

モニタリングチェックシート（平成21年度）

施設名	自転車駐車場およびねりまタウンサイクル
指定管理者名	財団法人 練馬区都市整備公社
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 	優	事業計画書の収支計画の目標を34%上回る収益を上げている。提案事業もほぼ実施され、稼働率は自転車駐車場88%、タウンサイクル103%となっており、21年度の目標(自転車駐車場88%、タウンサイクル99%)は達成されている。
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 	良	業務再委託は専門的な業務で委託が効果的なものに限られている。自転車点検、施設の受付・整理、消防設備点検は区内業者に委託している。区内雇用は受付員、整理員を含めると区内雇用94%となっている。シルバーの受付員、整理員全員を対象に業務に応じた研修を実施し職員の意識向上を図られたと考える。施設台帳、備品台帳を整備し、適切に施設、設備等を管理している。
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	施設改善、美化、お客さま対応向上など様々な取組みが継続して実施され、自主事業としてタウンサイクルの自転車買換えを実施した。苦情処理はエリア長を通じて対応し、職員に周知徹底されている。
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	練馬区の例規等に準拠した規程を整備しており、現場にも必要なマニュアルを置き、法令遵守に努めている。また研修等により現場職員に周知徹底している。
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	自転車駐車場利用者アンケートの結果、施設の利用しやすさ、職員の対応、清掃状況について、「良い、やや良い」が平均で昨年度の65%から75%に上がり、多数の利用者から高い評価を受けている。
6 自転車対策事業を総合的、一体的に実施しているか <ul style="list-style-type: none"> ・ 放置自転車対策との連携が図られたか 	良	放置自転車防止、自転車駐車場案内のキャンペーンなどの実施により、放置率の低下、自転車駐車場の稼働率の増加が見られた。
総合評価	(講評) 各施設の利用状況を的確に把握し、管理方式の工夫、補欠繰上げの集中実施など、各施設の状況に応じた、様々な利用促進策を展開したことにより、稼働率の向上と収益の増収を達成した。また利用者アンケート結果をみると「施設の利用しやすさ、職員の対応、清掃状況」について「良い、やや良い」の評価が前年と比べ上がっており、利用者から高い評価を受けている。現場を含め公社全体で利用者満足度向上に取り組んだ成果であると評価する。引き続き放置自転車対策事業との協力も進められたい。	
良		