

令和5年度モニタリングシート

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

視点	評価項目	第1回 期中モニタリング（4～6月）			第2回 期中モニタリング（7～9月）			第3回 期中モニタリング（10～12月）			期末モニタリング			
		評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価（コメント）	評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価（コメント）	評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価（コメント）	評価	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	①-1 業務仕様書に基づいた点検業務を行っているか。 【確認方法例：月報・ヒアリング】 ・設備等保守点検実施回数……日常点検：1回/日 定期点検：1～12回/年	B		業務仕様書に基づいた点検業務を所定回数行っている。	B		業務仕様書に基づいた点検業務を所定回数行っている。							
	①-2 業務仕様書に基づいた警備員配置及び巡回監視を行っているか。 【確認方法例：月報・出勤簿・警備日報・ヒアリング】 ・人員配置……八王子駅北口地下駐車場：3人/日 旭町駐車場：0人/日 南大沢駐車場：1人/日 ・巡回監視回数……各駐車場：5回以上/日	B		1日5回以上の巡回を維持している。 八王子駅北口地下駐車場 5回 旭町駐車場 5回 南大沢駐車場 7回	B		1日5回以上の巡回を維持している。 八王子駅北口地下駐車場 5回 旭町駐車場 5回 南大沢駐車場 7回							
	①-3 業務仕様書に基づいた清掃業務を行っているか。 【確認方法例：月報・ヒアリング】 ・清掃実施回数……日常清掃：1～2回/日 定期清掃：1～104回/年	B		業務仕様書に基づいた清掃業務を行っている。	B		業務仕様書に基づいた清掃業務を行っている。							
	①-4 管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか。 【確認方法例：銀行口座】	B		専用口座を用途に応じて4口座開設している。	B		専用口座を用途に応じて4口座開設している。							
	①-5 経費の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか。 【確認方法例：独立した会計帳簿・入出金フロー】	C	利用料金の一部を駐車場毎の口座で明確に管理できていなかった。	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。 第1回モニタリングの指摘事項（利用料金の管理）に関して文書を作成し、関係者へ周知と注意喚起を実施した。							
	①-6 利用料金の徴収及び売上報告を適正に行っているか。 【確認方法例：独立した会計帳簿・日報・月報・銀行口座・入出金フロー】	B		利用料金の徴収、駐車券の管理など入出金フローに沿って適切に行った。	B		利用料金の徴収、駐車券の管理など入出金フローに沿って適切に行った。							
	①-7 業務を実施するにあたり、適切な育成を行っているか。 【確認方法例：月報・事業計画書・事業報告書・研修報告書・ヒアリング】	B		安全衛生研修（毎月）、独占禁止法研修（4月）、コンプライアンス研修（5月）、情報セキュリティ研修（6月）を実施した。	B		インボイス研修（7月）、個人情報保護研修（8月）、ダイバーシティ研修（8月）を実施した。							
	①-8 雇用契約が適切に行われているか。 【確認方法例：給与規程・ヒアリング】	B		雇用契約は適切に維持している。	B		雇用契約は適切に維持している。							
	①-9 管理運営に必要なマニュアルを整備し、実行できる体制がとれているか。 【確認方法例：各種マニュアル・ヒアリング・現地踏査】	A	実際の経験を踏まえて、具体的かつ明確なマニュアルに改定した。	各種マニュアルは整備されている。 また、6月2日の台風を受け、大雨・台風時の対応マニュアルを更新した。（防水板設置時の動き、開場時間の変更など、具体的な内容を追記・更新）	B		各種マニュアルは整備されている。 10月より開始したインボイス制度に対応するため、領収証作成マニュアルを作成し関係者へ周知を行った。							
	①-10 市の事前承諾を得て、業務の一括委託を行っているか。 【確認方法例：第三者への一部事務委託に関する承諾書】	B		業務の一括委託はしていない。 また、委託先商号変更、委託業者の変更等は発生していない。 HPにおいても確認済み。	B		業務の一括委託はしていない。 HPにおいても確認済み。 旭町駐車場のバレット式駐車場の使用中止に伴い、市に事前相談の上、先行して保守点検業務の解約実施。（第三者への一部事務委託に関する承諾書は10月更新予定。）							
