

最終総合評価に伴うモニタリングチェックシート（平成29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	向山庭園
指定管理者名	アゴラ造園株式会社
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 利用者の利用状況は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 施設貸出利用者は、初年度に比べ平成28年度は65%増、利用料金も77%増となり、毎年増加している。 事業計画書で提案されたとおり、施設の特色を活かした伝統文化に触れる事業、四季折々の事業を展開している。 帳簿等を整備し、経理処理は適切に行われている。
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、区内事業者から調達するようにつとめているか 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 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、職員の育成につとめているか 傷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り、可能な限り区内業者を活用している。 物品は、概ね区内事業者から購入している。 職員全員が区民である。 職員の採用選考は、関係法令を厳守して行われている。 設備の保守点検等は適切に行われ、備品は台帳で管理している。 人権研修、苦情対応研修、セキュリティ研修など、内外の研修を活用して、職員の育成に努めている。 不測の事態に備え、賠償責任保険、傷害保険に加入している。
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 自主事業の実施状況は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 独自アンケートを実施するなど利用者からの意見等を参考に、サービスの維持・向上に向け、取り組みを進めている。 苦情処理の規程と体制が整備され、苦情があった際も適切かつ迅速に対応しており、苦情も着実に減少している。 自主事業は、計画書で提案されたとおり実施され、参加人数も増えている。
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 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"> 管理業務で知りえた秘密の保持に関する誓約書を職員全員と交わしている。 緊急時のマニュアルを作成し、応急対応などの研修を定期的に行い、適切な対応をしている。 労務環境調査については、「労働基準、協定書関係」「労働安全衛生関係」の指摘に対し、速やかに改善に取り組んだ。 区の情報セキュリティポリシーに準拠した規程を設けている。 個人情報保護条例、情報公開条例に準拠した規程を設け、情報の適切な取扱いや管理業務で知り得た秘密の保持等について必要な措置を講じている。 練馬区環境マネジメントシステムの趣旨を踏まえ、環境負荷低減のため、消灯や裏面利用などの取り組みを行っている。
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"> 利用者アンケートは高い評価である（平均88.9%が満足）。また、サービス向上のため事業者が独自に行ったアンケートも高い評価である（平均97.5%が満足）。
総合評価 <p>良</p>		<ul style="list-style-type: none"> 全項目において、区の求める基準を満たす運営ができている。 利用者からの意見等を聞き、積極的にサービスの維持・向上に取り組んでいる。利用者アンケートの結果も毎年、高い評価を得ている。