

令和元年度（平成30年度実績） 総合評価書 <施設名 多治見市駅北立体駐車場 >

1. 指定管理者名	多治見まちづくり株式会社
2. 指定期間	平成29年4月1日 ～ 平成32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こと②使用料に関すること③減免対象者の利用に関すること④還付に関する こと⑤利用券発行に関すること⑥施設及び設備の維持管理に関すること⑦駐車場巡回及び清掃に関すること⑧市営駐車 場の利用率向上に関すること⑨定期利用者のデータ管理に関すること⑩経理業務・受付業務・帳簿作成業務・その他必要 な業務に関すること

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1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(H29)との比較 平均値比 112.8%＝今年度(H30)実績(¥94,645,872)÷前年度(H29)実績(¥83,931,017)	105%以上 5点	イベント時など混雑時には管理人が定期利用台数の調整を行っている。また、ホームページ・常設幕などを利用したPRIに加え、トラブルシミュレーションを重ね利用者が安心して利用できる体制を整えるなどリピーターを増やす取組の結果、利用率は大幅に伸びている。	5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(H29)との比較 平均値比 107.8%＝今年度(H30)実績(165,246台)÷前年度(H29)実績(153,253台)	105%以上 5点	イベント時など混雑時には管理人が定期利用台数の調整を行っている。また、ホームページ・常設幕などを利用したPRIに加え、定期的なミーティング等によるサービス向上や情報コーナーでの一日券特売などリピーターを増やす取組の結果、利用台数は大幅に伸びている。	5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。 エレベーターホールに情報コーナーを新設。必要な情報をわかりやすく伝えとともに、バルーンアートで暖かみのある雰囲気を醸成。 春にこいのぼり、夏にゴーヤ、冬にイルミネーションを設置。	期待以上 15点	観光パンフレットやイベント情報等の積極的な提供、虎渓用水広場イベントとの連携を行った。また、壁面を利用して、5月にこいのぼり、夏はゴーヤの栽培、冬にはイルミネーションを設置するなど、駅北エリアに季節感や親しみやすさを醸成した。夜間(管理人不在時)も施設・店舗向けの割引適用を行い、中心市街地活性化を進めるため100円券を導入。また、駐車場の収益をTMOが実施する中心市街地活性化事業に還元するなど、中心市街地の活性化にも寄与している。	15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。	15点						
			②保守・点検			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			屋間の巡回に加え、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	特に問題なく実施。							
			④小規模修繕			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	特に問題なく実施。							
			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、危険個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。	15点						
			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。		0点					
		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(94,645,872円)÷支出(65,105,652円)＝145.4%	105%以上 5点	経営状況に問題はない。	5点					
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	夜間(管理人不在時)も施設・店舗向けの割引適用を求めるニーズに対応するため、管理人による認証方式から100円券方式に変更。 定期利用に関する問い合わせが多いことから、ホームページで定期利用に関する情報を掲載している。さらに、旅行等で長期間駐車するときの駐車料金など利用者が不安となる事項を「よくある質問」として掲載している。	9点						
			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4点とする	トラブル等に迅速に対応。	苦情なし・適正(普通) 4点	トラブル等に迅速に対応。	4点						
		(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り組みを実施。 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 13点	定期的なミーティングで繁忙期の対応・トラブル対応を共有し、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すとともに、定期利用台数の調整を行うなど、トラブルを未然に防ぐ取組を実施している。 3月29日・30日に実施した一日券特売(各日200セット限り。)は、ホームページとエレベーターホールの情報コーナーのみの告知にも関わらず完売。ホームページ・情報コーナーの工夫(PR方法の工夫)により、情報が利用者に適切に届いている成果と思われる。	13点						
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。	0点						
		(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。	0点						
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 ・良好な管理がされている。 ・利用者の視点に立ち、施設清掃・改善・事業実施が行われている。	極めて良好						