

モニタリングチェックシート（平成28年度）

< 評価 >

優：特記すべき実績・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

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、収納した利用料金の取扱いおよび実費負担金等について、適正な処理および管理を行っているか 施設の利用状況は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書の収支目標を上回る収益を上げ、安定した区への納付金を確保している。 管理業務費は、駐車場用の経過処理手順書により、適正に処理および管理をしている。 利用台数は前年度を上回っており、良好である。
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努めているか 物品を調達する際に、区内業者から調達するよう努めているか 職員の配置は適正か 職員について区内雇用および障害者・高齢者の雇用促進を図っているか 設備の保守点検、備品の管理は適切に行われているか 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 損害保険等の加入状況は適切か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 再委託は、適正である。 再委託および物品の調達は区内事業者を活用している。 職員について、区内雇用および高齢者の雇用に積極的に取り組んでいる。 設備、備品の管理は台帳を備え、適切に行っている。 応急防災備品を配備し、緊急時に適切な対応ができるよう、定期的な訓練を実施している。 光熱水費の削減やゴミの分別など環境配慮に取り組んでいる。 必要な保険等に加入している。
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 苦情処理の規程と体制を整備し、苦情があった際に適切かつ迅速に対応しているか 計画的に職員研修を行うなど、職員の育成に努めているか 自主事業の実施状況は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 設備の改善、日々の清掃などをきめ細かく実施し、安全かつ快適に利用できるよう取り組んでいる。 お客様対応や接客マナーの研修を行い、苦情や問い合わせには迅速かつ適切に対応している。
4 法令遵守等 <ul style="list-style-type: none"> 労働基準法、労働安全衛生法、育児・介護休業法等、労働環境に関する法令等を遵守しているか 練馬区情報セキュリティポリシーおよび個人情報保護条例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 	良	<ul style="list-style-type: none"> 労働関係法規等を遵守し、適切な措置を講じている。 区条例に準拠した規程を設け、適正な管理、運営を実施している。 練馬区情報セキュリティポリシーおよび個人情報保護条例に準拠した情報セキュリティ規定、個人情報保護規定を整備し、適切な措置を講じている。 練馬区情報公開条例に準拠した情報公開規定を整備し、対応の手順を定めている。
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 	良	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの全体評価は70%以上が「満足、概ね満足」としており、良好である。
総合評価	(講評) 良 ・お客様対応や接客マナーの研修を行うなど、利用者の視点に立った施設管理や接遇、サービスの向上に日々取り組んでおり、利用者の満足度も良好である。職員について、区内雇用および高齢者の雇用に積極的に取り組んでおり、物品調達等も区内業者を優先している。	