

平成26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 八王子市営駐車場 (北口地下・旭町・南大沢)

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

5月

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	5月								
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認		
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応
1	24	毎月	安全安心・危機管理	【防災対策】 事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	日報 月報 ヒヤリング	B	年2回実施している消防訓練を北駐にて実施。地震から火災発生、消火活動、防火区画形成、避難誘導をスムーズにできるよう訓練した。	B	いつ何時起こり得る災害に対して冷静に対応できるよう訓練を重ね準備されていた。今後も随時実施願いたい。	無				
2	15	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【良好な施設の維持管理】 チェックポイントを設定し、毎日の清掃業務完了を確認する	日報 月報 ヒヤリング	B	北駐出入口階段の地上部等に、張り紙・落書きなどが多く、発見の都度、撤去、消去している。	B	駅周辺の落書きについて、積極的に除去に努められていた。今後においても発見し次第早急に除去するよう心掛けていただきたい。	無				
3	7	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【第三者委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。また、委託に際して経費節減への取組みは行われているか。収益を上げられるような方策が行われているか。	日報 月報 ヒヤリング	B	マルベリー延伸部の警備・清掃・EV、ESC保守発注に当たっては、経費節減の為、既存人員の中で実施できるよう調整し、また、発注単価等も精査し適正に発注した。	B	適正に処理されている。	無				
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS-EIに沿った環境配慮活動を実施する。	日報 月報 ヒヤリング									
5	12 13	3月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用者のニーズ把握と反映方法】 満足度調査の実施とその分析によって、即実施可能なものは実施するなど利用者のニーズを分類する	満足度調査 指定管理者からの提案書									
6	14 17	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 サービス券利用店舗の募集強化 近隣法人への積極的な営業活動	日報 月報 ヒヤリング	B	スクエアビル東側に懸垂幕を21日間掲出し、広く旭町駐車場の定期契約車の募集を宣伝した。	B	通常通り営業されていた。	無				
7	13	毎月	サービス向上・利用者増	【苦情(声)・相談等】 利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか	日報 月報 ヒヤリング									
8	15	毎月	サービス向上・利用者増	【利用者増への取組み】 「サイン(案内)工事」の充実	日報 月報 ヒヤリング	B	身障者区画の利用について、健常者が利用しているとの声が多く聞こえた為、マナー違反の駐車をやめるよう呼び掛けるポスターを掲出した。	B	障害者区画案内表示など随時対応されていた。今後においても随時対応願いたい。	無				
9	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 駐車場内の誘導・声かけの実施 発券・精算の補助 接客態度	日報 月報 ヒヤリング									
10	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 利用者が安全・安心に利用できるよう管理を行っているか	日報 月報 ヒヤリング	B	日々の巡回の中で、マルベリーの階段部床タイルの破損等、歩行者に危険な部分を発見した場合は、即時、養生実施、コーンの配置などで注意喚起した。	B	タイル剥がれなど、日常のパトロールの中で、異変等に気付いた際には、市側に早急に連絡を入れ、カラーコーンなどにより仮養生などの対策を講じるなど市民の安全性に配慮された対応をされていた。	無				

平成26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 八王子市営駐車場(北口地下・旭町・南大沢)

