25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　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

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	4月 指定管理者の自己評価 評価区分	4月 指定管理者の自己評価 コメント	4月 所管課評価 評価区分	4月 所管課評価 コメント	4月 所管課評価 改善・指摘事項の有無	4月 改善プラン 時期	4月 改善プラン 内容	4月 所管課確認 対応状況	4月 所管課確認 次年度対応	5月 指定管理者の自己評価 評価区分	5月 指定管理者の自己評価 コメント	5月 所管課評価 評価区分	5月 所管課評価 コメント	5月 所管課評価 改善・指摘事項の有無	5月 改善プラン 時期	5月 改善プラン 内容	5月 所管課確認 対応状況	5月 所管課確認 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	都道入口スロープ部の事故処理においては、施設の壁とともに一般車両も巻き込んでおり、早急な対応が求められる案件でしたが、救急要請、現場整理とスムーズに対処しました。	B	都道入口発券機前の事故においては、早急に現場に向かい事故車両の誘導及び被害者の安全確保等を実施。また、後続車への案内及び入場制限などマニュアル通りの対応が実施されていた。	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	日常・定期清掃は仕様どおり清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず仕様外でも柔軟に取り組むよう努めている。	B	適正に処理されている。	無					A	マルベリーの排水溝やエレベーター周り等、雨が多くなる時期に備えて重点的に清掃を実施。自主点検を奇数月に実施し、清掃範囲にこだわらず埃の目立つ部分等は随時清掃実施している。	A	梅雨に入る前に地下階段屋根のドレン清掃など範囲にこだわらず汚れている箇所等も積極的に清掃を行なっているなど、自主的な対応が評価できる。	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。	日報 月報 ヒヤリング	B	旭町駐車場においては、収支の改善が課題でしたが、機械式駐車場の入庫可能な車体サイズの影響などあり、入庫車数増加が望めない状況の為、管理組合分の荷捌き誘導員との連携を強化し、人件費1名減とした。	A	昨年度より継続協議していた旭町駐車場の人員配置について、今年度当初より1名減にすることができ経費削減ができた。今後においても経費縮減に努めるよう努力願いたい。	無													
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS－E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	適正に処理されている。	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	サービス券利用先の開拓は、毎月一定以上の利用が見込める先でかつ意欲のあるお客様を探すことになるが、合計14社訪問しメリットを粘り強く説明しながら1店舗契約に至りました。	B	前年度から継続的に営業を実施した結果、新規に1店舗との契約締結にいたった。	無					B	比較的人通りの有る階段2を降りたところに空き広告板が有ったので、定期駐車募集のポスターを製作し掲出させていただいた。	B	空き広告板を利用して旭町駐車場及び北口地下駐車場の定期利用者募集を実施。積極的な営業活動が実施されていた。	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																		
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	旭町駐車場で誘導員を1名減らしていることもあり、いつも6号機に入庫していたお客様への案内等、極力トラブルにならないよう声掛けをした。	B	場内を節電している関係で、巡回頻度を増やしたり場内利用者に積極的に声掛けを実施するなどし、安全・安心に利用してもらうように努めた。	無					B	場内の安全を最優先に、土日祝日等の混雑時は誘導員を配置し、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	ゴールデンウィーク中及び土日の混雑時においては、合流附近にて車両の誘導を実施するなどし、場内の混雑緩和に努めていた。今後においても継続的に不案内者に対しては、積極的な声掛けを実施していただきたい。	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	北口地下駐車場等の照明は間引き点灯しており、1本消灯するだけでもだいぶ暗く感じられるので、照明安定器交換等はこまめに行った。	B	節電により場内が暗いので、安定器不良による照明器具等の故障の際には、早急に交換を実施し、お客様に快適に利用されるよう努められていた。	無				

