

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	成田市第一・第二・第三駐車場		
指定管理者	成田商工会議所		
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日	～ 令和 5 年 3 月 31 日	1 年目
施設所管課	経済 部		商工 課

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価	
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A	
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	A	A	
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A	
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A	
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	S	A	
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	A	A	
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	A	A	
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A	
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A	
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A	
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A	
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A	
		避難経路は適切に確保されているか	—	—	
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A	
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A	
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A	
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構築されているか	A	A	
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A	
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A	
	その他		—	—	
	【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 19 項目・本施設 18 項目)		A	
	指定管理者の自己評価	平成30年度は苦情や大きな事故なく実施できた。			
	施設所管課の評価	年間を通して、災害や軽微な事故を原因とする機器トラブルなどの早期発見及び対処に努めるとともに、その内容については速やかに市に報告するなど、市との連絡調整を密に行った。			

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
II サービスの内容や水準に関する評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	—	—
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	—	—
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	—	—
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	—	—
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	—	—
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	S
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	—	—
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
	その他		—	—
	【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 19 項目・本施設 13 項目)	A	

Ⅱ 評価	指定管理者の 自己評価	現金以外の精算方法について要望があるが、対応できていない
	施設所管課の評価	年間を通して、事業計画などに沿って施設を適正に維持管理しており、利用者が安全に利用できる環境を維持した。また、施設周辺の住民や店舗等からの意見・苦情などについても、迅速かつ適切に対応した。

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅲ 収 支 等 に 関 する 評 価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費節減	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	A	A
	その他		—	—
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価（標準 6 項目・本施設 6 項目）	A	
	指定管理者の 自己評価	限られた予算で運営しており、修繕など突発的な支出の際には市に連絡のうえ実施している		
	施設所管課の評価	指定管理に係る会計と、団体(成田商工会議所)の会計を適正に区分しており、収支計画書に則り、適正に予算執行された。		

評価項目		評価基準/目標は達成されたか	数値目標	自己 評価	所管課 評価
Ⅳ 目標管理に 関する評価	目標①	施設稼働率(実営業日数/365日(市が閉鎖指示を行う日を除く))	95%	A	S
	目標②			—	—
	目標③			—	—
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 1 項目)			S
	指定管理者の 自己評価	市から指定された日程及び工事等で閉鎖する以外は、指定の時間で稼働している。			
	施設所管課の評価	参道でのイベント開催時や年末年始の交通規制など、市が閉鎖指示を行った期間を除き、施設を適正に稼働させ、買物客等の利便性向上に繋がった。			

Ⅴ	【総合評価】	I ～Ⅳの総括による総合評価	A
---	--------	----------------	---

Ⅵ 特 記 事 項	特に評価される点	巡回による危険個所の早期発見や、トラブル発生時における早期対応に努めている。 また、参道におけるイベント開催時などで駐車場を貸し出す際には、早朝や休日においても速やかに対応するなど、参道の活性化に貢献している。
	改善が望まれる点	指定管理業務を組織で運営していく必要があることから、業務の属人化を避け、標準化(マニュアル化)することにより、担当者が不在の場合でも、速やかに対応できる体制を整えてもらいたい。