	①-11 修繕工事等の施設保全を適切に行っているか。 【確認方法例：月報・事業報告書・ヒアリング・現地踏査】	A	駐車場の安全性を向上させるため、年度計画にないものについても迅速に実施した。	第1四半期において、八王子駅北口地下駐車場にて計2件（11階段支柱脚力パープレート補修工事、出口グレージング補修工事）の修繕を実施した。	A	駐車場の安全性を向上させるため、年度計画にないものも含め、多くの修繕を迅速に実施した。	第2四半期において、八王子駅北口地下駐車場、旭町駐車場、八王子駅北口地下自由通路にて計11件（シャッター点検不良箇所修理、入口スロープグレーディング補修工事）などの修繕を実施した。							
	①-12 新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を適切に行っているか。 【確認方法例：月報・ヒアリング・現地踏査】	B		精算機周辺に消毒液の設置をしている他、管理センター内でも消毒を徹底している。	B		精算機周辺に消毒液の設置をしている他、管理センター内でも消毒を徹底している。							

令和5年度モニタリングシート

視点	評価項目	第1回 期中モニタリング (4～6月)			第2回 期中モニタリング (7～9月)			第3回 期中モニタリング (10～12月)			期末モニタリング																	
		評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価 (コメント)	評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価 (コメント)	評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価 (コメント)	評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価 (コメント)															
② 施設の運営において公共性、公平性、公正性が図られているか	定性的	②-1 開場日数、開閉時間を守っているか。 【確認方法例：月報・事業報告書・ヒアリング】	B		臨時休業や開閉の遅れはなかった。	B		臨時休業や開閉の遅れはなかった。																				
		②-2 減免の申請手続がなされた場合、適正に処理しているか。 【確認方法例：月報・事業報告書・ヒアリング】	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。																				
		②-3 文書の管理・保存を適切に行っているか。 【確認方法例：ファイル基準表・現地踏査】	B		ファイル基準表に則り適切に管理・保存している。	B		ファイル基準表に則り適切に管理・保存している。																				
		②-4 備品の管理を適切に行っているか。 【確認方法例：備品台帳・現地踏査】	B		備品の管理を適切に行っている。	B		備品の管理を適切に行っている。																				
		②-5 利用者の安全を確保できるよう、トラブルの未然防止に努めているか。 【確認方法例：事故報告書・ヒアリング・現地踏査】	B		各駐車場とも場内巡回により危険箇所が無いが随時確認している。また、旭町駐車場の場内各所に注意喚起や案内表示（出口標識の追加、バック禁止の掲示など）や八王子駅北口地下駐車場の階段の滑り止めテープにて安全確保及びトラブルの未然防止に努めている。	B		各駐車場とも場内巡回により危険箇所が無いが随時確認している。また、八王子駅北口地下駐車場では市道出口のポールコーンを補修、旭町駐車場では使用を中止しているパレット式駐車場に立ち入り禁止のPOPを設置するなどトラブルの未然防止に努めている。																				
		②-6 『指定管理者における差別解消に向けたガイドライン』を遵守した対応を行っているか。 【確認方法例：ヒアリング】	B		「指定管理者における差別解消に向けたガイドライン」に遵守した対応を行っている。（障害を理由に不当な扱いをしない、要望に応じて障害者の補助実施、障害の内容により筆談での会話実施など）	B		「指定管理者における差別解消に向けたガイドライン」に遵守した対応を行っている。（障害を理由に不当な扱いをしない、要望に応じて障害者の補助実施、障害の内容により筆談での会話実施など）																				
