

指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	フォルテ摂津自転車自動車駐車場	全体評価
施設設置目的(条例)	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する (摂津市立自転車駐車場条例 摂津市立自動車駐車場条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日(公募は平成26年4月1日)	
指定管理者名	摂津都市開発株式会社	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	B
当年度・指定管理料(円)	82,402,329円	
前年度・指定管理料(円)	80,897,762円	
担当部課	建設部道路交通課	

◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点					
(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
施設の設置目的を理解し、利用者が安全で快適に利用できることを基本方針として、現場担当者にミーティングや個別に直接指導を徹底した。問題が発生した場合は検討を重ね、改善を実施してきた。		基本方針として、「利用者が安全で快適に利用できる事」を掲げており、現場担当者の利用者に対する姿勢も良好であり、責任者と現場担当者との連携も図られていた。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
現場担当者の配置状況は、料金所・誘導・巡回を仕様に基づいて適正に配置した。交代制により各時間帯毎の事務系担当者を現場責任者にあて、総合的に管理する2名の統括責任者を配備することにより、課題等をまとめ、担当者との連絡をとりながら管理運営を実施してきた。混雑時は配置計画に基づき人員を配置し、状況に応じた対応ができる協力体制を整備してきた。管理運営の状況は口頭での報告を受け、業務日報の回覧・ミーティング等により、日々の運営状況を把握、共有し、全体で課題への取り組みに結びつけてきた。		状況に応じて、適切な人員配置ができており、担当者同士の連絡体制も整えられている。また、休日であっても市担当者から責任者へ連絡をすると、すぐに現場担当者への周知等ができる体制であり、業務を実施するうえで適切な業務執行体制が整えられていたことは評価できる。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
週に1回は還付請求書を提出する等、市に直接訪問しコミュニケーションを取る環境を作るようにし、調整・協力等を十分に実施した。問題が発生した際は、迅速に対応の上、直ぐに市に報告し、問題解決・再発防止に努め、市と問題意識を共有してきた。		施設の劣化箇所や、問題が発生しそうな箇所について、写真を送付するなど、施設の状況について市への報告を徹底しており、市との連絡調整等は十分に図れている。			
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
開場時間等について、条例、協定書及び仕様書に基づき実施し、管理運営状況を月次、年次の定期報告にて詳細に報告してきた。施設の供用にあたっては、市民利用者の平等利用を確保してきた。		条例及び施行規則、基本協定書等に定められた基本事項を遵守できていた。			

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
個人情報の取扱いを社員に指導し十分認識させ、現場では個人情報を含む書類等の場外持ち出し禁止、施錠保管を行った。法令等を遵守し、適正な管理を実施してきた。			個人情報の取扱い基準を策定するとともに、指導の徹底を行うことにより、適正に個人情報の管理が実施できていた。		
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
フォルテ摂津ビルと駅前広場側との特殊な構造等を考慮した上で、防災体制を整備するとともに、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制が整っている。現場担当者には、対応マニュアルを整備して指導してきた。フォルテ摂津ビルの24時間常駐警備員・設備員と緊密に連絡を取り、対応できる体制が整っている。また、フォルテ摂津ビルにはAEDの他、防災設備を備えており、緊急時に有効に利用できるようにしている。			非常時・緊急時・災害時における市・消防・救急等の関係機関へ 24時間連絡がとれる体制が整備されており、対応マニュアルの整備や職員への指導等が実施されている。また、ビル管理と合わせて駐車場を管理することで、迅速かつ効果的な対応ができる。		
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支状況を管理し、安定的な運営に努めており、業務の継続は十分可能な状態である。			収支計画書との大きな隔たりはなく、年次報告及び精算報告の通り、適切な業務運営を行っている。		
(8) 経費節減の取組み		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
電球交換や軽微な修繕であれば現場担当者が対応し、資格を有した設備要員でできるものは部品代のみで設備点検時に修繕してきた。給排気設備の運転状況やエレベーター機械室のエアコンの温度設定の管理を徹底し、また、電球の一部をLEDに替えるなどにより、光熱費の節減に効果を上げてきた。			軽微な修繕を出来る限り安価で対応するように工夫したり、電球をLEDに変更していくことで電気代を節約するなど、経費節減に向けた取組みができています。		
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
現場責任者を中心に利用者の利便を図るよう意見交換するとともに、言葉遣い、態度等をお互いに注意し合い、接客マナーの向上に努めてきた。機械設備等の知識面では、担当者を中心に取扱説明書等により確認指導し、現場において適宜再確認して知識の定着を図ってきた。また、通達での再確認、引継ぎノートを活用するなど連絡を密にすることにより、状況に応じたサービスを提供し適切に行動できるよう指導を徹底してきた。			言葉遣いや接客マナーを向上させる取組みや人権研修等を実施し、資質向上に努めた。 また、マニュアルの作成や、日頃からの指導により、職員の資質の向上に取り組んできたことは評価できる。		

