

26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 芸術文化会館

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

7月

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	4~7月								
						指定管理者の自己評価			所管課評価		改善プラン		所管課確認	
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応
1	VI-25	7.11.3	安全安心・危機管理	【情報セキュリティ対策】 個人情報保護の観点から、必要な措置及び管理体制の確立。	マニュアル 担当者へのヒアリング	B		B	個人情報保護の重大さを認識し、情報公開にも対応できるよう、より一層厳正に取り扱うこと。	有	年度内	休館日における市民開放については、セキュリティや安全保安に問題があるため、早急に対応策を講ずること。		
2	VI-27	7.11.3	安全安心・危機管理	【緊急対策】 防火、防災、防犯、救急等の緊急時対応の体制が適正であるか。	報告書	A	<ul style="list-style-type: none"> ・災害警報発令時災害報告書を局長へ報告するなどし、連絡・報告体制を整備した。 ・創作室水銀灯照明に漏電が発生したことから、回路を遮断し危険を回避した。利用予定者に対しては電話連絡にて丁寧に説明し、キャンセル要望に対して遠付対応を行うとともに、代替施設を提案し利用予定に支障のないよう手配した。また、修繕実施後も引き続き代替施設での利用要望を受け利用を承認した。 ・利用者より負傷による体調不良の連絡を受け、速やかに救急車を手配し対応した。 ・利用者自身が防犯の意義を高めていただくよう案内ビラの配布・掲示及び受付での声掛けを実施するとともに、館内パトロールを強化した。また、警察に相談のうえ警察名での掲示を行い再発防止に努めた。 ・ホールにおいて漏電が2件発生したが、職員により調査を行い持込機材が原因であることを突き止め、当館備品を貸し出すこと等により危険を回避した。 ・小ホール利用中に大雨による雨漏りを原因として、ホワイエの天井の一部が崩落したことに対して、崩落付近について通行禁止の処置を取り、入場者の導線を危険のない通路に限定したうえで、利用を継続した。 	B	引き続き、利用者にとって快適な施設等の環境づくりのために、日常又は定期的に必要な保守業務及び点検業務を行い最良の状態を維持し、危機管理意識の向上に努め、利用者の安全が確保される館運営を行うこと。	有	年度内	館への被害が予想される災害、緊急搬送等については、メールでの状況報告だけではなく、財団内で使用している「災害等状況報告書」で報告し、どのように対応したかを報告すること。		
3	II-11	7.11.3	適正な施設管理・運営	【施設利用の公平性】 施設の市民利用の公平性は保たれているか。 ⇒公平なサービス提供のためのマニュアルづくり(実施)	マニュアル 担当者へのヒアリング	A	<ul style="list-style-type: none"> ・理事長のキックオフ宣言により財団としてISO9001認証取得に向けた取り組みを始動し、財団の顔となる芸術文化会館が主となり品質マニュアル作りのために、関連法令、文書・既存マニュアル、現時点での問題点の洗い出しを実施し取得に向け始動した。 ・キャンセルの件数が前年の4~7月比82.9%(45件減)となったが、このことは、抽選日及び予約時において制度の変更について説明及び内容の変更について利用者へお知らせするとともに、確定日(キャンセル料金発生日)前に未入金の利用者に対して、ダイレクトメールでお知らせしていることが起因しているものと考えられる。これらの対応で、施設利用の公平性が保つことが出来ているものと思われる。 	B	財団の顔として他施設の見本となるような芸術文化会館独自の、ISO9001認証取得に向けた取り組みを期待する。					
4	I-8	7.11.3	安定した施設管理・運営	【委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。	月例報告書	B	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者への委託にあたっては、その委託内容について市と協議・承認のもと専門的知識を有する業者を優先に考え業務委託をしているが、舞台関係の専門業務においては市内業者では対応が難しいことから設置施行業者との契約となっているが、常に連絡を密にし、緊急時の対応に迅速に対応できるよう指示をしている。また、基本複数年契約であるが、前年度の対応を見ながら適切に業者選定を行った。なお、委託業者の辞退が1件あったが、その対応についても、前述記載のとおり業者の選定をしっかりと行い決定をしたことから、従前と仕様内容も変わらず安価で契約をすることが出来たことも評価に値するものと考えている。 	B	委託業者については、経営状況など細心の注意を払い選定すること。					
5	V-22	7.11.3	環境配慮	【エコ活動】 LAS-IEにそった環境配慮行動を実施する。	月例報告書	A	<ul style="list-style-type: none"> ・電気に関する専門知識を持つ防災職員(電気主任者)を中心として、新たに大ホール楽屋、楽屋受付及び小ホール楽屋、楽屋通路の蛍光灯及び創作室水銀灯照明について自主作業によりLEDに交換したことで年間25,683kwhもの電気使用量を削減削減することが出来、環境への配慮を図れた。 	B	市の環境マネジメントシステムハンドブックを参考に、より多くの環境配慮を行うこと。					