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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">基準 (年間)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>八王子駅北口地下駐車場</td> <td>648,000 台</td> </tr> <tr> <td>旭町駐車場 (自動車)</td> <td>25,200 台</td> </tr> <tr> <td>旭町駐車場 (自動二輪)</td> <td>13,800 台</td> </tr> <tr> <td>南大沢駐車場</td> <td>72,000 台</td> </tr> <tr> <td>総計</td> <td>759,000 台</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>A評価</th> <th>C評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>812,130 台以上</td> <td>721,050 台未満</td> </tr> </tbody> </table> <p>※年度事業計画書における利用台数見込を基準とする。                  ※基準の総計から、開設時以来最大の変動率である7%増をA評価、5%減をC評価とする。                  ※利用台数が大きく変動し得る外的要因が生じた場合は、その影響も踏まえた評価とする。</p>	基準 (年間)		八王子駅北口地下駐車場	648,000 台	旭町駐車場 (自動車)	25,200 台	旭町駐車場 (自動二輪)	13,800 台	南大沢駐車場	72,000 台	総計	759,000 台	A評価	C評価	812,130 台以上	721,050 台未満										
		基準 (年間)																										
		八王子駅北口地下駐車場	648,000 台																									
		旭町駐車場 (自動車)	25,200 台																									
旭町駐車場 (自動二輪)	13,800 台																											
南大沢駐車場	72,000 台																											
総計	759,000 台																											
A評価	C評価																											
812,130 台以上	721,050 台未満																											
③-2 利用料金収入 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">基準 (年間)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>八王子駅北口地下駐車場</td> <td>310,523 千円</td> </tr> <tr> <td>旭町駐車場 (自動車)</td> <td>29,218 千円</td> </tr> <tr> <td>旭町駐車場 (自動二輪)</td> <td>9,261 千円</td> </tr> <tr> <td>南大沢駐車場</td> <td>19,323 千円</td> </tr> <tr> <td>総計</td> <td>368,325 千円</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>A評価</th> <th>C評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>394,108 千円以上</td> <td>349,909 千円未満</td> </tr> </tbody> </table> <p>※年度事業計画書における収入見込額を基準とする。                  ※利用台数と同様に、7%増をA評価、5%減をC評価とする。                  ※利用料金収入が大きく変動し得る外的要因が生じた場合は、その影響も踏まえた評価とする。</p>	基準 (年間)		八王子駅北口地下駐車場	310,523 千円	旭町駐車場 (自動車)	29,218 千円	旭町駐車場 (自動二輪)	9,261 千円	南大沢駐車場	19,323 千円	総計	368,325 千円	A評価	C評価	394,108 千円以上	349,909 千円未満												
基準 (年間)																												
八王子駅北口地下駐車場	310,523 千円																											
旭町駐車場 (自動車)	29,218 千円																											
旭町駐車場 (自動二輪)	9,261 千円																											
南大沢駐車場	19,323 千円																											
総計	368,325 千円																											
A評価	C評価																											
394,108 千円以上	349,909 千円未満																											
