

24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

4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	4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	北口地下駐車場で、避難誘導、防火区画の形成など実際の災害に備え、的確に動けるように消防訓練を実施した。	B	予期せぬゲリラ豪雨により地下駐車場に雨水が流入してしまった。初動対応に問題がなかったかどうか検証し、今後、流入を防ぐよう努力したい。	有		ゲリラ豪雨は、予測が付きにくい、地上部カメラ等の監視強化により早め早めの初動対応をするよう指示。10番階段に新規に防潮板を設置予定。	済	
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	第三者への委託に関しては、高い委託額を支払うことの無い様に、数社から見積もりを提出させ、より適正な価格で委託すべく努めている。	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	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	駐車場全車で節電に取り組み目標値に近い数字で節電できた。	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	場内が暗いとお客様コメントに基づき、節電にもなるLED化の提案をした。	B	更なる節電への取組として、北口地下自由通路のLED化の提案あり。順次、交換を実施予定。	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	定期契約募集ポスターを製作し、地下広場に掲出した。	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	A	旭町定期契約者の車路への飛び出しが危ない為、注意喚起の案内送付、注意文のサインを設置した。	B	事故防止抑制のため契約者への周知がなされていた。	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	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	天井漏水は、大きなクレームになるので、見つけ次第、車室を閉鎖するよう、監視を強化している。	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				

24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: I

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	B	清掃会社にて自主点検を実施し自己チェックしている。	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	B	LED化工事の提案に関しては、3社見積もりを実施した。	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-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									
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	A	マルベリーなど各所にある落書きなどは、見つけ次第、除去している。	B	駅周辺の落書きを積極的に消すなど安全・安心に利用できるよう管理されていた。	無				

24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: I

8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	8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	B	自由通路、地下広場など照明器具の清掃を実施。	B	照明器具の拭き埃払い清掃においては、照明器具等を取り外して対処するなど館内の美化に極的に対応されていた。	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。	日報 月報 ヒヤリング	B	誘導灯バッテリー交換など、自営で対応できる作業は、業者に委託せず、弊社にて実施しております。	B	誘導灯のバッテリー交換など簡易なものについては、グループ内の職員で対応するなど経費の縮減に努められていた。	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									
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	常設のアンケートBOXをリニューアル設置し、お客様の声を常時集めるようにした。	A	指定管理者の提案により新たにアンケートボックスを数か所設置し、利用者の声を取り入れ、反映できるよう対応されていた。積極性が評価できる対応であった。					
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	B	最重要顧客であるセレオオープンの際は、サービス券など、スムーズにオープンできるよう密にコミュニケーションをとる様努めた。	B	10月末にオープンするセレオに対しサービス券のアクションを起こすなど積極的に営業活動をされ、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	B	ヘルシーメニューを掲出し、明るい雰囲気が出るよう努めた。	B	市の事業でもある「ヘルシーメニュー」に関し、場内各所にポスターを掲示し、駐車場利用者にも積極的なPRに取り組んでいただいた。	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									
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	警備員に限らず清掃員も含めて不具合箇所等発見した場合は、都度、報告するよう指示しており、速やかに一次対応を行うよう努めている。	B	施設区域外のタイル剥がれなど、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				

24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: I

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	北口地下駐車場で、消防訓練を実施。各隊員が同じように避難誘導や消火活動ができるよう訓練を実施した。	B	のぼり旗の放火事件については、早急の対応で、最小限の被害に食い止められた。また、警察等への通報及び捜査協力についてもマニュアル通りの対応がとれた。今後の対策としてのぼり旗をはじめ延焼拡大の恐れのある掲示物等の撤去など放火されにくい環境づくりに努められていた。	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。	日報 月報 ヒヤリング											
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	自由通路の一部の照明設備にLED蛍光灯の導入を実施。	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											
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	セレオオープンに際しては、事前精算機の使用を促す様、表示を目立つ様設置し、スムーズに出庫して頂く様努めた。	B	セレオオープンに伴い、利用者が多数見込まれるため、出口時の混雑緩和のために「事前精算機のご利用案内」を地下広場や出入り口付近に設置し、事前精算機の利用促進を促した、結果、出口での大きな精算トラブルがなく、スムーズに出庫されていた。	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	セレオオープン時は、警備員を増員していただき、お客様案内、車両誘導など安全に努めた。	B	パトロール時には、積極的に挨拶などを実施し、利用者とのコミュニケーションを図り、安全・安心に施設を利用できるよう心掛けていただきたい。	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	場内巡回時は、不審者、座り込みをしている人などには積極的に声をかけ、案内や時には移動してもらうように努めている。	B	早朝の開館業務の中で発見した、マルベ5号E V扉ガラス破損時の対応においては、早朝にもかかわらず、グループ内職員と連携を取りながら素早い対応で仮養生をするなどし、安全対策が講じられていた。利用者への二次被害が出る前に使用中止にできたことは評価できる対応であった。今後においても、今回同様な対応を願	無						

