

施設名	・市営八王子駅北口地下駐車場 ・市営旭町駐車場 ・市営南大沢駐車場
-----	-----------------------------------

【 】内は確認書類・方法

視点	評価項目	4月～6月分			7月～9月分			10月～12月分			期末(期中結果の積み上げ)																												
		所管課評価	評価がB以外の場合 所管課コメント	指定管理者 自己評価(コメント)	所管課評価	評価がB以外の場合 所管課コメント	指定管理者 自己評価(コメント)	所管課評価	評価がB以外の場合 所管課コメント	指定管理者 自己評価(コメント)	期末評価	評価がB以外の場合 所管課コメント	指定管理者 自己評価(コメント)																										
① 施設の管理・運営を安定して行うことができるか	定量的	①-1 業務仕様書に基づいた人員配置・清掃・点検業務を行っているか 八王子駅北口地下駐車場人員配置 3～5人/日(平日・休日) 旭町駐車場人員配置 1～2人/日(平日) 1～3人/日(休日) 南大沢駐車場人員配置 1～2人/日(平日・休日) 清掃実施回数 ※仕様書に基づく回数 日常清掃:1～2回/日 定期清掃:1～104回/年 設備等保守点検実施回数 ※仕様書に基づく回数 日常点検:1回/日 定期点検:1～12回/年 【月報・ヒアリング】	B		適切な人員配置を行い、清掃や点検も所定回数実施した。	B		適切な人員配置を行い、清掃や点検も所定回数実施した。	B		適切な人員配置を行い、清掃や点検も所定回数実施した。	B		適切な人員配置を行い、清掃や点検も所定回数実施した。																									
	定性的	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経営がされていること	①-2 管理業務に係る固有の銀行口座を開設し、資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか 【通帳(写し)・会計帳簿】	B		会計帳簿を作成し、請求書、支払伝票を適切に保管した。	B		会計帳簿を作成し、請求書、支払伝票を適切に保管した。	B		会計帳簿を作成し、請求書、支払伝票を適切に保管した。	B		会計帳簿を作成し、請求書、支払伝票を適切に保管した。																								
		適切な管理運営体制が確立できていること	①-3 駐車場使用料等の徴収及び納付は適正に行われているか。また、駐車券等金券類は適正に管理されているか 【日報・月報・納入済通知書】	B		使用料の徴収や納付、駐車券の管理を適切に行った。	B		使用料の徴収や納付、駐車券の管理を適切に行った。	B		使用料の徴収や納付、駐車券の管理を適切に行った。	B		使用料の徴収や納付、駐車券の管理を適切に行った。																								
		施設の管理運営を安定して行う能力を有していること	①-4 業務の実施にあたり、適切な人員配置や勤務時間、研修体制による人材育成制度が確立されているか 【月報・ヒアリング】	B		計画書通りの配置等を行った。個人情報保護(7月)、個人情報保護(8月)、安全衛生(毎月)	B		計画書通りの配置等を行った。個人情報保護(7月)、個人情報保護(8月)、安全衛生(毎月)	B		計画書通りの配置等を行った。個人情報保護(7月)、個人情報保護(8月)、安全衛生(毎月)	B		計画書通りの配置等を行った。個人情報保護(7月)、個人情報保護(8月)、安全衛生(毎月)																								
		施設の一括委託が行われているか 【委託業者一覧表・契約書(写し)】	①-5	B		一括委託は行っていない。	B		一括委託は行っていない。	B		一括委託は行っていない。	B		一括委託は行っていない。																								
性② 施設の公正性が確保されているか	定性的	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	②-1 開場日数、開場時間は守られていたか 【警備日報】	B		臨時休業や開場の遅れはなかった。	B		臨時休業や開場の遅れはなかった。	B		臨時休業や開場の遅れはなかった。	B		臨時休業や開場の遅れはなかった。																								
		施設の利用料減免の申請手続きがなされた場合、適正な処理がなされているか 【月報・苦情受付簿】	②-2	B		減免申請に対して適切な処理を行った。	B		減免申請に対して適切な処理を行った。	B		減免申請に対して適切な処理を行った。	B		減免申請に対して適切な処理を行った。																								
		施設の公共性、公平性について継続性が保たれていること	②-3 文書や備品管理は適切に行われているか 【ファイル管理簿・現地踏査】	B		作成した文書はファイル管理簿に記載すると共に、施設管理した。	B		作成した文書はファイル管理簿に記載すると共に、施設管理した。	B		作成した文書はファイル管理簿に記載すると共に、施設管理した。	B		作成した文書はファイル管理簿に記載すると共に、施設管理した。																								