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

6月

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	6月								
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認		
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応
1	24	毎月	安全安心・危機管理	【防災対策】 事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	日報 月報 ヒヤリング									
2	15	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【良好な施設の維持管理】 チェックポイントを設定し、毎日の清掃業務完了を確認する	日報 月報 ヒヤリング									
3	7	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【第三者委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。また、委託に際して経費節減への取組みは行われているか。 収益をあげられるような方策が行われているか。	日報 月報 ヒヤリング	A	キャンセル待ちのあったバイク定期を、バイク区画増設に伴い定期区画も拡大解消した。	A	旭町駐車場の収益改善計画で実施したバイク区画の増設に伴い、定期駐車区画を拡大し、常時キャンセル待ち状態だったバイク定期利用者をすべて受け入れ、増収につなげた。今後においても柔軟な対応を願いたい。	無				
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS-EIに沿った環境配慮活動を実施する。	日報 月報 ヒヤリング	A	高騰する電気代の抑制策の一環として、地下広場のLED化工事を行った。また、工事を設備員で行うことで工事費用を節約した。	A	地下広場内の蛍光灯を一部LED蛍光灯に変更するなど積極的に環境配慮をおこなった。	無				
5	12 13	3月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用者のニーズ把握と反映方法】 満足度調査の実施とその分析によって、即実施可能なものは実施するなど利用者のニーズを分類する	満足度調査 指定管理者からの提案書									
6	14 17	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 サービス券利用店舗の募集強化 近隣法人への積極的な営業活動	日報 月報 ヒヤリング	B	夏に向けて「八王子まつり」や「花火大会」のポスターを西放射振興組合から頂き、場内に掲出し、近隣商店街の活性化に協力した。	B	通常通り営業されていた。	無				
7	13	毎月	サービス向上・利用者増	【苦情(声)・相談等】 利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか	日報 月報 ヒヤリング	B	旭町駐車場でバイクがスピードを出して走行するのが危ないとの声があり、スピード抑制を呼び掛けるポスターを掲出した。	B	適正に処理されている。	無				
8	15	毎月	サービス向上・利用者増	【利用者増への取組み】 「サイン(案内)工事」の充実	日報 月報 ヒヤリング									
9	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 駐車場内の誘導・声かけの実施 発券・精算の補助 接客態度	日報 月報 ヒヤリング	B	モニター監視や巡回の中で、事前精算機や出口精算機付近で困っているように見えたお客様には、積極的に声掛け、誘導を行っている。	B	パトロール時に不案内者に対しては、積極的に声掛けを実施していた。	無				
10	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 利用者が安全・安心に利用できるよう管理を行っているか	日報 月報 ヒヤリング	B	旭町駐車場はローラーやセンターが古くなっており、操作盤に異常表示が出るケースが増えているが、確認次第、保守業者と連携し、契約者に迷惑のかからないよう早期の対応を実施している。	B	旭町駐車場の機械式設備に不具合があったため、早急にローラーを交換し、安全に利用できるよう対応されていた。	無				

平成26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 八王子市営駐車場 (北口地下・旭町・南大沢)

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

9月

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	9月									
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認			
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応	
1	24	毎月	安全安心・危機管理	【防災対策】 事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	日報 月報 ヒヤリング	B	都道出口スロープ壁接触事故では、事故発生から怪我人対応や都道出口閉鎖を行いながら、関係各所への連絡や事後対応まで、滞りなく対応した。	B	都道出口での事故対応については、発生直後に関係所管への連絡及び現場での誘導などマニュアル通りの対応がなされていた。	無					
2	15	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【良好な施設の維持管理】 チェックポイントを設定し、毎日の清掃業務完了を確認する	日報 月報 ヒヤリング	B	2年に1度実施のシンボルタワーの清掃を周囲の通行人に水がかからないよう注意しながら実施、また、随時、ブリッジ上の鳥のふん等は清掃対応しているが、たまに餌が巻かれているときも有り、見つけ次第、清掃対応している。	B	適正に処理されている。	無					
3	7	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【第三者委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。また、委託に際して経費節減への取組みは行われているか。 収益をあげられるような方策が行われているか。	日報 月報 ヒヤリング										
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS-EIに沿った環境配慮活動を実施する。	日報 月報 ヒヤリング										
5	12 13	3月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用者のニーズ把握と反映方法】 満足度調査の実施とその分析によって、即実施可能なものは実施するなど利用者のニーズを分類する	満足度調査 指定管理者からの提案書										
6	14 17	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 サービス券利用店舗の募集強化 近隣法人への積極的な営業活動	日報 月報 ヒヤリング	B	周辺施設集客支援策として、西放射イベント、オリンパスホール、夢美術館の告知をパンフポストに掲出している。	B	駐車場の利用促進のため、場内に西放射線ユーロードでのイベント情報などを積極的に周知するなどし、近隣商店街の活性化に努めていた。	無					
7	13	毎月	サービス向上・利用者増	【苦情(声)・相談等】 利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか	日報 月報 ヒヤリング										
8	15	毎月	サービス向上・利用者増	【利用者増への取組み】 「サイン(案内)工事」の充実	日報 月報 ヒヤリング										
9	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 駐車場内の誘導・声かけの実施 発券・精算の補助 接客態度	日報 月報 ヒヤリング	B	場内の安全を最優先に、土日祝日等の混雑事は誘導員を配置し、場内の通行誘導を行い、安全を確保できるよう努めております。	B	駐車場混雑時の誘導など積極的に行なっていた。駐車場内での声かけなど、今後においても対応を期待する。	無					
10	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 利用者が安全・安心に利用できるよう管理を行っているか	日報 月報 ヒヤリング	B	旭町駐車場はローラーやセンターが古くなっており、操作盤に異常表示が出るケースが増えているが、確認次第、保守業者と連携し、契約者に迷惑のかからないよう早期の対応を実施している。	B	旭町駐車場の機械式設備に不具合があったため、早急にローラーを交換し、安全に利用できるよう対応されていた。	無					

