

令和6年度 定期モニタリング評価表（中間）

公表用

施設名	岡東町自動車駐車場	所管部署 (連絡先)	交通対策課 (050-7102-6530)	令和 6年 11月実施
-----	-----------	---------------	--------------------------	-------------

この定期モニタリングでは、以下の表の評価項目・視点により確認を行いました。

評価項目	評価の視点	
1 業務の履行状況	事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。	
(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項 (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む） (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項 (4) 改善指示等への対応状況	市民ニーズの把握・対応状況	アンケート調査等の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行っているかについて確認します。
	経済性	料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。
	サービス水準	指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。
	リスクマネジメント	緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。
2 業務の継続性・安定性	指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。	

施設の概要等			
所在地	枚方市岡東町14番49号	主な業務内容	①施設の使用許可に関する業務 ②施設の使用許可の取消し等に関する業務 ③施設の使用料の徴収に関する業務 ④施設内の整理、指導業務 ⑤施設の維持管理に関する業務 ⑥その他必要な管理運営業務
設置目的	道路交通の円滑化を図り、もって公衆の利便に資するとともに、都市の機能の維持及び増進に寄与するため、自動車駐車場(以下「駐車場」という。)を設置する。		
指定管理期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
指定管理者			
名称 (JVの場合はグループ名)	ミディ総合管理株式会社	代表団体 (JVの場合)	
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	大阪市中央区難波二丁目2番3号	構成団体 (JVの場合)	

1 業務の履行状況

(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部計画どおりにできていない、又は改善が必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	全く計画どおりにできていない、又は一部不適切な管理運営が行われている。

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
【施設の経営方針に関する事項】				
①施設の現状に対する考え方及び将来展望				
施設の設置目的等を踏まえた現状認識及び今後の方向性が明確に提案されている（確認事項7-9）				
・有人管理ならではの当社独自の対策（安全・安心・快適な施設提供及び利用促進策）を実施する。	4	①「枚方市駅周辺コミュニティパーキング共通券システム」のポスターを場内に掲示し、案内チラシを置いて共通駐車券の利用促進を図っています。 ②近隣企業（不動産・証券・保険・病院等）と定期券利用の契約をし、「道路交通の円滑化」に貢献しています。 ③年々高齢化が進むなか、人の顔が見える安心感、トラブルを迅速に解決する安心感で、より安全・安心・快適な市営駐車場を目指し、人に優しいサービスを心がけ、更なる利用者の増加策を積極的に推進しています。 ④減額対象者の方が、毎日、約30名ご利用されますが、地区別、区分別を確認し、迅速かつ丁寧な減額対応を実施しています。 ⑤感染対策として管理員の場内巡回時に、全ドアノブ・エレベーター関係ボタン類等のアルコール消毒を実施しています。 ⑥毎日朝夕2回のトイレ掃除は欠かさず実施しており、お客様より「いつも清潔で気持ちよく使用してます」とのお言葉を頂きました。 ⑦当駐車場は污水管が詰まり易く、2日に一度、水流チェックを実施しています。	4	トラブル等への迅速な対応、利用者への親切な対応など有人管理の利点を活かした安全・安心な管理運営に努めた。 また、頻繁な巡回（1日8回程度）、清掃（巡回時に実施、トイレ清掃は1日2回）が行われており、不特定多数の方が触れる箇所のこまめな消毒等の感染症対策や、不良箇所の早期発見と迅速な修繕によって安全で快適な利用環境を維持している。 污水管が詰まりやすいとのことで、使用不可とならないよう、水流チェックおよび污水管の清掃等を実施している。

