

令和5年度 定期モニタリング評価表（年間）				実施用	資料 6 - 1
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 6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		評価の根拠 (資料名等)
	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）		確認事項＝指定管理者選定時に市が設定した要求事項を達成するための必須事項 ※参考資料3 選定基準 参照			
・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感染症対策として、発券機、エレベーター押しボタン、電気自動車充電設備に抗ウイルス抗菌加工を施しているほか、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ってます」とのお言葉を頂きました。	4	「枚方市駅周辺コミュニティパーキング共通駐車券システム」への継続的な参加や、トラブル等への迅速な対応、利用者への適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た。実際に、利用者より良い意見をいただくことができた。	口頭 報告書 現場確認
指定管理者選定時に指定管理者から提出された事業計画書の内容を抜粋したもの（目標） ※参考資料4 事業計画書 参照					
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）					
・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。	3	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。	3	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た。	口頭
・「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。	3	場内のライン改修やAEDの設置など当社の基本理念のもと行っており、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。	3	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、場内ラインの改修を行うなど、施設の利便性向上に努めた。	現場確認 報告書

(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>・お客様に「また利用したい」と思っただけの魅力あるサービス提供に力を入れて取り組む。</p> <p>・社内で更なるサービス向上につなげるべく様々な形での会議、ミーティングを実施する。</p>	3	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取り組んでいます。	3	事業計画書にあるように、ネコの目サイト運用や車いすの無料貸出などの継続に加え、ベビーカーの無料貸出の開始、二輪車用ヘルメット入れロッカーの設置など利用者の利便性向上に取り組んだ。	現場確認
	3	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。	3	月に1度、所長会議が開催されており、利用者サービスの維持、向上に取り組んだ。	口頭
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）					
・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。	3	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。	3	枚方市駅周辺コミュニティパーキング共通駐車券システム事業への継続参加、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。	ホームページ SNS
(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、接客のブロを育成するため、コンプライアンスに則り教育研修を実施するほか、外部研修にも積極的に参加する。</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>	3	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。 ②昨今駐車場の管理員が参加する「駐車場管理員教育」などは感染症拡大防止のため、一時期実施を中止していましたが、徐々に再開しています。 11/6(月)に2回、11/13(月)に2回、合計4回の管理員研修会を実施し、当駐車場からも1名参加致しました。	3	「駐車場管理員研修」への参加、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、従事者の接遇レベルの向上に努めた。	マニュアル確認
	3	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。 ②社内表彰については令和5年度時点で当駐車場では該当者が、ございませんでしたが、他市で、お客様より、高評価を頂き1名の表彰がありました。 人材育成に繋がると考えます。	3	接遇や危機管理などの各種マニュアルや優秀管理人の表彰制度の活用など、従事者のモチベーションの向上を図りつつ、接遇レベル向上に努めた。	現場確認 マニュアル確認

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）					
・当施設における安全・安心・快適な管理体制を維持する。	3	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。	3	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た。	報告書
・予測されるあらゆるトラブルの未然防止に努め、緊急時においては利用者・管理人の安全第一を大前提とした適切な対応を行う。	3	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。	3	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た。	現場報告書
・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。	4	1回/月の所長会議や統括班長会議等を通じて、各所であったクレームや事故事例などを水平展開し対処方法を検討し周知徹底しています。	3	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共有し、類似事例の発生に備えた。	口頭
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。	4	日常業務の中で場内巡回を行っています。	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修繕によって安全で快適な利用環境を維持した。	口頭報告書
・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の更新を行っています。令和5年4月に入口部分の消えかかった矢印線の引き直しや2階から1階への下り床面に「止まれ」と「出口」および矢印線を引くことで事故防止に努めております。	3	防犯カメラや機械警備による監視、ラインの引き直しや場内案内の掲示を行っており、安全な利用環境を維持した。	現場確認報告書
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。	3	ご意見箱を2箇所設置し、お客様にご利用いただいています。貴重なお客様のご意見・ご要望を収集するツールとして、今後も活用して行きたいと考えています。来年度からご意見箱を手書きとQRコードの両方で受付を行い、さらにご意見・ご要望を収集しやすい環境に整えていく予定です。	3	お客様アンケート、ご意見箱の常設、ホームページにより、利用者の意見・要望を把握する環境を整えた。	現場確認報告書
・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。	4	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と実施時期を検討し、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。	4	アンケート調査を実施するにあたり、サービス券を配布して利用者ニーズの把握に努め、回答者数の確保を図った。 また、アンケート結果を分析し、現状把握した上で本市に報告、提案があった。	報告書
・頂いたご意見等は駐車場運営に反映する。	3	当社ホームページ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。 令和5年度よりベビーカーの無料貸出を実施、11月にも貸出がありました。	3	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・要望等をもとに、定期申込受付サイトにわかりやすいよう注意事項を記載するなど、駐車場運営への反映に努めた。駐車場運営への反映に努めた。	現場確認報告書

【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。	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）を行っており、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の維持管理を行った。	口頭報告書
	・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	施設管理計画に基づく点検、消防法に基づく年2回の設備点検、建築基準法に基づく建築物及び建築設備、防火設備の点検など、関係法令に準拠した点検を実施した。	報告書
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。	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た。 また、定期的なトイレや排水溝等の清掃、駐車場周辺の雑草等の除去、植栽の剪定等、常に場内の美化に取り組んでおり、安全・安心・快適な利用環境の維持を行った。	現場確認報告書
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 （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た。 責任者、副責任者の変更時、適切に引継ぎ等が行われ、スムーズに体制が移行された。	口頭報告書
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た。	報告書

