

平成25年度 指定管理者制度モニタリング指標 (八王子市南大沢文化会館)

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	音響や照明の簡単な操作は、舞台スタッフより全職員が指導を受け、舞台面利用を職員が補助するなど効率的に業務を行っている。研修については、年度計画に基づき全職員が参加しており、また他市の先進的な事例についても積極的に視察に行っているため、取組み内容に活かせるよう更なる検討を期待する。ほぼ全職員がサービス介護士2級を取得していることは評価できる。今後は、とくに天災など緊急時の招集・応援体制づくりを再度検討し、更なる管理運営の安定化に努めること。					
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	・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	抽選方法がマニュアル化されていることや、「利用確定日」を設け支払義務発生時を確定する見直しを行うなど、施設利用の公平性が保たれている。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が、情報公開の請求時等に一覧で見れるようにファイル基準表のようなものを作成すること。					
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
					・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
					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
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	利用者の声を反映し、交流ホールの照明アップや展示室の塗装を行うなどの改修をし、苦情については適切に報告があり対応についても館として関係団体と調整を図り対応している。また、施設内の案内表示改善について、26年度改善に向け大学研究室と年間を通して検証・打合せを行っていることや、館の案内・舞台面利用のチラシや自主事業のチラシなどを館で作成し利用率向上に努力している。今後も利用者増を意識し、利用者ニーズに応えたサービスの向上に努めること。					

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、経費の削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
		経費の削減が図られた、又は考慮されていること（平成22年度対比 24%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、経費の削減を図る方策が優れているか」に関するコメント	地域性を活かした事業を行い周辺地域に利用を促す営業活動を積極的に展開しており、利用率も前年度より大幅に増加している。地域とのネットワークも築けたことで、様々な場面で催物や館のPRをし利用者も増加している。経費の削減については、委託について複数年契約を取り入れたことや、消耗品の購入にインターネットを活用したこと、省エネについて職員全員が意識を持ち取組み、利用者への節電呼びかけなど積極的に対応したこと、指定管理料について22年度決算と比較すると30.2%削減（29,615千円/42,459千円）となっており、目標値を達成している。							
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
		利用者の増加目標値などを設定しているか	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
	「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	昨年に引き続き、南大沢協力の会に参加している金融機関との地域連携事業に積極的に取組んでいることや、町会（約1500世帯）の回覧板に催物予定表を周知できる関係を築けている。また、環境面では、交流ホールのLED化や主ホールホワイエの省エネ対策としてゴーヤを利用した「緑のカーテン」を植えるなど取組んでいる。事業計画に基づき館の特徴や地域性を活かした市民参加型事業や発表活動の支援を行っているため、今後は、年度目標だけでなく月ごとの利用者数の目標値を定めて意識するなど、利用者増を意識した館運営に心がけること。							
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		
		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	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		
		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	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	個人情報保護の観点から執務室内セキュリティ区域を明確にし、外部の人が執務室内に入らないよう対策を講じていること。また、他団体の防災訓練に参加し、その内容を活かした実践的な訓練を行っていることや、財団全体に情報共有を図るなど積極的に行っていることは、危機管理対策として今後も継続してもらいたい。							

【総合評価】
<p>施設利用者数の増加等を図るため、館の特性や地域性を活かした市民参加型事業を積極的に行っていることや、地域団体との関係構築に力を注ぎ、多方面への営業活動を行ったことにより、利用率は前年比7.4%、利用者数は3,800人増加につながっている。市民参加型事業の推進、地域団体との関係構築は、他の文化施設の模範となるもので評価に値する。また利用者サービス向上のために、利用者の声を反映させた施設改修を迅速に行い、多くの利用者の意見を集約するため意見箱を設置し対応したことなどで、利用者満足度は前年比2.8%増となった。今後は、取り組んだ事業についてのアンケート等、利用者の声を集約し検証を行い、更なる利用者サービスに努めること。</p> <p>しかし、応募時に示された目標として、25年度のホール利用率は21年度と比較して6%増としているが、主ホール（69.0%/67.7%）、交流ホール（76.2%/75.2%）ともに達成していない。利用者満足度は、100%を目標としているが、99.0%と達成していない。指定管理料の削減については、22年度決算と比較すると30.2%削減（29,615千円/42,459千円）となっており、27年度に30%削減する目標値は現時点で達成できている。指定管理4年目となる26年度は、引き続き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ること。</p>
S A B C D

施設名 八王子市南大沢文化会館

記入者 学園都市文化課長

基準日 平成26年 4月 1日