

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	： まちづくり政策課

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。	◎	○	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。	◎	○	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。	◎	◎	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。	◎	○	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。	◎	○	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。	◎	◎	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。	◎	○	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。	◎	○	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。	◎	○	①機械警備の内容 ②ドア、窓等の施錠状況 ③不審者への対応マニュアルの有無、対応状況
	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。	◎ ◎	○ ◎	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管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。	◎	◎	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。	◎	○	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

・年間を通し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(挨拶や言葉使い)に関しては比較的よ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、「定期利用証をすこし小さくしてほしい」とのご意見がありましたので、携帯しやすいように財布やカード入れに収まるサイズに変更しました。

・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札を貼付しました。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も管理状況から経験を生かし、利用者の要望等を踏まえ「見やすい掲示」となるように掲示板を取り替え見やすいようにしました。

・施設の維持管理業務については、管理員で対応できる場合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 鈴木造園に植木の剪定をお願いした他、植木についての相談をしながら、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、管理員の大半はAED講習を受講しており(新規採用者は受講予定)、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務めました。

2 市評価における評価理由、意見等

評点	数
◎	4
○	9
△	0
×	0

記入欄

東青梅駅北口自転車等駐車場の管理について、協定書および評価項目に従い評価した結果、おおむね適正に管理されている。

アンケートを実施するなどして利用者の要望を的確に把握し、定期利用証を改善するなど利用者のニーズに沿った管理・運営ができていていると考えている。また、施設および管理区域内の維持管理についても、利用者が気持ちよく利用できるよう十分になされている。

さらに、協定書の仕様には明記されていないが、駅周辺の放置禁止区域で撤去された自転車の一時保管および返還業務ならびに東青梅駅北口公衆便所の緊急呼び出し時の対応への協力など市民サービスに係る部分について貢献している点は大いに評価できる。

また、一時利用の使用料について、電子マネーでの支払いが可能であるが、電子マネー端末の取扱い等、全管理員が適切に対応できた点についても評価できる。このほか、AED(自動体外式除細動器)を設置したうえで、管理員がAED講習を受講し、緊急時に備えている点についても大いに評価できる。