平成26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 八王子市営駐車場 (北口地下・旭町・南大沢)

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

10月

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	10月								
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認		
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応
1	24	毎月	安全安心・危機管理	【防災対策】 事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	日報 月報 ヒヤリング	A	毎年2回/年の消防訓練を実施。避難誘導や消火訓練、防火区画の形成などの訓練を行いざいざいというときに備えております。	B	いつ何時起こり得る災害に対して冷静に対応できるよう訓練を重ね準備されていた。今後も随時実施願いたい。	無				
2	15	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【良好な施設の維持管理】 チェックポイントを設定し、毎日の清掃業務完了を確認する	日報 月報 ヒヤリング	B	台風18・19号と関東を縦断したが、極力漏水など起こらないよう排水溝の落ち葉など清掃実施。また、通過後は折れたビニール傘等回収を徹底した。	A	事前に排水溝チェックなどを行うなどし、台風被害を少しでも減らしたことや台風通過後の折れたビニール傘回収など積極的に行ったことは、非常に評価できる対応であった。	無				
3	7	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【第三者委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。また、委託に際して経費節減への取組みは行われているか。収益を上げられるような方策が行われているか。	日報 月報 ヒヤリング	B	電気使用料が年々増加するのを受け、新電力であるエネットに対し、電力供給が可能か打診・検討をした。結果エネットでは不可との回答であったが、今後も検討し、提案していきたい。	B	適正に処理されている。	無				
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS-EIに沿った環境配慮活動を実施する。	日報 月報 ヒヤリング	B	ゴミの分別廃棄の徹底、備品の購入は、エコ商品を購入するなど環境に配慮すべく努めた。	B	環境に配慮した活動が実行されていた。	無				
5	12 13	3月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用者のニーズ把握と反映方法】 満足度調査の実施とその分析によって、即実施可能なものは実施するなど利用者のニーズを分類する	満足度調査 指定管理者からの提案書									
6	14 17	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 サービス券利用店舗の募集強化 近隣法人への積極的な営業活動	日報 月報 ヒヤリング	A	旭町駐車場定期駐車では10月の1か月のみの短期契約ではあるが、他駐車場改修工事による代替え駐車場として24台の契約を成立させた。	B	他駐車場の改修工事に伴い、相談された際に空き状況の情報提供や手続きの簡略などを説明し、1か月と短期間ではあるが契約できたことは、評価できる対応であった。	無				
7	13	毎月	サービス向上・利用者増	【苦情(声)・相談等】 利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか	日報 月報 ヒヤリング									
8	15	毎月	サービス向上・利用者増	【利用者増への取組み】 「サイン(案内)工事」の充実	日報 月報 ヒヤリング	A	都道入口の雨天時のスリップを防止する為、スピードを落とすよう呼び掛ける表示を都道入口スロープに大々的に掲出した。	A	簡易サインではあるが、天井上部に大々的に設置するなどして注意喚起の工夫がなされていた。今後においても積極的に提案実施していただきたい。	無				
9	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 駐車場内の誘導・声かけの実施 発券・精算の補助 接客態度	日報 月報 ヒヤリング									
10	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 利用者が安全・安心に利用できるよう管理を行っているか	日報 月報 ヒヤリング	A	天井モルタルの一部が剥離する事象があったが、関係区画の閉鎖、緊急点検等実施し、事故発生や無用なトラブル発生の防止に努めた。	A	パトロールにて発見できた天井モルタル剥離については、設備員などにより仮養生やコーンなどで関係区画の閉鎖など事故が発生しないよう一時対応を早急に行うなどして対処されていた。非常に評価できる対応であった。	無				

平成26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 八王子市営駐車場 (北口地下・旭町・南大沢)

