

モニタリングチェックシート（平成29年度）

<評価>

| | |
|--------|-----------|
| 施設名 | 向山庭園 |
| 指定管理者名 | アゴラ造園株式会社 |
| 評価者 | 文化・生涯学習課長 |

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

| 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 利用者の利用状況は良好か | 良 | <ul style="list-style-type: none"> 収支計画の目標を達成した。 計画どおり、茶会・着付け等28のイベントを実施し延べ1,080人の参加があった。 経理関係の管理は別会計として帳簿を整備し適切に処理されている。 利用料金の収入率は100.5%であった。 部屋の利用率は昨年度より0.6ポイント増。日本庭園見学者数は5.7ポイント増である。 |
| 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つとめているか 物品を調達する際に、区内事業者から調達するようにつとめているか 職員の配置は適正か 職員について区内雇用および区内の障害者・高齢者の雇用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 傷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、高い専門性を有するもの以外はすべて区内業者に委託していることから適正である。 消耗品はすべて区内業者から調達している。 職員全員が区民である。効率的な職員配置により適切な管理、事業の運営が行われている。 労働環境に関する法令を遵守している。 設備は毎月計画的に保守点検されており、備品も台帳により適切に管理されている。 障害者差別解消法の研修を受講し結果を職員全員で共有するなど、人権に配慮した運営に努めている。 施設側に起因する損害に対応できるよう損害保険に適切に加入している。 |
| 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 自主事業の実施状況は良好か | 優 | <ul style="list-style-type: none"> 接遇手順書を定め接遇向上に努めている。 池水の汚濁が課題であったが、管理方法を工夫し水質改善ができた。 苦情処理手順書を定め、苦情処理伝票により組織的な対応を行っている。丁寧な対応でトラブルに発展した事例はなかった。 庭園の特徴を生かした自主事業を毎月実施しており、区民の和の文化活動につながっている。 |
| 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"> 職員全員が守秘義務に係る誓約書を交わしている。 園外脇道路で発生した怪我人の救急要請を行うなど緊急時マニュアルに沿って適切な対応を行った。 個人情報に関する規程等、区の条例に準拠した規程を設け、必要な措置を講じている。 区の条例の趣旨に基づき、情報公開に関する規程を設け、必要な措置を講じている。 環境法令研修に参加するなど、環境に配慮した施設管理を行っている。 |
| 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 | 良 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートによる満足度は84.9%であり、特に接遇面は93.8%と高く「悪い」とした回答はなかった。 |
| 総合評価 | 良 | ・全項目において区の求める基準を満たすほか、池水の汚濁対策を工夫し、効率的・効果的に改善した。さらに、利用者アンケートの満足度も各項目で高く、特筆すべき実績も認められる。 |