26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	4~7月								
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認		
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応
6	IV-20	7.11.3	効率的な施設管理・運営	【コスト削減】 委託費、光熱水費、消耗品費・備品購入費の削減に取り組んでいるか。(特に、節電対策)	月例報告書 担当者へのヒアリング	A	・電気に関する専門知識を持つ防災職員(電気主任者)を中心として、新たに大ホール楽屋、楽屋受付及び小ホール楽屋、楽屋通路の蛍光灯及び創作室水銀灯照明について自主作業によりLEDへ交換したことで年間25,683kwhもの電気使用量が削減が図れ、コスト削減の方策に繋がった。更に、本年4月から「八王子市電力の調達に係る環境配慮実施方針」の指針に基づき、特定規模電気事業者と電気購入に係る契約を締結した。このことにより、対前年度(4月から7月)の1kw当たりの平均単価を比較すると、26.80円から1.81円減となる24.99円でありコスト削減の努めた。(ただし、電気使用量対前年度同時期765,456kwから40,751kw増の806,207kwである。)	A	昨年より実施の電灯のLED化を進めるうえで、専門知識を有する職員が取り付け工事を行っていること。また、本年4月から「八王子市電力の調達に係る環境配慮実施方針」の指針に基づき、迅速に特定規模電気事業者と電気購入を締結するなど、運営コスト削減への対応は評価できる。					
7	Ⅲ-13 Ⅲ-14	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用者満足度の向上】 利用者からの苦情やニーズに適切に対応し、改善策を講じているか。	月例報告書	A	・外部講師を招いた顧客満足度研修にプロパー職員が参加した。 ・お客様の声に速やかに対応し、更なるサービス向上につなげる仕組みづくりとして、従前の課内供覧のほか、月毎にまとめ或いは内容によっては日々事務局長まで情報提供する、とした仕組みづくりを固めた。 ・地元町会からの要望(八王子まつり)に対し、例年どおり館として対応可能内容及び準備において誠意を以って対応をした。 ・いちょうホール近隣住民の会を開催し、要望等の聞き取りを行い、即対応可能であった当館茶館者のタクシーの乗降場所を近隣の要望に沿うよう館東側入口とすべく各タクシー会社と連絡し協力を求めるとともに、職員が見回り強化しタクシーの誘導を徹底した。題点について説明を行うとともに対応すべき課題について速やかに対応した。 ・支援事業の主催者から、市民センターにおける財団の自主事業のポスターの扱いと同じにしてもらいたいとの声をいただき、原則的には自主事業と同様、公演日まで掲出期間を延長することとした。 ・クラシック事業において、作曲家シリーズの企画は少し限定的で押しつけがましくマニアックなのでは？との意見を頂戴したが、音楽を楽しむ方の一つの提案として企画意図を正確に反映するようラララの紙面を工夫したとともに、今後の事業企画の際に活かすこととした。	B	引き続き、公の施設の管理者として、住民の福祉を増進する目的から、利用者へのニーズに応えた使いやすいホールのために対策を講じ、サービス向上に努めること。					
8	IV-19	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進①】 自主事業の活性化(参加人数の増加)への取組み	報告書	A	・「ロビーコンサート」を継続して実施しており、常連のお客様が出来るほど好評を得ており、毎回30名以上の観客にお越しいただいている。また、芸術文化会館特有の施設である和室を利用し、「初心者のための煎茶教室」や「初心者のための煎茶教室」を館の自主事業として実施している。 ・八王子音楽祭を5月に実施し、その中で、ワークショップや街のイベントとの連携など多様な事業形態で実施したことで、音楽祭としての話題づくりや鑑賞だけでなく多様な参加体験の機会を増やした。 ・ゲーム音楽の公演を行うこと自体でこれまでと違った層をいちょうホールの来場につなげた。	B	市民が広く利用する公の施設として、地域文化の発信拠点である南大沢文化会館及び芸術文化事業の展開拠点である市民会館との連携を図りながら、設置目的に適合した、魅力ある文化事業の企画及び実施をすること。					
9	Ⅲ-18	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進②】 PR・パブリシティ活動の実施を具体的に記載する。	月例報告書	B	・4~7月および今後実施する財団自主事業および共催事業等をラララおよび友の会通信に掲載(掲載回数とタイミングは各事業により異なる)。 ・プレスリリース(音楽祭と伝統WA車人形:投げ込み10通、郵送12通、持ち込み2社) ・音楽祭のPR・対象層の裾野拡大 ①チラシのほか、より楽しいイメージのパンフレットを冊子で作成したほか、商店街に横断幕を吊るし通行にも訴求した。 ②小学校に全校配布 ③町会知自治会回覧 ④みずきどおり・ユニーロードにチラシ・ポスター掲出 ⑤テレメディアが「キッズジャズ」取材・放映 ⑥ユニーロードでのイベント(古本まつり)と提携してチラシ・プログラム配布、相互のHPで周知を図った。 ・清塚信也ピアノリサイタルのPRのため読売・朝日新聞夕刊に広告を掲載し、読売新聞への掲載日(7/4)を含め3日間で12枚の予約・販売、朝日新聞への掲載日(7/10)を含め3日間で14枚の予約・販売があった。またチケットプレゼント広告も読売新聞に掲載、146通の応募があった。うち10名に招待券、50名に優待通知を送付した。専門誌「カンフェティ」にも掲載。	A	長年の営業活動により、学校や町会など地域とのネットワークを築き、商店街との連携や地域イベントなど、多方面への積極的な営業活動を評価する。また、イベントのチラシやパンフレットはデザインが良いので、引き続き工夫を行い積極的なPR活動に取り組み利用率向上につなげること。					

