎月の定例会議のほか、口頭及び文書にて報告を受けている。
(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	ハイルーフ化や自動精算機等新しい機械が導入される度その操作について時間をかけて操作研修が行われている。そのため機械の交換等が行われても苦情もなく営業できています。
(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	「お客様対応マニュアル」「個人情報取り扱いマニュアル」「緊急対応マニュアル」を用いた人材育成が行われている。
(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日付で船道計第104号にて承認している。
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	機械入庫誘導手順に基づき、安全確保と事故防止に徹底した誘導を行っている。

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) 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に努めている。 また、運転手目線のカーブミラーだけでなく、誘導員目線の死角がなくなるようなカーブミラーを設置し、サービスの向上に努めることができています。 また、駐車規格の設置により事故防止に努めている。
(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	「船橋市本町駐車場非常事態対応マニュアル」及び「船橋市本町駐車場緊急事態連絡網」にて整備されており従業員に対する周知が行われている。
(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	「船橋市本町駐車場非常事態対応マニュアル」及び「船橋市本町駐車場緊急事態連絡網」には利用者への対応方法についても明記されておりその対応方法は従業員にも周知されている。
(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。 令和5年度においては2件の事故があり市への報告が行われた。
(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	年に2回消防訓練を実施しており、令和5年度は5月29日と11月30日に行われた。 その他にも3ヵ月に1度、緊急時の対応を非常事態対応マニュアル・緊急時対応マニュアルを元に避難経路の確認や避難誘導、事故発生時の対応等の指導・研修を行っている。
6. 収支計画			
(1) 収入見込み額は適切であった。	B	B	交通系 IC 導入による増収があったものの、事業計画に対し定期料金や回数券の収入、駐車料金について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。	B	B	事業計画に対し人件費が増加しており支出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	人件費について、周辺施設のイベント等に合わせて必要な人数を配置するなど工夫は見受けられるが、支出額は事業計画に対して増額となっている。
(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状況は確認できるが、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。
(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毎月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	令和3年4月1日付けで提出された、「船橋市本町駐車場個人情報取り扱い事務に関する報告書」に基づき、個人情報の収集について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われている。