②施設運営に関する計画			
(ア) 運営計画に関する提案			
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った運営計画が提案されている（確認事項9）			
<p>・コンプライアンス推進委員会を設置してコンプライアンス意識の定着を図り、駐車場条例、施行規則に則り管理運営する。</p>	3	<p>①当社は「コンプライアンス推進委員会」を設置し、企業として社会的責任を果たすべく、倫理・法令等の遵守を推進しています。 本年度4月に管理員のコンプライアンス研修を実施、法令倫理違反とハラスメントに関する資料を配布し、理解度調査テストを提出させ、管理員の理解度向上に努めております。 また、法令倫理相談窓口と体制図を掲示し法令違反の防止と法令遵守の強化を図りました。 ②ハラスメント防止委員会については、ハラスメント防止委員会を設置しているほか、法令倫理・ハラスメント等相談窓口も設けております。 ③内部監査については、11月12日（火）に実施予定です。 ④平等利用の確保の方針については、当社は「平等利用の確保・公平なサービス提供」を大前提として貴市駐車場の管理運営を行っております。駐車場における平等利用の確保には、人権研修が欠かせないと考え管理員が所持している「駐車・駐輪場従業者必携マニュアル」内に人権に関する記載を行っているほか、人権研修に力を入れて取組み、駐車場運営における公平なサービスの提供を行っております。</p>	<p>コンプライアンス推進委員会を設置しており、関係法令及び本市条例・細則を遵守した管理運営を行っている</p>
<p>・「安全・安心・快適」という基本理念のもと、当社独自の方策を実施して当施設の設置目的の達成に貢献する。</p>	3	<p>当社の基本理念のもとAEDを設置しており、当施設の設置目的達成に貢献していると考えます。また、駐車場内外にAED設置を周知してもらえるよう、場外にもPOPを掲出、市民の人命救助に注力していただけるよう努めております。 また本年度よりAEDのインジケータランプの確認をチェックシートにて管理し、常に使用可能状況の確認をしています。 トイレや通用口の扉の塗装を行い、快適にご利用いただく環境整備を行いました。</p>	<p>AEDを誰でも利用できるよう設置し、適切に運用されているほか、トイレや通用口の扉の舗装を行い、施設の利便性向上に努めている。</p>
(イ) 事業提案・改善に関する提案			
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組について提案されている（確認事項10）			
<p>・管理人は「駐車・駐輪場従業者必携マニュアル」を携帯し、お客様に「また利用したい」と思ってもらえる魅力あるサービス提供に力を入れて取り組む。</p>	3	<p>①4月に管理員が携帯している「駐車・駐輪場従業者必携マニュアル」を改訂しております。 ネコの目サイトの導入や車いすの無料貸し出し、二輪車用ヘルメット入れロッカーの設置など利用率を上げる方策を行い魅力あるサービスの提供に継続して取り組んでいます。 そのほか当社が管理している他施設での事業内容（クレーム内容含む）を管理員に水平展開し、当施設での事業防止対策および管理員の意識の向上を図っております。 当駐車場周辺でのイベント開催前には混雑状況の問合せに対し、ネコの目サイトのご案内などを行い、誠意ある対応を心掛けております。</p>	<p>ネコの目サイト運用や車いすの無料貸出、二輪車用ヘルメット入れロッカーの設置などの継続に加え、他施設での事業内容の共有をはかり意識の向上に努めている。また、施設周辺におけるイベント開催の状況に合わせ、混雑状況の問い合わせにも丁寧に対応している</p>

<p>・社内で更なるサービス向上につなげるべく、「駐車場本社会議」「駐車場全体会議」といった様々な形での会議、ミーティングを実施する。</p>	<p>3</p>	<p>①社長主催にて1回/月の頻度で所長会議を開催し、事業報告、事故事例、改善事項などを管理職が出席し、さまざまな事柄について共有・協議・検討してその結果を水平展開し改善に当たっています。 1回/月は統括班長会議を開催し、各駐車場（駐輪場）でのトピックスや検討事項について話し合い、問題解決や管理体制のレベルアップに繋げております。 ②管理人紹介ボードの設置は、個人情報保護の問題から本部の前任者より貴市にご相談させて頂き、設置しなくて良いという回答を頂いており、実施しておりません。またカスハラ問題も考慮しています。 ③雨の日のマットの設置については継続し、利用者サービスに努めています。 ④ゆったりスペースについては、17台から15台に割付を変更し、ゆったりスペースに改修済みで利用者の利便性向上を図っております。 ⑤雨の日の着替えスペースについては、精算機横に雨よけテントを張り、利用者の利便向上を図っております。 ⑥こども110番のいえについては、「こども110番のいえ」への加盟は継続しており、旗を管理事務所入口横に掲示しています。 ⑦ピクトグラムについては、ピクトグラムに拘らず、分かりやすいPOPを心掛けて、古いものの更新に気を付けています。 ⑧思いやりスペースについては、使用時にベルで呼ばれた時は、迅速にコーンを撤去し使用して頂いております。 ⑨トイレ内物置については、継続的に設置しています。 ⑩洋式トイレの設置については、女子トイレの1室を和式から様式トイレに変更し、ご利用頂いております。</p>	<p>3</p>	<p>月に1度、所長会議が開催されており、利用者サービスの向上に向けた取り組みについて情報の共有を図るとともに当該年度で実施すべき事業の進捗確認を行うなど、施設維持、利用者サービス向上に取り組んだ。</p>
---	----------	--	----------	---

施設の利用の向上に関する計画（広報活動を含む）が提案されている（確認事項11）

<p>・当社ホームページやSNSの活用、のぼりの設置、広報ひらかたへの掲載、枚方市駅周辺コミュニティパーキングへの継続参加、ネコの目サイト等を活用して新規顧客の開拓に努める。</p>	<p>3</p>	<p>当社ホームページやネコの目サイトから駐車場に関する情報の発信や枚方市駅周辺コミュニティパーキングへの継続参加等により利便性をよくすることで新規顧客開拓に努めています。 4回/年の周期でのぼりのスローガンを変更し管理員の意識向上を図っております。 ・営業時間変更については6時～に営業時間を変更する提案は記載しております。ただし、事業計画書に記載のとおり条例変更が必要なのと、変更に伴う費用は収支計画書に見込んでおりませんので、ご相談させていただきたい提案となります。</p>	<p>3</p>	<p>ホームページやSNS等の活用による施設の空き状況や新サービス情報等を発信した。 また、営業時間の変更の提案については、利用者ニーズを把握する共に、その費用対効果を確認するなど、施設の利便性の向上に向け、今後も協議を継続していきたい。</p>
---	----------	--	----------	---