26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 芸術文化会館

11月

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容 と 成果目標・指標	確認資料等	8~11月								
						指定管理者の自己評価			所管課評価		改善プラン		所管課確認	
						評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応		
1	VI-25	7.11.3	安全安心・危機管理	【情報セキュリティ対策】 個人情報保護の観点から、必要な措置及び管理体制の確立。	マニュアル 担当者へのヒアリング	B	・端末の動作確認等、開館・閉館時のチェックをチェック表(確認表)に基づき引き続き実施した。情報保護の観点から、事務室への外部者の立ち入り禁止のサインを入口に継続して設置し、端末への無断アクセスが来ないようパスワード管理をしている。休館日の入館者に対しては、一声かけるように防災センター職員へ指導し、入館者台帳での管理を徹底している。	B	個人情報についての取組みは継続し実施できているので、情報公開への対応についても検討すること。	有	年度内	休館日における市民開放について、館として人員配置等が来ないのであれば、止めること。		
2	VI-27	7.11.3	安全安心・危機管理	【緊急対策】 防火、防災、防犯、救急等の緊急時対応の体制が適正であるか。	報告書	A	・災害時の緊急連絡・報告体制に基づき、休館日に来た台風18号・19号の対応において、職員が出動し、万が一の状況に備え対応した。また、地震の発生時は館の利用者の安全を確保するため見回りを行うとともに、被害がなくとも局長及び八王子市へ状況報告するなど対応を徹底した。 ・10月30日大ホールでの公演の際急な悪くなった方1名を救急車にて搬送(南多摩病院)、11月22日の「初心者のための茶道教室」参加者が貧血により倒れたため救急車にて搬送(石田病院)、ともに館にて速やかに救急車を手配対応した。なお、南多摩病院に搬送された方が後日お礼のため来館された。 ・引き続き利用者に防犯の意識を高めていただくよう案内ビラの配布・掲示及び受付での声掛けを実施するとともに、全職員で館内パトロールを強化した。また、警察に防犯について相談した結果、警察名での掲示のほか警察官及びパトカーの巡回をお願いした。併せて、八王子市を介して寄贈された防犯カメラ(録画が出来るもの)を設置、従前の防災センター職員目視のみではなく、一部記録が出来るようになったことを踏まえ設置箇所の移動も含め効果的に配置し直し、館の防犯に努めた。 ・タクシーでの来館に対しては、館の東南での降車が多いが、危険であることと近隣住民の要望により、タクシー会社に連絡し館の東側出入口での乗降をお願いし、催物があるときには職員が館の角に立ち直接運転手に東側での乗降を行うようお願いをした。 ・防災センター職員による日々の点検において持ちし確認を励行した。 ・ホールの雨漏り(大ホールオーケストラピット、小ホール効果室、ホワイエ等)については、市と連携を図りながら対応しているところである。なお、オーケストラピットについては市の調整のおかげで修繕を実施してもらったこととなっている。なお、雨漏り関係に関しては、市と協力し休館日を利用するなど防水工事等で利用者に支障の少ないよう考慮した。具体的には以下の内容となる。 ① 外壁のひび割れをアルミテープにてカバーし雨水の侵入を防いだ。 ② 屋根のドレインの詰まりを点検し、ゴミを除去した。 ・安全安心に関する見地から以下の研修に参加した。 ① 避難訓練コンサートへの参加(新国立劇場、オリンパスホール八王子) ② AED研修 ③ 衛生委員会 ④ 交通安全研修	B	災害時の対応については、指定管理の基本協定協定どおり実施、報告は出来ている。防犯に関しては、八王子警察に相談をし、警察名での掲示のほか警察官及びパトカーの巡回を実施していることや、整備した災害時の緊急連絡・報告体制を活かし台風への対応を実施したことは評価できる。今後も利用者が安全に利用できる館運営を行うこと。また、施設の老朽化に対する対応は、引き続き館の管理者として実施し、市への報告を含め協力すること。	有	年度内	文化施設利用状況報告書の維持管理業務実績表について、法定点検の回数が実施できていない項目がある。早急に内容を確認し、報告書を再提出すること。		
3	II-11	7.11.3	適正な施設管理・運営	【施設利用の公平性】 施設の市民利用の公平性は保たれているか。 ⇒公平なサービス提供のためのマニュアルづくり(実施)	マニュアル 担当者へのヒアリング	A	・財団としてISO9001認証取得に向けた取り組みを始動し、関連法令、文書・既存マニュアル、現時点での課題の洗い出しを行い品質マニュアル(案)を作成した。 ・抽選会での予約キャンセルについては、大きく減少をしてきている。(前年度同期23件から9件減の14件)このことは、抽選日及び予約時に制度について内容説明がしっかり出来ている結果である。利用者への制度の変更が理解されたとともに、確定日(キャンセル料金発生日)前に未入金の利用者に対して、ダイレクトメールでお知らせしていることが効果を上げているものと考えられる。また、抽選会の予約時において、施設利用の公平性を保つため、適正ではない申込みがあった団体の予約を認めず、後日代表者を呼び注意するとともに再度制度の説明を理解いただいた。(1件)	B	引き続き一つのグループが複数に分かれて抽選会に参加することのないよう注意をし、他市の施設の視察などを行い、更なる改善策を検討すること。					
4	I-8	7.11.3	安定した施設管理・運営	【委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。	月例報告書	B	・第三者への委託にあたっては、市と協議・承認のもと専門的知識を有する業者を優先に考え既に年間委託を締結している。いずれの業者も保守点検のほか、不具合時の対応に迅速に対応している。	B	委託先会社へは、コンプライアンス遵守や事故(事件)など安全に関する書面を協力企業宛に通知するなどし、事故を未然に防止する取組みを徹底すること。					
5	V-22	7.11.3	環境配慮	【エコ活動】 LAS-EIにそった環境配慮行動を実施する。	月例報告書	A	・電気に関する専門知識を持つ防災職員(電気主任者)を中心として、ホール及び諸室の利用状況を鑑み無駄な電気利用の無いようチェックを行った。また、電気水道等の使用量については、月初に防災職員から日毎に整理をした報告書を提出させている。 ・環境への配慮を認識するため、LAS-Eハンドブック平成26年度版を各職員に配布し、職員の意識高揚を図った。 ・「エコアクションプラン21」の会議に出席し、エコアクション認証取得にむけ館の目標数値を定め現状の洗い出しを行うとともに、会議で示された様式に基づき、各職員が各自節電等に向けた意識を持つよう、チェック表により電気・水道等の節電対応について確認をしている。 ・以下の環境に関する研修に参加した。 ① 事業者向け廃棄物講習会 ② ビル衛生管理者研修会	B	市の環境マネジメントシステムハンドブックを活用し、館や職員一人一人の取組みを実施し、より多くの環境配慮を行うこと。					