25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　評価区分　A：

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 評価区分	6月 指定管理者の自己評価 コメント	6月 所管課評価 評価区分	6月 所管課評価 コメント	6月 改善プラン 改善・指摘事項の有無	6月 改善プラン 時期	6月 改善プラン 内容	6月 所管課確認 対応状況	6月 所管課確認 次年度対応	7月 指定管理者の自己評価 評価区分	7月 指定管理者の自己評価 コメント	7月 所管課評価 評価区分	7月 所管課評価 コメント	7月 改善プラン 改善・指摘事項の有無	7月 改善プラン 時期	7月 改善プラン 内容	7月 所管課確認 対応状況	7月 所管課確認 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	北口エスカレーター発報停止を確認し直ちに現場急行、利用者安全第一の為怪我人がないことを確認、エスカレーター安全確認をして、復旧させた。	A	北口エスカレーター緊急停止対応については、緊急停止警報発報後すぐに現場に向かい現場対応を実施するなど素早い対応ができていた。	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	日常・定期清掃は仕様どおり清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず仕様外でも柔軟に取り組むよう努めている。	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。	日報 月報 ヒヤリング										B	給気機械室の空気取り入れフィルターの交換洗浄は、毎月、自営にて実施している。	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－E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	LED照明品質も安定してきており、価格も落ち着いてきたので、照明のLED化できるところは、安定器交換ではなく、LED化している。	B	蛍光灯を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	B	場内でスピードを出す車輌が多く、危ないとの声が有った為、スピード抑制の案内を掲出し、また、巡回時等声掛けを実施した。	B	前年度の満足度調査において指摘されていた事項を分析し、簡易に実施できることを実施されていた。	無													
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	回数券販売時に、定期駐車の空き状況など説明しながら、営業活動を実施した。	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	身障者区画に健常者が駐車しているとの声が有り、健常者の利用はご遠慮いただく旨の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										B	事前精算機利用促進のため、各所に利用促進のための掲出物を掲示した。	B	事前精算機の利用促進PR活動を実施。事前精算率も向上している。	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	B	警備の定期巡回の他、清掃員や事務員が随時場内を巡回し、不審者等がいれば警備に連絡し、場合によっては退場いただくなどの対応をした。	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																		

25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　評価区分　A：

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	8月 指定管理者の自己評価 評価区分	8月 指定管理者の自己評価 コメント	8月 所管課評価 評価区分	8月 所管課評価 コメント	8月 改善プラン 改善・指摘事項の有無	8月 改善プラン 時期	8月 改善プラン 内容	8月 所管課確認 対応状況	8月 所管課確認 次年度対応	9月 指定管理者の自己評価 評価区分	9月 指定管理者の自己評価 コメント	9月 所管課評価 評価区分	9月 所管課評価 コメント	9月 改善プラン 改善・指摘事項の有無	9月 改善プラン 時期	9月 改善プラン 内容	9月 所管課確認 対応状況	9月 所管課確認 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	都道入口ゲート付近の接触事故では、お客様の安全第一にまずは怪我人の有無の確認を行います。本件は、怪我人無く、車輌も動かせたため、車路の脇に寄せ、他のお客様がスムーズに入庫できるよう交通整理を実施。同時に警察にも連絡し、短時間で完全に復旧できるよう努めた。	A	都道入口ゲート付近の事故対応については、早急に現場いに向かい、事故車両の対応及び後続車両の誘導、警察への連絡などマニュアルに従った対応を取られており、営業に支障ないように対応されていた。	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	B	壁の落書き対応は随時実施、マルベリー上の鳥のフンの清掃など、人通りに注意しながら実施している。	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。	日報 月報 ヒヤリング	B	旭町収支改善の為、バイク時間貸しの促進などを提案するとともに、LED化などの経費節減案をご提案させていただいた。	B	旭町駐車場の増収策について、検討するよう依頼。	有	25年度中	年度当初に旭町駐車場の人員配置の見直しを実施したが、収支差の改善が図れないため、再度、人員配置及び増収策を検討するよう依頼。			A	旭町駐車場バイク定期は、空き待ちが数名出るほど人気が有り、安定的な収入源となる様、時間貸しを一部定期貸し区画に変更した。	A	旭町の増収策の第一弾として、バイク駐車区画の一般と定期貸しの区画割変更を実施し、定期駐車による安定的な収入を確保するように実施したことは、評価できる対応であった。	有	25年度中	継続的に検討するよう依頼		
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS－E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	サービス券拡大は減収要因になる可能性が有る為、回数券販売を強化すべく、北口地下駐車場周辺に案内チラシをポスティングした。	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	場内各所に周辺商店の案内マップを掲示し、利用者への利用促進に努めた。	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										B	アイドリングストップや事前精算機のコイン投入口等の操作案内表示を設置した。	B	細かい案内表示などについては、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	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	場内混雑時には、合流地点などに立ち事故防止に努められていた。	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	A	巡回時は、不審者に対する声掛け・排除は当然のこととして、階段でどこに出るのか迷われているようなお客様などには積極的に声掛けするよう努めている。	A	夏休みにもなり子供連れのお客さんが増えたことからパトロールを強化し利用者が安全・安心に利用できるよう施設管理に努められていた。	無													

