

モニタリングチェックシート（平成25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 | 武石少年自然の家 |
| 指定管理者名 | 一般財団法人 上田市地域振興事業団 |
| 評価者 | 教育総務課長 |

| 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 ・ 事業計画書で提案されたとおり移動教室等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 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 収支差額は、黒字となっているが、利用料金収入が事業計画を下回っているため、利用率向上に向けた方策が必要である。 ・ 提案事業および移動教室等事業に関しては良好に実施されており、利用者へのサービスも画一的なものではなく、利用者の予定や希望に合わせた柔軟な対応をとっており、区民および学校からは、高い評価を受けている。 |
| 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 ・ 職員の配置は適正か ・ 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"> ・ 業務の再委託は、適切な範囲で行っており、再委託先の選定についても適切に行われている。 ・ 職員配置は、繁忙期などには宿泊状況に合わせて、本館・新館の職員が相互に応援に入れる体制作りを進めており、適正に配置されている。 ・ 保守点検については、経年劣化が見られる中、施設の安全・安心な運営を念頭に、日常点検の徹底や事前の防止対策等を講じるなど、適正に実施されている。 |
| 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 | 優 | <ul style="list-style-type: none"> ・ サービス向上のために、フロント、ホールおよび厨房等の各部署の責任者で構成される、責任者会議を定期的開催し、それぞれの視点から各部署の問題点や課題の洗い出しを行うなど、より良いサービスの提供に向けた取り組みを継続して行っている。 ・ 利用者アンケートを活用し、要望の多かった本館におけるコーヒーサービス等を新規に実施するなど、利用者の要望に着実に対応を進めており、利用者から良い評価を受けている。 ・ 食事提供業務においては、移動教室および区民向けのメニューを構成する際に、全職員を交えた試食会を開催し、意見交換会やアンケートを実施し、より良いサービスの向上に向けた取り組みを積極的に行っている。 |
| 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"> ・ 秘密の保持、緊急時の対応、情報セキュリティポリシー、個人情報保護、情報公開、環境マネジメントシステムについて、必要な規程等を設け、適切な措置を講じている。 ・ また、大雪等のマニュアル外の緊急事態に対しても、迅速かつ適切な判断が行われており、緊急時における体制が整えられている。 ・ 情報セキュリティについては、情報セキュリティガイドラインを新規に作成し、区と同等程度の水準を確保している。 |
| 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"> ・ 本館、新館ともにアンケートの回答内容は良好なものであった。一般利用のリピート率も約7割と高い水準を維持している。学校事業においても概ね良好な評価を受けている。 |
| 総合評価 | 良 | <ul style="list-style-type: none"> ・ より良いサービスの提供に向け、責任者会議の定期的な開催や、他の施設への視察研修等を実施するなど、現在の業務について常に見直しや改善等を行っており、努力が見られる。今後は、学校からの要望書や利用者からのアンケート等をより一層活用し、業務内容の品質向上へ向けての定例会議や、接遇、料理等に関する研修等を拡充し、より高品質なサービスの提供へ向けた取り組みがさらに推進されることを期待したい。 |