

令和2年度 指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価

施設名	豊中市立螢池駅西自動車駐車場	
所管部(局)課名	都市計画推進部都市整備課	問合せ 06-6858-2347
指定管理者	エヌエイチグループ	問合せ 06-6846-2362
事業期間	令和2年4月1日 ~ 令和3年3月31日	
指定管理者の状況	代表団体: 日本コンベヤ株式会社 1. 設立年 1. 昭和24年5月 2. 基本財産(資本金) 2. 38億5103万円 3. 従業員数 3. 174名 4. 所在地 4. 東京都千代田区鍛冶町1-7-7 5. 関連施設・業務の管理実績について施設・業務名や実施年数 5. 平成28年4月より指定管理者	

1 事業達成度

	令和2年度	令和元年度
【1】管理運営		
① 施設の運営業務 (開館時間及び休館日)	年中無休 入庫時間 6時00分より23時まで	年中無休 入庫時間 6時00分より23時まで
② 施設の維持管理業務	機械式駐車装置、料金管制システム等の駐車場の設備の適切な保守点検、修繕及び清掃作業。	機械式駐車装置、料金管制システム等の駐車場の設備の適切な保守点検、修繕及び清掃作業。
【2】事業運営		
① 事業内容	自動車利用者に対し、機械式駐車場316台、平面式2台を提供している。	自動車利用者に対し、機械式駐車場316台、平面式2台を提供している。
② 実施状況	当該年度 利用台数 65,062台 (定期利用を含む利用台数 68,863台)	当該年度 利用台数 72,814台 (定期利用を含む利用台数 76,575台)
③ 事業目的の達成	螢池駅周辺の道路交通の円滑化や市民生活の利便性の向上に寄与している。	螢池駅周辺の道路交通の円滑化や市民生活の利便性の向上に寄与している。
【3】指定管理業務における収支状況	単位: 千円	単位: 千円
(収入)	使用料 23,184 指定管理委託料 1,087 合計 24,271(税抜)	使用料 30,425 指定管理委託料 1,083 合計 31,508(税抜)
(支出)	管理経費、電気使用料、保険料等 13,391、 人件費 18,666 合計 32,057(税抜)	管理経費、電気使用料、保険料等 15,693、 人件費 18,783 合計 34,476(税抜)

2 利用者満足度

	令和2年度	令和元年度
① アンケート調査等の実施状況 (実施日) (アンケート対象)(回答者数) 設問内容と回答 (満足度率)	令和2年12月17日(木)～12月21日(月) 回収649件 1.性別比 ー 2.利用目的 館内利用88%、館外用事5% 通勤通学3%、出張旅行0.5% 3.利用頻度(1ヵ月) 2回以下が54% 4.利用料金 通常駐車料金 普通が69% 当日最大料金 普通が48% 5.短期定期について 知らないが65% 6.係員満足度 82%が満足・やや満足 7.使いやすさ 65%が満足・やや満足 8.良いところ 雨に濡れない28% 安心20% サービス券利用可20% 9.不便なところ 入出庫に時間がかかる42%	令和元年12月19日(木)～令和2年1月13日(月) 回収660件 1.性別比 男性48% 女性52% 2.利用目的 館内利用82%、館外用事4% 通勤通学2%、出張旅行10% 3.利用頻度(1ヵ月) 2回以下が55% 4.利用料金 通常駐車料金 普通が61% 当日最大料金 普通が52% 5.短期定期について 知らないが74% 6.係員満足度 86%が満足・やや満足 7.使いやすさ 70%が満足・やや満足 8.良いところ 雨に濡れない31% 安心22% サービス券利用可17% 9.不便なところ 入出庫に時間がかかる59%
② 苦情対応実績	利用者からの苦情件数は2件	安全管理や業務マニュアルについて従業員へ周知徹底に努めており、利用者からの苦情は少なかった。
③ 利用者満足度向上への取り組み	利用者への声掛けなどを行い、利用者のニーズ把握に努めている。	利用者のニーズを把握し、利用者の満足度・利便性の向上に取り組んでいる。

