

## モニタリングチェックシート（平成22年度）

＜評価＞

優：特筆すべき実績・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、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	文化国際課長

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
<b>1 効率的運営・効率化への取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 利用料金の収入状況は良好か</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業計画で提案された施設の維持、管理運営が適正に実施され、収支計画の目標もほぼ達成している。ただし、大泉学園ホールの空調機の修繕費が計画外の支出であったが、両施設の使用料など指定管理者の収入により対応した。</li> <li>・ 指定管理者の会計を別に設け、管理業務費の執行状況を適正に記載している。</li> </ul>
<b>2 施設管理運営体制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務の再委託における範囲は適正か</li> <li>・ 再委託する際に、区内事業者の活用につとめているか</li> <li>・ 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</li> <li>・ 職員の配置は適正か</li> <li>・ 職員について区内雇用の促進を図っているか</li> <li>・ 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</li> <li>・ 設備の保守点検は適切に行われているか</li> <li>・ 備品の管理は適切に行われているか</li> <li>・ 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</li> <li>・ 損害保険等の加入状況は適切か</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の維持、管理運営では、区内事業者の活用につとめるとともに、高い専門性が求められる設備点検はメーカーに再委託するなど適切に実施されている。</li> <li>・ 備品管理は備品台帳を整備するなど適切に行われている。</li> <li>・ 職員の採用選考や勤務条件は株式会社共立就業規則及び日東カストディアルサービス株式会社社員等就業規則に基づき実施され、職員78名中38名と積極的に区民雇用を促進している。また、総合館長の下に大泉学園ホールの館長を置くなど職員配置も適正になされている。職員の育成については、人権に関する啓発事業に参画するなど計画的に研修に取り組んでいる。</li> <li>・ 施設賠償責任保険に加入し、不測の事故等にも対応している。</li> </ul>
<b>3 サービスの維持・向上に向けた取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年末年始を除く施設利用など現在のサービス水準の維持を図るとともに、サービス介助士の有資格者を配置して接客マナーの向上に努めている。</li> <li>・ 苦情処理の規程と手順を定め、迅速な対応に努め、個別の苦情処理を文面化して情報を共有し再発防止に努めている。</li> </ul>
<b>4 法令遵守等</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人情報保護規程、情報公開規程および情報セキュリティに関する共立・日東共同事業体個人情報保護規程を設け、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必要な措置を講じている。</li> <li>・ 緊急時のマニュアルを整備し、3月11日の震災時も区と情報を共有化し、変化する状況に臨機応変に対応した。</li> <li>・ ISO14001認証を取得するなど練馬区環境マネジメントシステムを踏まえて業務を遂行している。</li> </ul>
<b>5 利用者評価等</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者アンケート等の評価は良好か</li> <li>・ 運営協議会等の評価は良好か</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成22年度には、利用者アンケートおよび利用者懇談会を実施し、様々なご意見をいただき、良好との評価を得ている。</li> </ul>
<b>総合評価</b>	(講評)	
良	総合責任者の下に各業務の責任者を置くとともに大泉学園ホールにも館長を設置するなど適正な職員配置で、事業計画に基づく効率的な施設の維持、管理運営に取り組むとともに、施設の不具合や苦情が発生しても迅速な対応、報告を行い、安全で確実な施設運営を行っている。また、区立施設を適切に運営するための各種規程を整備し、公立施設の運営に関する意識も高い。さらに、利用者懇談会等の意見では特に窓口の接客が親切であるとの評価を得、気持ち良く施設を利用いただく姿勢がうかがえる。	