

最終総合評価に伴うモニタリングチェックシート（平成27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	東京中高年齢労働者福祉センター
指定管理者名	練馬建物総合管理協同組合
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 利用者の利用状況は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 指定期間にわたって、計画的に事業が実施されている。 管理業務費については、帳簿類を整備するなど適切な会計処理を行っている。 収納した金銭等の取扱いについても、管理体制が構築されている。 平成24年度に実施した大規模改修により利用者数が減少したが、職員の接遇向上に関して一層の努力を行い、利用者数の回復に努めた。その結果、平成26年度は平成25年度に比べて利用者数が1万人以上増加した。
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 	良	<ul style="list-style-type: none"> 再委託の範囲は適正である。また、再委託の際には区内事業者を活用している。 区内事業者からの物品調達に努めている。 区内雇用の促進に努めており、職員の全員が区民である。 設備の保守点検および備品管理は適切に行われている。 着実に節電に取り組み、区が求める水準を満たしている。 その他の項目についても、適正かつ良好に取り組んでいる。
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"> 丁寧な接遇を心掛け、日々、サービス水準の維持・向上に努めている。このため、利用者アンケートでも、窓口対応に対して、毎年、良好な評価を得ている。 苦情処理の規定と体制が整備され、利用者からの苦情や要望に対しても、迅速かつ適正に対応している。
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 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"> 職員全員に、管理業務で知りえた秘密の保持に関する誓約書を提出させている。 労務環境調査の指導・助言事項に対し、必要な対策を講じた。 緊急時のマニュアルを整備している。また、緊急時の対応について、定期的に職員に周知するなど、災害に対する意識向上に努めている。 個人情報保護に関して「プライバシーマーク」を取得するなど、個人情報保護の重要性について、高い意識を持っている。 その他の項目についても、法令を遵守し、必要な規定等を設け、適切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 サンライフ練馬運営協議会の評価は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> アンケートにより、施設の総合的な満足度を調査した結果、施設を利用して満足であるという回答の割合が、平成23年度が61%、25年度は88%、26年度は87%であり、良好な水準で推移している。 運営協議会における評価は良好である。
総合評価 良	・項目全般について、区が求める水準を満たしている。利用者アンケートや運営協議会での意見を参考としながら、サービス水準の向上に向けた取り組みが実施されている。さらに利用者アンケートの満足度も良好である。	