

## モニタリングチェックシート（平成21年度）

|        |           |
|--------|-----------|
| 施設名    | 区営住宅      |
| 指定管理者名 | 東京都住宅供給公社 |
| 評価者    | 住宅課長      |

<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   |
|---|--|--|
| <b>1 効率的運営・効率化への取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <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>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 施設の保守点検は適切に行われているか</li> </ul>   | 良  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業計画書に基づき、事業を実施している。</li> <li>・ 管理業務費の執行状況を適正に記録している。</li> <li>・ 都営住宅維持管理のノウハウを生かし、適切に点検、補修工事等を行っている。</li> </ul>                    |
| <b>2 施設管理運営体制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理上不具合や小さな問題について区へ報告を行っているか</li> <li>・ 人権について職員研修を行うなど、職員の育成に努めているか</li> <li>・ 職員の配置は適正か</li> <li>・ 職員について区内雇用の促進を図っているか</li> <li>・ 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</li> <li>・ 業務の再委託における範囲は適正か</li> </ul>   | 良  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理上の不具合等が生じた場合、迅速かつ適切に対応し、区への連絡も密に行っている。</li> <li>・ 人権問題の研修を毎年実施し、職員の育成に努めている。</li> <li>・ 職員の勤務条件等については、就業規則等法令遵守に努めている。</li> </ul> |
| <b>3 サービスの維持・向上に向けた取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在のサービス水準を維持し、向上に向けた取り組みを進めているか</li> <li>・ 入居者等へ公平・公正な対応ができていますか</li> <li>・ 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</li> </ul>   | 良  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 24時間・365日体制で入居者からの故障・修繕等に迅速に対応するとともに、公平・公正な対応をしている。</li> <li>・ 苦情処理の規定・体制を整備しており、入居者からの苦情等に対し、適切かつ迅速に対応している。</li> </ul>             |
| <b>4 法令遵守等</b> <ul style="list-style-type: none"> <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>・ 管理業務で知れた秘密を保持する方策を講じているか</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</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> </ul> | 良  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種法令については、遵守し適切に対応している。</li> </ul>  |
| <b>5 利用者評価等</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者アンケート等の評価は良好か</li> </ul>  | 良  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口・電話の対応および修繕の対応について、概ね良好な評価を得ている。</li> </ul>   |
| 総合評価  | (講評)   |  |
| 良   | 都営住宅維持管理のノウハウを生かし、適切に点検・補修工事等を行っている。また、24時間・365日体制で入居者の対応にあたっており、その対応も利用者アンケートより、概ね良好な評価を得ている。 |  |