

施設名 : 青梅駅、河辺駅北口および河辺駅南口自転車等駐車場
 指定管理者名 : 友輪株式会社
 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 ・管理業務日誌	○	①青梅市有料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。	◎	・日報及び月報 ・月次報告書(利用状況表) ・年度報告書	○	①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。	◎	・管理業務日誌に通達事項を記入して引継を行っている。業務終了後には、鍵がかかる書庫に保管	○	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。	○	・毎年の研修により個人情報の種類と取扱いを指導 ・鍵がかかる書庫に保管	○	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。	○	・毎年9月にアンケートを実施(10月に報告) ・平成27年4月にご意見箱を設置	○	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 ・日常清掃項目一覧表 ・事業報告書	◎	①青梅市有料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。	◎	・業務日誌 ・設備等日常点検表 ・月次報告書	◎	①簡易の補修の実施状況、記録
	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。	◎	・業務日誌 ・設備等日常点検表 ・消防設備点検、コンベア報告書	○	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サイクルペアの点検実施状況 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。	◎	・業務日誌(巡回) ・無人管理時間帯の管理室の機械警備を委託 ・現場事務取扱いの手引き	○	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。	◎	・災害対応マニュアルの配備 ・緊急連絡先マニュアルの配備	○	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
		災害時等の緊急時の対応研修、訓練等は行っているか。	◎	・防災訓練の実施(消防署指導) ・ALSOKによるAED講習を受講 ・防災用品の配備	○	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。	◎	・未払者に対し未収票を貼付して徴収 ・会計に関する書類は鍵が掛かる書庫に保管 ・PCはセキュリティソフトで保護	○	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。	◎	・無人管理時間帯は、ALSOKによる管理室の機械警備を実施 ・現金は、手提げ金後及び耐火金庫に保管	○	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
◎	10
○	3
△	0
×	0

記入欄

＊年間を通じて基本協定書及び年度協定書を遵守し、適切な管理運営を行った。
 ＊サービスの提供や施設等の維持管理のため、適切な人員配置を行った。
 ＊日々、使用料の収受に基づく日報を作成し本社へ提出し、本社では日報と納付額の正誤の確認及び月報を作成し定められた期限までに提出した。
 ＊月次報告書等の報告書は、定められた期間までに提出した。
 ＊巡回等の業務等の記録、市から通達、伝達等の記録、管理員間での引き継ぎや本社からの連絡等を業務日誌に記入、鍵がかかる書庫に保管した。
 ＊個人情報に記載された書類は、必要時以外は鍵のかかる書庫に保管した。
 ＊平成30年6月に管理員研修(個人情報の取扱い)を実施した。
 ＊アンケートを7月に実施し、安全安心等満足度、施設の清掃、管理員について高い評価を受けた。
 ＊アンケート結果に基づき段差プレート(青梅)、時計の設置(3箇所)を設置した。
 ＊アンケートのほか、日常のご意見を聞くため当社HPによるご意見等を募集した。各箇所にご意見箱を設置した。
 ＊平成30年6月に管理員研修(自転車駐車場管理員用接客接遇DVD)を実施した。
 ＊駐車場の清掃は、日常清掃項目表に基づき行い、蛍光灯清掃、ガム剥がし等の特殊清掃を青梅市内の業者に委託し行った。
 ＊植栽の剪定は、青梅市シルバー人材センターに委託し年2回行った。
 ＊施設等は日常点検表に基づき点検を行い、小破、簡易修繕を適正に行った。
 ＊消防設備等の専門的な設備についての定期点検は、各専門業者に委託し適切に行った。
 ＊管理室の機械警備、場内に設置されている防犯カメラを4月1日に遅滞なく稼働させた。
 ＊災害対策マニュアル、緊急連絡先マニュアルを配備した。4月19日に青梅消防署指導の下、防災訓練を実施した。
 ＊使用料未納の利用者に対し警告票、未収票などで適切に使用料を徴収し、他の利用者と公平な管理運営を行った。
 ＊売上金は、業務終了後、手提げ金庫に収納し管理室内の耐火金庫に保管。翌金融機関営業日に遅滞なく市へ納付した。
 ＊管理室、金庫等の各種鍵は、鍵台帳を作成し適切に管理した。

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。
 利用者アンケートの結果をもとに、要望にきめ細かく対応するなど、サービスレベルの向上に努めている。
 施設および管理区域内の維持管理について、施設内のみならず周辺道路上の清掃も行うなど、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。
 協定書の仕様が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等、市の施策に協力している点は評価できる。
 その他、指定管理者独自で施設の利用案内ホームページを作成して周知に努めており、今後も利便性向上のための自主的な取り組みが継続されることを期待する。