26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	8~11月									
						指定管理者の自己評価		所管課評価		改善プラン		所管課確認			
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応	
6	IV-20	7.11.3	効率的な施設管理・運営	【コスト削減】 委託費、光熱水費、消耗品費・備品購入費の削減に取り組んでいるか。(特に、節電対策)	月例報告書 担当者へのヒアリング	A	・夏場の電気基本料金を一時的にオーバーした場合、ロビーの空調を節約して対応した。 ・空調、照明については、防災センターの中央制御盤で利用状況に合わせてこまめに調整を行い節電を徹底している。 ・特定電気事業者(PPS)と契約したことから、電気料金については対前年度より減額となった。具体的には、前年度同期電気使用量546,403kwから32,184kw減の514,219kwへ、電気料金は14,345,827円から1,440,670円の12,905,157円となった。このことは、LEDに電球交換のほかPPSの導入効果と言え、経費の削減が図れた。導入当初は、外気の温度も高かったことから、電気使用量が増したものと考えられる。	B	PPS導入だけでなく、節電への取組みを継続的に実施し使用量の削減につながっていることは評価できる。ホール等に関係する部分については、施設の性質もあり利用者の満足度にもつながるので、防災センターと連携を図り注意しながら、節電を実施すること。						
7	Ⅲ-13 Ⅲ-14	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用者満足度の向上】 利用者からの苦情やニーズに適切に対応し、改善策を講じているか。	月例報告書	A	・別途提出をする「満足度調査」でも表れているよう、利用者の館に対する満足度は高い状況にある。(特に舞台利用者の満足度調査の結果については100%であった。) ・利用者への「満足度」を高めるため、以下の研修等を実施した。 ① 月例課内ミーティング ② 接遇対応研修(テレビで行っていた接遇対応についての番組を録画し、窓口職員全員が順次見るなど対応した。 ・利用率が高まっている「茶室」の障子張替えを、「市民文化祭」の開催前、利用のない日に職員が全て張替えを行い、特に利用の多い茶道連盟関係者から喜ばれた。 ・お客様からの「市民の声」及び「満足度調査」時にご意見・ご要望のあった内容において、対応可能であった以下の内容においては、即時利用者要望に応えた。 ① 備付けの机(無料分)において、ご利用される方々が高齢や女性団体の一部から机が重たく出入りに負担がかかるとの声に対し、予め机を出して置くなど対応を喜ばれた。(それ以外の利用団体であっても、対応をしている。なお、基本備品の配置は各団体により異なるため、各団体が従前よりされているものである。) ② 椅子の高さ調整が出来ないとの要望に関して、職員が調整対応し、ご意見をいただいた団体から喜ばれた。 ③ 館の設備構造上難しい内容については、しっかりとその旨を説明をしご理解とご納得をいただいた。(今後の改修計画の中に盛り込んでいくこととする。) ④ 引き続きご利用者からの声「市民の声」等において対応可能なものについて迅速に対応をしていく。そのためにも「市民の声」等は重要であり、館の利用度を高める手段として大いに活用をしていく。	A	館の職員が一丸となり利用者サービス向上に努め、満足度向上につなげたことや、利用者の声に職員自らが対応を改善していることは評価できる。今後も可能な限り利用者のニーズに応え、サービス向上に努めること。						
8	IV-19	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進①】 自主事業の活性化(参加人数の増加)への取組み	報告書	A	・「ロビーコンサート」を継続して実施していることから、事業自体が定着し、常連のお客様が出来るほど好評を得ている。8月から11月までの間17回開催し、延べ876名の方々にご来館をいただいた。また、芸術文化会館特有の施設である和室を利用し、「初心者のための茶道教室」や「初心者のための煎茶教室」を館の自主事業として実施しており、「茶道教室」については8回延べ131名、「煎茶教室」については8回延べ36名の方が参加した。 ・主催者の一員である「市民文化祭」においては、芸術文化会館がメイン会場として利用いただいていることも含め、準備の段階から積極的に設備を一緒に行うなどし、文化祭を推進した。 ・中山氏(音楽アドバイザー)が作曲家シリーズ事業をラララで紹介する際、作曲家風のカツラ着用で出演し、親しみやすいトークを行い、アドバイザーの楽しい印象づくりを図った。 ・ユースオーケストラにおいて、YOUTUBEで指揮者のメッセージを録画しアップした。楽器の募集・メンバーの募集ともラララに毎月掲載し、初心者が入り易いことをアピールした。	B	施設の特有に合った事業を多く行い好評をえていることや、地域との連携を大切に、市民文化祭への協力を行った取組みは評価できる。リピーターの思い込みは、利用者増につながる事が期待されるので、今後も続けること。						
9	Ⅲ-18	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進②】 PR・パブリシティ活動の実施を具体的に記載する。	月例報告書	B	・8~11月及び今後実施する財団自主事業並びに共催事業等を財団情報紙「ラトララ」及び友の会通信に掲載(掲載回数とタイミングは各事業により異なる)するとともにホームページにて告知周知を図った。 ・清塚信也ヒアリングサイトにおいて、読売・朝日新聞の広告を出し30枚弱の販売があった。読売新聞チケットプレゼントに出し、146通の応募があり、うち10名に2枚ずつ招待券を、50名に優待(友の会価格)のお知らせを郵送した。 ・公演情報冊子カンファティにチケットを15枚提供、広告を出し、2名の購入があった。 ・モーツァルトシリーズ中山プロコンサートにおいて、「ふらあほ」10月号に掲載した。 ・ユースオーケストラにあたり学校向けに大量のチラシを配布すると同時に、夏休み中から学校回りを行い、校長先生や音楽の先生、ある時は生徒に直接当方の熱意を伝えた。音楽教室をリストアップして丁寧に営業の電話をかけ数件訪問してPRを行った。チラシもデザインを柔軟に変更してPRした。 ・地元町会からの要望(八王子まつり)に対し、例年どおり可能な範囲の中で準備対応に協力することで町会との連携が深まった。また、芸術文化会館職員の「おもいやり」のある対応を地域住民にPRするとともに、お礼の言葉をいただいた。	B	多方面で事業の周知を行っていることは評価できる。引き続き工夫を行い積極的なPR活動に取り組み利用率向上につなげること。						

