

評価シート

1 基本情報			
施設名	藤崎バス乗継ターミナル	指定管理者	藤崎バスターミナルJV
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日	所管課	道路下水道局駐車場施設課

2 業務の履行に関する評価		
評価項目	評価	評価の理由
1 施設の運営	A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・乗り場や行先案内など、高齢者等に配慮した丁寧な窓口案内業務に努めている。 ・路線バスに関する利用者意見は、適宜バス事業者へ情報提供を行うなど、利用者意見に真摯に対応している。 ・事故・事件等の際、早期に市へ報告を行うなど、適切に対応している。
2 施設等の維持管理	A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・構内巡回を実施し、施設内の破損や老朽箇所等の把握、修繕に努めている。 ・トイレ清掃を徹底するなど構内美化に取り組み、利用客の快適なターミナル利用に取り組んでいる。
3 事業の実施	A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・利用客要望等を受けて急速充電器を設置するなど、複数の自主事業に取り組み、ターミナル利用客の利便性向上に取り組んでいる。

3 サービスの質に関する評価		
評価項目	評価	評価の理由
1 施設の利用状況	A・B・C・D・E	<ul style="list-style-type: none"> ・バスの利用台数はバス事業者のダイヤによるものであり、評価の対象外とする。
(1) 利用者数		
(2) 収入		
(3) 特に成果をあげた事項等		
2 事業の実施状況	A・B・C・D・E	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として、軽食用及び飲料用自販機やコインロッカーの設置に加え、意見箱の意見をもとに携帯電話の急速充電器の設置などの対応を行い、利用客の意見に真摯に取り組み、利便性向上につながっている。
(1) 指定管理者提案事業の取組状況		
(2) 指定管理者提案事業の利用者満足度		
(3) 自主事業の取組状況		
(4) 自主事業の利用者満足度		
(5) 特に成果をあげた事項等		
3 利用者満足度	A・B・C・D・E	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート結果では、約6割の利用者が清掃状況や職員の対応に満足している。
(1) 利用者アンケートの結果		
(2) 利用者からの意見・苦情等への対応		

4 管理運営にあたり工夫し経済的、効率的に実施されている取組等
特になし

5 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止策として、消毒液の設置及びポスター等の掲示を行った。 ・多機能トイレ内への衣服用金具の設置をはじめ、市のバリアフリー化の改修等に協力している。

6 改善指導が是正されていない事項／指定管理者の責めに帰すべき事故等
特になし

7 市による評価
上記2～6を踏まえ、下記の通り評価を行う。

【改善が必要な点】
特になし。

【評価できる点】
バス車両の円滑な運行、安心安全な施設の提供に向けて、利用者意見の共有や事故・事件に対する対応など適切に取り組んでいる。また、利用客の利便性向上に向けて、複数の自主事業に継続して取り組んでいる点も評価できる。