

平成26年度 指定管理者制度モニタリング指標 (八王子市芸術文化会館)

基準番号	モニタリング基準	モニタリング項目	細目番号	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況
I	施設の管理運営を安定して行うことができる実績及び能力があるか	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	1	管理業務の実施に係る銀行口座を開設しているか	・銀行口座	担当者によるヒヤリング	○適正である ○適正でない
			2	資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか	・独立した会計帳簿	担当者によるヒヤリング	○適正である ○適正でない
			3	利用料金、使用料の徴収は適正に執行されているか	・独立した会計帳簿 ・日報、月報 ・使用料等取納(徴収)事務委託契約書 ・銀行口座	担当者によるヒヤリング	○適正である ○適正でない
			4	収支計画が適正であること	・事業計画書(収支計画) ・事業報告書	担当者によるヒヤリング	○適正である ○適正でない
			5	業務を実施するにあたり、他市の類似施設と比較して効果的で効率的な勤務体制となっているか	・事業計画書(人員配置計画) ・事業報告書 ・他市類似施設の調査	担当者によるヒヤリング	○適正である ○適正でない
			6	計画的な研修実施に伴う人材育成がなされているか	・研修計画書 ・研修報告書	担当者によるヒヤリング	○適正である ○適正でない
			7	職員の管理体制が適正であること	・事業計画書(人員配置計画) 例:組織図、指揮命令系統図	担当者によるヒヤリング	○適正である ○適正でない
			8	施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	・第三者への一部事務委託に関する承諾書 ・事業報告書 ・会計帳簿	担当者によるヒヤリング 実地調査	○適正である ○適正でない
	「施設の管理運営を安定して行うことができる実績及び能力があるか」に関するコメント	文化施設の受託者として、館の経理や収支計画の執行は適正に運営が行われている。人材育成については、ほぼ全職員がサービス介助士2級を取得するなど職員全体のスキルアップを図っている。また今年度は有事に備えるため、他自治体の視察等の経験を活かし「避難訓練コンサート」を実施し、利用者の安全に努めた取り組みは評価できる。					
II	施設の公共性・公平性・公正性の担保が図られているか	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	9	開館日数、開館時間は守られているか	・条例、規則 ・日報、月報 ・事業報告書	担当者によるヒヤリング	○適正である ○適正でない
			10	減免の申請手続がなされた場合、適正に処理されているか	・減免申請書 ・事業報告書 ・減免申請に係る帳簿	担当者によるヒヤリング	○適正である ○適正でない
			11	応募者多数の場合、抽選などのルールが整理され、適正に処理されたか	・マニュアル	担当者によるヒヤリング	○適正である ○適正でない
			12	施設の公共性、公平性、公正性について継続性が保たれているか	・ファイル基準表(なければそれに準ずるもの)	担当者によるヒヤリング 実地調査	○適正である ○適正でない
	「施設の公共性・公平性・公正性の担保が図られているか」に関するコメント	休館日に適切な保守点検を実施し、開館日数・開館時間は守られていた。キャンセル規定は、利用者への周知と対応により大幅にキャンセルが減り施設利用の公平性を保てたことは評価できる。文書管理については、簿冊で適正に管理されており、ファイリングキャビネットに書類の一覧表も貼られているので、情報公開への対応について検討すること。また、抽選における不正者への対策について既存のマニュアル等の検討をすること。					
III	施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が優れているか	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること	13	利用者満足度調査の結果をもとに業務改善等を行い、具体的なサービス水準の向上を図っているか	・利用者満足度調査票 ・利用者満足度調査報告書 ・業務改善計画	担当者によるヒヤリング	A ○B C
			14	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応し、改善策を講じているか	・相談、苦情をまとめた整理簿等	担当者によるヒヤリング	○A B C
			15	苦情等があった場合、適切に市へ報告しているか	・報告書	担当者によるヒヤリング	A ○B C
		業務実績が豊富であり、ノウハウを蓄積した運営が図られていること	16	改善策を講じた後、利用者の満足度は高まったか	・利用者満足度調査報告書	担当者によるヒヤリング	○A B C
			17	施設の維持管理が計画的に行われ、施設のサービス向上が図られたか	・清掃 ・消防施設等の保守点検 ・警備 ・廃棄物の処理 ・案内表示板の状況 ・その他専門性を有するものなどの上記報告書	担当者によるヒヤリング	A ○B C
			18	事業計画書に基づく情報の公開、広報が行われているか	・ホームページ等の更新状況 ・公開請求書	担当者によるヒヤリング	A ○B C
	「施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が優れているか」に関するコメント	利用者からの相談や苦情には、ホールや諸室の空き時間に迅速に職員自らに対応しており、お客様の声についても対応状況も含め館内掲示板に掲出するなど、適切にサービス向上に取り組んでいる。施設の維持管理については、第三者委託業者への適切な保守点検の実施と報告書の提出に基づいた対応を実施している。今後も施設のサービス向上に努め利用者の増加につなげる。					

