

平成23年度モニタリング評価実施による改善のための対応方針等

評価項目	評価基準	評価委員の指摘・助言	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画反映内容
施設の設置目的の確保	・施設の設置目的に沿った運営がなされているか	・満車状態が頻発している駐車場においては、周辺駐車場の稼働状況を考慮するとともに利用者にも配慮しながら定期貸しを削減するなど、満車状態の解消方策について検討されたい。	府営駐車場は交通渋滞対策の一環として時間貸し一時利用を受け入れることを基本としているため、満車状態が頻発している駐車場においては、定期貸しの削減による満車状態の解消を指導している。	事業計画への反映はないが、最も満車状態が頻発している茨木地下駐車場について指定管理者と協議し、新規の定期貸し販売を停止している。
平等利用の確保	・サービスが平等に提供されているか	・誰でも利用しやすい駐車場とするなど、引き続き、平等利用の確保に努められたい。	駐車場の担当者が、必要に応じてすぐに対応できる体制(誘導、サポート)を構築するなど、引き続き高齢者等の利用援助の実施に努めるよう指導する。	江坂立体駐車場 10頁⑯、茨木地下駐車場 9頁⑬、新石切立体駐車場 9頁⑱ ■高齢者、障がい者等に対して利用援助の方針 高齢者・障がい者が円滑に、安全に利用できるような駐車場としております。駐車場の担当者が、必要に応じてすぐに対応できる体制(誘導、サポート)を構築。 など反映されている。
施設の効用を最大限発揮するための方策	・計画(提案)されていた方策が実施されているか ・実施されていない場合の対応方策は妥当か	・利用者の利便性向上及び安全を確保するため、必要な案内掲示を設置されたい。	利用者の利便性向上につながるクレジットカード料金精算方法、パークアンドライド利用案内、24時間最大料金の案内や、安全確保の注意事項などを場内に掲示するよう指導する。	江坂立体駐車場 2頁④、新石切立体駐車場 2頁④ ■クレジットカードによる料金決済 平成24年度に、クレジットカード決済の利用案内表示を設置。 新石切立体駐車場 10頁⑳ ■場内サインの整備 ・入口付近に安全対策として注意喚起等の掲示。 など反映されている。
府施策との整合	・計画(提案)されていた方策が実施されているか ・実施されていない場合の対応方策は妥当か	・就職困難者の就労支援に努力されたい。	就職困難者の就労支援に努力するよう指導する。	本項目は指定管理者である法人の雇用方針に関する事項で、事業計画への反映はされていない。
利用者満足度調査	・利用者の満足度調査を実施し、利用者のニーズ等を把握しているか	・利用者からの要望を踏まえ、引き続き、利用者満足度が向上する施策を検討されたい。	引き続き、利用者からの要望をアンケート調査などにより利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを反映した施策を検討するよう指導する。	江坂駐車場 4頁⑧、茨木地下駐車場 2頁③、新石切立体駐車場 4頁⑧ ■トラブル対応(コンタクトセンター) お客様との対話からサービス改善や新たな駐車サービスの創造につなげております。 新石切立体駐車場 10頁⑳ ■場内サインの整備 ・入口付近に安全対策として注意喚起等の掲示。 など反映されている。

平成23年度モニタリング評価実施による改善のための対応方針等

評価項目	評価基準	評価委員の指摘・助言	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画反映内容
その他創意工夫	・更なるサービス向上につながる取組み、創意工夫が実施されているか	・利用者からの苦情・要望を踏まえ、引き続き、利用者の安全確保及び利用者満足度が向上する施策を検討されたい。	引き続き、利用者からの要望をアンケート調査などにより利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを反映した施策を検討するよう指導する。	江坂駐車場 4頁⑧、茨木地下駐車場 2頁③、新石切立体駐車場 4頁⑧ ■トラブル対応(コンタクトセンター) お客様との対話からサービス改善や新たな駐車サービスの創造につなげております。 新石切立体駐車場 10頁⑳ ■場内サインの整備 ・入口付近に安全対策として注意喚起等の掲示。など反映されている。
収支計画の内容、適格性及び実現の程度	・収支が計画に比して妥当か	・計画どおりの総収入及び収支が確保できるよう努力されたい。	駐車場の利便性や認知度の向上につながる施策を実施することにより利用者の増加を図り、収入の確保に努力するよう指導する。	茨木地下駐車場 5頁⑥、江坂立体駐車場 6頁⑩、新石切立体駐車場 5頁⑨ ■周辺店舗との提携 周辺店舗に駐車場回数券を利用してもらうなど、利便性向上につながる施策を実施します。 茨木地下駐車場 6頁⑧、江坂立体駐車場 7頁⑬、新石切立体駐車場 6頁⑫ ■ウェブサイトを使った駐車場認知度の向上 「駐車場」をウェブサイトで検索した際に、指定管理者が管理する駐車場のウェブサイトを検索結果ページのトップに表示することで府営駐車場の認知度を向上させます。 など反映されている。
安定的な運営が可能となる人的能力	・適正な管理体制が確保されているか	・引き続き、緊急時に迅速な対応ができる体制を構築するなど、利用者の安全・安心の確保に努められたい。	24時間、監視カメラによるモニタリングや管理センターによる利用者対応など、安心して利用できる管理体制を確保するよう指導する。	江坂立体駐車場15、16頁、新石切駐車場13、14頁、茨木地下駐車場12頁 24時間、監視カメラによるモニタリングや管理センターによる利用者対応など管理運営体制にそれぞれ反映されている。
安定的な運営が可能となる財政的基盤	・法人の経営状況は健全か	・今後も指定管理業務を安定して実施できるよう、引き続き、財政的基盤を確保されたい。	モニタリング評価実施時などに指定管理者である法人の経営状況については確認する。	本項目は指定管理者である法人の経営状況に関する事項であるため、事業計画への反映はされていない。