

徳島市公の施設指定管理制度導入に対する評価

評価期間:令和3年4月1日～令和4年3月31日

施設名	徳島駅前地下自転車駐車場		
指定管理者	太平ビルサービス株式会社	担当課	市民生活相談課
指定期間	R1. 4. 1～R6. 3. 31	公募・非公募の別	公募
施設の所在地	徳島市寺島本町東3丁目4番地の3	事業の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・施設維持管理業務 ・設備機器の維持管理 ・施設の修繕 ・警備業務 ・清掃及び廃棄物処理業務
施設の概要	鉄筋コンクリート造 地下1階・地上1階 自転車 1350台収容 入出場時間 5:30～23:30		

	項目名	令和2年度	令和3年度	項目名	令和2年度	令和3年度
利用状況に関する こと	利用者数等	84,929人	97,044人	レンタサイクル 利用台数	2,862台	3,876台
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
収支状況に関する こと	指定管理料	0千円	0千円	人件費	10,702千円	11,409千円
	利用料収入	19,680千円	20,054千円	管理費	4,206千円	4,634千円
	その他収入	1,217千円	1,648千円	その他	2,801千円	2,801千円
	収入実績(総額)	20,897千円	21,702千円	支出実績(総額)	17,709千円	18,844千円

評価基準・評価項目		指定管理者自己評価コメント	担当課評価
施設管理 体制	(1) 法令等遵守	<p>基本理念として「利用者に快適で、安心して、安全な自転車駐車場を提供し、利用していただく」ことを念頭に管理・運営をしている。</p> <p>受付や問い合わせでの対応について、利用者様からのクレームを受けることが数回あり、改善と係員の言葉づかいやマナーの向上に取り組んでいく。</p>	B
	(2) 職員配置		
	(3) 職員研修		
	(4) 利用促進の取組み		
	(5) 設備・備品管理		
	(6) 安全管理体制		
	(7) 緊急時の体制		
利用者 に関する 業務	(1) 利用状況	<p>メールやTelでの問い合わせについての対応が早めに行えるよう、複数の担当者で確認する体制をとっている。受付や問い合わせでの対応について、利用者様からのクレームを受けることが数回あり、改善と係員の言葉づかいやマナーの向上に取り組んでいく。</p>	B
	(2) 平等な利用		
	(3) 利用料金		
	(4) 接客対応		
	(5) 個人情報保護		
	(6) サービス向上の取組		
管 理 設 備 維 持 業 務	(1) 保守点検業務	適正に管理している。	A
	(2) 清掃等維持管理業務		
	(3) 修繕等維持管理		
事 実 業 施	(1) 企画運営事業	適正に管理している。	A
	(2) 自主事業		
経 理 状 況	(1) 施設収支状況	利用の減少による収入減と、人件費の増加による支出の増のバランスに苦慮している。	B
	(2) 指定管理者経営状況		
	(3) 経費の縮減		
評価基準	<p>S:優れている (協定書、仕様書、事業計画書より優れた管理が行われた。)</p> <p>A:適正に管理されている (協定書、仕様書、事業計画書に沿った管理が行われた。)</p> <p>B:一部に改善を要する (協定書、仕様書、事業計画書に記載の一部が実施されなかった。)</p> <p>C:多くに改善を要する (協定書、仕様書、事業計画書に記載の多くの内容が実施されなかった。)</p>		

担当課総合評価コメント		総合評価
<p>当該施設における管理については、概ね適正に行われている。受付時や電話での問い合わせの際の対応について、態度や言葉づかいのクレームを担当課が受けることがあるため、個別指導・職員研修等で意識やマナーの向上を図ってほしい。</p>		B
総合評価基準	<p>S:優れている (各評価基準ごとの担当課評価にSがあり、その他はAである。)</p> <p>A:適正に管理されている (各評価基準ごとの担当課評価が全てAである。)</p> <p>B:一部に改善を要する (各評価基準ごとの担当課評価にBがあり、Cはない。)</p> <p>C:多くに改善を要する (各評価基準ごとの担当課評価にCがある。)</p>	