

モニタリングチェックシート（平成29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	上石神井体育館他3施設
指定管理者名	毎日・首都圏・練馬共同事業体
評価者	スポーツ振興課長

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 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。 管理業務費の経理は適正に処理され、帳簿等の整備も十分に行われている。 収納した金銭等の取扱いについては管理体制が確立し適正に処理されている。 全体の利用者数は約383,500人で、前年度と同水準であり、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。 人員配置は適正である。 区内雇用率は約71%、高齢者の雇用率は約15%である。 設備の保守点検、備品の管理は適切である。 緊急時のマニュアルを作成し、定期的に訓練を行うなど、不測の事態に備えている。 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 自主事業の実施状況は良好か 	優	<ul style="list-style-type: none"> 外国語の利用者アンケートを作成して幅広い意見を聞くようにしている。 全従事者を対象にお客様サービス向上研修を実施し、意識の向上を図っている。 全従事者に周知している苦情等処理フローチャートおよびマニュアルがあり、迅速に対応できる体制である。 人気の高い自主事業は、教室やスタッフを増加することで利用者がより多く参加できるよう工夫し、運営している。
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 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 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 	良	<ul style="list-style-type: none"> 労働環境に関する法令等を遵守している。 練馬区情報セキュリティポリシー、個人情報保護条例、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。
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 運営協議会からの評価は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートによる満足度は、91.4%と高く、評価は良好である。 運営協議会の評価も良好である。
総合評価	(講評)	
良	<ul style="list-style-type: none"> 全項目について区の求める基準を満たしており良好である。 利用者アンケートや現場従事者の「情報カード」を活用し、サービス向上に積極的に取り組んでいる。 	