22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

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 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 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	お客様の怪我の有無を確認し、怪我等は認められなかったので、早期に入口動線を確保する為、もう一方のゲートバーから入庫できるようにする。スピード抑制表示の整備は引続き行っていく。	B	駐車場入り口前でのスリップ衝突事故の際には、動線が塞がれてしまったため、通常の入口を閉鎖し、もう一か所の入口を使用し、車がスムーズに入庫できるよう誘導員を設置して対応されるなど適正に行われていた。また、衝突事故後スロープに「場内徐行」などのスピード抑制表示を掲載し事故抑止に努めたことは評価できる。	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・定期清掃は仕様通り清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず、仕様外でも柔軟性を持って取り組むよう努めている。	B	適正に処理されている。	無					B	日常・定期清掃は仕様通り清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず、仕様外でも柔軟性を持って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	設備員でできる工事は、材料だけ購入し、設備員で実施することで、経費節減に努めている。外注費は、年度末にコストマネジメントを実施し、適正価格での発注を維持している。	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	ゴミの分別廃棄の徹底や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										B	精算機横の荷物置きなど、対応できることは早期対応に努めた。	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。					
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	回数券の大口購入者に対して、サービス券の利用案内を実施した。	B	通常通り営業されている。	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	出口渋滞の対策として今以上に場内の事前精算機利用のサインを増やした。	B	前回同様に出口の混雑緩和策として事前精算機の利用促進を行なうなど利用者の立場に立って駐車場運営をしていることは、評価できる点であった。今後においても利便性の向上策の提案など積極的に対応願いたい。	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										A	常にお客様に選んでいただけるよう、気持ちの良い対応を心がけるよう努めている。	A	駐車場利用者から電話での対応及び駐車場での案内に関して［一連の対応の件］感謝のお便りがありました。非常に評価できることです。これからも利用者の立場に立って更なるサービスの向上を心掛けるようお願いします。	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	警備、清掃、設備員の巡回による早期発見・連絡と常駐設備員がいる為、早期の対応に努めた。	B	北口地下駐5階段の照明灯具の破損においては、グループ職員により早急に交換作業を行なうなど評価できる対応であった。	無				

22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

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 所管課評価 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 所管課評価 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	B	北口エスカレーターは、比較的長いエスカレーターでこれまでも転倒事故がないわけではないので、対応手順等マニュアル化し、すばやい対応に努めている。	B	八王子駅北口ＥＳで転倒事故が発生した際は、事故対処マニュアル（怪我の応急措置・エスカの使用停止及び一時使用禁止・救急車の連絡など）どおり迅速に対応された。しっかりとしたマニュアル・体制が整っていて迅速な対応が評価できる。	無					B	緊急事態には、応援体制を整え、お客様に不便を掛けないよう、現場の判断で柔軟に対応している。	B	地下駐B1～B2間のスロープで発生した前輪駆動不具合事故においては、車路を塞いでいるためクリエイト出口にて交通規制をかけるなど場内の混雑緩和及び後続車両等の誘導に努められていた点は評価できる。	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・定期清掃は仕様通り清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず、仕様外でも柔軟性を持って取り組むよう努めている。	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	B	設備員でできる工事は、材料だけ購入し、設備員で実施することで、経費節減に努めている。外注費は、年度末にコストマネジメントを実施し、適正価格での発注を維持している。	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	余計な照明は点灯させない、また、電球を40Wから30Wに変更するなど、節電に取り組んでいる。	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	回数券の大口購入者に対して、サービス券の利用案内を実施した。	B	通常どおり営業されている。	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	現場では常に、お客様の声をあまり費用をかけずに、実現すべく努めている。	A	地下駐車場各階段出口扉に出口先の地上部写真を掲示するなどし、視覚によって出口を認識させるなど独自の発想で利便性の向上につながったことは非常に評価できる取組であった。今後においても更なる利便性の向上を目指し、積極的に取り組んでいただきたい。	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										B	時期的に場内非常に暑くなるが、土日祝日は、B2からB1の合流地点で交通整理を行い、事故の無い様に努めている。	B	通常どおりに行なわれていた。混雑時などは、積極的に発券・精算の補助をしていただきたい。	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	施設内で悪戯の多き場所などは熟知している為、モニター監視、巡回当重点的に監視している。また、掲示物による視覚的な抑制にも努めている。	B	地下広場のトイレおいてトイレットペーパを大量に散乱させる悪戯や照明灯が破損されるいたずらが立て続けに起きたが、照明の交換や清掃など早急に処理できていた。また、防犯カメラの向きの調整や周知掲示物で防犯抑止にも努めていた。	無													

