

令和5年度 竹ノ塚駅西口公共駐車場 業務評価シート

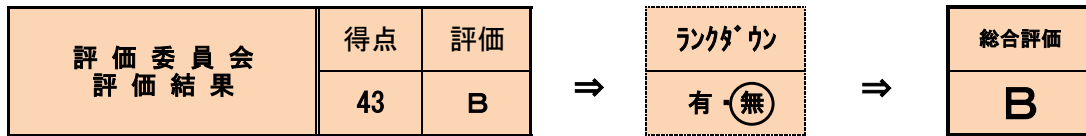
【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年5月26日 【評価委員会】令和5年8月8日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

| 大項目 | 中項目 | 確認項目 | 評価点 | | | |
|------|---------------------------|--|--|------|------|-----------------|
| 管理状況 | 適切な管理の履行 | 協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか（協定事項） | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | |
| | | 1 | 営業時間と料金の設定 ◆計画どおりの営業時間、料金設定がされているか | 3 | 4 | 3.2 (満点=5点) |
| | | 2 | 施設・設備の保守点検 (内容、回数等) ◆設備管理：駐車場ゲート、 駐輪機器、防犯設備 など | 3 | 3 | |
| | | 3 | 施設及び建物周辺の環境対策 ◆施設内外：定期巡回清掃、 放置対策 など | 3 | 4 | |
| | | 4 | 人員配置 (配置数、配置箇所、専門性等) ◆適切な人員配置 | 4 | 4 | |
| | | 5 | 人材育成の取り組み (専門性向上、接遇向上) ◆定期的な業務実施手順の見直し | 3 | 3 | |
| | 施設の安全性は確保されているか (協定事項) | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | | |
| | 安全性の確保 | 6 | 施設・設備の改善計画 ◆駐車場利用に支障をきたしていないか | 3 | 3 | 3.0 (満点=5点) |
| | | 7 | 防災への配慮 ◆防火管理者を配置し、防火管理計画を策定している ◆防災訓練 | 3 | 4 | |
| | | 8 | 防犯への配慮 ◆施設内外を巡回し、異常等の有無を業務日誌に記録している ◆全職員に鍵管理マニュアルによる鍵の管理方法等が明確にされている | 3 | 3 | |
| 9 | | 事故への対応 ◆緊急連絡網が作成されている ◆事故対応マニュアルが策定され、全管理人に周知されている | 3 | 3 | | |
| 大項目 | | 中項目 | 確認項目 | | | |
| 管理状況 | 法令等の遵守(※倫理性も含む) | 個人情報保護等は遵守されているか。(協定事項) | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | |
| | | 10 | 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定 ◆研修の実施 | 4 | 4 | 4.0 (満点=5点) |
| | | 11 | 個人情報事故への対応 ◆個人情報の漏洩や個人データの紛失事故等が発生しなかったか | 4 | 4 | |
| | | 12 | 公契約条例の遵守 (条例適用施設は必須) | - | - | |
| | | 13 | 各種法令等の遵守 ◆研修の実施 | 4 | 4 | |
| | 環境に配慮した取り組み (係数×2) | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | | |
| | 環境や地域への配慮 | 14 | エコ対策の実施及び成果 ◆環境に配慮した取り組み、成果があるか ◆エコカー、電気自動車等の促進に努めているかどうか | 8 | 8 | 7.0 (満点=10点) |
| | | 15 | 地域特性に配慮した取り組み、地域貢献 ◆地域施設・商店街等との連携及び成果 ◆施設周辺の人材活用(事業講師など)を積極的に行っているか | 8 | 6 | |