③-3 利用者満足度調査票の回収枚数 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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>A評価</th> <th>C評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>160枚以上</td> <td>120枚未満</td> </tr> </tbody> </table> ※『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枚を基準とする。 ※各施設の回収枚数が、160枚以上でA評価、基準未満をC評価とする。	A評価	C評価	160枚以上	120枚未満																								
A評価	C評価																											
160枚以上	120枚未満																											
③-4 利用者からの要望・苦情や、利用状況等を分析し、再発防止に努めているか。 【確認方法例：月報・苦情報告書・満足度調査票・ヒアリング・現地踏査】	B		旭町駐車場入りロケートバー破損事故の多発を受け、バック禁止の注意喚起掲示を追加。他にもアンケートの結果を踏まえ、八王子駅北口地下駐車場階段10に消臭剤を追加した。	A	利用者からの指摘に対し、自営により工夫して対応し、利便性向上と再発防止へ繋げた。	令和4年度の利用者満足度調査の結果にて南大沢駐車場の障害者区画の案内が分かりづらいと指摘があったため、自営にて案内POPと看板を作成・設置し、視認性の向上に繋がった。																						
③-5 利用者にとって見やすい掲示物や、場内全体の美観が維持されているか。 ※掲示物が氾濫し、場内の美観を損なわないよう、既存の掲示物との統廃合に留意する。 【確認方法例：現地踏査】	B		美観維持の為、八王子駅北口地下駐車場入場ゲート予備レーンを高圧洗浄による特別清掃実施。また、八王子駅北口地下駐車場及び旭町駐車場の定期募集について、写真付きの見やすいポスターを掲示した。	B		八王子駅北口地下駐車場及び旭町駐車場の定期募集について、文字のみのポスターから写真付きの見やすいポスターへの張替を30枚実施した。また階段11地上部の路上喫煙禁止看板の剥がれ跡を洗浄し補修を実施した。																						
③-6 当駐車場サービスや、定期利用に関する周知を行っているか。 【確認方法例：完了報告書・ヒアリング・現地踏査】	B		③-5記載の定期募集ポスターの他、八王子スクエアビル壁面に定期募集の内容の懸垂幕を掲示した。	B		③-5記載の定期募集ポスターの他、八王子スクエアビル壁面に定期募集の内容の懸垂幕を掲示した。																						
③-7 販売促進活動を行っているか。 【確認方法例：完了報告書・ヒアリング】	A	積極的に販売促進活動を実施し、結果として定期契約数及び回数券販売数の増加に繋がった。	近隣ビルに、5月22日入居テナントに向けて定期募集及び回数券販売の営業実施。5月より旭町駐車場定期9台の契約及び定期的回数券を購入いただく結果となった。	A	定期募集ポスターを見やすいものと更新し、定期契約件数の増加へと繋がった。	八王子駅北口地下駐車場及び旭町駐車場の定期募集について、文字のみのポスターから写真付きの見やすいポスターへの張替を30枚実施した。周知を促した結果、旭町駐車場にて周辺施設の駐車場更新工事に伴った、短期定期貸し契約が増加し、取入増加に繋がったと考えられる。																						

令和5年度モニタリングシート

視点	評価項目	第1回 期中モニタリング (4~6月)			第2回 期中モニタリング (7~9月)			第3回 期中モニタリング (10~12月)			期末モニタリング		
		評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)	評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)	評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)	評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)
④施設 の効率的な 管理・運営 が行われ 経費の節減 が図られて いる	④-1 指定管理者の運営ノウハウを最大限に活用したコスト削減に努めているか。 【確認方法例：事業報告書・ヒアリング】	B		場内掲示物等は、ラミネートやテプラなどを使用し、できる限り自営で対応している。 第1四半期においては、八王子駅北口地下駐車場2件(高圧洗浄、定期募集ポスター)、旭町駐車場5件(事前精算機養生、バック禁止掲示物、出口標識、定期募集ポスター、障害者用認証機の案内掲示物)などを自営で用意・実施し、コスト削減に努めた。	A	場内掲示物等の自営での対応に加え、インボイス対応において自社の税理士へ相談する等、コスト削減へ繋がった。	場内掲示物等は、ラミネートやテプラなどを使用し、できる限り自営で対応している。 第2四半期においては、八王子駅北口地下駐車場と旭町駐車場にて定期募集ポスターの張替を実施。南大沢駐車場では障害者区画の案内POPと看板の作成・設置を実施。 また、インボイス対応の際は、東急コミュニティーの税理士へ相談を行ったことで、外部の税理士へ相談するよりもコストの削減に繋がった。						