22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

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 所管課評価 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 所管課評価 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	B	南大沢は、お客様の怪我の有無の確認、関係各所への連絡という基本的な流れをはずさないように対応している。	B	南大沢駐車場での接触事故に関しては、マニュアル通りの対応ができていた。	無					A	利用者の安全確保を最優先とし、毎月研修を行うなど管備員の業務品質向上に努めている。	A	館内パトロール中に駐車場利用者から変質者の情報があり、その対応においては、指定管理者で作成しているマニュアルにのっとり、迅速かつ適正に対応して管理に身柄を引き渡すことができ、未然に事故を防ぐことができた。非常に評価できる対応であった。	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・定期清掃は仕様通り清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず、仕様外でも柔軟性を持って取り組むよう努めている。	B	適正に処理されている。	無						日常・定期清掃は仕様通り清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず、仕様外でも柔軟性を持って取り組むよう努めている。	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	B	設備員でできる工事は、材料だけ購入し、設備員で実施することで、経費節減に努めている。外注費は、年度末にコストマネジメントを実施し、適正価格での発注を維持している。	B	以前より暗かった管理センターの受付窓口に照明設備を設置した。工事に当たっては、グループ内の職員により実施し、工事経費の縮減がなされた。	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	不具合の出たものから順に照明安定器を省エネタイプに交換し、電気代の削減に努めた。	B	照明安定器の交換するなど省エネな管理運営を行なっている。	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	回数券の大口購入者に対して、サービス券の利用案内を実施した。	B	積極的な営業活動により近隣の店舗との提携を結ぶことができた。今後も提携店舗の開拓に努めて頂きたい。	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		苦情等は、苦情処理簿に記載し、真摯に是正すべきと思われるところは、是正に努めるべく対応している。	B	適正に処理されている。	無					B	苦情等は、苦情処理簿に記載し、真摯に是正すべきと思われるところは、是正に努めるべく対応している。	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	北口地下駐車場は広く、どこにエレベーターがあるかわからないとうい利用者も多いため、場内の案内図など表示を増やした。	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	警備、清掃、設備員等が連携し、早期発見、一次対応による、2次被害の拡大防止に努めている。	B	施設パトロールにより階段（4）の１階部分の床タイルが剥離しているのを発見し、ベニヤ板やコーンなどで早急に応急措置を行なうなど被害の拡大を防具などの対応は評価できる対応であった。	無					A	場内の巡回は日中の為よく気がつくが、夜間のマルベリーは気がつかないことが多いため、定期的に一斉に行うのが良いと思われます。	A	指定管理者の提案によりマルベリー上の電気設備関係を一斉に点検し、職員自ら不具合箇所の管球の交換を実施した。今後においても積極的に管理運営を継続していただきたい。	無				

22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

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・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・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	B	ゲートバーを折ってしまう事故は多いですが、場内で渋滞が起こらないように出庫車の誘導を行うなど柔軟な対応に努めた。	B	適正に処理されている。	無					A	突発的な停電でしたが、安全第一に考え、EV閉じ込めの確認や、怪我人の情報を最初に集め、問題なかったため、一報を市へ連絡した。迅速な対応、迅速な報告に努めている。	A	多摩地区で発生した大規模停電の際には、北口地下駐車場をはじめ、入口の閉鎖や場内の誘導、EVの閉じ込み確認など災害対処マニュアルどおり迅速に対応し、混乱なく出庫させるなど、しかっりとしたマニュアル・体制が整っていて迅速な対応が大変評価できる。また、市側への状況報告についても的確に報告できていた。	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・定期清掃は仕様通り清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず、仕様外でも柔軟性を持って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	設備員の存在意義として、すばやい一次対応が挙げられるが、その中で解決できるものは、なるべく解決すべく取り組んでいる。	B	都道出口のグレーチングの破損及びドアクローザ交換に関しては、グループ内の職員で修繕を行い経費の節減がなされた。	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	ゴミの分別廃棄の徹底や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										B	回数券の大口購入者に対して、サービス券の利用案内を実施した。	B	通常どおり営業されている。	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	苦情処理簿にて情報を共有し、かつ、改善策を検討している。	B	利用者からの苦情等に対しては、苦情処理簿にて記録し、改善策(荷物置きの設置)を検討し、速やかに対応されていた。	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										B	場内のルールを守らない利用者様が増えていることから、ラミネート加工したサイン等は各所に設置し、注意を喚起した。	B	逆送防止のため、カラーコーン及びバー・一方通行サインの設置を実施するなど、安全面に配慮した対応が評価できる。	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	旭町駐車場は誘導員を配置しており、誘導。声掛けを実施しております。北口地下駐車場は、土日祝の混雑時に誘導を実施し、利用促進に努めている。	B	通常どおりに行なわれていた。混雑時などは、積極的に発券・精算の補助をしていただきたい。	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																		