(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>利用者の要望を聞き取り、状況の変化等を把握し、利用者の利便性の向上や安全性の確保によりサービスの向上に努めてきた。地下1階の出口付近が満車時には地下1階入口付近へ、地下1階全体が満車の際は地下2階へ看板を設置し、満車案内が目にとまりやすいように工夫した。ラック式駐輪機の上げ下げが困難な利用者には、担当者が補助している。また、できるだけ多くの自転車を預かり、自転車同士が接触しないよう、同系統の自転車をまとめて駐輪するように管理した。JR終電の遅延に対応し、開場時間を延長した。</p>			<p>満車時の案内表示箇所の工夫や利用者の補助を行うとともに、利用者の要望を考慮した駐車方法の整理を行うなど、利便性向上、安全性の確保に努めている。</p>		
(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度を把握する取組みができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>有人管理により利用者からの要望を直接聞き取る機会が多く、伺った声は社員に報告の上、日誌に記載し、回覧・共有し、市と相談した上で実施できるものは速やかに取り組んだ。また、より広く意見や要望が出やすいように意見箱を設置している。</p>			<p>利用者の要望を収集できるように意見箱を設置し、利用者ニーズの把握に努めている。また、要望を社内で回覧・共有し、改善に取り組んでいる。</p>		
(12)情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<p>会社のホームページで施設の情報を記載し、ホームページにリンクできるようにしており、また、フォルテ摂津ビル内でも案内をしてきた。</p>			<p>ホームページやフォルテ摂津のビル内に施設の情報案内を掲示するなど、利用情報の提供に努めている。</p>		
(13)要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>要望・苦情には迅速に対応するとともに、社内で共有し、市と協力してより良い対応ができるようにしている。</p>			<p>市への苦情もなく、施設内で円滑に処理が行われていた。また、社内で情報共有が図られており、より良い対応ができる体制が整えられていた。</p>		
◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）					
(14)建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<p>現場担当者が巡回点検・清掃により、日常保全管理を実施し、軽微な修繕は、社員や電気関係の有資格者で対応した。ビル側と駅前広場側との複雑な設備についても理解した上で、有資格者による法定点検等定期点検を実施し、事業報告等で市に報告してきた。また、25年以上経過している建物で、設備関係が老朽化しているため、修繕が必要なものについては、適宜、市役所に報告し、相談の上で、委託費内で修繕できるものは実施した。場内清掃を1日3回巡回し、特別清掃は計画的に実施している。</p>			<p>1日3回場内を巡回しながら清掃するだけでなく、計画的に大規模清掃を実施しており、駐車場を快適に利用できるよう工夫ができています。また、社員や電気関係の有資格者が、軽微な修繕をビル管理と包括的に行うなど、建物や設備点検を日常的に行っており、利用者が安全に利用できる環境を整えている。</p>		

(15)管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
業務日報、売上日報・月報は倉庫で施錠して、市の文書規程を準用して保管している。			摂津市文書取扱基準を準用し、文書保存に関するマニュアルを作成している。マニュアルに合わせて業務日誌や備品台帳が適切に整備されており、設備の点検記録についても適正に保管されている。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16)稼働率向上		稼働率向上のための具体的な取組みが実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
自転車駐車場は満車状態になることが多いが、入出庫による場内の状況を把握し、満車表示の出し入れを適切に行い、できるだけ多く利用できるように対応してきた。また、自動車駐車場の稼働率向上のため、周辺病院・店舗等への回数券の販売を促進してきた。			自転車・自動車駐車場の収入は、昨年度と比較して、ほぼ横ばい状態となった。自動車駐車場については、平成27年度以降、収入が減少していたが、回数券の販売促進活動等の効果もあり、状況が少し改善されたことは評価できる。しかしながら、まだまだ空きが多い状況であり、稼働率向上に向けた取組みについて、今後も検討していただきたい。		
(17)防犯対策		盗難防止など防犯に関する取組みができていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
フォルテ摂津ビルに24時間常駐警備員の配備・巡回で人の目による盗難等の抑止効果を発揮し、駐車場においては、有人管理を生かし、出入口での声かけを徹底し、場内の巡回を実施した。閉場時には場内に不審者等がないかを確認した上で施錠を行っている。また、自動車駐車場では防犯カメラによる録画・監視を実施し、迅速な対応ができるようにしてきた。未然に盗難を防ぐには、お客様の協力も必要であり、鍵の施錠を呼び掛けている。			利用者自身にも鍵の施錠を呼びかけるなどして、盗難防止に努めている。また、ビルとの一体管理である利点を活かし、24時間管理員による配備・巡回や、防犯カメラを稼働することで安全に管理できている。		
(18)安全対策		危険箇所などを的確に把握し、事前の事故防止策が講じられているか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
場内では利用者への事故防止を呼びかけ、雨天時には、自転車駐車場入口付近の水濡れを拭き取るなど対策を講じ、利用者に注意を促してきた。日常の巡回の他、有資格業者による毎月2回の設備点検、年1回の受変電設備点検及び年2回の消防点検等を実施し、建物設備の危険箇所を把握し、不備があれば対応策を講じた。また、フォルテ摂津ビルの防火管理者が当社社員であり、建物設備に関しても事故防止策を講じてきた。機械式駐車場操作盤に接触する事故を防止するため、注意喚起の蛍光シールを貼った。			日常的に点検することにより、危険箇所や危険が予想される箇所を事前に把握し、安全な利用方法を案内するなど、事故防止策を講じることができている。また、定期的な設備点検等を実施しており、安心して利用できる駐車場環境作りに努めている。		
(19)雇用に関する取組み		地元雇用や高齢者雇用ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
摂津市内在住の高齢者2名を採用した。			職員の大多数が高齢者であり、約半数が市内在住者であることから、地元雇用及び高齢者雇用に貢献できている。		

(20)創意工夫の提案		駐車場経営に関して、技術的な助言や創意工夫のある提案がされたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>照明のLED化を提案している中で、高所で日常電球の取り換えができない箇所を優先して、LED化を実施した。不足気味な駐輪台数を確保するため、地下1階の駐車を駐輪場にすることを提案した。二段式立体駐車が利用しにくいいため、平面化することを提案した。</p>			<p>駐輪スペースの拡大や、利用者の利便性向上に向けた取組みについての提案があったほか、平成28年度に提案のあった電気代の削減や、場内の明るさの確保に向けて電球のLED化については平成29年度も引き続き取り組んでいる。</p>		