

モニタリングチェックシート（平成27年度）

< 評価 >

施設名	東京中高年齢労働者福祉センター
指定管理者名	練馬建物総合管理協同組合
評価者	経済課長

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、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	・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。 ・利用者は9万人を超えており、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	・再委託の範囲は適正である。また、再委託の際には区内事業者を活用している。 ・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、職員全員が区民であり、区内雇用の促進に努めている。加えて、高齢者の雇用促進を図っている。 ・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。 ・緊急時に適切な措置が講じられるよう、管理体制を整えている。 ・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、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 自主事業の実施状況は良好か 	良	・日々の業務を通じて接遇の向上に努めている。視覚障害者の方向けに、更衣室のロッカーに点字を表記した。利用者アンケートでの窓口対応に対する評価が、良好な水準で維持されている。（全体の85%が「満足」と回答） ・苦情処理の規程が整備されている。また、苦情があった際には、適切かつ迅速に対応している。 ・情報セキュリティおよび個人情報保護等に関する研修が行われている。 ・自主事業の実施状況は良好である。
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	・労働関係法令を遵守している。 ・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 サンライフ練馬運営協議会からの評価は良好か 	良	・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80%であった。 ・運営協議会からの評価は良好である。
総合評価	良	・項目全般について、区が求める水準を満たしている。利用者からの意見等について、職員間での共有化ができている。接遇の向上に努めており、利用者アンケートの評価も良好である。