

施設名 : 東青梅駅北口自転車等駐車場
 指定管理者名 : 一般社団法人日本駐車場工学研究会
 担当課 : 都市整備部管理課

評価項目	評価内容	指定管理者評価	確認資料等	市評価	判断のポイント	
業務履行	業務体制	サービス提供や施設等の維持管理のために適正な人員配置がされているか。	◎	・事業報告書 ・人員配置表 ・申送り記入簿(ノート)	○	①東青梅駅北口自転車等駐車場管理運営業務基準に基づく適正な人員配置状況
	事業報告	定められた期間での報告および連絡が指定管理者からされているか。	◎	・日報・日計表(毎日) ・月次報告(定期利用状況・無断駐車・その他) ・年次事業報告	○	①日報、月報の提出状況 ②事業報告書の提出状況(毎年度終了後60日以内)
	業務記録	業務等の記録は、適正に作成、整理および保管がされているか。また、市から協力依頼のあった業務の記録、引き継ぎ等についても適正になされているか。	◎	業務完了後、引き継ぎ事項を記録しPC及びファイル保管	○	①業務日誌、申請書等の作成、整理、市からの協力依頼業務および必要事項の引き継ぎの実施状況
	個人情報	個人情報保護のための体制、書類および情報の整理および保管等は適正であるか。	◎	個人情報に関する資料は鍵の掛かる場所に保管箱及びファイル保管	○	①個人情報保護に関する共通仕様書に沿った管理運営業務の実施状況 ②個人情報保護、漏洩に対する対策や研修等の実施状況 ③個人情報が記載される書類や記憶媒体の保管方法、状況
	自己評価	利用者満足度向上のための対応はされているか。苦情、要望等を把握できる体制が確立されているか。	◎	・2月21日に管理員研修会を実施(研修資料「ビジネス電話で使う敬語・社会人の言葉遣い」、「売上日計表の誤記入について」) ・12月にアンケートを実施、結果(年次報告書に添付) ・常設のご意見箱で利用者からの意見を収集(30年度は苦情等特になし)	○	①利用者満足度を図るアンケート等の実施状況 ②利用者の苦情や要望内容の受理体制、把握状況
維持管理	清掃	指定管理者の管理区域内は、定期的かつ適正に清掃がされているか。	◎	・業務日誌参照 ・月報 ・事業報告書	○	①東青梅駅北口自転車等駐車場管理運営業務基準に基づく日常清掃の実施状況 ②床、階段等の清掃および窓ガラスの汚れの除去、証明器具等の取り換え状況 ③植栽等の手入れ状況
	修繕	管理区域内の小破、簡易修繕は適正にされているか。	◎	・日常点検において必要箇所には適正に対処した。(修繕箇所は日報に記録、本年度は入出口停止線、止まれ文字の再表示)	◎	①日報、月報、業務報告書の提出。報告、記録の状況
	安全性	管理区域内の安全性については十分に確保されているか。	◎	・業務日報 ・サイクルベヤ保守点検報告書 ・消防設備点検報告書 ・スライドラックの日常点検	○	①消防設備等点検の実施状況(消火器の日常点検も含む) ②サイクルベヤの点検実施状況 ③その他管理区域内の日常点検実施状況
	警備	管理区域内の警備体制は適正か。	◎	・無人管理時は管理事務室の機械警備を総合警備保障株式会社に委託 ・日報 ・自転車等駐車場管理マニュアル	○	①機械警備の内容 ②ドア、窓等の施錠状況
	緊急時対応	災害等の緊急時の体制は整っているか。また、緊急連絡網に基づき、適切に報告、連絡、相談をすることはできたか。 災害時等の緊急時の対応研修、訓練等は行っているか。	◎	・自転車等駐車場管理マニュアル ・日報、記録写真等保管 ・AEDを常設(有人管理時) ・管理員は全員 AED講習の受講者	◎	①災害等緊急時の体制 ②災害等緊急時のマニュアルの内容 ③災害等緊急時の対応経過、記録 ①災害等発生を想定した対応研修、訓練の実施状況
会計	処理	管理業務の会計に関する帳簿、書類の整理および保存は適正にされているか。また、利用者からの料金の徴収事務は適正かつ正確に行われていたか。	◎	・PC・ファイル内に保管 ・消防設備点検報告書 ・料金未払い者の未払い日、防犯登録番号等の記録簿を作成にし、随時支払い請求札を自転車に貼付し料金徴収を実施(料金ポスト利用による支払い方法も明記)	○	①会計に関する帳簿、書類の整理および保管方法、状況 ②業務委託契約の内容(第三者委託) ③使用料の納入状況 ④使用料の徴収体制等
	管理	現金等の管理は適正であるか。また、金庫等の鍵の管理は適正であるか。	◎	・無人管理時は管理事務室を機械警備を実施 ・手提げ金庫に鍵を掛け、机、書庫等にそのカギを段階に保管 ・書庫に鍵を掛け、台帳(個人情報)、事業報告書を保管	○	①現金、通帳等の保管状況 ②料金ポストの管理状況

