

モニタリングチェックシート（平成21年度）

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	地域振興課長

<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

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 	優	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自主事業の実施のときに、近隣住民に招待状を送付する等、地域を重視した活動を実施していた。 ・ 部屋の稼働率は、前年度に比べて10.2%増加した。
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、区内業者から調達するようつとめているか ・ 職員の配置は適正か ・ 職員について区内雇用の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 ・ 損害保険等の加入状況は適切か 	良	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各項目ともに、区の水準を満たすものである。 ・ 職員向けに防災研修を実施するなど職員の育成に熱心である。
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 ・ 苦情処理の規定と体制を整備し、苦情があった際に適切かつ迅速に対応しているか ・ 自主事業の実施にあたっては、事前に区の承認を得ているか ・ 自主事業の実施状況は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各項目ともに、区の水準を満たすものである。 ・ 職員向けに接客研修を実施しており、サービスの維持と向上に努力している。
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"> ・ 情報セキュリティポリシー、個人情報保護、情報公開条例に準拠した規程を設けている。 ・ 業務で知りえた秘密を保護するための管理マニュアルを備えている。また、緊急時の対応についてもマニュアルを備えている。 ・ 環境マネジメントシステムの趣旨を理解した業務を行っている。
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 	優	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケートは、回答数154件あった。そのうち、スタッフの対応がよいとの回答は、129件であった。
総合評価 良	(講評) 各項目ともに、区が求める水準を上回っている。利用者からの評価が高く、サービスの維持と向上が特に評価できる。	