26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

施設名: 芸術文化会館

評価区分 A: 目標や計画を上回る成果があったもの B: 目標や計画どおりの成果があったもの C: 目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

3月

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	12~3月				所管課確認				
						指定管理者の自己評価			所管課評価		改善プラン			
						評価区分	コメント	評価区分	コメント		改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況
1	VI-25	7.11.3	安全安心・危機管理	【情報セキュリティ対策】 個人情報保護の観点から、必要な措置及び管理体制の確立。	マニュアル担当者へのヒアリング	B	・休館日のピアノ貸出しについては、当初の目的であるピアノ(八王子西ロータリークラブより寄贈)の活用がロビーコンサートの充実によって一定の成果を上げたこと、利用者の不測の事態に対応が出来ないこと及び警備上の問題も懸念されることから、平成27年6月以降のピアノの貸出しについては休止することとした。なお、これまで定期的に利用されていた方全てに電話連絡しご理解をいただいた。しっかりとした対応配慮ができた。 ・危機管理の意味からも、引き続き端末の動作確認等、開館・閉館時のチェックをチェック表(確認表)に基づき実施した。情報保護の観点から、事務室への部外者の立ち入り禁止のサインを入口に継続して設置し、端末への無断アクセスができないようパスワード管理をしている。休館日の入館者に対しては、一声かけるように防災センター職員へ指導し、入館者台帳での管理をすとも、保守業者に関しては、事前に来館時間を確認し、入館時に腕章を着用していただくなど管理を徹底している。	B	入館時の腕章着用など、休館日の保守業者への対応は評価できる。個人情報情報を扱っていることを常に認識し、今後も取組みを継続すること。	無				
2	VI-27	7.11.3	安全安心・危機管理	【緊急対策】 防火、防災、防犯、救急等の緊急時対応の体制が適正であるか。	報告書	A	・ホール利用者の負傷にあつては、館にてタオルや保冷剤等速やかな対応をした。特に、持病を持っていたお客様が公演終了後気分が悪くなり横になったケースでは、車椅子へ乗せ付き添いのかたの車まで介助した。無事帰宅され問題がなかったとの連絡を受けるなど、対応に感謝をされた。 ・12月1日に消防訓練を実施した。この訓練を踏まえ、3月7日に大ホールにて「避難訓練コンサート」を八王子市消防団の協力のもと実施した。本コンサートは万一の災害に備え有人で行い130名が参加した。八王子消防署から8名が来て、避難誘導・消火活動の様子を見て講評をいただいた。初めての訓練としては好評であった。参加した市民からも模擬訓練が出来良かったとのアンケート結果であった。 ・浮浪者が寝ていることがあったが、館内カメラで確認し、退館をいただいた。防災センターでの危機管理が徹底されていると言える。 ・ホールの雨漏り(大ホールオーケストラピット、小ホール効果室、ホワイエ等)については、市との連携及び協力のおかげで、オーケストラピット及び小ホール屋根の改修が実施され雨漏り対策が図れた。現在、ホールをはじめ諸室利用終了後、職員による目視による現場点検を行っているが、従前雨漏りがあった場所については、天候に合わせて巡回の強化を図っていく。 ・安全安心に関する見地から以下の研修に参加した。 ① 避難訓練コンサートへの参加(大田区アピコホール) ② 安全衛生委員会※職場点検一覧表により踏査、ハブリックススペース等の再点検を実施したこと。来館者及び利用区分あとの利用者に気持ち良くご利用いただけるよう職場点検を強化徹底した。この取組によって利用者からの利用後のご意見については「いつも使いやすく、きれいでありがたい」とのご意見をいただいている。