【評価欄の評点】◎:協定等を遵守し、仕様よりも優れた管理であった。 ○:協定等を遵守し、仕様に沿った管理であった。
 △:協定等を遵守し、おおむね仕様に沿った管理であったが、一部に課題があった。 ×:協定等を遵守できず、仕様に沿った管理ができなかった。

1 指定管理者自己評価における評価理由、意見等

評点	数
◎	13
○	0
△	0
×	0

記入欄

・年間を通じて基本協定書等を遵守し、仕様に沿って接客や管理運営を良好に行いました。積雪による障害がある日は、通路や前面道路等の雪かき等要員を増員し、利用者の安全性、利便性を確保しました。

・利用者アンケート調査の結果において、接客態度(挨拶や対応)に関し高い評価をいただきました。また、自由意見、要望をいただいた中、総評数は少ない中で、「声掛け、挨拶」や施設内の「整理整頓」について、高く評価していただいた方が多数いました。

・施設の利用者に対しては、公平な利用を確保し、不正利用を無くすために一時利用の料金未納者について毎日チェックを行い、そのリストを作成しそれに則り料金未納の日数分の支払いのお知らせを貼付しました。その結果、仕事の都合上数日間駐車されている方は管理員又は「料金ポスト」にまとめて支払いいただけるようになりました。なお、無人管理時間帯の「料金ポスト」での料金支払者は多数おり、無人管理時の料金払いも定着しています。

・利用者の利便性に配慮して、定期更新時期などの掲示を「見やすい掲示」となるように心がけました。

・施設の維持管理業務については、管理員で対応できる場内清掃や場内窓拭きは、随時実施しました。場外でも管理員による清掃が可能な箇所は管理員により実施しました。特に年末の管理休業日に大掃除を実施し、床清掃、ラック清掃、窓清掃、照明器具清掃等を実施しました。また、植木の手入は有限会社 鈴木造園に相談をしながら、管理員も適時実施しました。

・市や地元への貢献として昨年と同様に、駅周辺の撤去自転車の一次保管場所として、場内の一部が使用されており、撤去作業を行っている青梅市シルバー人材センターとも協力連携しながら、放置自転車の返還者への対応業務を当方が引き受け良好に対応いたしました。また、併設している多目的トイレの緊急時対応についても、適切に対応いたしました。さらに、太陽光発電機の発電状況の監視及び防犯カメラの作動状況についても適切に監視しました。一方、独自で設置したAED(自動体外式除細動器)については、全管理員がAED講習を受講し、緊急時に備えております。本年は使用しませんでした。

・個人情報に関する資料、会計に関する帳簿書類、通帳、手提げ金庫は、鍵のかかるロッカー又は机に保管しました。なお、無人管理時間は、管理事務室を機械警備とし防犯に努めました。

2 市評価における評価理由、意見等

評点	数
◎	2
○	11
△	0
×	0

記入欄

施設の管理運営について、協定等にもとづき適正に実施されている。

施設および管理区域内の維持管理について、施設内の定期的な清掃や修繕等により、利用者が快適に利用できるよう実施されている。

緊急時対応について、全管理員がAED講習を受講し、緊急時に対応できる体制を整えている。

協定書の仕様のない業務等について、駅周辺の放置禁止区域で撤去された自転車等の一時保管および引渡し業務の代行、東青梅駅北口公衆便所の緊急呼び出し時の一次対応等、市の施策に協力している点は評価できる。

今後、施設の周知や利便性向上のための自主的な取り組みが実施されることを期待する。