

モニタリングチェックシート（平成22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 	良	事業計画書の収支計画目標を11.9%上回る収益を上げており、提案事業もほぼ実施されている。
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	業務の再委託は専門性が高く委託が効果的なものに限られている。なお、「自転車保守点検」、「消防設備保守点検」、「防火対象物点検」、「施設の受付・整理」は区内業者に委託している。 区内雇用については、受付・整理員を含めると区内雇用率95%となっている。 人権研修をはじめ様々な研修を実施しているほか、施設台帳を備え、適正な施設管理に努めている。
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	受付・整理員を対象とした接遇研修実施により、お客様対応の充実を図っている。自主事業として計画修繕を行うほか、お客様からの貴重な意見を運営に活かすために、データベース化を図るなど、将来を見据えた取り組みも行っている。
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	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整備している。 個人情報の保管にあたっては定期的なチェックを行うなど、現場の意識向上にもつながる取り組みも行っている。
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	全体の約8割の方から、「良い・やや良い」の評価を得ており、昨年同様、高い評価結果となっている。
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	放置自転車防止や自転車駐車場利用のキャンペーン実施などにより、放置自転車対策を一体的に進めることで効果的な事業推進を図ろうという意図が伺える。
総合評価 (講評) 良	各施設の利用状況を把握し様々な利用促進策を講じたことにより、稼働率を維持し、目標を上回る収益を上げることができた。特に、お客様の意見をデータベース化する取り組みは、利用者ニーズに対応するという点で非常に有効な手段であり、評価できる取り組みである。 引き続き、利用者サービス向上に向けた取り組みを推進させることに期待する。	