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

1月

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	1月								
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認		
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応
1	24	毎月	安全安心・危機管理	【防災対策】 事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	日報 月報 ヒヤリング	A	降雪の予報が出ていた為、ロードヒーティングを点け、融雪剤等を準備ながら、EV・ESCの状況を注視し、緊急時に即応できるよう対応した。	B	事前準備が整っており、適正に対応されていた。	無				
2	15	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【良好な施設の維持管理】 チェックポイントを設定し、毎日の清掃業務完了を確認する	日報 月報 ヒヤリング									
3	7	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【第三者委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。また、委託に際して経費節減への取組みは行われているか。 収益を上げられるような方策が行われているか。	日報 月報 ヒヤリング									
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS-EIに沿った環境配慮活動を実施する。	日報 月報 ヒヤリング	B	寒くなってきたが、室内エアコンの温度設定は暖房21度を徹底している。	B	環境に配慮した活動が実行されていた。	無				
5	12 13	3月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用者のニーズ把握と反映方法】 満足度調査の実施とその分析によって、即実施可能なものは実施するなど利用者のニーズを分類する	満足度調査 指定管理者からの提案書									
6	14 17	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 サービス券利用店舗の募集強化 近隣法人への積極的な営業活動	日報 月報 ヒヤリング	B	結果的には断られたが、南口の主要な施設であるアルプスや多摩信等南口に、市営駐車場の回数券販売打診の為訪問した。	B	営業活動は、断られても継続していくことが大事であり、今後も積極的かつ継続的に訪問営業活動を行っていただきたい。	無				
7	13	毎月	サービス向上・利用者増	【苦情(声)・相談等】 利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか	日報 月報 ヒヤリング									
8	15	毎月	サービス向上・利用者増	【利用者増への取組み】 「サイン(案内)工事」の充実	日報 月報 ヒヤリング									
9	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 駐車場内の誘導・声かけの実施 発券・精算の補助 接客態度	日報 月報 ヒヤリング									
10	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 利用者が安全・安心に利用できるよう管理を行っているか	日報 月報 ヒヤリング	B	随時、場内を巡回し、漏水箇所や床タイル破損等の有無を確認し、事故の無いよう心がけている。	B	地下自由通路7番階段付近の漏水の際は、天窓からの漏水のため、仮養生を実施して附近に注意喚起を行って利用者が濡れないよう対応した。今後においても漏水が各所で見受けられるので、その都度対応をしていただきたい。	無				

平成26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 八王子市営駐車場 (北口地下・旭町・南大沢)

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

3月

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	3月								
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認		
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応
1	24	毎月	安全安心・危機管理	【防災対策】 事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	日報 月報 ヒヤリング									
2	15	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【良好な施設の維持管理】 チェックポイントを設定し、毎日の清掃業務完了を確認する	日報 月報 ヒヤリング									
3	7	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【第三者委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。また、委託に際して経費節減への取組みは行われているか。収益をあげられるような方策が行われているか。	日報 月報 ヒヤリング	B	管球交換・バッテリー交換・ドクローサー交換等は随時、発見次第、設備員にて実施し、工事費を節減している。	B	B2F 6番階段扉ドアクローザ交換や誘導灯のバッテリー交換においては、グループ内の設備員にて修繕を行い、経費の節減に努められていた。	無				
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS-EIに沿った環境配慮活動を実施する。	日報 月報 ヒヤリング									
5	12 13	3月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用者のニーズ把握と反映方法】 満足度調査の実施とその分析によって、即実施可能なものは実施するなど利用者のニーズを分類する	満足度調査 指定管理者からの提案書									
6	14 17	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 サービス券利用店舗の募集強化 近隣法人への積極的な営業活動	日報 月報 ヒヤリング	B	10月に他駐車場改修工事に伴い臨時で旭町駐車場に24台の駐車が有ったが、その工事業者と他の工事案件でも旭町駐車場を利用し、台数確保に努めていただきたい。	B	今後も定期的に連絡を取って、営業活動を行い、台数確保に努めていただきたい。	無				
7	13	毎月	サービス向上・利用者増	【苦情(声)・相談等】 利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか	日報 月報 ヒヤリング	B	階段3からの通行者(特に学生)が車路を通行し危険な為、警察からの指摘もあり、地上の歩道を通行するよう場内放送等で指導している。	B	適正に処理されている。	無				
8	15	毎月	サービス向上・利用者増	【利用者増への取組み】 「サイン(案内)工事」の充実	日報 月報 ヒヤリング	B	旭町駐車場の定期契約増加策として、スクエアビル東側に定期募集の懸垂幕を3/1から20日間実施した。	B	スクエアビルの懸垂幕を使用して、旭町駐車場の定期利用者の募集をするなど、指定管理者ならではの提案があった。今後においても積極的に提案を行っていただきたい。	無				
9	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 駐車場内の誘導・声かけの実施 発券・精算の補助 接客態度	日報 月報 ヒヤリング									
10	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 利用者が安全・安心に利用できるよう管理を行っているか	日報 月報 ヒヤリング	B	天井漏水による車両所有者からのクレームを回避する為、ほぼ毎日場内を巡回し、漏水の状況等確認対応している。	B	漏水発生箇所においては、車室の利用停止措置するなどの適切な措置が取られていた。	無				