基準番号	モニタリング基準	モニタリング項目	細目番号	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況		
IV	施設の効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れているか	収益を上げるための努力がされていること	19	収入を増加するためにどのような取り組みがなされ、どのような効果があったか	・事業計画書（事業計画・収支計画） ・事業報告書	担当者によるヒヤリング	A	(B)	C
		経費の縮減が図られた、又は考慮されていること（平成22年度対比 22%指定管理料削減）	20	経費を軽減するためにどのような取り組みがなされ、どのような効果があったか	・事業計画書（事業計画・収支計画） ・事業報告書	担当者によるヒヤリング	(A)	B	C
	「施設の効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れているか」に関するコメント	収益を上げるための取り組みとして、館の特性を活かした「初心者のための茶道教室」を実施や多方面への営業活動を行い利用者の増加につなげている。経費の縮減は、年間を通して電力削減への様々な取り組みや特定電気事業者（PPS）を導入し、大幅な電気料金の削減をしたことは評価できる。指定管理料についても、消費税の増税があったものの22年度決算と比較すると23%削減（94,695千円/123,508千円）となっており、目標値は達成している。							
V	事業の達成目標と実施方針に基づいて事業が行われたか	地域との協働や連携が図られ、又は配慮されていること	21	地域、関係団体等との連携や協働は何件行ったか	・ヒヤリング	担当者によるヒヤリング	A	(B)	C
		資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	22	環境に配慮した取り組みをどう行っているか	・ヒヤリング	担当者によるヒヤリング	A	(B)	C
		事業計画をきちんと立てておりノウハウを活用している	23	事業計画に基づいた行事は行われているか	・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	担当者によるヒヤリング	A	(B)	C
			24	利用者の増加目標値などを設定しているか	・ヒヤリング	担当者によるヒヤリング	A	(B)	C
	「事業の達成目標と実施方針に基づいて事業が行われたか」に関するコメント	地域との連携については、近隣町会への施設の一部使用の協力や近隣住民の会の意見交換を行い良好な関係を築いている。事業計画に基づいた行事を行い利用者の増加に努めているので、利用者の増加目標を達成するよう業務改善などに取り組むこと。							
VI	個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	個人情報の取扱いが適切であること	25	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか	・マニュアル（事業計画） ・事業計画書 ・事業報告書	担当者によるヒヤリング	(適正である)	適正でない	
		緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制がとられていること	26	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか	・保険証券	担当者によるヒヤリング	(適正である)	適正でない	
			27	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	・マニュアル（事業計画） ・事業計画書 ・事業報告書	担当者によるヒヤリング	(適正である)	適正でない	
	「個人情報保護管理及び危機管理が図られているか」に関するコメント	個人情報の取り扱い、休館日や第3者委託業者への対応など実施できている。また、大雨等の災害発生時の対応は、雨漏れ対応の遅れによるカビの発生や金属のサビなどがあつたが、体制も含め年度内に改善され市への報告も適切に行われるようになった。保険に関しては、事故が発生時に、指定管理者として対応できるよう料金を見直すこと。							

【総合評価】

施設の管理者として、有事の際、着実に利用者を避難誘導ができるよう「避難訓練コンサート」を実施、大幅なコスト削減のため、市の指針に基づき特定電気事業者（PPS）をいち早く導入、利用者の満足度及び安心のため、お客様の意見・要望、回答を館内に掲出した取り組みは、事業計画にない管理者としての取り組みとして大変評価する。今後も、市民が広く利用する公の施設として、会館の設置目的に適合した魅力ある文化事業を企画及び実施し、利用者サービスの向上や利用率向上に努めてもらいたい。

応募時に示された目標として、利用率は5年間で5%増を目標としているが、会議室等は（90.6%/87.0%）達成しており、ホールについては（86.2%/89.0%）達成していない。また、利用者満足度を100%目指しているが99.6%で達成していない。22%削減の目標値は（94,695千円/123,508千円）達成している。指定管理最終年となる27年度は、全ての目標値が達成できるよう、経営改善、市民サービス向上に努めてください。

S A (B) C D

施設名 八王子市芸術文化会館

記入者 学園都市文化課長

基準日 平成27年 4月 1日