

モニタリングチェックシート（平成21年度）

施設名	練馬駅北口地下駐車場
指定管理者名	株式会社 五十嵐商会
評価者	交通安全課長

<評価>

優：特筆すべき実績・成果が認められるもの
 良：管理運営が良好と認められるもの

要改善：一部において改善を要する点が見受けられるもの

評価項目および評価の視点	評価	評価理由・改善すべき点等
1 効率的運営・効率化への取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画書で提案された収支計画の目標を達成できているか ・ 事業計画書で提案されたとおり事業が実施されているか ・ 管理業務費の経理については、別に会計を設けて処理しているか ・ 帳簿等を整備して、管理業務費の執行状況等を記録しているか ・ 利用料金の収入状況は良好か 	良	景気の低迷が続く中、駐車場事業にとっても厳しい状況であったが、指定管理者の経営努力により、利用料金収入が維持されるとともに経費の抑制も図られていた。
2 施設管理運営体制 <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の再委託における範囲は適正か ・ 再委託する際に、区内事業者の活用につとめているか ・ 物品を調達する際に、区内業者から調達するようつとめているか ・ 職員の配置は適正か ・ 職員について区内雇用の促進を図っているか ・ 職員の採用選考および勤務条件について、関係法令を遵守しているか ・ 設備の保守点検は適切に行われているか ・ 備品の管理は適切に行われているか ・ 人権について職員研修を行うなど、職員の育成につとめているか ・ 損害保険等の加入状況は適切か ・ 利用料金売上、サービス券等金券類の管理体制は適正か 	良	駐車場利用者が、安全で快適に利用できるよう、施設の維持管理に十分配慮して管理運営が行われていた。特に施設の老朽化に伴う各種修繕については積極的に対処していた。
3 サービスの維持・向上に向けた取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・ 現在のサービス水準を維持し、向上に向けた取り組みを進めているか ・ 苦情処理の規定と体制を整備し、苦情があった際に適切かつ迅速に対応しているか ・ 自主事業の実施にあたっては、事前に区の承認を得ているか ・ 自主事業の実施状況は良好か 	良	駐車場利用者からの苦情対応については、丁寧な接客を心がけ、適切に行われていた。自発的に空気環境測定を行うなど維持・向上に向けた取り組みがなされていた。
4 法令遵守等 <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務で知りえた秘密を保持する方策を講じているか ・ 緊急時のマニュアルを区と協議して整備し、緊急時には適切な措置を講じているか ・ 練馬区情報セキュリティポリシーに定める水準と同等もしくはそれ以上の水準を保障する対策を講じているか ・ 個人情報保護条例等に準拠した規程を設け、必要な措置を講じているか ・ 情報公開条例等に準拠した規程を設け、必要な措置を講じているか ・ 練馬区環境マネジメントシステムの趣旨を踏まえた業務を行っているか 	良	緊急時の対応については、速やかに区の担当者へ連絡を行うとともに、適切な対応がなされていた。
5 利用者評価等 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケート等の評価は良好か 	優	駐車場利用者の満足度は良好であり、接客については97%、駐車場内の清潔感については93%から良い評価を頂いている。
総合評価	（講評） 平成21年度においても、お客様が安全で快適に利用できるよう管理運営が行われていた。前年度に引き続き場内の清掃美化を継続して心掛けた結果、利用者アンケートでは高い評価を得ている。また、管理運営上も大きなトラブルもなく確実に行われており、景気の低迷が続く中であっても利用料金収入を維持し、経費の抑制も図られていた。	
良		