

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	区民・産業プラザ
指定管理者名	一般社団法人練馬区産業振興公社
評価者	経済課長

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、収納した利用料金の取扱いおよび実費負担金等について、適正な処理および管理を行っているか 施設の利用状況は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書の提案は概ね達成されている。 管理業務費等の経理については、帳簿類が整備され、経理規程に従って、適正に管理されている。 利用者は18万人を超えており、良好である。
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努めているか 物品を調達する際に、区内業者から調達するよう努めているか 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、備品の管理は適切に行われているか 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、再委託の際には可能な限り、区内事業者の活用に努めている。 区内業者からの物品調達に努めている。 職員配置は適正であり、職員の過半が区民である。 設備の保守点検および備品の管理は適切に行われている。 緊急時のマニュアルを整備するとともに、建物管理者や入居団体とも定期的に情報交換し、連携強化に努めている。 練馬区環境マネジメントシステムの趣旨を踏まえ、節電に取り組んでいる。 損害保険の加入状況は適切である。
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 計画的に職員研修を行うなど、職員の育成に努めているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> きめ細かいサービスを提供するため、受付窓口の人員を充実した。利用者アンケートでの窓口対応に関する評価が向上した。（全体の87%が「満足」と回答） 苦情処理は規程を設けるほか、業務日報等により、職員間で情報を共有化し、日々改善に結びつけている。 情報セキュリティおよび個人情報保護等に関する研修が行われている。
4 法令遵守等 <ul style="list-style-type: none"> 労働基準法、労働安全衛生法、育児・介護休業法等、労働環境に関する法令等を遵守しているか 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 練馬区情報セキュリティポリシーおよび個人情報保護条例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 	良	<ul style="list-style-type: none"> 労働関係法令を遵守している。 練馬区情報セキュリティポリシーおよび個人情報保護条例に準拠した規程が設けられ、必要な措置が講じられている。 労務環境調査については、「労働基準、協定書関係」、「育児・介護、母性保護等関連」の指摘に対し、速やかに改善した。 情報公開条例等に準拠した規程が設けられ、必要な措置が講じられている。
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 	優	<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、97%と非常に高い数値である。
総合評価	良	<ul style="list-style-type: none"> 項目全般について、区が求める水準を満たしている。施設利用率も着実に向上している。また、アンケートによる利用者の満足度も非常に高い数値(97%)である。