(これは「満足度調査」の結果にもあらわれている。) ③ 安全衛生推進者等養成講習会 ④ 多摩公文協研究会 ・災害時の緊急連絡・報告体制に基づき、休館日において、職員が出勤する体制を引き続き堅持した。館内外の見回りも引き続き行い、チェック表に確認印を押印し、各項目もれなく点検を実施し、利用者の安全確保と安定したサービスの維持に努めた。	A	他の自治体の避難訓練コンサートへの参加や、12月に実施した消防訓練を踏まえ、3月に実施したいちようホールでの避難訓練コンサートは大いに評価できる。今後、お客様のアンケート結果など避難訓練コンサートを実施したことでの教訓を生かし、有事の際、着実に利用者避難誘導ができるよう、更なる対応策を検討すること。	無				
3	II-11	7.11.3	適正な施設管理・運営	【施設利用の公平性】 施設の市民利用の公平性は保たれているか。 ⇒公平なサービス提供のためのマニュアルづくり(実施)	マニュアル担当者へのヒアリング	A	・お客様の満足度の向上とコンプライアンス徹底を一層推進するため、品質マニュアルの修正を通じて、関連法令、文章・既存マニュアル、現時点での課題の洗い出しを行い、館運営マニュアルの改善を図った。平成27年度8月の取得を目指し、内部監査に向け取り組んでいる。 ・抽選会での予約キャンセルについては、抽選日及び予約時に制度について内容説明がしっかりできているため0件であった。ただし、他館との二股をかけていた団体が2団体あり、抽選時次回同様の対応したら抽選会への参加をご遠慮いただくことを伝えた。いずれも学生団体であった。 ・確定日(キャンセル料金発生日)前に未入金の利用者に対して、ダイレクトメールでお知らせしていることが効果を上げているものと考えられる。 ・適正な施設管理のため、会計研修に出席した。	B	抽選会における不正を未然に防いだことは評価するが、抽選会での適正でない申込が発生している中で、施設利用の公平性を保つためにも改善策を早急に検討すること。	無				
4	I-8	7.11.3	安定した施設管理・運営	【委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。	月例報告書	B	・第三者への委託にあたっては、市と協議・承認のもと専門的知識を有する業者を優先に考え既に年間委託を締結している。いずれの業者も保守点検のほか、不具合時の対応に迅速に対応している。なお、委託業務の適正さを求めるため、仕様書に基づき保守点検報告書を提出させ、適正業務を確認している。	B	第三者委託業者との関係は築けているので、保守点検報告に基づいた設備等の修繕を行い、保全に努めること。	無				
5	V-22	7.11.3	環境配慮	【エコ活動】 LAS-EIにそった環境配慮行動を実施する。	月例報告書	A	・電気に関する専門知識を持つ防災職員(電気主任者)を中心として、ホール及び諸室の利用状況を鑑み無駄な電気利用の無いようチェックを行った。また、電気水道等の使用量については、月初に防災職員から日毎に整理した管理業務日誌を提出させ確認している。 ・環境への配慮を認識するため、LAS-EIハンドブック平成26年度版を各職員に配布し、職員の意識高揚を図った。 ・「エコアクションプラン21」の全議に3回出席し、エコアクション認証取得にむけ取り組んだ。また、引き続き各職員が節電・水道等の節電対応について確認をしている。 ・以下の環境に関する研修及び環境に関する監査を受けた。 ① エコアクションプラン21会議 ※ 芸術文化会館の環境負荷軽減目標を定め、その目標を達成するための「環境活動計画」、 「環境活動レポート」を作成し、登録審査申込の準備を行った。 ② LAS-Eビル(環境マネジメント)監査※特に指摘事項なし	B	節電への取り組みは評価できるので、市のLAS-E第2ステージの地域全体の環境政策の実施や事業活動における環境配慮をすること。	無				

26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式2)

