

平成24年 3 月 9 日

指定管理者の指定について
(練馬区立石神井公園駅北口駐車場等)

1 内容

地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条の2第3項の規定に基づき、練馬区立石神井公園駅北口駐車場、練馬区立大泉学園駅北口駐車場、練馬区立大泉学園駅南口駐車場の指定管理者をつぎのとおり指定する。

2 指定管理者

(1) 団体の名称

株式会社 五十嵐商会

(2) 所在地

東京都練馬区三原台二丁目1番27号

(3) 代表者

代表取締役社長 五十嵐 和代

3 指定の期間

平成24年4月1日から平成29年3月31日まで(5年間)

4 選定の経過

平成23年4月26日	第1回指定管理者選定小委員会 (業務の範囲、利用料金制の採否、応募資格、評価基準、指定の期間の審議、モニタリングチェックシートに基づく最終総合評価)
5月20日	平成23年度第1回指定管理者選定委員会 (業務の範囲、利用料金制の採否、応募資格、評価基準、指定の期間の審議、モニタリングチェックシートに基づく最終総合評価、現在の指定管理者を次期の指定管理者の選定対象団体として特定)
7月29日	企画提案書作成要項配付・説明(団体を特定して実施)
8月31日	企画提案書受付
9月12日	経営診断委託
10月7日	第2回指定管理者選定小委員会 (プレゼンテーションおよびヒアリングの実施、申請団体の評価、採点)
11月4日	平成23年度第2回指定管理者選定委員会 (申請団体の審査、指定管理者候補不選定の決定)
11月9日	ホームページで公募、募集要項配布開始

11月11日	ねりま区報で公募
11月18日	募集説明会（参加団体数11）
11月25日	応募書類受付（応募団体数3）
～12月5日	
12月7日	経営診断委託
12月19日	第3回指定管理者選定小委員会 （プレゼンテーションおよびヒアリングの実施、応募団体の評価、採点）
平成24年1月16日	平成23年度第3回指定管理者選定委員会 （応募団体の審査、指定管理者候補の決定）

5 選定の理由

選定に当たっては、応募団体の企画提案書、プレゼンテーションの内容、経営診断その他提出書類を評価した結果、当該団体については練馬区立石神井公園駅北口駐車場ほか2施設を運営するに当たり、以下の点が優れていると判断した。（審査結果は別表のとおり）

なお、指定管理者選定委員会および指定管理者選定小委員会では、有識者委員を加えて評価を行った。

(1) 団体の安定性・継続性

利益を上げる力が高くはないが、安定して黒字を維持している。資金力は優れており、借入金も無いため、長期的に安定した事業活動が可能である。

(2) 団体運営の透明性・公正性

個人情報保護規程、情報公開規程が整備されており、これらに基づき運営していることから、団体運営の透明性・公正性は確保されている。

(3) 団体運営における法令等の遵守状況

給与規程および就業規則を整備しており、それらに基づく運用が行われている。

また、理事会・役員会の構成が、親族等に偏らず適正であり、理事会・役員会は定期的開催されている。

(4) 運営実績

練馬駅北口地下駐車場の現指定管理者であり、良好な運営実績がある。

また、都内での駐車場管理運営においても実績があり、安定した能力を有していることから、着実かつ良好な管理運営が期待できる。トラブル時においても、マニュアルに基づいて迅速に対応されている。

(5) 効率的運営・効率化への取組

大口顧客の獲得や利用料金の改定などによる売上げの拡大を図るとともに、光熱水費以外の経費は5年間ゼロシーリングとし、毎年、経費削減について見直しを行うという提案がある。

利用料金収入および区への納付額についても、区の求める水準にある。

(6) 受託への熱意・意欲

区民の利便性の増進と良好な生活環境を保全するという公共施設としての使命を踏まえた基本方針に基づき、利用者の満足度を一層高めることを目標としている。

また、施設の修繕計画の策定、定期料金の改定など、長期的な課題解消も含めての提案がされており、受託への熱意・意欲が認められる。

(7) 施設管理の安全性への配慮

防災基本マニュアルを整備し、危機管理方針、緊急連絡体制、危機管理マニュアルに基づき、緊急時に迅速かつ適正な対応ができるよう危機管理に関する継続的な取組の提案がある。

また、「練馬区有施設の維持保全、安全、衛生および点検に関する要綱」や「練馬区施設管理マニュアル」に沿った施設・設備点検を実施するとしている。

(8) 施設管理運営体制

サービス向上、顧客満足度アップ計画により、サービス水準を維持するとともに、意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者ニーズに対応するとしている。

