

令和2年度(平成31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 ~ 令和2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

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	2年目以降のため指定期間における当該評価年の前の年の利用率の平均値 平均値比 114%=今年度(R1)実績(¥101,769,883)÷平均値(H29～H30)(¥89,288,445)	105%以上 5点	市内イベント開催時等は、駐車状況を確認し台数調整を行い、できる限り入庫できるように対応している。また、ホームページ・常設幕などを利用したPRや駐車場利用者が安心・安全に利用できる環境の維持のため管理人対応力向上に努めた結果、利用率が続伸した。ただし、新型コロナウイルスの影響による、外出自粛、リモートワーク等による駅利用者が減少したことにより、3月は前年度比50%減少した。	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	2年目以降のため指定期間における当該評価年の前の年の利用率の平均値 平均値比 105%=今年度(R1)実績(167,779台)÷平均値(H29～H30)(159,250台)	105%以上 5点	市内イベント開催時等は、駐車状況を確認し台数調整を行い、できる限り入庫できるように対応している。また、ホームページ・常設幕などを利用したPRや駐車場利用者が安心・安全に利用できる環境の維持のため管理人対応力向上に努めた結果、利用率が続伸した。ただし、新型コロナウイルスの影響による、外出自粛、リモートワーク等による駅利用者が減少したことにより、3月は前年度比50%減少した。	5点		
		(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(0点)		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。 昨年度設置したエレベーターホールの情報コーナーでは、黒板を使用しポップで見やすく設置し、必要な情報を分かりやすく提供している。 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。 今年度から敷地内で開始したレンタサイクル事業では、利用者に満足していただけるように対応している。	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。昨年度から中心市街地活性化を進めるため100円券を導入し、今年度は利用店舗数が10店舗(前年度比+5件)と増加。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。 今年度からTMOが実施しているレンタサイクル事業のステーションとしても、安心・安全に努め、適切に運用できている。	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。	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。
			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(101,769,883円)÷支出(61,033,825円)=167%	105%以上 5点	経費削減にも努めており、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	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。長期間駐車が発生した場合は、顧客との連絡をしっかりと取り、トラブルなく出庫まで対応できている。	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 14点	定期的なミーティングの実施により、トラブル発生時にスムーズかつ管理人全員が対応できるよう情報共有し、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。 昨年度から実施の100円券の認知度も向上し、利用施設、販売数、利用数が増加した。	14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。	合計87点 極めて良好	