

モニタリングチェックシート（平成21年度）

施設名	高野台敬老館
指定管理者名	生活協同組合・東京高齢協
評価者	高齢社会対策課長

<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 	良	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画書で提案された事業が実施されている。 ・ 現地調査の結果、帳簿等が整備しており、管理業務費の執行状況等を記録している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 再委託の範囲は適正である。 ・ 実地調査において物品購入を確認したところ、ほとんどが区内業者から調達されている。 ・ 職員の配置は適性であり、職員の8割が区内雇用である。 ・ 職員の採用選考および勤務条件については、関係法令を遵守している。 ・ 設備の保守点検は必要である回数を実施されており、また備品の管理は、適切に行われている。 ・ 実地調査の結果、損害保険等の加入状況は適切である。
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 ・ 自主事業の実施状況は良好か 	優	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアを積極的に受け入れるとともに、職員の資質向上のため外部研修への参加を含めて45回の研修を実施するなどサービスの維持向上に向けて積極的に取り組んでいる。 ・ 利用者懇談会を、全体会および事業別に開催し、更なるサービス向上に努めるほか、個別の苦情や要望に対しても、きめ細かく迅速な対応を行っている。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務で知り得た秘密を保持するための方策を講じている。 ・ 緊急時のマニュアルの策定されている。 ・ 個人情報保護条例や情報公開条例等に準拠した規定が設けられている。 ・ 環境への負荷を低減するための取り組みを行っている。
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 	優	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケートの結果、満足と感じている方が8割をこえ、職員の対応については、良いと感じている方が9割を超えており、サービス全般の満足度も高く、良好である。
総合評価 良	(講評) 高齢者のニーズにあった様々な事業を工夫して実施している。全ての評価項目を満たしており、適切な施設運営が行われている。	