

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"> ・案内カードを配布するなど、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"> ・トイレ清掃を徹底するなど構内美化に取組み、利用客の快適なターミナル利用に取り組んでいる。また、構内外の巡回を実施し、破損個所の把握、修繕の実施等快適なターミナル利用環境の整備に努めている。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、構内設備の消毒を実施するとともに、事務室内に加湿器を設置し職員間での感染拡大防止に努めている。
3 事業の実施	A・(B)・C	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営業務について円滑に実施している。また、自主事業を複数実施しており、利用客の利便性向上に積極的に取り組んでいる。

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、携帯電話の急速充電器を設置し、利用者の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・E・(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へ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。 ・案内窓口において多言語案内サービスを実施した。

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、安全安心な施設の提供に向けて、利用者意見の情報共有や事故・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。