また、公共施設としての使命を理解した施設運営に努めるなど、区の計画・方針に積極的に協力していく提案である。

(9) 利用者への対応（接遇を含む。）

利用者からの苦情を解決するための細分化されたクレーム対応マニュアルが整備され、迅速かつ適正な対応を行うとの提案がある。

また、マナー研修を含む育成プログラムにより、常に利用者に対して真摯な態度で接し、顧客満足度の向上に努めるとしている。

(10) 職員の育成

接遇基本マニュアル、巡回基本マニュアル、満車対応マニュアル等が盛り込まれた「駐車場管理基本マニュアル」に基づき、社内研修や現場研修等を実施し職員の育成に努めている。

また、指導教育責任者によるチェックやインタビューでのフィードバックを行い職員の質の向上に努めている。

(11) 団体の理念・姿勢

「人々が安心して生活できる安全で快適な環境づくりを社会的使命とし、人と環境に思いやりをもって接し、日々の仕事を柔軟かつ迅速に、そして確実に行動し、お客様との共存共栄を図りつつ社会的な役割と責任を果たすことを目的とする」という法人理念を実現するため、駐車場管理運営を始め、多くの施設を手がけ、安全で快適な環境づくりの実現に向けて取り組む姿勢がある。

(12) 区内事業者の活用・区民雇用の促進等

当該団体は区内事業者であり、再委託契約、物品調達および修繕についても区内業者優先の考えを示している。

また、職員の採用にあたり、3交代制の多様な雇用形態による働きやすい環境を整えとともに、区民雇用率については、80%以上を目指している。

6 問い合わせ先

土木部交通安全課安全対策係

電話 03-5984-1309

FAX 03-5984-1237

指定管理者（五十嵐商会）の評価結果
 （石神井公園駅北口駐車場、大泉学園駅北口駐車場、大泉学園駅南口駐車場）

評価項目・評価基準	配点	得点
1 団体の安定性・継続性 (1) 利益を上げる力の有無 (2) 事業効率の状況 (3) 資金力の有無 (4) 借入金の返済能力の有無 (5) 経営の安全性	5点	4点
2 団体運営の透明性・公正性 (1) 個人情報保護制度の有無、または、制度化する意思の有無 (2) 情報公開制度の有無、または、制度化する意思の有無	5点	4点
3 団体運営における法令等の遵守状況 (1) 法令等の遵守状況（労働関係法令の遵守を含む。） (2) 理事会・役員会などの構成の適正性 (3) 理事会・役員会などの定期的開催	5点	4点
4 運営実績 (1) 同種の施設を運営するに足りる実績の有無 (2) 既に運営している施設の状況 (3) 過去のトラブルへの対応状況	10点	8点
5 効率的運営・効率化への取組 (1) 人員配置の適正性 (2) 多様な雇用形態の職員を配置する工夫の状況 (3) 再委託の範囲の適正性 (4) 事業計画と収支計画の適正性 (5) 経営努力に関する提案内容 (6) 施設の利用促進計画の適正性	15点	9点
6 受託への熱意・意欲 (1) 施設設置目的との整合性 (2) 具体的で独創的な提案の有無	5点	4点
7 施設管理の安全性への配慮 (1) 日常的な点検体制の有無・程度 (2) 危機管理体制の有無・程度 (3) 管理上の不具合や小さな問題の区への報告に関する姿勢	10点	8点
8 施設管理運営体制 (1) 現在のサービス水準の維持 (2) 利用者ニーズに対応するための提案内容 (3) 質の高いサービス提供に向けた提案内容 (4) 施設に関する区の計画・方針に対する理解 (5) 練馬区環境方針、災害時の対応等、区の方針・事業に対する協力 (6) 使用料金売上、サービス券等金券類の管理体制	10点	8点
9 利用者への対応（接遇を含む。） (1) 苦情解決体制の有無、または、設置の意思の有無 (2) 利用者への公平公正な対応 (3) 利用者等の人権に対する姿勢 (4) 職員の接遇に関する取組	5点	4点
10 職員の育成 (1) 職員に対する研修体制	5点	3点
11 団体の理念・姿勢 (1) 団体の基本理念・経営理念の明文化とその内容 (2) 団体の基本理念・経営理念の職員・利用者への周知	5点	4点
12 区内事業者の活用・区民雇用の促進等 (1) 区内事業者である。 (2) 区民雇用の促進（非常勤・臨時職員を含む。） (3) 再委託における区内事業者の活用 (4) 物品の区内業者からの調達	20点	16点
合 計	100点	76点