

1. 指定管理者名	(一社)多治見市観光協会
2. 指定期間	令和5年4月1日 ~ 令和8年3月31日
3. 業務の範囲	①駐車場の利用許可及び利用制限に関する事②使用料に関する事③減免対象者の利用に関する事④還付に関する事⑤利用券発行に関する事⑥施設及び設備の維持管理に関する事⑦駐車場巡回及び清掃に関する事⑧市営駐車場の利用率向上に関する事⑨定期利用者のデータ管理に関する事⑩経理業務・受付業務・帳簿作成業務・その他必要な業務に関する事

4. 採点表		評価項目	細目	配点	採点基準	実績(パーセントを求める場合は、小数点第2位を四捨五入)	分析、評価、指示等	得点	
1	運営・利用状況 (25点)	(1)利用状況(10点)	①施設の利用率	5	平均値比(注) 105%以上:5点、105%未満~95%:4点、95%未満~85%:3点、85%未満:2~0点	指定管理期間2年目のため、前年度(R5)との比較 平均値比 99.7%=今年度(R6)実績(¥91,668,317)÷前年度(R5)実績(¥91,908,386)	105%未満~95% 4点	4点	
			②利用人数	5	平均値比(注) 105%以上:5点、105%未満~95%:4点、95%未満~85%:3点、85%未満:2~0点	指定管理期間2年目のため、前年度(R5)との比較 平均値比 102.9=今年度(R6)実績(178,101台)÷前年度(R5)実績(173,027台)	105%未満~95% 4点	4点	
		(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)	0	仕様書以上:15~12点、仕様書に忠実:11~9点、仕様書の一部不実施(軽微):8~7点、仕様書の一部不実施(中程度):6~3点、それ以下:2~0点					
		(3)自主事業の企画・運営・実施(15点)	15	内容・事業数等が期待以上:15~12点、内容・事業数等が期待通り:11~9点、内容・事業数等が期待よりやや劣る:8~6点、内容・事業数等が期待より劣る:5~3点、内容・事業数等が期待よりかなり劣る:2~0点	中心市街地活性化・まちづくりへの貢献や、駐車場事業と連携した中心市街地活性化・まちづくり活動の実施に対する評価。 毎月1、2日を1日券の特売日(7月で終了)とし、購入者に抽選券を配布、近隣店舗で使える商品券をプレゼントする企画を行い、駐車場のリピーターに加え、駐車場利用から近隣店舗へ誘導する取組を実施。 エレベーターホール前の情報コーナーには季節を感じられる装飾を施し、虎渓用水広場のイルミネーション期間に合わせて階段窓にステンドグラス風の演出を実施。 新たに、デザートが購入できる自販機を設置し駐車場利用者や広場利用者が楽しめる取組を行った。	期待以上 14点	14点		
2	施設管理状況 (40点)	(1)施設管理業務の実施状況(20点)	①清掃	20	①チェック細目の丸数字の各項目を3段階評価する(適正(普通):2点、一部不備あり:1点、不備あり:0点) ②5項目の合計点とする。 ※駐車場は、期待以上:4点、適正(普通):3点、一部不備あり:2点、不備あり1~0点	仕様書に定められた回数に従い、駐車場及び駐車場周辺の巡回及び清掃を行っている。	適正(普通) 3点	いつ駐車場を訪れても清掃が行き届いた状態にある。	
			②保守・点検			①チェック細目の丸数字の各項目を3段階評価する(適正(普通):2点、一部不備あり:1点、不備あり:0点)	機器及び消防設備、昇降機等、定められた保守点検を実施している。	適正(普通) 3点	特に問題なく実施。
			③保安・警備			②5項目の合計点とする。	昼間の巡回に加え、夜間警備体制については防犯設備を整え、かつ従業員若しくは警備員等による駐車場施設の巡回警備を毎日2回以上行うとともに巡回日報を作成し記録している。	適正(普通) 3点	特に問題なく日報を作成し記録している。
			④小規模修繕			※駐車場は、期待以上:4点、適正(普通):3点、一部不備あり:2点、不備あり1~0点	施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合、原則1件20万円未満の修繕等は指定管理者が負担。	適正(普通) 3点	必要な修繕は適正に行われている。
			⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)				仕様書に定められた回数に従い、駐車場及び駐車場周辺を巡回する中で、危険箇所の確認を行っている。	適正(普通) 3点	毎月状況を報告している。
		(2)その他管理業務の実施状況(20点)	①文書管理	20	①チェック細目の丸数字の各項目を4段階評価する(期待以上:4点、適正(普通):3点、一部不備あり:2点、不備あり:1~0点) ②5項目の合計点とする。	ファイリングシステム(文書管理システム)の維持管理を行っている。	適正(普通) 3点	市のファイリングシステムに準じ、適正に実施。	