25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 評価区分 A：

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 評価区分	10月 指定管理者の自己評価 コメント	10月 所管課評価 評価区分	10月 所管課評価 コメント	10月 改善プラン 改善・指摘事項の有無	10月 改善プラン 時期	10月 改善プラン 内容	10月 所管課確認 対応状況	10月 所管課確認 次年度対応	11月 指定管理者の自己評価 評価区分	11月 指定管理者の自己評価 コメント	11月 所管課評価 評価区分	11月 所管課評価 コメント	11月 改善プラン 改善・指摘事項の有無	11月 改善プラン 時期	11月 改善プラン 内容	11月 所管課確認 対応状況	11月 所管課確認 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いざというときに備えております。	A	年2回の消防訓練の実施時に災害対応マニュアルなどの読み合わせなどを行い、いつ災害が発生しても対応できる状況を常日頃から訓練されている。	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	日常・定期清掃は仕様どおり清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず仕様外でも柔軟に取り組むよう努めている。	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。	日報 月報 ヒヤリング										B	照明安定器の交換や排気ファンベルトの交換など、弊社技術設備員で対応可能な作業は対応し、経費節減に努めております。	B	グループ内職員により対応できるものについては、積極的に修繕を実施し、経費節減に努められていた。今後においても経費節減に努め、管理運営を行っていただきたい。	無				
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS－E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	旭町駐車場では経費節減策の一環としてご提案させていただきましたLED化が承認されましたので、実施しました。LEDを購入し弊社設備員で設置工事を行っております。	B	蛍光灯を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										B	南大沢で場内が暗いとの指摘が有り、車室で特に暗いと感じられる部分は、点灯するようにした。	B	アンケート調査にて提案された事項について、早急に対応できるものについては、順次処理されていた。	無				
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	回数券購入時には、定期駐車募集の案内や「提携駐車場」の表示を配布し、店内に掲出していただくようお願いをしております。	A	回数券購入店舗などに駐車場のパンフレットやラミネートした「提携駐車場の案内表示」を配布するなど積極的に営業活動されていたことは、評価できる対応であった。今後においても継続的に営業活動を実施していただきたい。	無					B	回数券販促の為、北口地下駐車場周辺にポスティングを実施した。	B	通常通りに営業されていた。	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	都道入口ゲート付近ではスリップ事故が有りますが、場内徐行の表示を増やすなど案内サインを増設した。	B	都道入口ゲート付近においてスリップによる事故が多発していることから注意喚起のサインを実施。スピード抑制を働きかけ、事故防止に努めた。	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										B	場内が暗い、というお客様からのコメントが多いので、巡回時などの声がけなどは積極的におこなう様努めた。	B	場内を節電している関係で、巡回頻度を増やしたり場内利用者に積極的に声掛けを実施するなどし、安全・安心に利用してもらうように努めた。	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1号機は従来時間貸しであったが、旭町駐車場人員削減を進めるにあたり、9月に5号機の定期契約者に移動をお願いしたばかりのタイミングであった為、夜間でお客様に迷惑にならないよう工事を実施した。	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													