(ウ) 利用者対応に関する提案

利用者に対する接遇対応向上について提案されている（確認事項12）

<p>・サービス業では接客態度がイメージを左右する重要な要素となるので、接客のプロを育成するため、コンプライアンスに則り教育研修を実施するほか、模範駐車場での実務研修や外部研修にも積極的に参加する。</p>	<p>4</p>	<p>①本社の教育指導員や統括班長が当社の従業者必携マニュアル・基本挨拶の唱和を行い、管理員のステップアップに努めています。 ②4月にコンプライアンス・個人情報保護・人権尊重についての紙面研修を実施しております。終了時には理解度検査テストを提出させ、管理員の理解度向上に努めております。 ③R6年7月23日に統括班長研修を実施しています。テーマを決めたグループ討議やご意見（苦情）に対する対応方法等が研修内容となっており、実際に問題が発生した際にスムーズな対処が出来る様、接客対応向上に努めております。次回は来年の1月にも予定しています。 ④他施設での言葉遣いによるトラブルを教訓に「言葉遣いは心遣い」などのPOPを掲示し、常にお客様に不愉快な思いをされない様心掛けています。</p>	<p>3</p>	<p>日々、従業者必携マニュアル・基本あいさつの唱和を行っており、また、責任者や統括班長など異なる立場の従事者が様々な研修に参加し、他施設でのトラブル事例をPOPで施設内に掲示するなどし、管理員の情報共有を図り、接客レベルの向上に努めている。</p>
<p>・マニュアルの携帯や表彰制度を実施して公の施設に相応しい人材の育成に取り組む。</p>	<p>3</p>	<p>①接客やサービス、コンプライアンスなど様々なマニュアルを整備し人材育成に取り組みました。 ②4月に管理員が携帯している「駐車・駐輪場従業者必携マニュアル」を改訂し、利用者サービスの向上に向けた取組を進めております。また、管理員に配布する際に個人情報保護、人権配慮の重要性について再確認しております。</p>	<p>3</p>	<p>接客や危機管理などの各種マニュアル等を活用し、接客レベル向上に努めている。</p>
<p>利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている（確認事項13）</p>				
<p>・当施設における安全・安心・快適な管理体制を維持する。</p>	<p>3</p>	<p>各設備メーカー等の関係者との連携と本社のバックアップ体制を構築し対応に当たっています。 工事や定期点検時には、必要に応じて工事対象付近のスペースを確保し、お客様とのトラブル防止に努めています。</p>	<p>3</p>	<p>場内の物損事故や管理システムの不具合などのトラブルが発生した際、本市へ迅速に報告するとともに、各設備メーカー等と連携し、利用者に支障をきたさないよう迅速に対応している。</p>
<p>・予測されるあらゆるトラブルの未然防止に努め、緊急時には利用者・管理員の安全第一を大前提とした適切な対応を行う。</p>	<p>3</p>	<p>場内巡回等日々の業務で施設ならびに場内の動き等を注視することで、トラブルを未然に防止したり発生時には迅速な対応が行えるようにしています。 逆走などの危険行為を発見した時は、迅速に出動し衝突事故が発生しないよう対応しております。</p>	<p>3</p>	<p>日常的な場内巡回により、トラブルの防止やトラブル発生時は迅速に対応しており、市への報告も適切に行っている。</p>
<p>・事後対応においては、事後処理・原因究明・新しい対応策の策定により、類似事業の発生に備える。</p>	<p>3</p>	<p>①1回/月の所長会議や統括班長会議等を通じて、他施設であったクレームや事故事例などを全管理員に水平展開し対処方法を検討し周知徹底しています。 ②令和6年6月にご意見（苦情）対応マニュアルを定めております。 アンケートの回収方法、粗品の品質、また定期使用の抽選申込みについて、ご意見を頂戴し、マニュアルに則り対応しております。</p>	<p>3</p>	<p>所長会議や統括班長会議等を通じて、他施設などで発生したトラブル等を全管理員で共有し、類似事例の発生に備えている。</p>

