

モニタリングチェックシート（平成26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	練馬文化センターおよび大泉学園ホール
指定管理者名	共立・日東共同事業体
評価者	文化・生涯学習課長

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 管理業務費の経理および実費負担金等については、適正な処理を行っているか(チェックリストの活用) 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 収納した金銭等の取扱いについて、管理体制を構築しているか 	優	<ul style="list-style-type: none"> 収支計画に基づき適切にかつ良好に取り組んでいる。特に電気料金の値上げや、経年劣化に伴う補修等の増加、利用料金の据置という状況下で工夫により効率に運営できるよう努めた。 会社の経理規定に沿って適正に処理されている。 ホールだけでなく他の部屋の利用も多く、良好に利用率を維持している。
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 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および区内の障害者・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 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 	優	<ul style="list-style-type: none"> 再委託の範囲は適正である。区内業者の活用、専門業者への再委託により施設の設備維持に努めている。 損害保険に加入し、不測の事態に備えている。 ホールの入口の階段にLEDライトを取り付けるなど、施設修繕や快適かつ安全な施設づくりにおいて来館者の意見を反映し、迅速に対応している。
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 	良	<ul style="list-style-type: none"> 毎月、ホスピタリティー向上の為にミーティングを行い、情報共有を図り、職員全員が接遇を意識するよう努め、接遇の向上を実現した。 苦情やトラブル対策の研修を実施し、適切に対応できるように取り組んだ。
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 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 労務環境調査の指導・助言事項について必要な対策を講じたか(該当施設のみ) 男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、パートタイム労働法の遵守およびこれらの法に関する国の指針に基づく取組をしているか 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(チェックリスト、マニュアル等の活用) 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	<ul style="list-style-type: none"> 各項目について法令を遵守し、必要な規程等を設け、適切な処置を講じている。 緊急時に迅速に対応できるよう資格取得や講習を受け、技術や知識を身につけるよう努めている。 情報管理責任者を選任し規程を設け、情報セキュリティポリシーおよび個人情報の保護を遵守している。 区の防災課の訓練と連動した災害時の対応訓練を行うなど、緊急時に備えた取り組みを行った。
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 利用者懇談会の評価は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 貸館利用者だけでなく、来館者全員を対象にアンケートを実施した。 懇談会で出た意見を可能な範囲で対応するよう努めている。
総合評価 <p>良</p>	(講評) 接遇向上の為にミーティングや強化月間を設けるなど、接遇に対する積極的な姿勢が伺えた。また、館内の案内板をより目立つように掲示し、利用者が安全に快く利用できるよう工夫した。適切な施設運営のための各規程も整備され、効率的な運用がされるよう取り組んでいる。	