

モニタリングチェックシート（平成20年度）

施設名	石神井公園駅北口駐車場、大泉学園駅北口・南口駐車場
指定管理者名	三井不動産販売株式会社
評価者	交通安全課長

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	平成20年度は、ガソリン価格の高騰や景気の低迷など駐車場事業にとって厳しい状況であったが、指定管理者の努力と駅直近という立地により、売上の維持が図られた。
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、施設の維持管理や接客に十分配慮して管理運営が行われていた。
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、丁寧な対応を心がけ、適切に行われていた。また、周辺商店街等への販売促進活動を実施している。
4 法令順守等 <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	接客、駐車場管理、個人情報保護、クレーム対応など、各種研修を実施し、駐車場スタッフとして法令等を遵守するよう努められていた。
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、特に、接客に関しては高い評価を頂いている。
総合評価	良	(講評)平成20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。特に、車両誘導を必要とする大泉学園駅南口駐車場では、利用者アンケートにおいて、駐車場スタッフの接客に対する満足度が高く評価されていた。また、管理運営においても大きなトラブルもなく確実に行われており、ガソリン価格の高騰や景気の低迷などの駐車場事業にとって厳しい社会情勢であったにもかかわらず、売上が維持されていた。