２２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

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	南大沢は、お客様の怪我の有無の確認、関係各所への連絡という基本的な流れをはずさないように対応している。	B	南大沢駐車場内での接触事故の際には、関係所管に連絡するなど事故マニュアル通り迅速に対応できている。	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・定期清掃は仕様通り清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず、仕様外でも柔軟性を持って取り組むよう努めている。	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	B	設備員の存在意義として、すばやい一次対応が挙げられるが、その中で解決できるものは、なるべく解決すべく取り組んでいる。	B	場内パトロールにより男子トイレの小便器のセンサーが効かないのが判明し、復旧までの間の警備員の対応とグループ内の職員によりコンセント交換をして経費の縮減がなされた。	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	不具合の出たものから順に照明安定器を省エネタイプに交換し、電気代の削減に努めた。	B	北口地下駐車場及び地下自由通路の一部の照明安定器を電子安定器に交換。省エネに心がけた事業運営を実施している。	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	回数券の大口購入者に対して、サービス券の利用案内を実施した。	B	通常どおり営業されている。	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	苦情処理簿にて情報を共有し、かつ、改善策を検討している。	B	利用者からの苦情等に対しては、苦情処理簿にて記録し、改善策を検討し、速やかに対応されていた。	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	旭町駐車場は誘導員を配置しており、誘導。声掛けを実施しております。北口地下駐車場は、土日祝の混雑時に誘導を実施し、利用促進に努めている。	B	１２月は繁忙のため、場内が混雑する回数が多く、積極的に誘導や場内整理に努めていたことは、評価できる。今後においても継続的に実施願いたい。	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	迅速な一次対応を行う事により、二次災害を防止できた。今後も警備、設備等内々のコミュニケーションを密にし、すばやい対応に努めたい。	B	パトロールにおいて、５号機エレベータのガラスが破損されているのを発見し、散乱したガラスの破片の片づけ及びグループ内職員においてベニヤ板にて養生するなど二次災害にならないように迅速に対応された。	無				

22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

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										A	大きな震災であったが、幸いなことに怪我人等無く営業を継続できたが、より一層の安全確保や、お客様への情報提供を考慮し、マニュアルの見直しなどを行っております。	A	震災の際には、3駐車場の施設点検及びけが人等がいないかなどの巡回、非常停止したエレベーターの対応等、迅速に対応され、状況報告されていたことは評価できる。また、計画停電の際にも場内表示や利用者への周知及び計画停電対応マニュアルなどを作成し、混乱なく対応できていたことは、非常に評価できる対応であった。	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・定期清掃は仕様通り清掃しているが、少人数で行っているため、清掃仕様にこだわらず、仕様外でも柔軟性を持って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	設備員の存在意義として、すばやい一次対応が挙げられるが、その中で解決できるものは、なるべく解決すべく取り組んでいる。	B	ドアクローザ交換に関しては、グループ内の職員で修繕を行い経費の節減がなされた。	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	ゴミの分別廃棄の徹底や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										B	満足度調査に関しては、ただアンケート用紙を置いておくだけではなく、過去の内容を公開するなど、積極的に回答していただけるよう工夫したいと考えております。	B	毎年この時期に満足度調査を実施されているが、今回の震災の影響で標本数が不足し、期間を延長せざるを得なかった。今後においては、もう少し早めに準備するよう願いたい。	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	回数券の大口購入者に対して、サービス券の利用案内を実施した。	B	通常どおり営業活動がおこなわれていた。	無					A	費用を掛けずに広く募集を呼びかける手段を今後も検討していきたいと考えております。	A	企業などの利用促進のため、「広報はちおうじ」で、定期利用者の募集をかけるなど今までにない提案を実施したことは、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に取り組んでいただきたい。	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	B	ご利用者様の要望や、場内の安全確保のために、今後も積極的にサイン関係の改善、設置に努めていきたい。	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										A	普段から防犯上の意味も含め、積極的な声掛けを行い、利用者様の信頼を得るように努めたい。	A	震災時においては、発生直後に館内のパトロールを実施し、利用者に声掛けするなどの対応を行い、利用者に安心を与えるような対応をされていた。緊急時には、コミュニケーションが大切になることから、今後においても積極的に利用者に声掛けの実施をしていただきた。	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	車室の漏水は、非常に大きなクレームに繋がる可能性があるため、警備、設備、清掃を問わず、見つけ次第、利用停止の対応が取れるよう、徹底しております。	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措置が取られていた。	無				

２２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

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	今回の震災をはじめ、災害、事故及び緊急時の対応マニュアル、連携体系がしっかりと整っており、何かあった時はすばやく対応できる体制になっており、評価できる。今後においてもこの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	A	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。また、利用者からは駐車場・自由通路等、きれいになったとの声もあった。清掃においては、以前に比べ、非常に良くなっている。今後も継続して積極的に対応してほしい。	
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。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交換するなど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、内容を判別し対処なされていた。今後においても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	通常通りの営業活動が行なわれていた。また、広報を利用し、営業活動を行うなど今後においても積極的に活動に取り組んでいただきたい。	
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	事故防止のためのサインや利用者にわかりやすいサインを掲示するなど積極性がみられた。結果、過去に比べると非常によくなっており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	混雑時においては、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JR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	A	毎日、巡回パトロールを行なっており、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。	