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等	12~3月								
						指定管理者の自己評価			所管課評価		改善プラン		所管課確認	
						評価区分	コメント	評価区分	コメント	改善・指摘事項の有無	時期	内容	対応状況	次年度対応
6	IV-20	7.11.3	効率的な施設管理・運営	【コスト削減】 委託費、光熱水費、消耗品費・備品購入費の削減に取組んでいるか。(特に、節電対策)	月例報告書 担当者へのヒアリング	A	・特定電気事業者(PPS)と契約したことから、電気料金については対前年度より減額となった。ただし、使用量については、ホール利用が多かったため前年度同期電気使用量459.321kwより2.748kw増の462.069kwであったが、電気料金は12,103,970円から517,477円の11,586,493円となった。このことは、PPSの導入効果であり、経費の削減が図れた。 ・空調、照明については、防災センターの中央制御盤で利用状況に合わせてこまめに調整を行い節電を徹底し、上記電気料金の経費削減に努めた。	A	電気に関する専門知識を持つ電気主任者を中心として、ホール等の無駄な電気利用のチェックや防災センターの中央制御盤で利用状況に合わせた節電を行い、経費削減に努めたことは評価できる。	無				
7	Ⅲ-13 Ⅲ-14	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用者満足度の向上】 利用者からの苦情やニーズに適切に対応し、改善策を講じているか。	月例報告書	A	・お客様からの「市民の声」及び「満足度調査」時にご意見・ご要望のあった内容について、お客様の信頼度を高め、相互コミュニケーションを充実させるため、館運営に関するお客様のご意見・要望と回答を館内に掲出した。 ① 第1茶室の流しの竹敷が破損しているとの指摘があり、即日直営で修繕を行ったところ、「早速直っていただいてありがとうございます。」との謝辞をいただいた。 ② 創作室において、ある団体の作品が倉庫の許可していない場所に保管されていたが、当該団体代表者と打合せを重ねて、順次整理し、完全撤去した。ご指摘をいただいた団体の代表者より館長宛てに感謝のご連絡があった。 ③ 引き続きご利用者からの「市民の声」等において対応可能なものについて迅速に対応をしていく。そのために「市民の声」等は重要であり、館の利用度を高める手段として大いに活用をしていく。 ・当館開館以来、平成25年度までの登録団体等は4,267件であったが、平成26年度における新規登録が185件あり、現在4,452件の登録団体となっている。このことが、平成26年度予算達成度は99.5%であるものの、前年度の利用料金を上回る結果に繋がっている。 ・提出をした「満足度調査」の結果のとおり、利用者の館に対する満足度は総合満足度99.6%と高い状況であった。特に舞台利用者の満足度調査の結果については100%であり、市民団体等の利用が多い当館ではリピーターを高める大きな要因であった。当館は、興業より素人さんの利用が高いことから、この結果は職員にとってモチベーションを高めることである。 ・職員対応のバラつきによる利用者の不満の発生を未然に防ぐため、「月例課内ミーティング」により情報共有を図り、公平なサービスの提供に努めるとともに維持した。 ・館への来館者は老若男女と幅が広く、中には車椅子を利用の来館者もいることから、サービス助手2級の資格を窓口職員13名が持っており、定期的に更新の講習を受けることとなっている。今回4名が該当し「サービス助手2級フォローアップ研修」を受講し、サービスの向上に資した。	B	公の施設の管理者として、お客様の意見・要望、回答を館内に掲出することは、お客様の安心や信頼度を高めることにつながるため評価できる。今後も施設の管理者として、利用者の要望に対応する新しい取り組みに期待する。					
8	IV-19	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進①】 自主事業の活性化(参加人数の増加)への取組み	報告書	A	・「ロビーコンサート」は、事業自体が定着し常連のお客様ができるなど毎回好評を得ている。12月から3月までの間14回開催し、延べ677名の方々にご来館をいただいた。また、芸術文化会館特有の施設である和室を利用した、「初心者のための茶道教室」や「初心者のための煎茶教室」を館の自主事業として実施しており、「茶道教室」については8回延べ164名、「煎茶教室」については8回延べ31名の方々が参加した。 ・本年は、ショパン・ベートーヴェンに次ぐ作曲家シリーズ第3弾として、仲道郁代をはじめ、モーツァルトに造詣の深い大人気作曲家の石田衣良と作曲家加羽沢美濃のコンビを、また、バリオの宮本益光といった人気の高いキャストを揃え、モーツァルトの素晴らしさをそれぞれの視点で楽しく深く親しみやすいシリーズとして実施した。 ①2/6作曲家シリーズモーツァルトVol.1「仲道郁代ピアノリサイタル」(385名) ②1/17作曲家シリーズモーツァルトVol.2「石田衣良&加羽沢美濃トリオ名曲モーツァルト」(385名) ③12/6作曲家シリーズモーツァルトVol.3「宮本益光が贈るモーツァルトのオペラ」(274名) ・東京交響楽団「ハートナシップ」事業であるユースオーケストラ事業が本格的に稼働した。今年度は公募により31名のメンバーが2週に1回のペースで東京交響楽団員の指導を受け、2月8日「台湾高雄市ユースとの交流コンサート」、3月28日オリンパスホールで実施した「フレッシュ名曲コンサート」で東京交響楽団と共演し、一流のオーケストラと共に演奏するという貴重な体験を得、自信を深めたことで今後音楽活動、ひいては八王子の文化の担い手づくりの地盤を築いたと自負している。3年を終えた現在、こうした音楽を始めとする文化の担い手づくりには、5年10年といった長期計画とそれを支える財政的な裏付けは基より、行政や地域、業界等との協働・協力が不可欠であると実感した。ユースオーケストラワークショップ(メンバー31名)	A	「初心者のための茶道教室」や「初心者のための煎茶教室」は、施設の特性を活かした事業であり、既存の「ロビーコンサート」などの鑑賞事業や、「ユースオーケストラワークショップ」事業は市民文化の振興に寄与しているため評価する。	無				
9	Ⅲ-18	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進②】 PR・パブリシティ活動の実施を具体的に記載する。	月例報告書	A	・「避難訓練コンサート」において、J:COM、毎日新聞及び八王子市広報による取材、テレビ放映及び写真入り記事の掲載により、芸術文化会館での本コンサートの実施が効果的にPRされた。 ・モーツァルトシリーズの公演について、「ぶらあじ」及び「日経新聞」に記事を掲載し、周知を図った。また、シリーズ券で割引設定を行いシリーズ全体の販売向上に努めた。更に、チケットぴあへの委託分では、「モアチケット」という抽選販売方法を活用し販売の促進に努めた。 ・恒例となっている地元町会の餅つき大会(第2駐車場)の開催要望に対し、町会からの市への行政財産使用許可について、館として副申をつけるなどし地元町会に協力し、当館の地元への協力体制をPRした。なお、今回は例年の本町三町町会のほか本町二丁目町会も開催した。	B	「避難訓練コンサート」は、積極的な周知を評価できる。他の事業についても、積極的なPR活動を行うこと。また、地元町会等の事業に協力を行っているため、地域連携によるPRに努めること。	無				

