

モニタリングチェックシート（令和2年度）

<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

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
<b>1 組織体制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>練馬区情報セキュリティポリシー、個人情報保護条例および情報公開条例に準拠した規程を設け、必要な措置を講じているか</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>管理業務費の経理、収納した利用料金の取扱い、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</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>区と同等の個人情報管理規程および情報公開規程を設け、研修を実施する等、適正に運用している。</li> <li>労働関係法令に基づき、給与規程、就業規則等を定め、適正に運用している。</li> <li>環境負荷の低減のため、分別収集を徹底している。</li> <li>売上金は必ず複数名で回収するなど、適正管理を徹底している。併せて、損害保険にも加入し不測の事態に備えている。</li> </ul>
<b>2 施設運営体制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>現在のサービス水準を維持し、向上に向けた取組を進めているか</li> <li>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</li> <li>利用者等への公平公正な対応・人権の配慮がなされているか</li> <li>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</li> <li>施設の利用状況は良好か</li> <li>利用者アンケート等の評価は良好か</li> <li>新型コロナウイルス感染症の感染拡大による区からの指示等について、適切に対応したか</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の意見等に対応し、利便性と安全性の向上に取り組んでいる。</li> <li>業務内容に応じた研修を行い、職員の育成に努めている。</li> <li>区主催の障害者差別解消法などの研修に積極的に参加し、障害者の利用などに適切に対応している。</li> <li>事故・苦情対応マニュアルに基づき適切かつ迅速に対応している。</li> <li>料金改定の際には、あらかじめQ&amp;Aを作成するなど、円滑な移行につなげた。</li> <li>コロナの影響により、利用台数は約358千台（前年度約378千台）となった。</li> <li>利用者アンケートによる満足度は73.4%であり、評価は良好である。</li> <li>緊急事態宣言下においても継続して施設を運営した。精算機等の拭き掃除の徹底や、管理室受付への消毒液・パーテーションの設置などの感染拡大防止の取組を行った。</li> </ul>
<b>3 施設の維持管理・安全性への配慮</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>設備の保守点検、備品の管理は適切に行われているか</li> <li>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</li> <li>管理上の不具合や問題の区への報告が適切に行われているか</li> <li>損害保険等の加入状況は適切か</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常点検および定期点検を実施している。備品台帳を整備し管理している。</li> <li>災害時マニュアルの見直しを行い、緊急時に備えている。</li> <li>点検結果は毎月区に報告するとともに必要な対応を迅速に行っている。</li> <li>損害保険（対人・対物）の加入状況は適切である。</li> </ul>
<b>4 効率的な管理運営</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>効率的な人員配置がされているか</li> <li>業務の再委託における範囲は適切か</li> <li>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</li> <li>収支計画が提案どおり達成されたか</li> <li>その他効率的・効果的な施設運営に係る取組が行われているか</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な勤務シフトが組まれており、混雑予測時に人員を加配するなど効率的な人員配置を行っている。</li> <li>必要な業務に限り、再委託している。</li> <li>コロナの影響により、軽微な事業計画の変更が生じたが、概ね計画通り事業を実施した。</li> <li>コロナの影響による減収を受けて経費を節減した。</li> <li>区の条例改正に基づき料金改定を円滑に行った。</li> </ul>
<b>5 施設特性に応じた管理運営</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>区が求めた取組を適切に実施しているか</li> <li>事業者の提案に基づく取組が適切に行われているか</li> <li>その他、選定の際に設定した取組の評価</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>区の交通安全啓発事業に積極的に協力した。</li> <li>令和元年度に新設した妊産婦やけがをしている人などが優先的に利用できる「思いやり区画」に看板を追加し、利用しやすくした。</li> <li>場内照明のLED化を計画的に進めて概ね完了し、光熱費を節減した。</li> </ul>
<b>6 地域への貢献</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>再委託する際に、区内事業者の活用に努めているか</li> <li>物品を調達する際に、区内業者からの調達に努めているか</li> <li>地域、関係機関、ボランティア等との協働または連携した取組が行われているか</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>区内雇用、高齢者雇用の促進に努めており、区内雇用率は78.6%、高齢者雇用率は71.4%である。</li> <li>再委託や物品調達の際に、区内事業者の活用に努めている。</li> </ul>
<b>総合評価</b> （講評） 良	項目全般について、区が求める基準を満たしている。また、利用者の視点に立った施設の管理運営やサービス向上に取り組んでおり、利用者の満足度も良好である。新型コロナウイルスの感染拡大防止についても、区の方針を踏まえ、適切に対応している。	