利用者等の安全・秩序維持のための適切な対応方法について提案されている（確認事項14）			
・巡回の実施や混雑時の誘導の実施等を行い、施設の安全を守る。	3	①日常業務の中で場内巡回を行っています。 巡回時に設備の不備を発見した時には直ちに対応し、安全にご利用いただけるよう努めております。10月にも車止めの破損を発見し同日に貴市へご報告し翌日お見積書を提出し修理の手配を致しました。 ②繁忙期等の誘導については、精算機のトラブル等により出口渋滞が発生した際は、駐車券を受取、挿入する等精算補助を行い、渋滞の解消に努めました。	3 頻繁な巡回（1日8回程度）、清掃（巡回時に実施、トイレ清掃は1日2回）が行われており、不良箇所の早期発見と迅速な対応が行われています。
・防犯カメラや機械警備による監視を行うほか、危険な箇所等への適切な注意喚起掲示物の設置やライン引き等を行い、事故の未然防止を図る。	3	①機械警備による防犯強化を図っています。 ②消えかかったラインの改修や場内案内の掲示など令和5年度に実施いたしました。今後も危険だと判断した場合は注意喚起のPOPを利用者に見える所に掲示し、事故防止に向けた取組に努めてまいります。 ③月末の台風時にはゴミ箱、カラーコーンなど飛散の可能性が有るものは、場内に片付けるなど安全対策を行っております。 ④死角箇所へのミラー設置の進捗状況については、設置が必要と思われる死角箇所には既にミラーを設置しております。	3 防犯カメラや機械警備による監視や、ラインの引き直しや場内案内の掲示を行い、安全な利用環境を維持している。台風接近時などは、事前の安全対策を実施している。
セルフモニタリング及び利用者等に対するアンケートの実施について提案されている（確認事項15）			
・管理人が利用者から積極的にニーズを得られるような環境を整える。	4	貴重なお客様のご意見・ご要望を収集するツールとして、ご意見箱を2箇所設置し、お客様にご利用していただき活用しております。 4月からはQRコードからもご意見をいただける環境を整備し、幅広くご意見・ご要望を収集できる環境づくりに努めております。	3 施設の利便性向上に向けた取り組みとして、通常の紙による意見の収集のほか、利用者が施設を離れてからも意見を述べられるようにQRコードによる意見収集を開始し、収集方法の拡大を行った。
・ご意見箱の設置、お客様アンケート、フリーダイアル、当社ホームページにてお客様ニーズを把握するほか、管理人を信頼して頂ける環境づくりを行い幅広いご意見等の収集に取り組む。	3	ドライバーの性別・年代層調査の実施とお客様アンケートについては、貴市とアンケート内容や実施時期を検討し、貴市の要望を反映した内容で、毎年実施しています。お客様記入方式で、結果については貴市に報告し、お客様のニーズに合った提案をしております。 本年度のアンケートは只今集計中です。今回アンケートの回収をBOXにしてほしいとのご意見がありました。 来年度は手回収のほかBOXおよびWEB上でのアンケート受付を実施し、幅広くご意見を徴取できるように努めてまいります。	3 毎年、定例でアンケートを実施しており、その都度、利用者のニーズ等を把握するための設問の検討を行っている。 これまで、アンケートの回答時、従事者が回答を待って回収していたが、回答者からの要望を受け、回収方法を検討している。
・頂いたご意見等は駐車場運営に反映する。	3	①当社ホームページやご意見箱（QRコード付き）にご意見が寄せられた際は、内容を確認し必要に応じて対応を行っています。 ②利用者ニーズについて実際に反映させた実績は、今のところございません。利用者ニーズとしてインボイス番号のレシート自動印刷化の要望がありましたので、実現に向け検討してまいります。	3 利用者からの意見・要望等をもとに、必要に応じて改良に努めている

【施設の管理に関する事項】				
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理計画が提案されている（確認事項16）				
・予防保全の考え方を基本として、利用者の「安全・安心・快適」のために、常に正常な施設・設備を維持する。	3	日々の巡回等による日常点検や定期的に点検を行い、常に正常な施設・設備の維持に努めました。 各設備の定期点検に漏れが無い様、早めに日程確認をしています。 修繕計画書を作成し、磁器リーダユニット交換、外部下水管改修等緊急性の高いものについては、貴市にご報告し、速やかに実施するように努めてまいります。	3	車止めの破損など、不良個所の早期発見と迅速な修繕によって安全で快適な利用環境の維持管理を行っている。
・関係諸法規に準拠した点検を行い「安全・安心・快適」な施設管理を行う。	3	消防用設備や建築設備など定期的に法令点検を行い、常に正常な施設・設備の維持に努めました。	3	関係法令に準拠した点検を実施している。
建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている（確認事項17）				
・当社のビル管理業務におけるプロとしてのノウハウを生かし、設備保守管理業務・清掃業務・警備業務等の当施設の管理運営業務を適切かつスムーズに行い、利用者にとって安全な環境を提供する。	3	①設備保守点検については、電気設備・エレベーター・消防設備・管制システム(カーゲート、自動精算機他)・場内放送設備・受水槽・機械警備システム等について定められた周期で確実に実施しています。 ②場内に無料で「善意の傘」を設置しています。 ③駐車場周辺の雑木・雑草を定期的に除去しています。 ④1日2回のトイレ清掃を遂行し、お客様に安全・安心・快適な駐車場環境を提供しています。 ⑤設備保守管理、警備、清掃の各業務において、専門的な分析は行っておりませんが、データは蓄積しているほか、利用者の安全を確保できる運営を行っております。	3	駐車場管制システムをはじめ、設備全般に係る保守点検を実施している。また、利用者へのサービスとして、善意の傘を設置している。
適正な人員配置でのローテーション及び業務分担が提案されている（確認事項18）				
・管理運営体制の基準を遵守し、当施設に最も適正な人員配置、ローテーションで管理運営を行う。	4	①適正な人員配置で施設の管理を行っています。 【責任者】 1名配置 (業務内容) 管理員の指導・監督、料金集計、利用料の納付、市への報告、駐車場内巡回 【副責任者】 1名配置(責任者不在時等) (業務内容) 統括責任者の補佐、管理員の指導・監督、料金集計、利用料の納付、駐車場内巡回 【管理員】 2名配置 (業務内容) 精算機前・場内の状況把握、減額者の対応、定期券販売、場内巡回、場内清掃等。	3	適正な人員配置で利用者が安全・安心して利用できる施設の管理運営を行っている。 責任者、副責任者の変更時等、適切に引継ぎ等が行われている。
施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出、処理の提案がされている（確認事項19）				
・発生した廃棄物は集積場所に保管し、搬出処分は業者に委託して適正に処分する。	3	日常的に発生する廃棄物は週3回の回収を業者に委託して適正に処分しています。	3	発生した廃棄物は、適正に保管・搬出・処理されていることを確認している。

