

モニタリングチェックシート（平成24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	区営住宅
指定管理者名	東京都住宅供給公社
評価者	住宅課長

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
<b>1 効率的運営・効率化への取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>施設の保守点検は適切に行われているか</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案されたとおり計画修繕等の営繕業務を適切に実施している。</li> <li>住宅維持管理業務実績報告により管理業務費の執行状況等を管理している。</li> <li>都営住宅維持管理のノウハウを生かし、適切に保守点検を行い、点検報告書を適正に保管している。</li> </ul>
<b>2 施設管理運営体制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>管理上不具合や小さな問題について区へ報告を行っているか</li> <li>人権について職員研修を行うなど、職員の育成に努めているか</li> <li>職員の配置は適正か</li> <li>職員について区内雇用の促進を図っているか</li> <li>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</li> <li>業務の再委託における範囲は適正か</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理上、不具合等が生じた場合、迅速かつ適切に対応し、区への連絡は回答票等で行っている。</li> <li>人権や職員の就業規則等法令遵守等について、職員研修などを通して職員の育成に努めている。</li> <li>設備の保守・点検等は、東京都住宅供給公社に登録している「専門の保守点検業者」から、東京都住宅供給公社の技術基準等を満たす事業者を選定し、委託している。</li> <li>再委託における区内事業者のより一層の活用がなされている。</li> </ul>
<b>3 サービスの維持・向上に向けた取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>入居者等へ公平・公正な対応ができていないか</li> <li>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</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>24時間365日体制で入居者からの故障・修繕等に迅速に対応している。</li> <li>苦情処理の規程・体制を整備しており、入居者からの苦情等に対し、適切かつ迅速に対応している。</li> <li>日中、夜間で異なる電話番号を一本化するなど、わかりやすい窓口の改善に努めている。</li> </ul>
<b>4 法令遵守等</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種の規程が完備され、それに基づき各種法令について遵守し適切に対応している。</li> </ul>
<b>5 利用者評価等</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケート等の評価は良好か</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体的な評価は概ね良好な評価を得ている。</li> </ul>
<b>総合評価</b> (講評)	良	・提案されたとおり計画修繕等の営繕業務を適切に行っている。また、24時間365日体制で入居者からの故障・修繕等に迅速に対応し、さらに、お客様の声に耳を傾けサービスの維持・向上に努めている。