3 その他

	令和2年度	令和元年度
① 個人情報保護の対応状況	個人情報の保護に関する法律および個人情報保護条例に基づき管理するとともに、社内教育・研修を実施。	個人情報の保護に関する法律および個人情報保護条例に基づき管理するとともに、社内教育・研修を実施。
② 情報公開実施状況	文書等開示申出件数及び自己情報開示申出件数ともになし。	文書等開示申出件数及び自己情報開示申出件数ともになし。
③ 緊急時等への対応状況	緊急事態発生時の対応については、駐車場管理室にある「緊急対応マニュアル」に沿って対応。また、時間外窓口は緊急コールセンターにて対応している。	緊急事態発生時の対応については、駐車場管理室にある「緊急対応マニュアル」に沿って対応。また、時間外窓口は緊急コールセンターにて対応している。

令和2年度指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価 評価基準表

施設名	螢池駅西自動車駐車場
所管部(局)課	都市計画推進部 都市整備課
指定管理者	エヌエイチグループ

評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
1 基本姿勢	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか	公共駐車場として、「公平・公正・安全・安心」な管理運営の実施を運営方針とし、当該駐車場の立地環境を踏まえ、公共交通機関の利用促進と市民サービス向上に努めている。駐車場の従業員に対しては、研修を実施し、市の施策への理解・協力を努めている。	B
	市の施策全般を理解し協力しているか（人権・環境・駐車場利用促進の各視点）		
	地方自治法等の関連法令を遵守しているか		
	施設の設置目的に沿った事業運営を行っているか		
2 サービス水準・施設効用の発揮	延べ駐車台数	最高評価サービス水準値；80,000 台 確保すべきサービス水準値；60,000 台 実績値；68,863 台 確保すべきサービス水準を上回っている。	B
	利用者満足度	最高評価サービス水準値；100% 確保すべきサービス水準値；75% 実績値；82% 接遇、気遣りといったサービス向上の取組みが反映されている。	
	利用料金収入	最高評価サービス水準値；3,000 万円 確保すべきサービス水準値；2,400 万円 実績値；2,550 万円 確保すべきサービス水準を上回っている。	
	施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか	利用料金収入については、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う、緊急事態宣言の発出による影響が見られたものの、確保すべきサービス水準を上回っていた。	
	利用者等にサービスを提供するうえで、事故防止のための安全管理が徹底されているか	延べ駐車台数・利用者満足度についても、確保すべきサービス水準を達成している。施設の維持管理については、責任者・副責任者を配置し、機器異常の場合の応急措置対応やメンテナンス部と連携した予防的対策などを速やかに行っている。また、利用者のニーズを把握し、利用者の満足度・利便性の向上への取り組みがみられる。	
	使用許可の判断等を公平公正に行っているか		
	安定して確実に日常業務を遂行しているか 創意工夫ある独自企画事業を展開しているか		

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
3	財務健全性	納付金の納付状況が良好か	最高評価サービス水準値；270万円 確保すべきサービス水準値；120万円 実績値；120万円 新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、売上目標額に達しなかったことから、変動納付金が無かったが、確保すべきサービス水準値を達成した。	B
		貸借対照表は健全か	貸借対照表・損益計算書等によると、財務状況は良好である。	
		損益計算書は健全か	駐車場事業の収支状況については、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、赤字幅が拡大している。	
		資金保有（期末残高）は健全か （当該事業の）収支状況・収支計画は適切か		
4	市民満足度への配慮	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か	一年を通して利用者からの苦情は2件であり、良好な接遇、サービスが概ね維持されていたと評価できる。	B
		施設の利用を促進し、利用状況を改善しているか		
		地域の市民との関係は良好か		
5	従業員への配慮	労働関係法令を遵守しているか	従事者が円滑に業務を遂行できるよう駐車場スタッフお客様対応マニュアルを周知徹底している。また、駐車機器を熟知している責任者が常に配置され、他の従事者は危険な作業を行わないよう配慮されている。	A
		研修は実施されているか		
		従業員が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいるか		
		従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか		
6	個人情報保護体制	個人情報保護の体制が整備されているか	個人情報保護条例に従って、個人情報の管理を行っている。また、個人情報保護を確実に実行するため、社内教育・研修を行っている。	B
7	危機管理体制	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか	緊急対応マニュアルを作成し、従事者に周知している。	A
		総合評価	平成28年度に実施した利用料金の見直しや短期定期駐車券の導入により、令和元年度までは利用料金収入が増加傾向にあったが、令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、利用台数が減少し、利用料金収入は前年度の3,318万円から2,318万円の3割減となった。 なお、令和3年4月1日以降は民間事業者による管理運営となる。	B

(評価の基準)

- A ; 優れた管理運営状況である
- B ; 問題のない管理運営状況である
- C ; 改善を要する管理運営状況である