26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式 2)

施設名: 芸術文化会館

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容 と 成果目標・指標	確認資料等	所管課年間評価		備考
						評価区分	コメント	
1	VI-25	7.11.3	安全安心・危機管理	【情報セキュリティ対策】 個人情報保護の観点から、必要な措置及び管理体制の確立。	マニュアル 担当者へのヒアリング	B	事業計画のとおり、職員の意識向上のための取り組みは実施できていた。今後も、個人情報保護の重大さを認識し、休館日の業者対応などの新たな取り組みを期待する。	
2	VI-27	7.11.3	安全安心・危機管理	【緊急対策】 防火、防災、防犯、救急等の緊急時対応の体制が適正であるか。	報告書	B	公の施設の管理者として、年間を通し事業計画に基づいた危機管理への取り組みは評価する。また、有事に備えるため、他自治体の視察や消防訓練を踏まえ「避難訓練コンサート」を実施したことは、利用者の安心安全につながるため、事業計画以上の取り組みとして大変評価する。	
3	II-11	7.11.3	適正な施設管理・運営	【施設利用の公平性】 施設の市民利用の公平性は保たれているか。 ⇒公平なサービス提供のためのマニュアルづくり(実施)	マニュアル 担当者へのヒアリング	B	事業計画への対応がわかりにくい、予約キャンセル規定への対応による実績や、ISO9001認証取得に向けた取り組みは評価する。	
4	I-8	7.11.3	安定した施設管理・運営	【委託の適正執行】 第三者への委託が適正になされ、その水準は適正であるか。	月例報告書	B	第三者委託は複数年契約を行っており、費用の削減や、良好な関係が築けている点は評価できるが、コンプライアンス遵守や事故(事件)など安全に関する書面を通知すること。	
5	V-22	7.11.3	環境配慮	【エコ活動】 LAS-EIにそった環境配慮行動を実施する。	月例報告書	B	事業計画どおりの活動を行い、職員の意識向上につなげているので、市のLAS-E第2ステージの地域全体の環境政策の実施や事業活動における環境配慮に期待する。	

26年度 期中モニタリング(事業評価)シート (別紙様式 2)

NO.	期末モニタリング細目番号	評価月	評価項目	具体的な事業内容 と 成果目標・指標	確認資料等	所管課年間評価		備考
						評価区分	コメント	
6	IV-20	7.11.3	効率的な施設管理・運営	【コスト削減】 委託費、光熱水費、消耗品費・備品購入費の削減に取り組んでいるか。(特に、節電対策)	月例報告書 担当者へのヒアリング	A	年間を通して電力削減への様々な取り組みは評価する。また、市の指針に基づき特定電気事業者(PPS)を導入し、大幅な電気料金の削減に努めたことは、事業計画以上の取り組みとして大変評価する。	
7	Ⅲ-13 Ⅲ-14	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用者満足度の向上】 利用者からの苦情やニーズに適切に対応し、改善策を講じているか。	月例報告書	B	職員が一丸となり、利用者のサービス向上に取り組んだ結果、利用者満足度の向上につながったことは評価できる。特に、利用者の声に迅速に対応するために、職員自らがホール利用の合間をみて補修等の改善を行ったことはコスト削減にもつながり、事業計画以上の取り組みとして大変評価する。	
8	IV-19	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進①】 自主事業の活性化(参加人数の増加)への取り組み	報告書	B	年間を通して事業計画どおりの事業を実施し、施設特性を活かした事業も実施できていた。今後も、市民文化の振興に寄与する事業を実施することに期待する。	
9	Ⅲ-18	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進②】 PR・パブリシティ活動の実施を具体的に記載する。	月例報告書	B	長年の地域への営業活動や事業協力を実施し信頼関係は構築できているので、地域連携によるPRの手法を検討すること。	