

26年度 期末モニタリングシート（別紙様式3）

基準番号	モニタリング基準	モニタリング項目	細目番号	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況			
①	施設の管理・運営を安定して行うことができるか	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	1	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	・銀行口座	資料・ヒアリング	○適正である・適正でない			
			2	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	・独立した会計帳簿	資料・ヒアリング	○適正である・適正でない			
			3	利用料金、使用料の徴収は適正に執行されているか	・独立した会計帳簿 ・日報、月報 ・使用料等収納（徴収）事務委託契約書 ・銀行口座	資料・ヒアリング	○適正である・適正でない			
			4	収支計画が適正であること	収支計画が適正に執行されているか	・事業計画書（収支計画） ・事業報告書	資料・ヒアリング	○適正である・適正でない		
			5	管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	業務を実施するにあたり適切な人員配置や育成がなされているか	・事業計画書（人員配置計画） ・事業報告書 ・研修報告書 ・実施調査	資料・ヒアリング	○適正である・適正でない		
			6	職員の管理体制が適正であること	業務を行う上で、適切な意思決定や確認の方法がとられているか	・事業計画書（人員配置計画） 例：組織図、指揮命令系統図	資料・ヒアリング	○適正である・適正でない		
			7	施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	業務の一括委託が行われていないか	・第三者への一部事務委託に関する承諾書 ・事業報告書 ・実地調査 ・会計帳簿	資料・ヒアリング	○適正である・適正でない		
	「施設の管理・運営を安定して行うことができるか」に関するコメント	管理運営については、人員体制・収支状況・職員研修の実施等について、概ね事業計画通り実施しており、安定した状態で業務がなされていたが、一部、出勤簿の保管管理、修繕等の見積もり聴取に不備が見られたため、改善するよう図られた。また、駐車場の使用料等の納付については、遅滞なく送金されており、全体を通して概ね適正に業務を執行されていた。								
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	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	8	開館日数、開館時間は守られていたか	・条例、規則 ・日報、月報 ・事業報告書	資料・ヒアリング	○適正である・適正でない			
			9	減免の申請手続がなされた場合、適正に処理されているか	・減免申請書 ・事業報告書 ・減免申請に係る帳簿	資料・ヒアリング	○適正である・適正でない			
			10	応募者多数の場合、抽選などのルールが整理され、適正に処理されたか				○適正である・適正でない		
			11	施設の公共性、公平性、公正性について継続性が保たれているか	文書の管理・保存が適切に行われているか	・ファイル基準表（なければそれに準ずるもの） ・実地調査	資料・ヒアリング	○適正である・適正でない		
	「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」に関するコメント	概ね適正に執行されていた。								
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	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること	12	利用者満足度調査の結果をもとに具体的なサービス水準の向上を図っているか	・利用者満足度調査票 ・利用者満足度調査報告書	資料・ヒアリング	A	○B	C	
			13	利用者からの苦情処理の体制がとれていること	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか	・相談、苦情をまとめた整理簿等	資料・ヒアリング	A	○B	C
			14	利用時間の延長など具体的なサービス向上が図られたか	・事業計画書（事業計画） ・日報、月報 ・事業報告書	資料・ヒアリング	○A	B	C	
			15	業務実績が豊富であり、ノウハウを蓄積した運営が図られていること	施設の維持管理が良好な状態に維持され、施設のサービス向上が図られたか	・清掃 ・消防施設等の保守点検 ・警備 ・廃棄物の処理 ・案内表示板の状況 ・その他専門性を有するものなどの上記報告書	資料・ヒアリング	A	○B	C
			16	事業計画書に基づく情報の公開、広報が行われているか	・ホームページ等の広報活動 ・公開請求書	資料・ヒアリング	A	○B	C	
	「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」に関するコメント	施設の維持管理面においては、漏水修繕、清掃や照明器具の管球の交換など、以前からの経験実績が豊富であることから良好な状態で維持管理することができていた。また、利用者からの声を反映して作成した提携店舗のパンフレットやポケットティッシュなど、サービス向上に努められていたことは、評価できる対応であった。ただ、満足度調査の「満足度」の割合が前年比減になったことは否めない。今後において、更なる改善を期待する。								

基準番号	モニタリング基準	モニタリング項目	細目番号	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況		
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か	収益を上げるための努力がされていること	17	収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか	・事業計画書（事業計画・収支計画） ・事業報告書	資料・ヒアリング	A	B	C
		経費の節減が図られた、又は考慮されていること	18	経費を節減するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか	・事業計画書（事業計画・収支計画） ・事業報告書	資料・ヒアリング	A	B	C
	「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か」に関するコメント	収益を上げるため、八王子スクエアビルの南面及び東面の懸垂幕を利用した定期駐車募集や八王子駅南口も含め近隣店舗へのサービス券提携など積極的な営業活動の取り組みが実施されていた。今後においても継続的な営業活動を行い歳入確保に努めていただきたい。							
⑤	事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか	地域との協働や連携が図られ、又は配慮されていること	19	地域の住民や関係団体等との連携や協働が図られたか	・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	資料・ヒアリング	A	B	C
		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	20	「八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市環境マネジメントシステム（LAS-E）」に基づく、環境に配慮した管理・運営が行われているか	・ヒアリング	資料・ヒアリング	A	B	C
		事業計画をきちんと立てておりノウハウを活用している	21	事業計画に基づいた行事は行われているか	・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	資料・ヒアリング	A	B	C
	「事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか」に関するコメント	概ね適正に執行されていた。以前に設置したパンフレットケースにて設置当初から継続的かつ積極的に近隣商店街の案内やイベント情報を発信するなどし、中心市街地の活性化にも協力的な取り組みがなされていた。また、地下広場の間接照明などをLED化にするなど環境に配慮した取り組みがなされていた。							
⑥	個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	個人情報の取扱いが適切であること	22	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか	・マニュアル ・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	資料・ヒアリング	適正である・適正でない		
		緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制がとられていること	23	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	資料・ヒアリング	適正である・適正でない		
			24	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	・マニュアル ・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	資料・ヒアリング	適正である・適正でない		
	「個人情報保護管理及び危機管理が図られているか」に関するコメント	事故・災害・緊急マニュアルなど取扱手順が定めてあり、ゲリラ豪雨や大雪に伴う災害対応、場内での事故時の対応が適正に執行されていた。							

【総合評価】

概ね良好な管理運営であった。
 昨年度に続き旭町駐車場の人員配置見直しなど経費削減に取り組んだことは、評価できる対応であった。また、利用者拡大の取り組みとして、八王子スクエアビルの壁面広告（懸垂幕）へ「定期契約募集」の懸垂幕掲出によるPR活動の実施や旭町・八王子駅北口地下駐車場提携店舗一覧入りポケットティッシュの配布などの取り組みは期待どおりであり、今後においても効果的な利用拡大策の提案を期待する。
 一方、設備修繕等における施工業者の選定方法については、緊急時以外でも、複数業者から見積もり徴取を行っていないケースが一部見受けられたため、公平性及び管理費の適正な執行の観点から、複数業者から見積もりを徴取するよう改善されたい。また、満足度調査の結果が下がった点についても更なる創意工夫を図る必要がある。
 今後においても更なる改善と発展を求め、柔軟かつ自主性のある管理運営を積極的に行っていただきたい。

S A B C D

施設名：市営八王子駅北口地下駐車場外2箇所

記入者：交通事業課長

基準日：平成27年7月27日