

指定管理者評価シート（平成29年度）

施設名	小川自動車駐車場	全体評価
施設設置目的（条例）	本市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する。 （摂津市立自動車駐車場条例）	
制度導入年月日	平成18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）	4,660,000円	
前年度・指定管理料（円）	4,660,000円	
担当部課	市民生活部自治振興課	

◆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	4	市評価理由
駐車場の設置目的を理解し、『協定書の基準を守り、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』ことを基本方針としていた。利用者と直接対応する弊社コールセンター（以下、『お客様さぼーとセンター』という）スタッフに対応マニュアルを作成し、配備したことにより当該方針をスタッフが理解し、行動することができた。		施設の設置目的を理解し、運営・サービス・機器等を効率的に一体管理を行っていた。また、運営に関する法令を遵守し、取得した情報の取り扱いなどにも十分に注意を払いながら運営していた。基本方針については、対応マニュアルを作成し、職員が共通理解を図った。			
(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
仕様書等に基づき、適切に人員を配置し、業務執行体制を確立し、運営管理を実施した。		適正に職員配置されており、運営上の課題が共有できる体制が構築されている。			
(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
施設内にて不具合などが発生した際には都度担当者へ報告を行った。定期的に市の担当先に訪問を行い情報の共有に努めた。		管理運営上問題となるものについては、迅速に、報告・連絡・相談がなされており、十分な連絡調整が実施できていた。また、本市からの依頼に対する対応も、迅速かつ的確であった。			
(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
摂津市立自動車駐車場条例や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は遵守することができた。		法令や協定書に定められた基本事項について、遵守し運営されていた。			

(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	4	市評価理由
個人情報については、社内の個人情報保護方針を規定しており、全社員及び『お客様さぼりとセンター』スタッフすべてが研修を受講し、理解度チェックの試験を受験し、社内規定に基づき厳格に管理を実施していた。			プライバシーマークの取得、全従業員への個人情報管理研修等を実施している。関係法令や社内にて策定されているコンプライアンスプログラムをはじめとする内部規定を遵守し、個人情報を正確かつ安全に取り扱うよう努めていた。		
(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	4	市評価理由
当該事案発生時の対応については、『お客様さぼりとセンター』において利用者対応マニュアル（ユーザーファイル）に記載しており、併せて関係機関の連絡先等も記載し、体制を整えていた。			駐車場施設及び機能に重大な支障が生じる場合には、従業員の非常招集ができる体制を確立していた。また、初期対応として、提携警備会社職員が駆け付けられるような体制が整えられていた。		
(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
収入である指定管理費内で支出を賄っており、業務の継続については問題無かった。			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。		
(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	4	市評価理由
場内照明器具が経年劣化により漏電をおこしていた為、照明器具をLEDの照明器具に交換した。			場内の照明の一部を、蛍光灯器具からLED器具に交換し、光熱費及びCO2の削減に努めていた。		
◆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
お客様さぼりとセンタースタッフとしての配置前の研修及び配置後の定期研修を実施し、OJTで常にスーパーバイザーが指導を実施した。委託先であるシルバー人材センター清掃担当者に同行し、清掃内容の確認及び指示を行った。			駐車場は無人管理であるが、24時間トラブル等に対応するお客様さぼりとセンタースタッフに、接客教育・人権教育・個人情報教育などを定期的実施するなど、職員の資質・接遇の向上が図られていた。		
(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
24時間駐車場利用が可能な体制で運営を行っている。			お客様さぼりとセンターより、全ての利用者との対話履歴・対応結果が関連部署に報告されており、利用者のご意見・ご希望を運営管理に反映させるシステムが構築されていた。		
(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	6	市評価理由
24時間稼働の、お客様サポートセンターにより利用者からの要望等の全ての問い合わせ事案については大阪支店へ報告され、大阪支店にて把握していた。			年に1回利用者へのアンケート調査を行っていた。また、24時間稼働のお客様さぼりとセンターにより、利用者からの要望等の全ての問い合わせ事案が大阪支店へ報告されており、運営管理に反映されていた。		

(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	8	市評価理由
満空情報を遠方からも識別できるように、LED看板を設置している。また、現地に大型看板を設置した。			満空表示が遠方からも見やすいように設置されていた。また、大型看板を設置し利用情報などを発信できていた。		
(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
『お客さまさぼりとセンター』は24時間稼働しており、利用者からの要望や苦情については、すべて弊社大阪支店の担当者に報告され、迅速に対応できる体制としていた。			情報を運営管理担当者とお客さまさぼりとセンターで共有して対応していた。また、利用者に施設の説明をする際、説明不足による苦情が発生しないよう「お客様説明マニュアル」を作成するなど、未然防止策を講じていた。		
◆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
駐車管制機器については、定期点検を実施し、正常に稼働するように努めた。夜間の状況を定期的に確認し照明が切れている場合は早急に修繕を行うよう努めた。			機器の保守点検が年2回実施されていた。場内清掃、植栽管理などが定期的実施され、適切な対応が行われていた。また、場内照明の不具合については迅速に対応されていた。		
(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
機器点検、修繕等の記録については、適正に記録した。			点検・整備などの運営記録等が、適正に整備・管理がされていた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 稼働率向上		稼働率向上のため具体的な取り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
駐車管制機器の導入により、24時間利用可能とした。毎週月曜日に場内清掃を行い美観に努めるとともに掲示物の更新を行い、利用し易いように努めた。			無人24時間供用の体制を整えており、利便性が向上し、稼働率も向上した。また、安定した機器管理や、老朽化した掲示物の更新等により、美観の向上に努めている。		
(17) 防犯対策		盗難防止など防犯に関する取り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
出口精算機には防犯ガードを取り付けるとともに、機械整備を実施している。また、防犯カメラを入口、出口及び場内車路に設置し、防犯に努めた。			精算機に搭載されているセンサーが異常を感知した際は、警備会社を機動的に出勤させる体制が整備されていた。また、定期的に場内の点検を行い、不審者・不審車両・長期駐車車のチェックによる盗難の未然防止を図った。		

(18) 安全対策		危険箇所等を的確に把握し、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
入口通路にて、発券機に接触痕が有り車両が発券機に接触しないように、発券機手前にポストコーンを設置し、機器への接触を注意するようにした。			車両入口と発券機との間等、注意を要する箇所にポストコーンを設置するなど、駐車場内での事故防止に努められていた。		
(19) 雇用に関する取り組み		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
駐車場内の清掃については、摂津市シルバー人材センターへ委託することにより、間接的ではあるが地元雇用及び高齢者雇用に貢献した。			場内清掃・植栽管理については摂津市シルバー人材センターへ委託されていた。		
(20) 創意工夫の提案		駐車場運営に関して、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の駐車場の利用について、24時間の障がい者サービスを提供した。			無人であっても問題が無いよう、表示板の設置にて情報発信を行っていた。またトラブル等については、お客様さぽーとセンターで24時間対応できる体制が整備されていた。		