平成26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 八王子市営駐車場 (北口地下・旭町・南大沢)

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	所管課年間評価		備考
						評価区分	コメント	
1	24	毎月	安全安心・危機管理	【防災対策】 事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	日報 月報 ヒヤリング	A	停電・事故などの緊急時の対応がマニュアル化されており迅速かつ適切に対処されている点は、非常に評価できる。 災害などについては、いつ何時起きるかわからないので、常日頃から研修も兼ねマニュアルを熟知するなどし、緊急時の対応をしていただきたい。	
2	15	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【良好な施設の維持管理】 チェックポイントを設定し、毎日の清掃業務完了を確認する	日報 月報 ヒヤリング	B	清掃に関しては、自主点検表により常に改善されている姿勢が見受けられた。また、清掃業者とも常に意見交換がなされており、非常に良い状態である。また、今後においても更なる上をめざし努力していただきたい。	
3	7	毎月	効果効率的な施設の管理運営	【第三者委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。また、委託に際して経費節減への取組みは行われているか。 収益をあげられるような方策が行われているか。	日報 月報 ヒヤリング	B	昨年度から引き続き実施された旭町駐車場の経営改善においては、人員削減並びにバイク区画の増設、定期利用者の拡大など積極的な対応がなされた。また、簡易な修繕等についても積極的にグループ内の職員で対応されており、無駄な経費の支出を抑え、節減努力がなされていた。今後においても更なる経費節減に努め管理運営を行っていただきたい。	
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS-EIに沿った環境配慮活動を実施する。	日報 月報 ヒヤリング	A	地下広場の一部蛍光灯をLED化にするなどLAS-EIに沿った環境配慮活動を実施されていた。今後においては、北口地下駐車場の蛍光灯についても随時、LED灯に交換を実施していただき環境配慮に努めていただきたい。	
5	12 13	3月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用者のニーズ把握と反映方法】 満足度調査の実施とその分析によって、即実施可能なものは実施するなど利用者のニーズを分類する	満足度調査 指定管理者からの提案書	B	満足度調査以外にもアンケート調査をするなど利用者の声を幅広く聴取するような努力をされていた。また、調査の結果をもとに早急に対応できるようなものについては対応されるなどし、改善に向け実施されていた。	
6	14 17	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 サービス券利用店舗の募集強化 近隣法人への積極的な営業活動	日報 月報 ヒヤリング	A	今回、初めてスクエアビルの懸垂幕を利用しての定期募集やポケットティッシュによる営業活動など新規展開が見受けられたことは、非常に評価できる対応であった。今後においても積極的に営業活動を実施していただき、利用促進に努めていただきたい。	
7	13	毎月	サービス向上・利用者増	【苦情(声)・相談等】 利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか	日報 月報 ヒヤリング	B	苦情対応においては、民間企業ならではの対応がなされていた。また、早急に対応できるところは、すぐに改善するなど評価できる点が多かった。	
8	15	毎月	サービス向上・利用者増	【利用者増への取組み】 「サイン(案内)工事」の充実	日報 月報 ヒヤリング	B	障害者駐車区画や事故多発箇所の都道入口上部などに注意喚起を表示するなどし、利用者側がわかりやすい案内表示を掲示していた。今後においても積極的に取り組んでいただきたい。	
9	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 駐車場内の誘導・声かけの実施 発券・精算の補助 接客態度	日報 月報 ヒヤリング	B	館内巡回パトロール時に挨拶を実施するなどし、不案内者等の誘導など積極的に声掛けを実施されていたことは評価できる対応であったが、ポケットティッシュ配布時以外においても積極的に発券補助に従事するなど、今後においても積極的に実施願いたい。	
10	13	毎月	サービス向上・利用者増	【駐車場利用促進のための方策】 利用者が安全・安心に利用できるよう管理を行っているか	日報 月報 ヒヤリング	B	毎日、巡回パトロールを行っており、施設の良好な維持管理に努められていた。また、不具合箇所等を見つけた際には、修繕においても早急に対応するなど利用者が安心安全快適に利用できるよう管理運営をなされていた。非常に評価できる対応である。	