

最終総合評価に伴うモニタリングチェックシート（平成28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	石神井公園区民交流センター
指定管理者名	練馬建物総合管理協同組合
評価者	指定管理者選定委員会

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、収納した利用料金の取扱いおよび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 施設の利用状況は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書の提案は概ね達成されている。 管理業務費等の経理については、帳簿類が整備され、経理規程に従って、適正に管理されている。 毎年11万人以上の利用者がセンターを利用しており、施設の利用状況は良好である。
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努めているか 物品を調達する際に、区内業者から調達するよう努めているか 職員の配置は適正か 職員について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 設備の保守点検、備品の管理は適切に行われているか 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 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。また、再委託の際には可能な限り、区内事業者の活用に努めている。 区内業者からの物品調達に努めている。 職員の配置は適正である。また、職員のほとんどが区民であり、区内雇用の促進に努めている。 設備の保守点検および備品の管理は適切に行われている。 危機管理マニュアルを整備している。建物管理者とも定期的に連絡を取り合いながら、複合施設間における連携強化に努めている。 練馬区環境マネジメントシステムの趣旨を踏まえ、着実に節電に取り組み、毎年、区が求める水準を満たしている。 損害保険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 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 	良	<ul style="list-style-type: none"> 丁寧な接遇を心掛け、日々、サービス水準の維持・向上に努めている。利用者アンケートでも、窓口対応に対して、毎年、良好な評価を得ている。（指定期間を通じて、平均85%の方が「満足」と回答） 苦情処理の規程と体制が整備され、利用者からの苦情や要望に対しても、迅速かつ適正に対応している。また、些細なことでも記録・回覧するなど、職員間での情報共有が行われている。 情報セキュリティや個人情報保護といった研修が、毎年、計画的に実施されている。
4 法令遵守等 <ul style="list-style-type: none"> 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 労務環境調査の指導・助言事項について必要な対策を講じたか 練馬区情報セキュリティポリシーおよび個人情報保護条例に準拠した規程を設け、必要な措置を講じているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 労働関係法令を遵守している。 労務環境調査については、「労働基準、協定書関係」、「健康保険・厚生年金等保険関連」、「育児・介護、母性保護等関連」の指摘に対し、速やかに改善に取り組んだ。 練馬区情報セキュリティポリシーおよび個人情報保護条例に準拠した規程が設けられ、必要な措置が講じられている。 情報公開条例等に準拠した規程が設けられ、必要な措置が講じられている。
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 石神井公園区民交流センター運営協議会からの評価は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> アンケートにより、施設の総合的な満足度を調査した結果、施設を利用して満足であるという回答の割合が、毎年良好な水準で推移している。（指定期間の平均86%） 運営協議会での評価は良好である。
総合評価 <p>良</p>	・項目全般について、区が求める水準を満たしている。利用者アンケートや運営協議会での意見を参考としながら、サービス水準の維持・向上に向けた取り組みを進めている。利用者アンケートでも、毎年、良好な評価を得ている。	