

■[設置施設名]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6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、S評価2項目、A評価23項目、B評価3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6年度においては事業計画以上の収益を上げていたことや安全管理において指定管理者の工夫がみられた点を特に評価した。

※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	基本協定書に定められている期日内に確認
現地把握調査	時機に応じて実施
意見交換会の実施	基本協定書に基づき毎月実施
利用者アンケート	通年実施
事業報告書提出日	令和7年5月27日
実地調査実施日	令和7年7月24日
ヒアリング実施日	令和7年7月24日

指定管理者による自己評価	記入日	令和7年5月27日
道路計画課による評価	評価日	令和7年7月24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、従業員への配布・周知を行い、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	足の不自由な方に対して車いすの貸与を行っており、これまでに10件程度の貸し出しがある。入出庫の誘導に関しては、それぞれマニュアルが作成され、均一なサービスを提供できるよう努められている。
(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	市民ギャラリー、文化ホール以外の近隣施設（例：きららホール）の予定表もホワイトボードに貼り利用者が近隣のイベントを把握できるようにしている。
(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、お客様からの声に対応できるよう努めている。（令和6年度：回答数254件）また、令和6年度はシャポと提携してほしいというアンケートがあり営業を行っている。
(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、従業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、従業員に通知・指導を行い、内容を共有し再発防止に努めている。 例として船橋駅北口駐車場であった苦情の内容（従業員の態度等）について本町駐車場の休憩室に貼り、従業員それぞれが確認したかチェックしている。
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	近隣にある店舗（約60店舗）をリストアップし、定期的にチラシポスティングや営業に回っている。
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	B	管理運営に際し、責任者や各職員の業務分担が明確化されており、指揮命令系統が確立されている。令和3年4月1日付で船都サ第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。しかしながら、令和6年度は実際に行われた連絡体制と事業計画書に多少の乖離があったため軽易な改善が必要だと判断した。
(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	B	「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しいつでも確認できるようにしてある。しかし、保守点検の方法について従業員各個人の裁量に任せている部分がありチェックリストを作成する等の改善の余地がある。
(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。 また、令和6年度は通常時の勤務体制において配置人員の見直しを行った。
(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、必要に応じて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。また、そのほかに毎月テーマを決めて研修を行っている。（例：4月ハイルーフ2号機、5月センサー故障マニュアル）
(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。 新しく配属された人については、チューターを付け、1か月ほど研修期間を設けて指導している。
(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日付船道計第104号にて承認している。 市の承諾を得ていない委託先が無いことを確認した。

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
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	B	機械入庫誘導手順に基づき、誘導を行っている。 しかしながら、令和6年度は「荷捌き駐車場（誘導業務対象外）」を利用する車両と「3号機」を利用する車両で接触事故があった。 誘導業務の対象外の車両が事故の原因だとしても、本町駐車場利用者としては事故があったという認識になるため、今後も事故なく安全に利用していただくためには関連施設とのより一層の連携が必要だと判断した。
(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	S	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。 それに加えて、カーブミラーの鏡面を磨くなど維持管理にも努められている。
(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。 また、それに加えて4(5)にて挙げたテーマを決めて行われる研修でもテーマの一つとして設定されている。
(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6年度においては6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6年度は5月と11月に行われた。 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・研修が行われている。
6. 収支計画			
(1) 収入見込み額は適切であった。	A	S	令和6年度事業計画を作成した時期は2号機のハイルーフ化工事を実施している最中であり、収入の見通しが難しい状況下で適切な額を見込むことができた。 その上で、定期契約の増加やIC利用促進による利用者数の増加により計画以上の収入を得ることができている。
(2) 支出見込み額は適切であった。	A	A	最低賃金や従業員の交通費（公共交通機関）の値上げ、水道光熱費の値上げがあったが、消耗品費等の削減によりおおむね計画通りの支出に収められている。
(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	A	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最低人数を配置するなど工夫が見受けられる。
(4) 業務改善等による経費削減に努めている。	A	A	消耗品費において経費削減に努められているほか、4(3)に記載したとおり通常時の配置人員の見直しにより経費削減に努められている。
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ダ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	個人情報を扱うマネージャー等に対してマニュアルを用いて行っている。令和6年度は1月に実施している。
(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。