

平成25年度 指定管理者制度モニタリング指標（オリンパスホール八王子〈八王子市民会館〉）

基準	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	利用料金及びチケット販売手数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 ・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	収支計画が適正に執行されているか	・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	管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	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		能力向上や安全管理のための計画的な研修実施による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	業務を行う上で、適切な意思決定や確認の方法がとられているか	・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	・業務の一括委託が行われていないか ・委託先との連絡を密に行い、委託業務を適正に管理しているか	・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	日々の資金や利用料金収入について、日報等で適正管理できている。また、職員育成のための研修については、年間計画をたて随時実施している。引き続き、安定した館管理に努めもらいたい。							
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たか	・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	文書の管理・保存が適切に行われているか	・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 実態調査	○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	文書は、簿冊方式で管理され、簿冊の内容を記した一覧表がデータで作成されており、管理・保存は適正に行われている。また、利用者の声、他の施設の実施状況を踏まえて、抽選日の発表方法を見直すなど、公平なサービス提供を保つ努力がなされている。							
III	施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が働いているか	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や指定管理者による自己評価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 ・自己評価指標における達成度 ・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
		利用者からの苦情処理の体制がとれていること	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
			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
		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	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	・計画書 ・清掃 ・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利用者の誘致・拡大の方策が行われているか	・興行事業の誘致実績 ・ホームページ等の更新状況	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働いているか」に関するコメント	利用者アンケートの回収率が昨年より増えており、案内表示の増設や館内の見取り図の作成など、利用者アンケートの内容を運営改善に反映する努力を行っている。本年度は懸案であった退館時の混雑について、職員を効果的に配置することで、混雑の緩和に努めており、こうした取り組みは評価できる。引き続き、今後も利用者アンケートの回収率を上げ、積極的な情報収集等を行い、サービスの向上に努めもらいたい。							

基 準 番 号	モニタリング基準	モニタリング項目	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	興行誘致において積極的な営業活動の結果、興行系の催し物75件（全体の25.2%）を貸館事業として誘致し、164,033人（52.9%）のお客様が来館されるなど利用率向上につながったことは評価できる。今後は、利用率が低い月の利用者層の開拓、一層の市民利用の促進に期待する。また、従来からの請求書フォーマットを見直し、コピー用紙利用を前年度比1万枚削減したことも評価できる。今後も経費削減に努めてもらいたい。								
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	・ヒアリング	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	・ヒアリング	担当者によるヒヤリング	(A)	B	C	
		事業計画に基づいた行事は行われているか	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	
		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	24	利用者の増加目標値などを設定しているか	・ヒアリング	担当者によるヒヤリング	A	(B)	C	
		学園都市文化ふれあい財団による、館の自主事業への協力を実施していること	25	必要に応じ、財団との情報連絡会議、チケットの手数料無し販売、広報支援、テクニカルアドバイス及びネットワーク協力等を実施しているか	・事業報告書 ・財団からのヒアリング	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	地域との連携を進める取り組みとして、昨年に引き続き、市内の高校のプラスバンド等を含めた演奏会「響き渡る」を自主事業として行い、チケットが完売し好評であった。また、地元中学校の実習受け入れや、八王子市文化連盟所属団体との協力関係構築するなど、地域全体の活性化を図る努力をしている。今後は、地域密着型の施設を目指し、地元の町会自治会、商店街などとの連携がとれるよう努力してもらいたい。								
VI	個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	個人情報保護及び情報公開の方策が適切であること	26	個人情報の適切な管理及び情報公開のため必要な措置が講じられているか	・マニュアル（情報管理規程） ・事業計画書（事業計画） ・事業報告書 ・公開請求書	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	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	27		・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)		
			事業計画に基づいた安全管理及び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	28		・マニュアル（安全点検・危機管理） ・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	(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	個人情報保護に関するマニュアル、災害時の対応マニュアルが整備されているので、執務室内が情報セキュリティ区域であることを明確に表示し、より安心安全な公共ホールを目指すこと。防災活動については、サザンスカイタワー八王子の総合防災訓練への継続的参加、サービス介護士の増員など適切に行きなわれている。また、楽屋からの避難導線の地図について、持ち運べるよう工夫するなど、利用者目線に立った工夫を行っているほか、非常時の職員のための連絡方法の再確認、備蓄品の購入など危機管理対策は、本市の他の文化施設の見本となるものと評価できる。								

【総合評価】

開館3年目となる25年度は、指定管理者として更なる営業活動によりオリンパスホール八王子の名が全国に広く知られることとなった。多くの興行系の催し物を貸館事業として誘致した結果、利用者・利用率ともに高い水準を維持している。また利用者アンケートの内容を運営改善に反映する努力を積極的に行っていることは評価でき、今後も利用者満足度の向上・利用率の向上に向けた改善を続けてもらいたい。コスト削減については、環境に配慮した見直しや、夜間のトイレの換気ファンの停止などにより電気使用量の削減に努めたことは評価できるので、今後も環境に配慮した経費削減に努めてもらいたい。

応募時に示された目標として、25年度のホール利用率は27年度に90%としているが、90.2%となっており、現時点では達成できている。利用者満足度は、100%を目標としているが、84.7%と達成できていません。

館管理が順調に行われているが、26年度は市民会館という施設の目的から、市民団体や地元の町会自治会、商店街などとの係わりにもなお一層努めてもらい連携がとれるよう努力してもらいたい。

S (A) B C D

施設名 八王子市民会館（オリンパスホール八王子）

記入者 学園都市文化課長

基準日 平成26年 4月 1日