

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	5 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	A	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	A	A
		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 19 項目)	A		
指定管理者の自己評価	異動により担当者の変更が予定されているため、機器の操作方法等施設管理に関する引継ぎを実施			
施設所管課の評価	軽微な事故を原因とする機器トラブルなどについては、早期発見に努め、速やかに市に報告し、対応している。次年度より担当者の人事異動が予定されているため適切な引継ぎが行われた。			

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	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	A	A
	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	A	A
		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	A
	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	—	—
		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 14 項目)	A		

指定管理者総合評価シート

Ⅱ 評価	指定管理者の自己評価	カード等現金以外の利用ができるかの問い合わせがある。令和5年度から対応予定。
	施設所管課の評価	施設周辺の住民や店舗等からの意見・苦情などについては、迅速かつ適切に対応している。 また、施設の環境保全に対しても適切に対応している。 次年度よりキャッシュレス決済に対応するなどサービスの向上に努めている。

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
【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	サービスの低下や安全の確保に影響がないよう配慮しながら、経費節減に努めている。			
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、適正に予算執行している。 経費の削減についても、積極的に取り組んでいる。			

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))	0.95	A	A
	目標②				
	目標③				
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準 1 項目・本施設 1 項目)	A		
指定管理者の自己評価	安全を第1に管理に努めている。				
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。 参道におけるイベントへの対応や近隣の商店との関係も良好に保っており、参道の商業振興にも寄与している。 ・次年度より業務をマニュアル化し、担当者不在時でも速やかに対応できる体制を整えた。
	改善が望まれる点	施設管理は、適正に行われているが施設の老朽化やトラブル対応も年々増えている為、より一層日々の施設管理や見回り等を通して市と密な連携を図っていただきたい。