

駐車場・駐輪場関連施設 評価結果一覧表

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	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おり、職員が理解しているか。	A	A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	A	A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A	A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A	A
2.備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A	A
3.清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。 施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		A	
1.利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。		
2.適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A	A
3 サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A	A
4 従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A	A
5 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A	A
6.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A	A
7.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
8.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
9.利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A	A
10.利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	A
11.設備の不具合が生じた際の体制	ゲートや精算機が不具合になった場合の料金収受・出庫について、適切な対応体制が整備されているか。	A	A
V. 収支状況		A	A
1.管理経費（指定管理料）等の執行状況	管理経費（指定管理料）は適正に執行されているか。	A	A
2.収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。	+	+
3.利用料金収入実績 ⇒該当施設(施設)のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	109%	109%
4.経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施	実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	施設の設置目的を達成するため、最適な人員配置・育成等を行い、適切に施設運営を行っている。	利用者の利便性と安全面に最大限配慮することで、施設の設置目的達成が目指されています。
II. 施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理を適切に行い、場内は常に綺麗な状態を維持している。	概ね良好な維持管理ができています。施設外周部への防草シート設置は、美観の維持と植栽管理費削減の両面で評価できます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	24 時間対応のサポートセンター設置や利用者アンケートの実施等で常に利用者の要望を把握できるようにし、改善を図ることで顧客満足度の向上を図っている。	24 時間 365 日対応の問い合わせ窓口の設置が利用者の利便性向上に大きく寄与しています。アンケート実施と併せて意見等を把握し改善に繋げる体制が整備されています。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	定期的な会計監査を実施しており適正な管理ができている。 駐車場収支は目標未達のため、利用者増加のため尽力していく。	経理処理の適切性が外部監査によって証明されています。収支決算は売上の回復により予算を大幅に上回っています。
VI. その他	安心・安全な自転車等駐車場として、質の高いサービスを提供していくためにさまざまな取り組みを行っている。	漏水対策及び夏の暑さ対策の強化をご検討ください。

評価結果についての講評
上段駐車が楽に行える二段式駐輪ラック、多様な決済手段に対応した定期券発券機、24 時間 365 日電話対応可能なサポートセンター等独自の取り組みにより利用者サービスの向上が図られています。 近年自転車の種類が多様化し、自治体の子育て支援策の充実等によりチャイルドシート付の電動アシスト自転車等の増加も見込まれることから、市とも協議のうえ、必要に応じて既存駐輪スペースの見直し等をご検討ください。

指定管理者からの意見
多くの項目で良い評価を頂戴しておりますが、漏水や夏の暑さ対策など、更なる利用者サービス向上のために積極的な修繕および改修の実施を検討してまいります。 また、今後更に増加が見込まれるチャイルドシート付き電動アシスト自転車や、原付バイク 125cc の受け入れ対応など、さいたま市と協議の上、受入れ体制の調整、見直しを検討してまいります。