

平成26年度 指定管理者の管理運営に関する評価シート

1. 指定管理者（施設）の基本情報

施設名	箕面市立箕面駅前自動車駐車場
指定管理者	株式会社ハウスビルシステム
指定期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日（5年間）
施設概要	箕面市立箕面駅前第一・第二駐車場の運営管理
市支出額	納付額 年間38,034,000円

2. 事業の実施状況

駐車場の利用及び制限に関する業務	普通車・単車・中型車・大型車の利用対応、高さ制限を越えた車両の大型車駐車スペースへの誘導を行いました。平成27年3月末で管理が終了することに関しての利用者・定期利用者への告知・第一駐車場閉鎖に伴う利用者への案内告知を徹底しました。
利用料金の徴収に関する業務	30分毎100円の基本料金の徴収、障害者割引対応、単車・大型車料金等の徴収、日々の利用料金確認と清算業務。回数券利用額の確認。
交通整理誘導及び施設巡回に関する業務	土・日・祝祭日の交通警備員の配置、点検表に基づく日々の施設巡回業務、清掃業務、繁忙時の車両誘導業務を行いました。
事故・防災・防犯等に関する業務	場内を定期的に巡回点検を行い異常の有無の確認を行いました。平常時には機械警備を実施。監視カメラによる目視点検を実施すると共に、カメラの不良は適時に交換を行いました。
その他日常運営に関する業務	トイレ・場内・建物周辺の清掃、ごみの処理、照明の点検、蛍光灯の交換、表示物の点検を行いました。
施設等の維持管理及び修繕に関する業務	毎日行う巡回での目視点検を実施、不良箇所がある場合は補修を行い、必要な場合は業者による修理を行いました。
設備機器等の維持管理及び補修更新に関する業務	駐車機器・エレベーター・電気設備・消防設備等は専門業者による定期点検を実施し、異常があれば修理を行いました。
敷地内の樹木その他の維持管理に関する業務	樹木の剪定作業はシルバー人材センターに依頼し実施しました。利用者通路の清掃・雑草の除去は日々確認し実施しました。

<p>地域や周辺施設等との協調・連携に関する業務</p>	<p>箕面まちづくり協議会・箕面シンボルロードまちづくり協議会に加入し、毎月の箕面公園通りのアドプト活動に参加、協議会へ参加しました。七日市への協賛・滝道四季イベントへの協賛活動を行っています。駐車場マップを作成し、みのお本通り商店街・みのおサンプラザ名店会と連携し、各商店の紹介及び回数券利用店舗の紹介を行い、利用者へのサービス向上を図りました。</p>
<p>事業計画及び事業報告等に関する業務</p>	<p>毎年度の初めに事業計画を作成し、年度の結果を事業報告で総括し提出しました。</p>
<p>その他指定管理に必要な業務</p>	<p>市役所交通政策課担当者との連携を図り、駐車場運営管理を適切に行うように業務を遂行しました。</p>
<p>利用者へのサービス提供業務</p>	<p>給茶機を設置し利用者に自由に利用していただくようにしており、お子様連れの方等にご利用して頂きました。置き傘を設置し、急な雨の時等利用していただきました。ポーターサービスを行い、お車まで荷物をお持ちするサービスも行いました。ポーターの要望の無いときには駐車券を取ってお渡しすることも行いました。箕面滝道めぐりマップ、七日市パンフレット、滝道四季便り等利用者が自由にお持ちいただけるように施設内へ配備しました。</p>
<p>緊急事態発生時の対応業務</p>	<p>年中無休・24時間、担当者が事務所に待機しており、緊急事態が発生した時には即座に対応出来る体制を構築しました。又管理員全員に携帯電話を支給しすぐに連絡が取れるようにしました。消防設備の取扱い・防災訓練も行っており、駐車場にはAEDも配備し、全員が講習を受講しました。</p>
<p>大型車予約受付業務</p>	<p>第一駐車場では事前予約により大型バスの受け入れを実施しました。紅葉時には予約の無いバスも場内に空きの余裕があれば受け入れました。</p>

3. 収支状況

平成26年度駐車場利用料金収入は当初計画121,700千円に対し、実績は107,809千円とマイナス13,891千円となり、前年比87.3%と大幅に達成することが出来ませんでした。特に定期券販売額は-11,385千円と昨年比65.3%となっており、第一駐車場閉鎖・業務移行の影響（第二駐車場の定期契約の制限）が大きかったとみられます。特に第一駐車場では定期契約者の他の駐車場への移行や解約、回数券の買い控え等の影響が出ていました。業務移行に伴う経費を多く見積もっていましたが、経費の削減努力も収入の減少をカバーすることが出来ませんでした。

