

25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: 学園都市センター

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.	期末モニタリング編目番号	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-26	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	情報セキュリティ区域の明示をするともに、部外者に入室時についての注意を入口扉に掲示した。	B	入口に情報セキュリティ区域の明示がなされ、改善されたが、部外者が許可なく執務室に入ってくる恐れがあるため、声掛けを十分行うこと。	無					
2	VI-28	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	ビル全体の消防訓練6名参加(避難訓練、消火訓練、煙ハウス体験)	B		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	「利用確定日」を設け、支払義務発生時期を明確にすることで、未払い者の直前キャンセル等を未然に防ぎ、公正さを確するとして申込み受付の変更を実施した。利用者の方には理解していただき、概ね良い制度であると評価をいただいている。	A	施設利用の公平性を保つため、「利用者確定日」を設け、支払義務発生時を確定する見直しを行ったことは評価する。今後もマニュアルを活用し公平性に配慮した市民サービスに努めること。	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、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のみ限定している。また、業者の決定にあたっては、23年度から実施している複数年契約の考えを堅持しつつも、前年度の業務実績内容を検証した中、適切に業者を決定した。	B		無					
5	V-23	7.11.3	環境配慮	【エコ活動】 LAS-Eにそった環境配慮行動を実施する。	月例報告書	A	事務室コピー機の更新(新規リース)に伴い環境に配慮した機種を導入した。 (省エネタイプ、国際エネルギースタープログラム・グリーン購入法・エコマークの基準に適合、植物由来のバイオマスプラスチックを使用)	B		無					
6	IV-21	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	掲示板、各部屋に「省エネに協力」のポスター掲示を行った。 事務室コピー機を新規リースにより、コスト削減が図れた。保守料金(コピー代)が4月~6月対前年比約53.3%削減。 H24年4~6月219.637円 H25年 " 102.476円	B		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	自動販売機を緊急時飲料提供用とユニバーサルデザインのものに変更。災害時等に無料で飲料提供可能。また、ユニバーサルデザインのもの、購入ボタンが低い位置にあり、お金も投入しやすいようになっているため、子ども・車椅子利用の方、障害者の方にも対応している。	A	自動販売機を緊急時飲料提供用(災害時等に無料で飲料を提供可能)にしたことは、防災の面からも評価できる。	無					
8	III-19 IV-20	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進①】 学園都市づくりの推進を図る観点から、大学(学生)の利用者(参加者)の増加を図る	報告書	B	リピーター確保のため、利用後に次回も利用していただけるよう窓口で空き状況等を案内している。	B	大学・学生の利用促進は、窓口での案内だけでなく、大学コンソーシアム八王子のネットワークを活用した取り組みを行うこと。	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	B	ホームページにダウンロードできる各種申請や届出に必要な書式を増やしリニューアルした。 リピーター確保のため、利用後に次回も利用していただけるよう窓口で空き状況等を案内している。	B	ホームページからダウンロードできる各種申請用紙を増やしたことは、サービスの向上の面から評価できる。	無					