備品管理に当たり、管理簿の整備及び責任所在について提案されている（確認事項20）				
・貴市備品と当社の持ち込み備品を台帳を作成して区別し、年1回の棚卸を行う。	3	前年度に貴所のご担当者様と、貴市備品と当社備品との区別を確認し、備品台帳を整備しました。備品購入時には都度台帳を更新しています。	3	備品台帳を整備していることを確認している。
・社内業務監査にて確認を行う。	3	令和6年3月21日に本社からの監査員2名による社内業務監査を実施し、売上日報、領収書発行、個人情報の管理他を確認しています。 11月12日（火）に親会社による業務監査を予定しております。	3	適宜社内監査が実施されている。
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に提案されている（確認事項21）				
・企業としての社会的責任を果たし、環境保全に取り組む。	3	①当社は地球に優しい駐車場を運営するために、電気自動車用充電システムを導入しています。 ツバメの巣による、糞害のクレームがあり、本年度中に防止策を講じる予定です。 ②SDGsについては、事業計画書P35に記載している9つの目標ですが、当社グループとして取り組んでいる目標となり、当社の目標はその中の2つについて積極的に推進しております。 12つくる責任つかう責任に関してはゴミの持ち帰り推奨ポスターを掲示しております。13気候変動に具体的な対策をに関してはアイドリングストップを呼びかけるPOPを掲示しているほか、節電・節水等を心がけるエコモーション6のPOPを掲示して意識付けを行っております。	3	提案事業である電気自動車用充電システムを導入している。 ツバメの巣対策については、実施に向け、手法を検討中と報告を受けている。
・環境に配慮した運営を行いごみの排出削減、環境に配慮した物品の調達、環境に配慮した衣類を制服に採用、管理人への環境問題に対する意識付け、CO2の抑制等に努める。	3	①駐車場の管理運営において省資源対象としてあげられるのが、「水道・電気・資源」です。 管理員にも節電・節水の徹底をはかり、リサイクル品（トイレトーパー・コピー用紙等）を使用し、無駄遣いを抑止しています。 ②グリーン購入、環境に配慮したPOPの掲示、植物の設置については、エコモーション6やアイドリングストップのPOPを掲示してます。	3	リサイクル品の使用や、従事者の省エネルギー意識の徹底などが行われている。
公正採用への対応として、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置している（確認事項22）				
・公正採用選考人権啓発推進委員を選任する。	3	選任しています。	3	適切に選任されている。
障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ、雇用率が達成できるよう提案されている）（確認事項23）				
・障害者等を積極的に雇用する。	3	R6年7月時点で2.93%となっており、法定雇用率を達成しています。	3	法定雇用率以上の雇用率となっている
業務に従事する者が、人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権研修について、提案されている（確認事項24）				
・人権教育の促進および人権セミナー等へ積極的に参加する。	3	「改正障害者差別解消法に係る説明会」への参加や令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化される事など、社として水平展開しています。	3	人権に関する講習会へ参加や社内での人権教育を実施している。
・入社時に人権教育を実施。	3	「駐車・駐輪場従業者必携マニュアル」にて説明しています。	3	駐車・駐輪場従業者必携マニュアルの基づき、入社時に人権教育を実施している。
・人権厳守内容を盛り込んだマニュアルを携帯させている。	4	管理員は「高齢者や障害のあるお客様にも公平で同じサービスを提供します。」等を掲載した、「駐車・駐輪場従業者必携マニュアル」を携帯しています。 令和6年3月29日、入口に「筆談で対応します。」のPOPを掲示いたしました。ホワイトボードとペンを装備し、お困りのお客様に対応できるようにしております。	3	従事者は人権厳守の内容が盛り込まれた駐車・駐輪場従業者必携マニュアルを携帯している。

