

## 指定管理者評価シート

## 一 管理運営の状況

1	施設名	仙台市八木山動物公園駅駐車場
2	指定管理者	日本管財グループ（代表者 ㈱日本プロパティ・ソリューションズ）
3	指定期間	平成27年12月1日から平成31年3月31日まで
4	施設の利用状況	《利用台数》 平成28年度 135,035台（前年度比 482%） 平成29年度 168,959台（前年度比 125%） 平成30年度 170,536台（前年度比 101%）
		《事業》 駐車場の適正な運営の確保、駐車場の維持管理
5	収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 31,395千円（30,843千円） ・ その他市が負担した費用 0千円（0千円） （ ）は前年度決算額
		《収入》 ・ 使用料収入 63,477千円（60,817千円） ・ その他収入 0千円（0千円）
6	利用者の声	《実施状況》 利用者アンケートを平成30年6月に実施

## 二 管理運営に係る評価

(モニタリングシートの結果によって評価)

評価分野		所見	評価
I	総則	指定管理者が策定した基本方針に則った管理運営がなされており、職員もその方針を理解している。また、利用者の増加や利便性拡大の取り組みが行われており、良好な運営を行っている。	21/21
II	施設の運営管理体制	仕様書や事業計画書に定められた職員体制が確保されており、指定管理料についても経理職員を選任し、適切に執行されている。また、事故・災害等におけるマニュアルも整備されており、他の駐車場で起きた事故事例や想定される事故の対応策について職員研修を実施している。	24/24
III	施設・設備の維持管理	建物の維持管理において、不具合を発見してからの対応が適切であり、日常巡回や清掃などにより清潔で安全に利用できるよう配慮がなされている。ただし、節水やごみ分別の呼びかけが不明瞭であったため、今後は利用者に掲示などにより環境への配慮を呼びかけるようにしていただきたい。	23/24
IV	サービスの質の向上	接客に関するマニュアルの策定及び研修、昼夜勤務者の交代時などその都度スタッフミーティングの実施、精算機割引利用方法の説明用パネル作成など、サービス水準の確保に努めている。ただし、苦情対応担当者は定められているが、対応手順の明確化や苦情解決の仕組みの利用者への周知が見受けられなかったため、今後は利用者の意見・苦情に適切に対応するための仕組みや体制をより強化していただきたい。	26/28
V	施設固有の基準	協定書・仕様書に定められた業務や、公募時に提案された内容について適切に実施されている。また、仕様書に関する改善すべき内容や自主的な取り組みなど、指定管理者から自発的に提案するなど、業務に対し意欲的に取り組んでいる。	5/5

### 三 その他特に評価すべき優れた取組み

(指定管理者の優れた取組みを評価する 加点要素)

評価すべき取組み	評価すべき理由
<b>加点評価</b>	—

### 四 評価総括

《指定管理者（日本管財グループ）による自己評価》	
<p>仙台市八木山動物公園駅駐車場の指定管理者として、前年度までの実績を踏まえ、協定書、仕様書及び条例等に定められた業務を忠実に履行し、お客様の安全や利便性の向上の為に取組みで参りました。</p> <p>私共日本管財グループが、指定管理の選定時提案から申して参りました出口精算時のスムーズ化をはかるレイアウト変更が実施されたことにより、昨年まで起きていた渋滞が、かなり解消され、スムーズに流れたことにより利便性の向上にもつながっています。</p> <p>その他、特に以下の点には重要に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ全員の意識向上(防災意識も含め、定期的に社内教育を行い、教育の徹底に努めています)</li> <li>・各種帳簿管理(ケアレスミスを防ぐ為に、必ず二重チェックをするように徹底しています)</li> <li>・アンケートの実施(駐車場利用者促進の為に、ご意見箱の設置やアンケートの実施を行い、必要に応じてPOP等の掲示を行うようにしています)</li> <li>・仙台市役所等との連携(ゴールデンウィーク、七夕花火、動物園夜間開催、八木山フェスタ等の大きなイベント時は、仙台市役所、動物園その他関連会社と打ち合わせを行い、事故などが無いように対処しています。その他にも、経年劣化による施設の老朽化の報告及び改善提案等の報告を行っています)</li> </ul> <p>上記以外にも、お客様の安全や利便性の向上にむけて常に念頭に置いて取り組んでおりますので、指定管理者としての責務は達成していると自負しております。</p>	
《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>当該駐車場の指定管理者においては、これまで課題とされていたゴールデンウィークや行楽シーズン等の動物公園混雑時に関して、動物公園と連携し入庫案内や出庫時の道路への誘導など、場内の混雑緩和につながる取組みを実施している。また、業務開始から3年が経過していることもあり、サービス向上のための取組みをこれまでの実績や経験に基づいて提案するなど、更なる業務改善に努めるよう意欲的な姿勢が見られ、市が求める水準を全体的に満足する管理運営であることが確認できた。</p> <p>今後は環境配慮の呼びかけや、意見や苦情などに対応する仕組みの強化といった、利用者への周知・情報提供を積極的に行い、更なるサービス水準の向上に努めていただきたい。</p>	A

◎ 評価担当課（施設所管課）：建設局道路部南道路建設課