25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　評価区分　A：

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	12月 指定管理者の自己評価 評価区分	12月 指定管理者の自己評価 コメント	12月 所管課評価 評価区分	12月 所管課評価 コメント	12月 所管課評価 改善・指摘事項の有無	12月 改善プラン 時期	12月 改善プラン 内容	12月 所管課確認 対応状況	12月 所管課確認 次年度対応	1月 指定管理者の自己評価 評価区分	1月 指定管理者の自己評価 コメント	1月 所管課評価 評価区分	1月 所管課評価 コメント	1月 所管課評価 改善・指摘事項の有無	1月 改善プラン 時期	1月 改善プラン 内容	1月 所管課確認 対応状況	1月 所管課確認 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	エスカレーター転倒事故続いたが、いづれも即現場へ急行し、必要な場合は救急車手配、交通整理を実施し、スムーズに復旧できるよう対応した。	B	続けてエスカレーター事故が発生したが、日々読み合わせをしている事故対応マニュアルに基づき、救護、現場対応、救急隊への引き継ぎなど滞りなく対応できていた。	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	A	1回/年の中央階段部分の屋根などの掃除の月でもあり、屋根の樋等念入りに清掃を実施した。	A	地下階段屋根のドレン清掃など範囲にこだわらず汚れている箇所等も積極的に清掃を行なっているなど、自主的な対応が評価できる。	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。	日報 月報 ヒヤリング	A	旭町駐車場収支改善策の実施に向け、場内の配置変更やバイク置き場の増設など実施した	A	継続協議の結果、旭町駐車場の人員配置及び駐車区画の変更、バイク置場の増設など改善策の提案が行われ、今年度中に方向性が見いだせたことは、評価できる対応であった。	無		8月に提示した改善プランに基づき対応された。	済										
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS－E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	旭町駐車場においては、経費節減が課題で有りましたが、LEDを購入していただいたため、設置工事に関しては、弊社設備技術員にて実施し、場内が明るくなり、かつ、省エネにも貢献しております。	A	旭町駐車場の蛍光灯をグループ内職員にてLEDに交換し、電力削減を行い経費節減とともに環境にも配慮した管理がなされていた。非常に評価できる対応であった。	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	回数券販促の為、北口地下駐車場周辺にポスティングを実施した。	B	通常通りに営業されていた。	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	八王子スクエアビル内の旭町駐車場への道筋を北駐と間違えるお客様が多い為、案内表示を増やす対応を実施した。	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										B	パンフポストを設置して、南口との回遊性を生むべく、オリンパスホールの案内を掲出した。	B	細かい案内表示などについては、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	年末に向け夜遅くなるにつれ、泥酔者が多くなる時期であるため、声掛けや階段、エスカレーターの監視を強化した。	B	繁忙期に伴い場内が混雑するため、事故防止を目的に場内の誘導及び不案内者への積極的な声掛けなどを実施。未然に事故防止対策を講じるなど評価できる対応であった。	無													