セクシュアル・ハラスメントやパワーハラスメントの防止対策について提案されている（確認事項25）				
・ハラスメント防止委員会規程に基づき、ハラスメント防止委員会を設けている。	3	当社はハラスメント防止委員会規程に基づき、ハラスメント防止委員会を設け、業務部部长、営業部部长がその任に当たっております。 4月に管理員にハラスメントに関する資料を配布し、理解度考査テストを行い理解度向上に努めております。	3	会社独自のハラスメント防止委員会を設置するとともに、管理員への周知徹底を図る取り組みを実施している。
・ハラスメント相談窓口を設け、相談しやすい環境を整備している。	3	相談窓口を設けることにより、相談しやすい環境にしています。	3	ハラスメント防止委員会規程に基づき、ハラスメント相談窓口を設け、相談しやすい環境を整備している。
業務に従事する者及び利用者の手指や備品の消毒、施設の換気等、感染症の拡大防止策が提案されている（確認事項26）				
・管理人の毎日の検温、手洗いうがいの徹底、マスクの着用、トレーによる金銭の授受、体調の悪い管理人の出勤禁止、アルコールの設置、場内の換気の徹底等を行う。	3	現在、マスク着用、アルコールの設置は継続中、手洗いうがい等の予防に徹底し、体調不良の管理員には出勤せしめないよう促し禁止を励行しています。 当社は1回/年の健診を実施、深夜勤務の対象者には2回/年の健診を実施しています。	3	従事者に毎日の手洗い、うがい等を行うよう通知し、体調不良時の行動指針の周知など、感染症拡大防止策を実施した。
・効果を継続させるため、指定期間において不特定多数の方々を使用する発券機等に抗ウイルス抗菌加工を再度塗布する。	3	現状、コロナ感染症はおさまりつつありますが、毎朝、精算機、エレベーター操作盤、階段手摺などをアルコール拭きを実施し感染予防に努めています。	3	不特定多数の方々が使用する機器類にアルコール拭きを実施している。
【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】				
枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている（確認事項27）				
・枚方市情報公開条例を遵守し、所定手続きを経て適切な対応を行う。	3	当社は、枚方市情報公開条例を遵守しています。	3	情報公開請求があった場合、市への報告及び許可を経て、対応する体制を取っている。
個人情報保護法の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている（確認事項28）				
・「個人情報保護法」を遵守する。	3	当社は、個人情報保護法を遵守しています。	3	個人情報保護等の関係法令を遵守している。
・個人情報保護管理規定を設け、個人情報の重要性を深く意識して厳重な取扱いに努め、「個人情報保護5ヶ条」の掲示により、管理人に注意喚起する。	3	当社は、個人情報保護を遵守しています。 ①お客様名簿の管理：現場ではお客様名簿等(個人情報)は必ず、鍵のかかるロッカー・保管庫へ保管し施錠しています。 また、名簿等(個人情報)を使用するパソコンはインターネットに接続せず、バックアップデータ(外付ハードディスク等)は金庫、施錠ロッカー・保管庫等に保管しています。管理事務所等は、関係者以外は立ち入り禁止にしています。(定期券更新・販売時、駐車券紛失等緊急時以外。) ②当社で取り決めた個人情報5ヶ条のポスターを管理室内にお客様から見える位置に掲示し、お客様に安心感を与えると共に、管理員にも意識づけしています。	3	個人情報を含む書類やバックアップデータは施錠可能なロッカーや保管庫等で保管されており、個人情報を扱うパソコンはインターネットに接続しない、特定の場合を除いた管理事務所内の関係者以外立ち入り禁止など、適切に個人情報の保護措置がされている。 また、指定管理者で取り決めた「個人情報5ヶ条」を管理事務所内に掲示しており、従事者への個人情報保護の意識づけを行っている。
・在籍している個人情報保護士による定期巡回を実施して適正な管理運営が行われているかのチェックおよび更なる保護体制の強化を図る。	3	個人情報保護士を取得しているものを含めた監査員による社内業務監査を当社管理物件において順次定期的実施しています。貴市におきましては、令和6年3月21日に実施しています。	3	社内業務監査により、適正な個人情報の保護体制が構築されている。 令和5年度に個人情報保護士による管理体制のチェックが実施された。

