

平成25年度8月実施：青森市文化会館地下駐車場の管理運営状況の評価（モニタリング）結果

青森市文化会館地下駐車場については、青森市文化スポーツ振興公社・創芸企画グループが指定管理者として施設の管理運営を行っています。

平成25年度8月、管理運営状況について、協定内容どおり適正かつ確実なサービスが提供されているかを、事業報告書、実地調査等などにより、下記のとおり評価しました。

評価実施日 平成25年8月30日

施設名	青森市文化会館地下駐車場			
施設の設置目的	都市における道路交通の円滑化を図り、もって公衆の利便に資するとともに、都市の機能の維持及び増進に寄与することを目的とする。			
所在地	青森市堤町一丁目4番1号			
指定管理者	青森市文化スポーツ振興公社・創芸企画グループ 代表者 佐々木 隆 住 所 青森市堤町一丁目4番1号			
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日			
区分	評価項目	実施内容	評価結果	
			良好	改善必要
管理について	サービスの質を落とさない効率的な業務員の配置となっているか。	臨時職員5人で常時2人体制(1人料金徴収、1人モニター監視)をとって対応している。		
	業務員の研修が行われているか。	職員研修計画に基づき経理事務研修や接客研修を実施している。		
	各種保守点検・管理業務が適切に行われているか。	設備等の保守点検や定期的な施設の見回りにより、不具合箇所について直ちに対策を講じている。		
	防犯、防災、緊急時に迅速かつ的確な対応を行えるように備えているか。	危機管理マニュアルを作成し、職員へ周知徹底を図るとともに、防災訓練を実施するなど、緊急時の対応の備えが十分になされている。		
	個人情報の保護について適切な対応が行われているか。	個人情報保護規程に基づき、個人情報の取扱には細心の注意を払っている。		
	環境保全の推進及び環境負荷の低減に努めているか。	環境方針を定め、環境管理マニュアルを作成し、職員へ周知徹底を図り、省資源に努めるとともに、施設利用者に対しても省資源に対する理解と協力を求めている。		
運営について	市民の平等利用が確保されているか。	114台の駐車場は入場順での利用となるが、障害者専用駐車場を2台分確保している。		
	利用者の要望、意見を把握し、運営に反映しているか。	事業毎のアンケートの実施等により寄せられた意見は全職員に閲覧し、改善点の意識共有を図っている。施設や設備の不具合に関する指摘については、直ちに現場確認後、対策を講じている。		
	積極的に地域や関係団体と連携を図っているか。	満車の際は近隣駐車場の一覧表を配布し他の駐車場へ誘導するなど利用者に不便をかけないよう努力している。		
	利用率向上に努めているか。	文化会館利用者の減少と連動して利用台数が伸び悩んでいるが、駐車利用回数券の販売PRの掲示を施設内複数箇所に掲示し、定期利用者増に伴う利用率向上に努めている。 【参考】 利用率 (4～7月) H24 28.0% H25 28.7%		

【総合評価】 （協定内容（要求するサービス水準等）に対し良好か、下回っているか。）	
<p>・管理状況については、効率的な人員配置を行っており、各種保守点検、管理業務についても適切に行われている。</p> <p>・運営状況については、市民の平等利用の確保、利用者の意見要望の把握と反映に努めており、満車時は近隣駐車場を紹介するなど利用者が安心して利用できるよう努めている。</p> <p>・利用状況については、文化会館の利用者数減少に連動し、利用台数は対前年度比で微減となっているが、稼働率は対前年度比0.7%の増となっている。</p>	
【改善が必要な内容についての指導等及び改善策】	
評価担当課	青森市教育委員会事務局文化スポーツ振興課 TEL：017-761-4509（直通） 代表：017-734-1111 E-mail：bunka-shinkou@city.aomori.aomori.jp