③ 施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか	定量的	③-1 利用台数	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">過去3か年平均台数(基準)</th> </tr> <tr> <th>年間駐車</th> <th>定期契約</th> </tr> <tr> <td>八王子駅北口地下駐車場</td> <td>645,939</td> <td>229</td> </tr> <tr> <td>旭町駐車場(自動車)</td> <td>41,258</td> <td>1,018</td> </tr> <tr> <td>旭町駐車場(自動二輪)</td> <td>15,285</td> <td>393</td> </tr> <tr> <td>南大沢駐車場</td> <td>105,317</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>総計</td> <td>809,432台</td> <td></td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <th>A評価</th> <th>C評価</th> </tr> <tr> <td>866,092台以上</td> <td>768,980台未満</td> </tr> </table> <p>※ 過去3か年の利用台数平均を基準台数とする。 ※ 基準台数の総計から、開設時以来最大の変動率である7%増をA評価、5%減をC評価とし、それ以外をB評価とする。 ※ ただし、駐車台数が大きく変動し得る外的要因が生じた場合は、その影響も踏まえ評価とする。</p>			過去3か年平均台数(基準)		年間駐車	定期契約	八王子駅北口地下駐車場	645,939	229	旭町駐車場(自動車)	41,258	1,018	旭町駐車場(自動二輪)	15,285	393	南大沢駐車場	105,317	13	総計	809,432台		A評価	C評価	866,092台以上	768,980台未満											【北口】 時間貸:640,751台 定期貸:256台 【旭町(自動車)】 時間貸:36,586台 定期貸:997台 【旭町(二輪車)】 時間貸:13,524台 定期貸:410台 【南大沢】 時間貸:105,686台 定期貸:37台 台数計:798,247台 ※1月以降新型コロナウイルスに伴う減少あり。
		過去3か年平均台数(基準)																																					
	年間駐車	定期契約																																					
	八王子駅北口地下駐車場	645,939	229																																				
	旭町駐車場(自動車)	41,258	1,018																																				
旭町駐車場(自動二輪)	15,285	393																																					
南大沢駐車場	105,317	13																																					
総計	809,432台																																						
A評価	C評価																																						
866,092台以上	768,980台未満																																						
③-2 利用者満足度調査標本数	利用者の正確なニーズを把握し駐車場運営の改善を図るため、利用者満足度調査票を広く回収できているか	<table border="1"> <tr> <th>A評価</th> <th>C評価</th> </tr> <tr> <td>160枚以上</td> <td>120枚未満</td> </tr> </table> <p>※ 『利用者満足度調査ガイドブック』の年間目標回収枚数の120枚を基準枚数とする。 ※ 各施設の回収枚数が、基準より3割強多い160枚以上でA評価、基準未満をC評価とし、それ以外をB評価とする。</p>			A評価	C評価	160枚以上	120枚未満										【北口】 128枚 【旭町】 110枚 【南大沢】 123枚 計 361枚																					
A評価	C評価																																						
160枚以上	120枚未満																																						
定性的	サービス向上等による利用者増加策が講じられていること	③-3 利用者満足度調査票を含む利用者からの要望・苦情や、利用データに基づいた分析から改善策がとられているか 【月報・満足度調査票・現地踏査】	B		調査票の内容は一覧化の後に分析し、改善を行った。	B		調査票の内容は一覧化の後に分析し、改善を行った。	B		調査票の内容は一覧化の後に分析し、改善を行った。	B		調査票の内容は一覧化の後に分析し、改善を行った。																									
	利用者からの苦情・相談に対する高品質な対応がとられていること	③-4 利用者等からの苦情・相談を共有し、再発防止に努めているか 【月報・ヒアリング】	B		苦情や相談は記録・共有し、再発防止に努めた。	B		苦情や相談は記録・共有し、再発防止に努めた。	B		苦情や相談は記録・共有し、再発防止に努めた。	B		苦情や相談は記録・共有し、再発防止に努めた。																									
	案内掲示物等、場内全体の美観維持が図られていること	③-5 既存の案内掲示物は汚れておらず、利用者にとって見やすい状態である等、場内全体の美観は維持できているか 【現地踏査】	B		一部掲示物をリストや多言語表記に更新した。	B		一部掲示物をリストや多言語表記に更新した。	B		一部掲示物をリストや多言語表記に更新した。	B		外国人向けに多言語表記の掲示物を15種類更新、掲示済み。																									