【緊急時における対策に関する事項】			
緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている（確認事項29）			
・「危機管理マニュアル」「防犯・事故対応マニュアル」「設備対応マニュアル」を作成、備え付け、これらに基づき対応する。	3	警備・危機管理マニュアルは、管理事務所に備付け、日々日常業務の中で指導しています。	3 独自の「防災・事故対応マニュアル」「危機管理マニュアル」「設備対応マニュアル」が管理事務所に備え付けられている。
緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている（確認事項30）			
・「非常時緊急連絡網」や日中・夜間の対応フローによるスムーズな連絡体制の整備とAEDの設置等、緊急時に備えた対策を講じる。	3	①緊急事態発生時は、当社「非常時緊急連絡網」および各関係先から情報を収集し、速やかに対処しています。 ②救急訓練、消防訓練、地震訓練については、11/19に2名に対し救急訓練、消防訓練を予定しています。また年度内において消防訓練を実施予定です。	3 独自の「防災・事故対応マニュアル」「危機管理マニュアル」「設備対応マニュアル」が管理事務所に備え付けられている。
構成員間（本支社間含む）、市の間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている（確認事項31）			
・様々なリスクを想定し、適切に対応できる対策を講じる。	3	①当社は「報告は当社の生命線である。」という考えを業務に携わる全ての社員に周知徹底させています。トラブル等発生時には、貴市に対して迅速な第1報に努めるとともに、以後は当社責任者等が貴市の担当者を直接訪問するなど、詳細かつ確実な文書報告を実施しています。同時に対応方法を貴市に相談し、指示等もいただいています。 ②具体的な報告先は、貴市・当社(本社・防災センター)、その他警察・消防等が挙げられます。	3 トラブル等発生時の本市への報告・対応方法の提案が迅速であり、当日、遅くとも翌営業日には電話やメール等によりされている。また、後日文書にて報告されるとともに、本社との連絡情報共有も行われている。
・市指定のリスク分担表に則り、当社が責任を持って対応に当たる。	3	貴市指定のリスク分担表に則り、当社が負担する内容に関しては責任をもって対応にあたります。	3 本市指定のリスク分担表に則り、適切に対応している。
・必要な保険に加入する。	3	自動車管理者賠償責任保険、施設管理者賠償責任保険、動産保険、昇降機賠償責任保険に加入しています。	3 基本仕様書等で示している賠償責任保険に加え、事業計画書記載のとおり、駐車場機器の盗難や故障（経年劣化を除く）を保証する動産保険に加入している。

指定管理者による一次評価 平均点	3.1	所管部署による二次評価 平均点	3.0
------------------	-----	-----------------	-----

評価項目 1 (1)の評価基準		
S	事業計画における提案以上に、良好な管理運営を行っている	二次評価の平均点が4点以上
A	事業計画に則した適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が3点以上4点未満
B	事業計画の履行において一部努力が必要だが、概ね適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が2点以上3点未満
C	事業計画の履行において、抜本的な管理運営の改善が必要	二次評価の平均点が2点未満

評価項目 1 業務の履行状況 (1) 選定時の基準 (確認事項)・事業計画の内容 (目標) に関する事項の評価 (所管部署)	A
--	---

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・収支予算書と比較して収入額が大幅に減少していない。／大幅に減少している場合、その理由が妥当で、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。				収支予算書における収入は指定管理料のみのため該当なし
・収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がない。／想定外に多く支出している費目がある場合、その理由が妥当で、今後、予定外の支出が発生するおそれがないか。	○	特にありません。	○	想定外の支出は見込まれていない。
・運用資金の借入れを行っていない。／借入れを行っている場合、その理由が妥当か。	○	運用資金の借入れはございません。	○	運用資金の借入れは行われていない。
・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	適正に行っています。	○	適正に管理されている。

評価項目 1 (2) の評価基準			
S	全ての項目が適正（適切）であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる	
A	全ての項目が適正（適切）である	全ての項目が○	
B	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である	△が1個以上	
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上	

評価項目 1 業務の履行状況 (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況の評価（所管部署）	A
--	---

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）に実施している。
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）に実施している。
×	実施していない、又は不適切な点がある

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・募集要項 1 ページから 2 ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守し、市の承認手続きが適切に行われているか。	○	適正に行っています。	○	委託できる業務については、適切に承認手続きが行われている。
・指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	収支については明確に区分しています。	△	別の口座で管理はしていないものの、区分経理できており、他事業に流用していないことを確認できるようにしていること等、概ね適正ととらえる。
・個人情報保護法等の関係法令に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。	○	必要な措置を講じています。	○	関係法令並びに、指定管理者自身が設けている「個人情報保護管理規程」等に従い適切に管理されている。
・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	遵守しています。	○	適切に対応されている。
・職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	必要時応じて記録等の対応を行っています。	○	適切に対応されている。
・指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。	○	適正に管理・保存しています。	○	文書管理に関する規定を定め、適正に管理・保存されている。
・募集要項 8 ページから 9 ページに記載している「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	物品購入の最小限化や環境への負荷が少ないものを調達、アイドリングストップの推進などを行っています。	○	環境負荷の少ないリサイクル品の購入や、電気自動車用充電設備システムを導入していることを確認している。
・適切な保険に加入しているか。	○	施設管理者賠償責任保険他業務に必要な保険に加入しています。	○	駐車場を管理運営する上で、必要な保険に加入していることを確認している。
・指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	明記しています。	○	施設内に明記されている。
・募集要項 9 ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。	○	当社の駐車・駐輪場従業者必携マニュアルや人権セミナー等の研修を通じて公平なサービスの提供を心掛けています。	○	人権遵守内容が盛り込まれたマニュアルが整備されており、大阪府障害者サポートカンパニー第1号の登録を受けた。
・利用者に対するアンケート等、利用者ニーズの情報収集を適切に行うとともに、その結果を踏まえて改善に取り組んでいるか。	○	ご意見箱の設置やアンケートを実施しニーズの情報収集に努めることで施設改善に取り組んでいます。	○	お客様アンケートやご意見箱、ホームページに寄せられた意見・要望を把握し、改善が行われている。
・事業報告書、日報・月報等を遅滞なく市に提出するとともに、業務の実施状況が適切に報告されているか。	○	適切に報告しています。	○	適切に報告されている。
・施設や設備等の修繕に関して、実施記録や要修繕箇所の把握が適切に行われており、適宜、市に報告されているか。	○	市へ報告・相談の上実施しています。	○	適切に対応されている。

