

モニタリングの対象期間
H29.4.1~H30.3.31

モニタリング結果の概要

1	施設名	中之川地下駐車場・二番町駐車場・上野町駐車場・高架下駐車場		施設数	9	4	評価区分	担当課	指定管理者	
	指定管理者	アマノマネジメントサービス株式会社				施設利用状況	3	4		
2	職員数	常勤	1	非常勤	8	職員配置	5	5		
	指定期間	H27.4.1 ~ H32.3.31			管理状況	コスト削減	5	5		
3	担当課	都市・交通計画課			収益	2	2			
	主な業務	駐車場の使用受付、施設運営、維持管理に関する業務 駐車券等の発行、定期契約者の受付業務、利用料金の徴収及び収納、駐車場内の巡回及び清掃、駐車場完成機器等の操作、施設の整備及び保守に関する業務			設備等管理	4	4			
4	事業収支	(千円)		利用者数	危機管理	3	4			
	導入前	コスト	97,243		収益	117,713	自主事業の実施	3	4	
5	H28年度	97,105	159,997	H28年度	199,842	サービス向上	4	4		
	H29年度	78,569	116,971	H29年度	171,651	利用者評価	4	4		
6	対前年差	▲ 18,536	▲ 43,026	対前年度比		5 サービス向上のための取組（実績）				
	対導入前差	▲ 18,674	▲ 742	85.9%	平成29年9月8日 松山営業所にて外部講師による接遇研修を現場責任者が受講。 仕事をする上での「心構え」、お客様の心理、おもてなし5原則等の講義を受け現場に持ち帰り、スタッフ全員に説明を行った。					
7	6 前年度の課題と改善策				7 担当課コメント（評価・指摘事項）					
	二番町駐車場の廃止や国道の高架工事に伴う高架下駐車場の供用停止に伴い利用者へ適切に対応する必要があったが、事前の周知を徹底し利用者へ適切に対応することができた。				前年度は二番町駐車場の廃止などに伴い利用料金収入は前年度から大きく減少したが、引き続き駐車場利用者へ適切なサービスを提供するとともに、収入増、支出減に努め、指定管理者のノウハウを活かした管理運営を実施していただきたい。					

1 【職員数】

現在、施設を維持管理するために配置されている指定管理者の職員数です。

2 【主な事業】

指定管理者がこの施設で行っている業務・活動内容です。

3 【事業収支（コスト・収入）】

指定管理者制度導入前や導入後（H28・29）の指定管理者と市のコスト・収益の合算額を表示しています。「対前年差」は「H29年度実績－H28年度実績」、「対導入前差」は「H29年度実績－導入前の実績」の計算により算出しています。これらの差がマイナスの場合は、「▲」の表記をしています。

4 【5段階評価】

9項目についての、担当課と指定管理者の評価です。

《判定基準》

- 5：指定管理者のノウハウや努力により、目標水準を大きく上回る成果が得られた。
- 4：協定や仕様書を遵守の上、目標水準をやや上回った。
- 3：協定や仕様書の内容とおり業務を履行し、目標水準を達成した。
- 2：概ね協定や仕様書どおりの業務を履行したが、目標水準をやや下回った。
- 1：市の指導・助力・助言等を受けても、協定や仕様書の内容を遵守できておらず、得られた成果は、目標水準を大きく下回っていた。

5 【サービス向上のための取組（実績）】

指定管理者が実施したサービス向上の取組や自主事業を挙げています。

6 【前年度の課題と改善策】

指定管理者と担当課が認識している前年度（H29）の課題と、今後の改善策の内容です。

7 【担当課コメント（評価・指摘事項）】

前年度（H29）の指定管理者の業務に対する評価事項、改善すべき指摘事項についての担当課のコメントです。

《9つの評価項目の内容》

- 施設利用状況…施設利用者数の実績
- 職員配置…効率的な業務実施のための的確な職員配置
- コスト削減…管理経費削減の実績、指定管理料の適正な執行等のコスト削減に向けた取組
- 収益…収益実績、料金設定の見直し、PR等の収益増に向けた取組
- 設備等管理…台帳の作成や目視確認、不具合の抽出等、施設・設備・備品の適切な管理
- 危機管理…マニュアル整備や訓練の実施等
- 自主事業の実施…指定管理者の経費負担、企画立案で実施した取組
- サービス向上…サービス水準維持・向上のための取組
- 利用者評価…利用者アンケート等による評価