25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　評価区分　A：

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	2月 指定管理者の自己評価 評価区分	2月 指定管理者の自己評価 コメント	2月 所管課評価 評価区分	2月 所管課評価 コメント	2月 所管課評価 改善・指摘事項の有無	2月 改善プラン 時期	2月 改善プラン 内容	2月 所管課確認 対応状況	2月 所管課確認 次年度対応	3月 指定管理者の自己評価 評価区分	3月 指定管理者の自己評価 コメント	3月 所管課評価 評価区分	3月 所管課評価 コメント	3月 所管課評価 改善・指摘事項の有無	3月 改善プラン 時期	3月 改善プラン 内容	3月 所管課確認 対応状況	3月 所管課確認 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	B	マルベリー上の清掃では大雪の関係で、完全に雪が解けてから実施すべく予定を移動したり、槙上が凍結しないよう配慮しながら実施した。	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。	日報 月報 ヒヤリング	B	先月から旭町駐車場収支改善策に基づいて人員削減を実施しましたが、安全性を担保する為、防犯カメラを増設しました。	B	旭町駐車場の改善計画に基づき防犯カメラの設置やバイク区画の増設など改善プランに向け整備を行った。	無					B	都度対応しているバッテリーや照明安定器の交換などは、部品等があれば設備員で対応できるため、極力設備員で対応し、経費節減に繋がるよう努力した。	B	照明安定器交換などグループ内職員でできるものなど経費節減に努め対応されていた。	無				
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS－E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	自由通路に関しては、安定器が壊れた部分に関し、LED化の許可が出たので、随時、LED化を実施している。	B	蛍光灯を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										A	パンフケースを設置し、商店会の催し物のチラシなどを掲出し、駐車場利用促進につながるよう、駅周辺の活性化に努めた。	A	地域商店街との連携のため、商店街の催しなどを案内するパンフケースを設置するなどし、商店街と連携しながら駐車場利用を促すなどの対応を実施するなど駐車場PRをおこなっていた。	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	駐輪場スロープの入口付近でタイルが破損しており、後の事故防すの為、即、一時的な養生を実施。専門業者に補修の依頼をかけております。	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										A	旭町駐車場の振分部分の料金表示など、人員削減の補強策として案内表示を強化した。	A	旭町駐車場の改善に伴い、入口部分に大きな見えやすいように料金表示など今までにない案内表示板を設置するなどして利便性の向上を図った。	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										B	巡回時は、不審者に対する声掛け・排除は当然のこととして、道がわからないと思われるお客様などには積極的に声掛けするよう努めている。	B	場内を節電している関係で、巡回頻度を増やしたり場内利用者に積極的に声掛けを実施するなどし、安全・安心に利用してもらうように努めた。	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	A	2度大雪になりましたが、駐車場入口スロープをはじめ、角階段の入口やマルベリーブリッジの階段など危険個所は可能な限り雪かきを行い、営業や通行に支障がないよう努めた。	A	2度にわたる大雪にマルベリーブリッジ上をはじめ積極的に雪かきを実施し、歩行者の安全確保及び営業に差し支えないような対応を取られていた。また、安全に出庫してもらうため、都道出口の閉鎖などを行いスリップ事故防止などに努められた。	無												

25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　評価区分　A：

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 評価区分	所管課年間評価 コメント	備考
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	事故、災害、など緊急時対応について、マニュアルがしっかりと整備されており、また、適正に行動できるよう日頃から災害訓練など実施されていることは、評価できる。今後においてもいつ事故・災害が起こっても対応できる体制づくりを維持していただきたい。	
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	A	清掃に関しては、細部まで目が行き届き、非常に良い状態である。また、清掃業者とも意見交換がなされており、常に改善されている姿勢が見受けられた。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。	日報 月報 ヒヤリング	A	旭町の人員配置においては、年度当初に1名減と経費の圧縮が図られたが、更なる業務改善を実施していただいた結果、経費節減への取り組みが行われたことは、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経費節減・増収策の提案などを実施していただきたい。	
4	20	毎月	環境配慮	【エコ活動】 LAS－E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	経費縮減目的で、旭町駐車場の蛍光灯をLED化に実施し、環境配慮行動がとられていた。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。ただ、調査の実施時期については、再考する必要がある。今後においては、見直しを実施し、調査を行っていただきたい。	
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	広告板の空きを利用しての営業活動や提携店舗の窓口にパンフレット設置依頼など利用促進に関し、いろいろな取り組みがなされたことは、評価できる対応であった。今後においても継続的な営業活動を実施しつつ、今まで以上に積極的な展開が必要と思われる。	
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	苦情対応などについては、民間企業ならではの対応がなされていた。また、苦情処理簿を通しグループ内で情報共有されていることから、当事者以外の職員でも対応ができトラブルなく対応できていた。今後においても更なる上をめざし、お客様サービスに努めていただきたい。	
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	事前精算機利用の案内表示や事故抑止の注意喚起の表示など随所に簡易でできるものについては、色合いなど工夫して積極的に表示されていた。今後においても継続して行っていただきたい。	
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	巡回時に積極的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。今後においても継続的に実施願いたい。しかし、精算機補助については、南大沢駐車場を除きもっと積極的に取り組んでいただきたい。	
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、巡回パトロールを実施しており、施設の不具合箇所などの早期発見に努められていた。また、防災・避難誘導訓練の実施など利用者の安全面を最優先に訓練を実施されていた。今後においても安全安心に利用できるよう管理運営を実施していただきたい。	