

最終総合評価に伴うモニタリングチェックシート(平成22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	春日町リサイクルセンター
指定管理者名	練馬環境学習交流機構
評価者	指定管理者選定委員会

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 	良	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画については、計画された事業を実施している。 ・ 経理関係については、指定期間中に改善を行った。 ・ 利用料金収入は多目的室の貸出収入のみであり、利用には団体登録が必要となる。登録団体の利用料金は原則、減免あるいは免除となる。よって事業者努力により改善される余地が少ないため、現在の収入状況はやむを得ない。
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 	要改善	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人権についての研修および接遇研修が実施されておらず、従事者の育成が充分でない。
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 	要改善	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情については、指定管理者の役員会等で協議されているが、その内容が従事者間に共通認識として周知されず、苦情処理に対する改善が図られていない。
4 法令遵守等 <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務で知れ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"> ・ 各項目について、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 ・ 運営協議会等の評価は良好か 	要改善	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業内容のアンケートは、実施されているが、利用者の評価についてのアンケートは実施されていない。
総合評価	(講評)	
要改善	苦情処理については、役員会で協議されているが、その内容が接遇研修などで従事者に周知されていない為、同じような苦情が寄せられている。区としてはその都度、適切な対応をとるよう指導してきたが、未だに苦情処理の規定の整備と体制が充分でない。	