評価項目 1 (3)の評価基準		
S	全ての項目が適切に実施されており、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適切に実施されている	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね適切に実施されている	△が1個以上
C	不適切な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

評価項目1 業務の履行状況 (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項の評価 (所管部署)	B
---	---

(4) 改善指示等への対応状況

指示を行った時期	内容	指定管理者による一次評価	所管部署による二次評価
		対応状況	評価内容
令和5年8月	施設内に設置されている料金案内表示に夜間料金の追記を指示した。	各所掲示の料金表に追記しました。	速やかに対応された。

評価項目 1 (4)の評価基準	
S	全ての内容について適切に対応されており、かつ、特に優れた対応が見られる
A	全ての内容について適切に対応されている
B	一部対応が不十分な点又は改善を要する点が見られるが、概ね適切に対応されている
C	不適切な点があり、直ちに対応又は改善を求める

評価項目1 業務の履行状況 (4) 改善指示等への対応状況の評価 (所管部署)	A
---	---

2 業務の継続性・安定性

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・応募の資格に抵触する事項はないか。	○	特に問題ありません。	○	応募の資格に抵触する事項がないことを確認している。
（監査報告書等） ・会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。	○	特に問題ありません。	○	適正である。
（監査報告書等） ・事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。	○	特に問題ありません。	○	異常事項が指摘されていないことを確認している。
（貸借対照表） ・資産・負債の中に大きな前期比増減がない。／ある場合、その理由は妥当か。	○	特に問題ありません。	○	大きな前期比増減がないことを確認している。
（損益計算書等） ・安定した収益をあげられているか。（赤字となっていないか。）	○	特に問題ありません。	○	収益が安定していることを確認している。
・施設の収支状況（自主事業の収支を含む）が安定しているか。（赤字の場合は、その赤字分を継続的・安定的にカバーできる財務状況となっているか。）	○	支出増としては電気料金の高騰があり、また、自主事業の定期利用者向け貸ロッカーについては収入こそ上がっていませんが、施設全体としては概ね維持できている。	○	自主事業における収入はないが、施設全体の収支状況は安定している。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	特に問題ありません。	○	団体の経営に影響する要素がないことを確認している。

評価項目2の評価基準		
S	継続的・安定的にサービスを提供できる状態であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	△が1個以上
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

評価項目2 業務の継続性・安定性の評価（所管部署）

A

3 指定管理者による一次評価（総括）

一次評価コメント

特に問題はなく、概ね計画通りに実施できていると思います。

- ・令和5年12月1日より定期予約システムを開始し、現状大きなトラブルはなく、順調に運用しています。
- ・現在、普通自動車92人、自動二輪車36人の方が待機者としておられます。
- ・障害者減額の処理は迅速かつ丁寧な対応で行うほか、車いす、ベビーカーの貸出、筆談ボードの設置等、障がいをお持ちの方等にも気持ちよくご利用いただける施設提供に努めております。
- ・駐車場の場所がわからなくなったお客様には一緒に探す対応も実施しています。
- ・8月末の台風時には、飛散の可能性が有るものを事前に場内に片づける等、安全対策を講じ運営を行いました。
- ・毎日、朝夕2回のトイレ掃除は欠かさず行い、扉を塗装する事で清潔感を更にアップすることが出来たと思います。

今後も有人管理の強味を活かし、またご意見箱（QRコード付き）などで得られたお客様の声を参考に、より良いサービスをご提供し、高品質な運営管理に努めてまいります。

4 所管部署による二次評価（総括）

(1) 評価項目ごとの評価結果（再掲）

評価項目		評価結果
1	業務の履行状況	/
(1)	選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	A
(2)	施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	A
(3)	募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	B
(4)	改善指示等への対応状況	A
2	業務の継続性・安定性	A

(2) 二次評価コメント

定期予約システムやベビーカーの無料貸し出しなど、事業計画に即したサービスを展開している。

また、トラブル等への対応や設備・機器の故障への迅速な対応など有人管理の利点を活かした管理運営をしており、入社時研修や人権研修などの研修への参加や表彰制度を通じて、従事者の接遇レベルの向上も図られている。

引き続き、利用者には選ばれ、安心できる駐車場の管理運営に努めていただきたい。