

指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	モノレール駅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	アマノマネジメントサービス株式会社	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	39,037,680円	
前年度・指定管理料(円)	39,037,680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	4	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、駐輪場、駐車場の運営管理を円滑に行い、顧客満足を提供・維持する事を基本方針として取り組んだ。その為に現場マニュアルを作成、適正に現場スタッフを配置し適宜各スタッフへ指導、改善を行っている。		基本方針として、「顧客満足を提供・維持する事」を掲げており、責任者・係員が、利用者への対応方法を考えるなど、利用者の満足度向上に向けた行動ができていた。			
(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	4	市評価理由
繁忙期・閑散期・臨時対応(台風など)などに応じ適切に人員を配置、調整を行った。また、業務執行体制を確立し管理運営を実施した。		通常時、繁忙時、臨時等の状況に応じて、適切な人員配置ができています。担当者、現場責任者、係員ともに課題の共有ができており、業務執行体制も適切である。			
(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	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
適時、市の担当課へ報告、連絡、相談を行い、問題事案が発生した場合は速やかに報告を行い、情報の共有・対応に努めた。		照明の交換や、設置機器の不具合等に対して、適時連絡・相談、その後の実施報告など、早期に解決するための連絡体制が確立されている。			
(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
摂津市立自転車駐車場条例や自動車駐車場条例及び基本協定書等に定められた基本事項について遵守している。		摂津市立自転車駐車場条例・摂津市立自動車駐車場条例、施行規則及び基本協定書等に定められた基本事項について遵守している。			
(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
社内の個人情報保護方針を規定しており、それらを現場マニュアルに記載及び定期的に研修を行っている。		個人情報保護方針及びマニュアルを遵守している。個人情報については、事務所内の金庫に鍵をかけて保管し、厳重な保管がなされている。			

(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
事案発生時の現場対応マニュアルを作成し現場に配備している。また、管理室内に緊急連絡先を掲示し体制を整えている。併せて弊社の、お客様サポートセンターの対応についてはマニュアルを整備し併せて緊急連絡体制を整備している。			緊急時等の対応マニュアルを作成するとともに、管理室内には緊急連絡先を掲示し、連絡体制を確立している。また、お客様さぼりとセンターで受けた緊急事案についてもマニュアルに沿い、適切に対応されている。		
(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
収支計画との大きな隔たりなく業務の継続が可能である。			年次報告の通り、収支計画書と大きな隔たりはなく、業務の継続が可能である。		
(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
駐車場機器の保守点検を定期的に行い、大きな修繕作業にならないように努めている。繁忙期、閑散期をこれまでの実績を考慮し人員配置を行い、過剰な配置を排除している。			機器の保守点検を定期的を実施することで、修繕費用を抑制している。また、効率的な人員配置を実施することで人件費を抑制するなど、経費節減ができています。		
◆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
常駐スタッフに適時指導を実施している。平成29年度には現場所長を集め接遇研修を実施した。お客様サポートセンターのスタッフについても接遇研修を実施し、幹部スタッフには人権研修を実施している。			お客様さぼりとセンターのスタッフに接遇研修、幹部スタッフには人権研修を以前から実施していたが、新たに現場責任者への接遇研修を実施するなど、職員のさらなる資質向上が図られており、利用者への対応も良好であることは評価できる。		
(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
定期更新対応、駐車場、駐輪場を24時間利用可能としている。駐輪場内の自転車の定期的な巡回などを行い整理し長期駐輪車の発見、移動保管をする事により駐輪スペースの確保に努めた。			定期的な巡回により、不正使用や長期留置きの整理を行うなどして、公平な利用に関して利用者サービスの確保はできている。今後、新たなサービス向上策に期待する。		
(11) 情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度など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
駐車場、駐輪場の巡回、朝夕の立哨を行い利用者が係員に要望等を気軽に声掛けしてもらおうように努めた。また、24時間対応しているお客様サポートセンターにより、いつでも利用者の要望をお聞きする事が出来るようにしている。利用者の要望などは情報を共有し、適切に対応するように努めた。また、各駐車場にアンケートBOXを設置し、利用者のニーズを汲みあげるように努めた。			気軽に声掛けができるような雰囲気づくりと、24時間対応のお客様さぼりとセンターにより利用者が要望を伝えやすい環境づくりが出来ている。また、アンケートBOXを設置し、常時要望を受け付けるだけでなく、アンケート用紙をボールペンと一緒に配布することで、配布数自体を増やし、少しでも多くの利用者ニーズを把握するために、工夫していた。		

(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	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
南摂津駅前第1自動車駐車場においては満空情報を遠方からも識別出来るようにLED看板を設置し、現地に大型看板を設置、各駐車場、駐輪場の案内看板の見直しを行い、利用向上に努めた。		LED看板や大型看板を設置することにより、利用者が、利用情報を遠方から把握できるように工夫している。また、既存看板をより見やすくするために交換するなど、利用者に対しての配慮ができています。			
(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
利用者からの要望や苦情については現場スタッフ全員で情報の共有を行い、迅速な対応に努めた。		施設内で円滑に処理が行われており、市へ苦情が入ることはほとんどなかった。また現場スタッフ全員で情報共有が図られており、迅速に対応できる体制が整えられている。			
◆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
駐車場管制機器及び定期更新機については定期点検を実施し、正常に稼働するように努めた。場内の蛍光灯切れについては即時交換対応を実施した。		定期的な点検を行っており、軽微な修繕や、不具合に対して迅速に対応する等、利用者が快適に施設を利用できるよう適切に施設管理を行っている。			
(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
各種業務に付随する点検記録簿や報告書を適切に管理事務所において保管している。		備品やその他の記録についても適正に保管、整備されている。			
◆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	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
使用料の変更などが出来ない為、稼働率向上の具体的な取組みが出来ていないが、駐輪場における長期留め置き自転車の移動などを行い、稼働率向上に努めた。		現状の中で出来る稼働率向上策として、長期駐輪を移動し、スペースの確保に努めている。			
(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	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
料金精算機には防犯用のガードを取り付けるとともにALSOKの機械警備を取り付け、盗難防止に努めている。		管理員による巡回の増加や、機械警備が稼働していることを掲示することで安全に管理できている。また、盗難に対する啓発ポスターを場内に掲示するなど、利用者自身の防犯意識を高める工夫を行い、防犯対策に取り組んでいる。			

(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
南摂津駅前自動車駐車場において場内照明の切れ、照度不足が見受けられた為、照明器具の入れ替えを行った。			定期的な点検で発見した危険箇所や不具合に対して、市への相談・報告を行うとともに、修繕についても迅速に対応し、事故防止に努めている。今後も、安心して利用できる駐車場環境作りのため、継続していただきたい。		
(19) 雇用に関する取組		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	8	市評価理由
現場スタッフについては全て高齢者である。			現場スタッフ全員が高齢者であり、また、3分の1については地元雇用であることから、地元雇用にも貢献できている。		
(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
無人管理であるが障がい者手帳を所持された方や、駐車券を紛失された方などの対応について係員の配置時間外でもお客様サポートセンターでの対応により料金精算、割引処理を可能とした。			管理運営については、多くの市民が公平で快適な利用ができるように良好な運営に努めており、周辺施設の情報なども把握し、市との情報共有もできていた。また、利用者だけでなく周辺を通行する方のために快適な歩行空間を確保するために工夫するなど、利用者目線での対応を実施していた。		