

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	武石少年自然の家
指定管理者名	財団法人 上田市地域振興事業団
評価者	教育総務課長

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 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 事業計画書で提案されたとおり移動教室等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"> 収支差額は、黒字となっているが、利用料金収入が事業計画を下回っているため、利用率向上に向けた方策が必要である。 提案事業および移動教室等事業に関しては良好に実施されており、利用者へのサービスも画一的なものではなく、利用者の予定や希望に合わせた柔軟な対応をとっており、区民および学校からは、高い評価を受けている。
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 職員の配置は適正か 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、職員の育成に努めているか 損害保険等の加入状況は適切か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 業務の再委託は、適切な範囲で行っており、再委託先の選定についても適切に行われている。 職員の配置は、移動教室等の学校事業開催時やスキーシーズンなどの繁忙期にはアルバイトを採用するなど、通常より従業員数を増やし、必要な人員を整えている。 保守点検については、経年劣化が見られる中、施設の安全・安心な運営を念頭に、事前の防止対策等を講じるなど、適正に実施されている。
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 	優	<ul style="list-style-type: none"> サービス向上のために、フロント、ホールおよび厨房等の各部署の責任者で構成される、責任者会議を定期的開催し、それぞれの視点から各部署の問題点や課題の洗い出しを行うなど、より良いサービスの提供に向けた取り組みを行っている。 利用者からの苦情に対しては、苦情対応マニュアルを作成し、苦情発生時に組織的な対応がとれるような体制を整備している。また、利用者からの要望や意見に対しては、支配人を中心に迅速な対応を図ることで、不快な思いのまま帰られることのないような体制づくりに努めている。
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"> 秘密の保持、緊急時の対応、情報セキュリティポリシー、個人情報保護、情報公開、環境マネジメントシステムについて、必要な規程等を設け、適切な措置を講じている。 平成24年度に実施された、社会保険労務士による「労務環境調査」においては、おおむね良好な評価を受けている。
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 	良	<ul style="list-style-type: none"> 本館、新館ともにアンケートの回答内容は良好なものであった。リピート率も約7割と高い水準を維持している。学校事業においても良好な評価を受けている。
総合評価	(講評) 良 ・より良いサービスの提供に向け、責任者会議の定期的な開催や、他の施設への視察研修等を実施するなど、現在の業務について常に見直しや改善等を行っており、努力が見られる。今後は、施設の特性を活かした新たなサービスの提供や、PR等を行うなど、利用者の増加につながる積極的な取り組みが実施されることに期待したい。	