

モニタリングチェックシート（平成30年度）

< 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

施設名	下田少年自然の家
指定管理者名	株式会社クックランド
評価者	保健給食課長

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 組織体制 <ul style="list-style-type: none"> 練馬区情報セキュリティポリシー、個人情報保護条例および情報公開条例に準拠した規程を設け、必要な措置を講じているか 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 管理業務費の経理、収納した利用料金の取扱い、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 	良	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護および情報公開の重要性を考慮して、社内規則を設けるとともに、朝礼などの機会を利用して職員に対して注意喚起を行っている。 労働環境に関する法令等を遵守している。 管理業務費等の経理については帳簿等が整備され、明瞭な会計事務を行っている。
2 施設運営体制 <ul style="list-style-type: none"> 現在のサービス水準を維持し、向上に向けた取組を進めているか 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 利用者等への公平公正な対応・人権の配慮がなされているか 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 施設の利用状況は良好か 利用者アンケート等の評価は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の要望や意見を踏まえ、下田の観光事業、旬の食材を取り入れた食事を提供する等、集客努力が認められる。 自社での校外学習随行研修や、下田商工会議所主催のクレーム対応講座に職員を参加させ、職員の資質向上に努めている。 特に、職員の接客態度については95.2%が「良好」と回答しており、高評価を得ている。
3 施設の維持管理・安全性への配慮 <ul style="list-style-type: none"> 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 管理上の不具合や問題の区への報告が適切に行われているか 損害保険等の加入状況は適切か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 設備や備品の日常的な点検業務が徹底されており、適切に管理されている。 緊急時の対応については、マニュアルを整備し体制が整えられている。 旅館損害賠償保険に加入し、不測の事態に備えている。
4 効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> 効率的な人員配置がされているか 業務の再委託における範囲は適切か 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 収支計画が提案どおり達成されたか その他効率的・効果的な施設運営に係る取組が行われているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 繁忙期には人員を増やすなど、適正な職員配置がなされている。 業務の再委託の範囲は適正である。 事業計画書に基づき事業が実施されている。 収支計画を超える収入を達成した。
5 施設特性に応じた管理運営 <ul style="list-style-type: none"> 区が求めた取組を適切に実施しているか 事業者の提案に基づく取組が適切に行われているか その他、選定の際に設定した取組の評価 	良	<ul style="list-style-type: none"> 校外学習の受入において、各学校の予定や要望に合わせた柔軟な対応をとっている。 自主事業であるバスツアーの実施が利用者から評価され、顧客拡大につながっている。
6 地域への貢献 <ul style="list-style-type: none"> 地域、関係機関、ボランティア等との協働または連携した取組が行われているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 施設所在地周辺の関係機関と良好な関係を築いている。 練馬まつりに出店し、施設のPRを積極的に区民に行っている。
総合評価	(講評) ・全項目について、区が求める水準を満たしている。施設の構造的制約があるなかでも、顧客拡大に向けた努力を続けており、学校利用および一般利用ともに利用者から良好な評価を得ている。 良	