| 大項目 | 中項目 | 確認項目 | | | | |
|------|---|---------------------------|--|-----|------|-----------------|
| 管理状況 | 適切な財務・財産管理 | 適切な財務運営が行われているか (協定事項) | | 評価点 | | |
| | | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | |
| | | 16 | 収支状況(安定的な運営) ◆納付金の状況 固定納付金 18,000,000円 変動納付金 0円 ◆前年の納付金の状況 固定納付金 18,000,000円 変動納付金 0円 | 3 | 4 | 3.1 (満点=5点) |
| | | 17 | 経理処理 ◆経理の明確な区分 ◆帳簿、関係書類による経理状況の明確化 | 3 | 3 | |
| 18 | 経理を担当する常勤の職員 ◆出納係又は経理責任者等の配置 | 3 | 3 | | | |
| 事業効果 | 事業の取組 | 事業計画どおりのサービスが提供されているか | | 評価点 | | |
| | | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | |
| | | 19 | サービス向上に向けた取り組み ◆案内サインの充実 ◆社会的弱者に対する配慮があるか ◆トラブル等に対し、早急かつ誠実な対応ができていますか | 3 | 3 | 3.4 (満点=5点) |
| 20 | 利用促進への取り組み ◆情報サービスの充実 ◆提携店舗の獲得 | 4 | 4 | | | |
| 大項目 | 中項目 | 確認項目 | | | | |
| 事業効果 | 事業の取組 | 施設の広報活動がされているか (係数×2) | | 評価点 | | |
| | | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | |
| | | 21 | 駐車場の広報に向けたPR活動等が行われているか ◆ホームページに駐車場の情報を掲載しているか | 8 | 6 | 6.4 (満点=10点) |
| 22 | 駐車場の広報に向けた独自のPR活動等が行われているか ◆独特な手法により広報をしているかどうか | 6 | 6 | | | |
| 大項目 | 中項目 | 確認項目 | | | | |
| 事業効果 | 利用の状況 | 計画どおりの利用状況となっているか | | 評価点 | | |
| | | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | |
| | | 23 | 総利用台数 (環境の変化など外部要因を考慮) ◆総利用数 自動車 60,875台 自転車 57,073台 ◆前年の総利用数 自動車 60,676台 自転車 52,444台 前年度からの伸び率(自動車100.3% 自転車108.8%) | 3 | 4 | 2.8 (満点=5点) |
| | | 24 | 一時利用台数 ◆一時利用数 自動車 60,628台 自転車 56,508台 ◆前年の一時利用数 自動車 60,431台 自転車 51,889台 前年度からの伸び率(自動車100.3% 自転車108.9%) | 3 | 4 | |
| 25 | 施設稼働率 ◆施設年間稼働率 自動車 18.5% 自転車 36.5% ※稼働率の目標値 40% | 2 | 2 | | | |

| 大項目 | 中項目 | 確認項目 | 評価点 | | |
|------|----------------------|---|------------------|------------------|------------------|
| 事業効果 | 利用者の満足度（アンケート調査等による） | 利用者の満足を得られているか (係数×3) | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 |
| | | 26 職員の接客対応 ◆職員の親切さ、説明のわかりやすさ | 12 | 12 | 10.3 (満点=15点) |
| | | 27 施設に関すること ◆施設の清潔さ、使いやすさ ◆場内の案内標識サイン等が適切に配置されているかどうか ◆施設内の内装が充実している | 9 | 9 | |
| | | 28 事業の内容等 ◆料金設定、他の施設にない独自の特色があるか | 9 | 9 | |
| | | 29 苦情・要望対応 ◆苦情・要望等の対応の適切さ ◆コールセンターの職員の対応、適切さ ◆利用者の要望に応える努力が伺えるか | 12 | 12 | |
| 合計点 | | | 44.8 (満点=65点) | 44.4 (満点=65点) | 43.2 (満点=65点) |

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

| 評点 | | 評価基準 | | | | | | |
|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 満点 | 標準点 | 75%以上 | | | ～ | | | 54%以下 |
| | | A+ | A | A- | B+ | B | B- | C |
| 65 | 39 | 59点以上 | 54点以上 | 49点以上 | 44点以上 | 39点以上 | 36点以上 | 35点以下 |
| | | | 58点以下 | 53点以下 | 48点以下 | 43点以下 | 38点以下 | |
| 得点率 | | 90%以上 | ～ | 83%以下 | 67%以上 | ～ | 59%以下 | 54%以下 |

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。