	④-2 複数の見積書を取得する等、執行にあたり経費の節減が図られているか。 【確認方法例：見積書・事業報告書・ヒアリング】 ※ただし、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。	B		消耗備品の購入時など、金額に応じて相見積りを行っている。 なお、第1四半期の八王子駅北口地下駐車場の修繕2件(1階段支柱脚カパーシート補修工事、出口グレーチング補修工事)の内、緊急・メーカー指定等を除いた1件(出口グレーチング補修工事)は相見積りを取りのうえ実施した。	B		消耗備品の購入時など、金額に応じて相見積りを行っている。 なお、第2四半期の八王子駅北口地下駐車場の修繕1件(駐車場排水管詰まり修理)、旭町駐車場の修繕1件(入口スロープグレーチング補修工事)は相見積りを取りのうえ実施した。						
⑤事業 の達成が 明確に 見られる こと が確認 できる	⑤-1 新たな利用促進策の実現に向け、市に対して具体的な提案や協議を行っているか。 【確認方法例：提案書・年度事業計画書・ヒアリング】	B		利用促進策として、八王子駅北口地下駐車場及び旭町駐車場の定期募集の内容にて写真付きの見やすいポスターを掲示。 また、八王子スクエアビル壁面に定期募集の内容の懸垂幕を掲示した。	B		利用促進策として、現在八王子駅北口地下駐車場に電気自動車の充電器の設置を検討している。複数の業者から情報収集・現地調査などを実施し、導入コストや利便性など様々な目標を検討している。 また、八王子駅北口地下駐車場及び旭町駐車場の定期募集の内容にて、写真付きの見やすいポスターを掲示、八王子スクエアビル壁面にも定期募集の内容の懸垂幕を引き続き掲示している。						
	⑤-2 『八王子市役所エコアクションプラン』及び『八王子市役所環境マネジメントシステムガイドライン』に基づく、環境に配慮した管理・運営を行っているか。 【確認方法例：ヒアリング・現地踏査】	B		年度事業計画書、エコアクションプラン、環境マネジメントシステムガイドライン記載の環境負荷低減策を実施した。	B		年度事業計画書、エコアクションプラン、環境マネジメントシステムガイドライン記載の環境負荷低減策を実施した。						
⑥個人 情報保護 管理及び 危機管理 が図られて いる	⑥-1 防災(消防)訓練を実施しているか。(2回/年) 【確認方法例：月報・研修報告書】												
	⑥-2 『指定管理者における情報セキュリティガイドライン』を遵守した対応を行っているか。 【確認方法例：自己点検表(1回/年)・事業計画書・事業報告書・ヒアリング・現地踏査】	B		パソコンにウイルス対策ソフトの最新版を適用している。 各所機密情報保管キャビネット等は施錠管理している。 社外メール送信の際の暗号化を徹底している。	B		パソコンにウイルス対策ソフトの最新版を適用している。 各所機密情報保管キャビネット等は施錠管理している。 社外メール送信の際の暗号化を徹底している。						
	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。 【確認方法例：保険証券】												
	⑥-4 緊急時の対応が適正に行われたか。 【確認方法例：事故報告書・事業報告書】 ※該当がある場合のみ評価し、無い場合は斜線とする。	A	台風時に、迅速かつ臨機応変な対応をし、駐車場への影響を最小限に抑えた。	第1四半期においては、八王子駅北口地下駐車場にて2件(台風被害、中央階段転落事故)の事故対応を行った。 台風被害においては、大量の土砂や浸水により、歩行の危険や車両通行に影響が出たが、運営に支障をきたさないよう誘導及び浸水した水や土砂の撤去等を行った。	A	複数件の緊急対応が発生したが、それぞれ迅速かつ連携が取れた対応をし、駐車場運営への影響を最小限に抑えた。	第2四半期においては、八王子駅北口地下自由通路の中央エレベーターにて利用者の閉じ込め事象が発生した際は、直ちに利用者の安全確保と動作確認を実施し、当日中に不具合原因を特定し復旧した。 また、地下広場男子トイレの大便秘詰まりが発生し一時使用出来ない状況となった際は、対応時間外であったが清掃員と現場スタッフにて協力し、運営に支障なく迅速に復旧した。 また、車制限超過車両が入場し、車室センサーが脱落する事象が発生した際は、警察と共に加害者を発見し、注意実施。脱落したセンサーは動作確認後再度設置復旧した。						

期末総合評価	
所管課コメント	