4. 特別提案の状況

AEDの設置	第一駐車場・第二駐車場へ設置しました。
給茶機の導入	第一駐車場・第二駐車場へ設置しました。夏の冷茶・冬の暖かいお茶を利用者へ無料提供しました。
置き傘の設置	第一駐車場・第二駐車場へ各10本程度設置しました。
知的障害者の自立支援	箕面市障害者事業団より延べ2名受け入れ、清掃作業に従事していただきました。
朝市の実施	箕面市障害者行動事業所「たんぼぼ」と連携し、月1回程度実施しました。

5. 指定管理者の自己評価

平成26年度に実施した利用者アンケートの総合的な印象については、95%の方から期待通りとの支持を頂きました。同様に管理員の対応・料金設定等の運営に関しても支持を頂きました。箕面市立箕面駅前駐車場は箕面観光の起点であるとの考えから、リピーターの確保の観点からも観光客に満足して頂けるように対応を行い、場内には「箕面滝道めぐりマップ」・「箕面四季のまつり」・「七日市」等のパンフレット等も配備し好評を得ました。観光シーズンに於いては観光バスの受け入れ、人員を増員し利用者の受け入れ対応、場内誘導対応、入庫待ち車両対応、道路の混雑解消を図る車両誘導対応を行い、出庫時には出庫待ち車両対応を実施しました。紅葉の時期には午前中から満車状態になり、第一・第二駐車場の状況を無線機を使用し随時確認しながら空きスペースのある方へ車両の誘導を行い、道路での待ち車両の混雑解消を図りました。

毎日の巡回点検・清掃を実施し、施設の美化を推進すると共に、施設・設備の点検を行い、安心して利用して頂けるように努めました。又、機器関連は専門業者による定期点検を行い、施設・設備の維持管理は良好に行われており、不良箇所に関しては都度補修を実施しました。

駐車場利用を促進するために駐車場マップを作成し、周辺のお店紹介・利用時間・利用料金回数券・定期契約を明示し利用の促進を図りました。回数券を利用されているお店を紹介し、回数券の販売促進・利用促進を図りました。提携店舗として「みのおサンプラザ名店会」・「本通り商店街」・「いかりスーパー」・「スーパーコーヨー」・「ミスタードーナツ」等と提携しました。又、「みのおFMまちそだて株式会社」が事務局として活動している箕面山七日市・滝道四季イベント等に協賛し、箕面まちづくり協議会・箕面シンボルロード協議会に加入のうえ、アドプト活動等地域との連携を図り、活動に参加しました。申請時に提案した施策に関しても設置等を行い、順調に業務を遂行しました。

今回業務を引き継ぐにあたり、第一駐車場の閉鎖に伴う利用者への周知徹底についても積極的に行い、混乱の無い様に対応を行いました。定期契約者の一部の方からは色々な提言もありましたが、全て市・交通政策課へ報告を実施しました。

平成27年度 指定管理者の管理運営に関する評価シート

1. 指定管理者（施設）の基本情報

施設名	箕面市立箕面駅前第二駐車場
指定管理者	箕面駅前パーキングサービス株式会社
指定期間	平成27年4月1日から平成38年3月31日（11年間）
施設概要	箕面市立箕面駅前第二駐車場の運営管理
市支出額	納付金14,688円

2. 事業の実施状況

駐車場の利用及び制限に関する業務	6:30~24:30の営業時間で運営しています。
利用料金の徴収に関する業務	30分100円の基本料金を徴収、障害者割引対応。平日定期券を新設し販売しています。
交通整理誘導及び施設巡回に関する業務	土日祝祭日の交通整理員を配置し、交通整理誘導を行うと共に、日常の施設巡回を実施しています。
事故・防災・防犯等に関する業務	閉場時は機械警備を実施、場内には監視カメラを設置し目視点検、巡回点検を行っています。 また、「防災・緊急対応マニュアル」を策定すると共に現場責任者を選任し、災害時における利用者の安全確保ならびに二次災害の防止対策に備えています。
その他日常運営に関する業務	トイレ・場内の清掃業務、照明の点検、蛍光灯の交換、表示物などの点検、ゴミの処理を行っています。
施設等の維持管理及び修繕に関する業務	毎日の巡回点検や月1回の設備員による点検を実施、不良個所があれば必要に応じ補修・修繕を行っています。
設備機器等の維持管理及び補修更新に関する業務	駐車場管制機器、エレベーター、電気設備・消防設備は専門業者による定期点検を行い、不良個所があれば修理を行っています。
敷地内の樹木その他の維持管理に関する業務	年に2回専門業者による、剪定、施肥等を行っています。