④ 施設の運営コスト削減が図られているか	定性的	④-1 複数の見積り取得等、指定管理料の執行にあたり経費の節減が図られているか 【証書書類・事業報告書】	B		緊急時を除き、相見積りを取りコスト削減に努めた。	B		緊急時を除き、相見積りを取りコスト削減に努めた。	B		緊急時を除き、相見積りを取りコスト削減に努めた。	B		緊急時を除き、相見積りを取りコスト削減に努めた。																									
		④-2 ただし、執行にあたり緊急を要する場合や、業務の効率性を著しく損ない節減効果以上の経費が発生するおそれがある場合はこの限りではない。																																					
⑤ 施設の環境が清潔で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか	定量的	⑤-1 事業計画書に記載されている「サインの配慮(見やすく、多言語表記を順次導入)」ができたか ※ 外国語表記は、英語・中国語・韓国語の3か国併記を基本とし、20箇所以上の掲示を目標とする。 ※ 掲示物が氾濫し場内全体の美観を損なわないよう、現行の掲示物と統合するように留意する。 【現地踏査】			サイン案を作成し、市と内容を意見交換した。			サイン案を作成し、市と内容を意見交換した。(継続)	B		階段の鉄扉サインを更新した。(5箇所)	B		場内各所に障害者に対応した掲示物や、地図や写真付きの案内表示を行った。																									
		⑤-2 事業計画書に記載されている「周辺地図付きサービス券提携店舗 冊子更新」ができたか 【現地踏査】	B		6月末に更新し、配布を開始した。					B				パンフレットは6月中旬に更新を行った。																									
	定性的	⑤-3 近隣商店街との交流に努め、駅周辺で催されるイベント等の周知を行っているか 【現地踏査・ヒアリング】	B		駐車場提携営業を1件実施した。周辺施設イベント・パンフレット設置(計8件)。	B		周辺施設イベント・パンフレット設置(計14件)。	B		周辺施設イベント・パンフレット設置(計9件)。	B		周辺施設イベント・お知らせ・パンフレット設置(計5件・年間計38件)。																									
		⑤-4 サービス券提携店舗との交流・情報交換に努め、駐車場利用者への情報提供を実施しているか 【現地踏査・ヒアリング】	B		提携店舗とパンフレットを更新するについて協議した。	B		商店街理事長・町会町計2名と地元活性化につき打合せ及び意見交換会(9月)を実施した。	B		商店街理事長1名と地元活性化につき打合せ(11月)を実施した。	B		意見交換会1回、商店街理事との打合せを実施した。																									
		⑤-5 資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	B		ガイドラインを遵守すると共に、前年度に続き場内のLED化を実施した。	B		ガイドラインを遵守すると共に、前年度に続き、省エネ(夏季空調温度25度)や節水に取り組んだ。	B		ガイドラインを遵守すると共に、引き続き省エネや節水に取り組んだ。	B		ガイドラインを遵守すると共に、年間を通じ省エネや節水に取り組んだ。																									
⑥ 個人情報の取扱いが適切であること	定性的	⑥-1 巡回監視の実施 5回/日 以上 防災(消防)訓練の実施 2回/年 以上 【月報】	B		消防訓練(5・6月)を実施した。巡回結果も毎日記録した。	B		巡回結果を毎日記録した。	B		巡回結果を毎日記録した。	B		巡回結果を毎日記録した。																									
		⑥-2 個人情報の取扱いが適切であること	B		個人情報は施設管理している。	B		個人情報は施設管理している。	B		個人情報は施設管理している。	B		個人情報は施設管理している。																									
		⑥-3 指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか 【保険証券(写し)】	B		保険に加入し、1年更新している。(H31.4.15～R2.4.14)	B		保険に加入し、1年更新している。(H31.4.15～R2.4.14)	B		保険に加入し、1年更新している。(H31.4.15～R2.4.14)	B		保険に加入し、1年更新している。(H31.4.15～R2.4.14)																									
		⑥-4 緊急時の対応が適正に行われたか。また、適正に行えるよう体制が整っているか 【事故報告書・現地踏査】	B		消防訓練(5・6月)を実施し緊急時に備えた。	B		台風19号において雨雲予報を適宜確認し、土嚢を設置する対応をとった。	B		台風19号の対応で2名増員した。消防訓練(10・11月)実施した。	B		3駐車場において緊急時の訓練を計6回実施し、台風対応の際は増員した。																									

期末総合評価	B
所管課コメント	<p>前年度指摘した修繕業務の主体性については改善が見られ、修繕予算執行率も大幅に上昇した点は評価できる。また、協定内容や事業計画書に記載された業務は適切に履行され、管理運営状況は概ね良好であるといえる。</p> <p>令和2年度(2020年度)は指定管理期間の最終年度であるため、3年間の総まとめとして引き続き経営改善や老朽化対策を推進していくと共に、利用者の安全・安心のために新型コロナウイルス感染症対策の徹底に取り組まなければならない。</p>