24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: I

12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	12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	北口地下駐車場にて、お客様の運転ミスによる人身事故が発生したが、即現場急行、状況確認、交通整理、関係各所連絡を行い、救急隊に引き継いだ。	B	年末の人身事故の際には、早急に現場に急行し、救急及び警察関係に連絡を入れ、被害者の救護及び現場の安全確保、後続車両の誘導、入場整理を実施するなどマニュアルにのっとった対応がされていた。また、破損した設備関係についても二次被害が発生しないよう仮補修を実施するなどの対応が取れていて、安全確保が十分になされていた。	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										
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	旭町人員削減の話があり、検討する中で、安全性の確保が難しいとの結論に達し難しい旨返答した。	B	旭町駐車場の人員配置の件について、削減を含めて見直しの検討を実施願いたい。	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										
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	インフォメーションセンターや南口総合事務所に駐車場パンフを掲出させていただく。	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	駐車場出口扉に掲示している写真については、一部、修正箇所があるとの指摘があったが、その訂正が遅れてしまった。	B	駐車場の出口扉に地上部の写真を掲載されて、利用者にわかりやすいように案内周知していることは、評価できることだが、一部、修正箇所がある。早急に修正を願いたい。	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	日常的に、マルベリーブリッジ周辺などで落書きを発見した場合、即、消すよう努めている。	B	警備員の常日頃のパトロールにおいて不具合箇所等発見された場合は、早急に修繕するなど利用者が快適に利用できるよう維持管理を実施していた。	無					

24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: I

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									
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	清掃会社にて自主点検を実施し自己チェックしている。	B	清掃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									
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	地下広場など、照明安定器が壊れた場合、業者に委託せず弊社にて、LED化工事を実施している。	B	地下自由通路の照明の一部をグループ内職員においてLED化し、環境に配慮した活動を実施。	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	旭町入り口のバイクの進入路について、よりわかりやすくなる様、路面のペイントを実施した。	B	アンケートにおいて実施できるものについては、早急に実施されていた。	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									
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	A	パンフポストを設置し、南口の施設であるオリンパスホールへの声掛け、双方のパンフレットを置くなど、交流に努めた。	B	通常通り対応されていた。	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									
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	南口との回遊性を向上させる狙いで、オリンパスホールへ声を掛け、双方のパンフレットを置くなど、交流に努めた。	B	指定管理者の提案で、場内各所にパンフレットケースを設置し、周辺の商店街等のイベント情報やオリンパスホールでの催しの案内等の情報提供を実施。今後においても積極的に提案を行い、利用者の確保に努めていただきたい。	無				

24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: I

2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	2月						所管課確認	
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		対応状況	次年度対応
						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		
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。	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								
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	サービス券利用店舗で1件新規先(ナポレオン)を開拓できた。	B	回数券購入業者に積極的に営業活動を実施されていた。結果、新規のサービス券提携店舗を確保することができた。	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	A	パンフポストに、西放射商店会の掲出物を掲出した。	B	通常通り対応されていた。	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	場内が暗い、というお客様からのコメントが多いので、巡回時などの声かけなどは積極的におこなう様努めた。	B	パトロール時には、積極的に挨拶などを実施し、利用者とのコミュニケーションを図り、安全・安心に施設を利用できるよう心掛けていただきたい。	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	A	天井漏水は、お客様とのトラブルになる可能性が非常に高い為、毎日巡回し、発生状況を確認し、発見次第、閉鎖している。	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利用者の安全性を重視した対応を取られていた。	無			

24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: I

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	B	年度当初の雨水流入以降、災害時対応マニュアル等の見直しなどを行い、一定の改善策が講じられた。今後においても予期せぬ事態に備え、災害及び事故時の対応を素早くできる体制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	B	昨年度に引き続き、清掃業者との月例会(月1回の打合せ)で、清掃箇所等の要望・方法などの指導をするなど、常に業務品質の向上に努めていた。施設内の状況も以前に比べ、非常に良くなっている。今後も更なる上をめざし、積極的に対応していただきたい。	
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	B	簡易な修繕等については、積極的にグループ内の職員で対応されており、経費の節減に努めていた。また、旭町の人員配置については、検討の結果、次年度以降、減にすることができ、経費の圧縮も図られた。今後においても更なる経費節減に努め管理運営を行なっていただきたい。	
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	北口地下駐車場・自由通路などの照明器具を一部LED化に交換するなどし、経費節減及び環境負荷の軽減に努めていた。今後においても更なる努力をしていただき、市側の提示する使用電力削減目標値を達成していただきたい。	
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	満足度調査の結果をもとに早急に対応できるものについては対応し、また、改善に長期を要するものなどは、改善策等を提案するなど、内容を判別し対処されていた。今後においても市民が安全快適に利用できるよう調査の結果に満足することなく、積極的に管理運営を行なっていただきたい。	
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	駐車場使用料収入は、中心市街地の活性化に左右される面もあるが、今まで以上に近隣店舗への継続的な営業活動を実施し、契約者の開拓を実施していただきたい。	
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。今後においても、更なる上を目指して接遇研修などを実施し、お客様サービスを心掛けていただきたい。	
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	新店舗オープン時には、出口精算機での渋滞緩和のため、事前精算機利用の周知などを各所に掲示し、渋滞緩和に努められていた。また、旭町駐車場においては、入口車路にバイク誘導サインを設置し、バイク利用者の安全性を確保され、評価できる対応であった。しかし、一部、階段口に掲示してあった写真サインにおいては、修正箇所があったにも関わらず、なかなか修正されずいた点が惜しまれた。	
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	混雑時には、北口場内交差点において安全に誘導するなど場内整理に努めており評価できるが、出入口の補助については、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。また、年度末に導入した車番認識システムは、事前精算機の利用があって効果がある状況から事前精算機利用率をアップするためにも事前精算機利用の積極的な声掛けを実施していただきたい。	
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	随時、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、漏水など車室が使用できないと判断した時は、車室の使用禁止の対応や修繕においては、簡易ものについては早急に対応するなど利用者が安全・安心・快適に利用できるよう管理運営をなされていた。評価できる対応であった。	