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で区別し、年1回の棚卸を行う。	3	令和6年1月25日に貴所のご担当者様と、当社備品との区別を確認し、同年3月15日付で完了した。	3	備品台帳を整備し、棚卸を実施した。	口頭 現場確認
・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、売上日報、領収書発行、個人情報の管理他を確認した。	3	適宜社内監査が実施されており、当施設は令和6年3月に実施された。	口頭
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	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。	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。	現場確認
・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	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。管理人にも節電・節水の徹底をはかり、リサイクル品（トイレトペーパー・コピー用紙等）を使用し、無駄遣いを抑止しています。	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た。アイドリングストップやエコモーションのPOP等を駐車場内に掲示している	現地確認 口頭
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。	4	選任しています。	3	適切に選任された。	報告書
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	R4年6月の報告時点での雇用率は2.17で法定雇用率2.3%に未達でしたが、R5年6月時点では2.84で達成しています。	3	令和5年6月時点で法定雇用率以上の雇用率となっており、障害者を積極的に雇用した。	報告書
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、社内での人権教育を実施された。	口頭
・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を説明しています。	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た。	マニュアル確認
・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。	3	駐車・駐輪場従業者は「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、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	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に従事者は携帯している。	口頭



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、業務部部長、営業部部長がその任に当たっております。	3	会社独自のハラスメント防止委員会を設置している。	□頭
	・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。	□頭
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。	4	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し、体調不良の管理員には出勤せずしないよう促し禁止を励行しています。	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。	□頭
	・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が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。	4	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抗菌・抗ウイルス剤を塗布した。	現場確認
【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。	4	当社は、枚方市個人情報の保護に関する法律施行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。	□頭
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。	4	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。	□頭
	・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 か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た。 また、指定管理者で取り決めた「個人情報5か条」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た。	□頭 現場確認
	・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に実施しています。貴市におきましては、令和 6 年 3 月 2 1 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。	報告書

【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。	現場確認
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。	4	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。	3	緊急時の連絡体制が整備されており、分かりやすく事務室内に表示されている。	口頭 現場確認
構成員間（本支社間含む）、市と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。	4	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。	4	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た。	報告書
・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。	4	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、適切に対応した。	報告書
・必要な保険に加入する。	5	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。	口頭

指定管理者による一次評価 平均点	3.3	所管部署による二次評価 平均点	3.1
------------------	-----	-----------------	-----

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		評価の根拠 （資料名等）
	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。	○	収支予算書と比較して、人件費等多く支出している項目があるが、運営について大きな影響はないことを確認している。	口頭
・運用資金の借入を行っていない。／借入を行っている場合、その理由が妥当か。	○	運用資金の借入はございません。	○	運用資金の借入は行われていなかった。	口頭
・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。	○	適正に管理された。	口頭
・					

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		評価の根拠 (資料名等)
	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た。	業務委託届
・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ということで、概ね適正ととらえる。	口頭
・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た。	口頭
・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た。	口頭
・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た。	口頭
・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・保存されていた。	現地確認
・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た。	口頭 現場確認
・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た。	口頭
・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。	現場確認
・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。	口頭
・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、改善が行われた。	報告書
・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。	○	適切に報告された。	各種報告書
・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。	○	適切に修繕された。	報告書

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	評価の根拠 (資料名等)
		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。	現場確認

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		評価の根拠 （資料名等）
	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。 （監査報告書等）	○	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た。	口頭
・会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。 （監査報告書等）	○	特に問題ありません。	○	適正である。	監査報告書
・事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。 （貸借対照表）	○	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た。	監査報告書
・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。 （損益計算書等）	○	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た。	監査報告書
・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た。	損益計算書
・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。	収支報告書
・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た。	口頭

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）

- ◆ 指定管理業務全般に関し自己評価を行い、今後の管理運営事業の対応方法等について記載してください。
- ◆ 一次評価において改善が必要と判断した項目については、今後の改善方法等について必ず記載してください。

#### 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が開始され、現状大きなトラブルはなく、順調に運用しています。
- ・早朝、並んで頂く煩わしさがなくなり、お客様へのサービス向上に繋がったと思います。
- ・障害者減額の処理は迅速かつ丁寧な対応で行い、また車いす、ベビーカーの貸出、筆談ボードを装備するなど、障害者へのサポートを前向きに考えています。
- ・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しています。
- ・貴所のご担当者様にご協力を頂き、備品台帳を整備しました、また弊社本部部門2名の監査員のもと、社内業務監査も実施致しました。
- ・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。

更にリピーターが増える様、有人管理の強味を活かし、またご意見箱などでお客様の声を参考に高品質な運営管理に努めております。

### 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の開始など、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。

### 5 添付資料

- ◆利用者アンケート結果 → 参考資料9「令和5年度利用者アンケート」をご参照ください。
- ◆利用状況・収支状況 → 資料5「枚方市自動車駐車場 施設の概要及び管理運営状況」をご参照ください。