<p>地域や周辺施設等との協調・連携に関する業務</p>	<p>箕面市のまちづくりの一翼を担うパートナーとしてコーディネート事業として6事業^(※)を推進します。 「地域資源」を活用した様々な商品・サービスを総合的に調整し、プロデュースします。 (※)6事業とは「箕面ブランド事業」「箕面山七日市の開催」「滝道四季イベント事業」「箕面まちづくり協議会の活動支援」「箕面まつり推進協議会事務局支援」「アドプト事業」です。</p>
<p>事業計画及び事業報告等に関する業務</p>	<p>事業実施前に事業計画書及び管理体制計画書を、毎年度終了時に事業報告書を提出します。各月の業務報告書を作成・提出し、月別報告をします。</p>
<p>その他指定管理に必要な業務</p>	<p>市役所担当部署との連携を図り、駐車場の運営管理を適切に行うように業務を行っています。</p>
<p>利用者へのサービス提供業務</p>	<p>置き傘サービスの実施、周辺施設への道案内や、運転が苦手な利用者様には入場時の発券、退場時の清算の駐車券の手渡し等を行っています。</p>
<p>緊急事態発生時の対応業務</p>	<p>現場責任者及び現場従業員により、利用者の安全確保ならびに二次災害の防止対策を迅速に行うと共に、関係機関に連絡します。閉場時間帯に於いても機械警備会社による対応と、24時間対応の集中監視センター経由の緊急連絡網により、近辺に待機する管理員や非番の管理員を急行させるなど対応を行い、統括責任者も現場へ急行し対応します。</p>

3. 利用者の満足度

(1) 利用者アンケートの状況

アンケートの結果概要	<p>6月1ヵ月間でアンケート配布及び記入依頼とアンケート箱の設置による調査を行いました。利用目的は買い物24.6%、通院と仕事と共に17.5%となっていますが、季節から観光ハイキングが6.7%と少ない結果となっています。</p> <p>利用頻度は週1回以上ご利用のお客様が約60%と常連の顧客が多い状況でした。</p> <p>施設に関しては年数が経過している駐車場のため停めにくさ（車室や通路幅の狭さ）、照明、トイレに不満意見がありました。</p> <p>運営に関してはスタッフの対応に約84%の方に満足を受けておりますが、回数券の現地販売に関する不満意見がありました。</p>
-------------------	--

(2) 利用者からの意見を反映させる取り組み

取り組みの実施状況	<p>場内の薄暗さや洋式トイレの設置等、施設に関するご指摘に関しては平成28年度の大規模修繕に於いて対応が可能と考えています。</p> <p>回数券の現地販売のご要望に関しては、現在係員の業務の一部自動化等の見直しを行い、検討中です。</p>
------------------	---

4. 特別提案の状況

	<p>以下6事業において資金提供を行っています。</p> <p>【箕面ブランド事業】 観光客向け商品の開発。そのPRとしてWEBやのぼり、配布用カードの製作。</p> <p>【箕面七日市の開催】 箕面FM内の実行委員会による七日市イベントの開催。開催の周知として阪急北急モノレールの駅、公共施設及び商店街にパンフレットを設置。</p> <p>【瀧道四季イベント事業】 七日市イベントと統合した形で行っているイベント。</p> <p>【箕面まちづくり協議会の活動支援】 会議の開催や商店街へ向かう歩行者の交通量調査等。</p> <p>【箕面まつり推進協議会事務局支援】 ラジオスポンサーとして貢献しています。</p> <p>【アドプト事業】 毎月第二金曜日の清掃活動。駅前ロータリーのイルミネーションの設置。</p>
--	---

5. 指定管理者の自己評価

4月から業務を開始し、初めてのアンケートの実施でしたが、スタッフの対応に対しての高評価をはじめ、満足の言葉や励ましの言葉を多数いただきました。しかし一方で、施設面や前業者様がされていたサービスがなくなった点でのご指摘・ご意見も頂戴した事は反省点として真摯に受け止め、今後の課題としていきたいと考えています。

出口付近に於いて、出庫車が死角の歩行者等が見えにくいことから、ミラーの設置を行いました。

施設の維持管理に関して、清掃は日常清掃、巡回清掃、定期清掃、清掃インスペクション等を行い美観の維持に努めています。設備に関して、日常の巡回点検や専門業者に委託する定期点検を行い、点検時に判明した不具合に関しては補修対応を行っています。