

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	下田少年自然の家
指定管理者名	株式会社クックランド
評価者	保健給食課長

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"> 事業計画書で計画された内容は概ね達成できている。 管理業務費等の経理については帳簿等が整備され、明瞭な会計事務を行っている。 利用者全体の90%を占める校外学習において、学校からの要望に対するきめ細かく柔軟な対応が好評を得ている。
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 職員について障害者および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"> 業務の再委託の範囲は適正である。 繁忙期には人員を増やすなど、適正な職員配置がなされている。 設備や備品の日常的な点検業務が徹底されており、適切に管理されている。 緊急時の対応については、マニュアルを整備し体制が整えられている。 旅館損害賠償保険に加入し、不測の事態に備えている。
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 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 自主事業の実施状況は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の要望や意見を踏まえ、下田の観光事業、旬の食材を取り入れた食事を提供する等、集客努力が認められる。 自社での校外学習随行研修や、下田商工会議所主催のクレーム対応講座に職員を参加させ、職員の資質向上に努めている。 自主事業であるバスツアーの実施が利用者から評価され、顧客拡大につながっている。
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 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"> 労働環境に関する法令等を遵守している。 個人情報保護および情報公開の重要性を考慮して、社内規則を設けるとともに、朝礼などの機会を利用して職員に対して注意喚起を行っている。
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"> 利用者アンケート全項目の年平均における満足度は92.6%であり、評価は優良である。
総合評価 (講評) 良	・全項目について、区が求める水準を満たしている。施設の構造的制約があるなかでも、顧客拡大に向けた努力を続けており、学校利用および一般利用ともに利用者から良好な評価を得ている。	