②環境への配慮	多治見市環境方針に基づき環境への配慮に留意している。	適正(普通) 3点	多治見市環境方針に基づいた施設運営を実施。						
③バリアフリー	バリアフリー化を心がけ、設備の配置や掲示等に配慮している。	適正(普通) 3点	バリアフリーを意識し、使い勝手の良い駐車場運営に努めている。						
④備品管理	貸出備品等を常に良好な状態に保っている。	適正(普通) 3点	貸出備品等については適正に管理している(そもそも対象備品が少ない)。						
⑤個人情報保護	定期利用者データ管理の実施。	適正(普通) 3点	定期利用者等顧客管理については厳格な管理を行っている。						
⑥事故等への対応	0 事故等への対応は減点対象とする(事故なし及び事故等の対応に不備なし:0点、事故等対応に不備あり:△1点)	特になし。	事故なし・対応に不備なし 0点			特になし。			
3	当該施設の経営状況 (5点)	①事業収支	5	当該年度の収入÷支出が、105%以上:5点、105%未満~100%:4点、100%未満:3点	収入(91,668,317円)÷支出(54,033,932円)=169.6% 多治見市指定管理者緊急支援金の支給なし	105%以上 5点	駅周辺のイベント開催の増加による利用者数の増加に伴い、黒字を維持することができた。		
4	より良い施設運営のための取組 (30点)	(1)市民・利用者の声の反映 (15点)	①ニーズの把握・事業への反映	10	期待以上:10~8点、適正(普通):7~5点、不備あり:4~1点	利用者との触れ合いの中で意見を聴取。	期待以上 9点	大きなトラブルもなく、利便性の高い駐車場として運営できている。 パロー文化ホールの主催コンサート時等の混雑時に100円券を配布、コンサート情報等を共有してもらうことで、駐車場の混雑緩和に繋げ、イベント時の駐車場利用ニーズに対応。	
			②苦情対応	5	期待以上:5点、適正(普通):4点、不備あり:3~1点 ※苦情なしは5点とする	トラブル等に迅速に対応。	期待以上 5点	トラブル等に迅速に対応した。 長期駐車車両について出庫完了、未払利用料の分割払いを所有者と合意。	
		(2)より良い施設運営・事業実施のための提案・姿勢、上記1~3の評価に反映されないその他の成果ポイント(15点)	15	提案、姿勢、その他の成果ポイント(アピール)が期待以上:15~12点、適正(普通):11~9点、普通未満~物足りない:8~0点	トラブル防止・サービス向上のための取組を実施。 利用率・利用人数を増やすためのPR活動を行っている。	期待以上 14点	定期的なミーティングの実施により、事前に把握できる繁忙期(多治見税務署確定申告時期等)の注意喚起やトラブル発生時の対応が管理人全員に情報共有するとともに、管理会社との連携強化を図るなど、サービス向上に努めている。 イベント時など混雑が予想されるときは人員を増やし、混雑解消のため現場対応を実施。駐車状況を逐一把握し、台数調整を行うなど、トラブルを未然に防ぐ取組を実施している。近隣店舗向けの100円券の認知度は向上している。 A2webで虎渓用水広場や近隣で開催されるイベントの情報発信を行う際に立体駐車場の利用を促す記事内容で利用促進を図った。		
5	その他(減点方式)	(1)報告書類の提出状況	0	提出書類の遅れ・不備に応じて減点対象とする(遅れ・不備内容の程度により△1~△3点) 一部遅れ・不備あり(軽微):△1、一部遅れ・不備あり(中程度):△2、一部遅れ・不備あり(それ以下):△3	書類提出の遅れ、不備は特になし。	遅れ・不備なし 減点なし	書類提出の遅れ、不備は特になし。		
		(2)市からの指示等への対応(報告書類の提出以外)等	0	指示への対応等に応じて減点対象とする(対応等の内容により△1~△3点) 指示等なし・対応等が期待どおり:減点なし、対応等が期待以下(軽微):△1、対応等が期待以下(中程度):△2、対応等が期待以下(それ以下):△3	指示事項への対応不備等特になし。	指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし	指示事項への対応不備等特になし。		
		合計	100	【4段階評価】 極めて良好 100~85点 良好 84~65点 努力が必要 64~45点 取消し等を検討 44点以下			全体的な評価 ・虎渓用水広場イベントと一体となって利用促進を強化したことにより、売上がさらに増加。極めて良好な管理がされている。	極めて良好	

5. 来年度の管理運営(事業執行)に対する指示事項等、評価委員会において出された意見
--