25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: 学園都市センター

11月

NO.	期末モニタリング編目番号	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
1	VI-26	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		無				
2	VI-28	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	ビル全体の消防訓練3名参加(避難訓練、消火訓練) ビル全体として、不審者や座り込み等が見うけられ、また、夏休みで子どもの来館も増えているので安全・安心のため、職員による巡回を強化した。	B	子どもの来館が増加する夏休みに巡回を強化したことは評価できるが、犯罪等の抑止力を高めるため、例えば、「巡回中」などの腕章を付けるなどの工夫も検討すること。	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	今年度より設定した「利用確定日」等キャンセル制度について、引き続き丁寧な対応を行った。また、抽選会での利用申請については利用取消をご遠慮いただく旨、引き続き丁寧な説明を行ない、一定程度利用者の理解を得られた。この結果、4~9月の前年対比でキャンセル件数が194件減になるなど、利用者へ公平な利用機会の確保を図った。	A	「利用者確定日」の設定によりキャンセル数が減少したことは評価できる。今後も利用者への丁寧な説明を心がけ公平性の確保に努めること。	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		B		無				
5	V-23	7.11.3	環境配慮	【エコ活動】 LAS-Eにそった環境配慮行動を実施する。	月例報告書	B		B		無				
6	IV-21	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	B		B		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	市民の要望や意見を把握し、その声を施設運営、質の向上に反映させるため「お客様からの声」BOXを設置した(10/7)。 お客様の満足度の向上を図るため、利用者満足度調査を実施し(10/1~11/30)、今年度より「やや不満」「不満」について、具体的理由欄を設け、市民ニーズを把握し、苦情を未然に防ぐ体制を作った。	A	「お客様の声」BOXを設置し、その回答を掲示板に提示する取組みは評価できる。「お客様の声」BOXの設置場所は随時検証するとともに、掲示板の設置を早期に行うこと。	無				
8	III-19 IV-20	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進①】 学園都市づくりの推進を図る観点から、大学(学生)の利用者(参加者)の増加を図る	報告書	A	学生利用の促進を図るため、ホームページに優先利用や減免制度について掲載。また、学生のための利用案内を作成し、学園祭及び大学コンソーシアム八王子の大学等連携部会を通じて23大学等に配布した。	B	学生利用の促進を図るためにチラシを作成していることは評価できるが、利用した学生にチラシの意見を聞くなど、随時見直すこと。	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	相対的に夜間利用が少ないため、ホームページに「利用促進PR情報」を掲載し、利用拡大を図った。	B	ホームページに学生を対象にした割引制度を掲載し、PR活動は図られているが、夜間利用に特化した記載が見受けられないため、更なる記載内容の見直しを行うこと。	無				

25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: 学園都市センター

3月

NO.	期末モニタリング編目番号	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
1	VI-26	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		無				
2	VI-28	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	・利用者の安全安心のため、1月27日にいちようホールで財団全体の職員参加による震災を想定した避難訓練を実施した。多くの職員が参加し(学園都市センターは9名)、情報の共有化が図られた。 ・職員の防災意識の向上及び職員各自が緊急時に速やかに対応できるよう担当が明確にわかるホワイトボードを作成した。 ・2月の大雪のキャンセルに伴う還付を滞りなく行なった。 ・当センターは、不特定多数が利用する公共施設であり、特に高齢者や身体の不自由人も多く利用されるため、その人達を正しくサポートできるサービス介助士2級を3名取得した。(3月末現在、11名中8名取得。全員の取得をめざす。)	A	緊急時に職員の役割分担が明確にわかるよう表示したことは評価できる。学園都市センターは若者男女幅広い方が利用するため、緊急時に適切な行動ができるよう訓練を実施し、役割や体制等が適正であるか検証すること。その他、サービス介護士2級を取得している職員が誰なのかわかるよう、名札に表示するなど表示方法を検討すること。	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	・引き続きキャンセル制度の「利用確定日」等について、丁寧な対応を行った結果、キャンセル件数が減るなど、利用者に公平な利用機会の確保を図った。また、PDCAサイクルとして導入後の検証を行うため事務担当者会議を行い、制度のブラッシュアップを図り、利用の公平性の向上に努めた。この制度について、利用者の方には理解していただき、概ね良い制度であると評価をいただいている。(キャンセル件数が平成24年度より421件減となった。)	B		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		B		無				
5	V-23	7.11.3	環境配慮	【エコ活動】 LAS-Eにそった環境配慮行動を実施する。	月例報告書	B		B		無				
6	IV-21	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	・多くの業務を担当する中、職員一人ひとりが、常に問題意識を持ち、ムダ・ムラをなくし、効率化を図り、事務を早く、正しく、楽にかつ安くすることを目的に全職員の提案に基づき、事務改善に着手し、その一つとして、事務室前通路他の電球を節電・機器の耐用年数に効果のあるLED照明に交換した。これにより、年間約2,130kwh(約40,000円)削減が見込まれる。	A	LED照明に交換したことや、職員全員で事務改善を考える機会を設け、その際にあった提案を運営に経費削減に結びつけた取り組みは評価できる。今後、設備や事務内容等を検証し、経費の削減に努めること。	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	イベントホールにおいては、事故や故障を未然に防ぐために舞台吊物機構ワイヤーロープの交換や故障により使用が出来なかったロッカーを修理し利用者の利便性向上に努めた。 快適に利用していただくために、ホワイエにあるソファの一部張替、セミナー室のタイルカーペット張替、壁クロスの補修を行った。 来館者に催物をわかりやすくするため、11階事務室入口前に「本日の催物」を掲示した。 各種情報・催物を今まで以上に掲示できるよう掲示スペースを拡大した。	A	利用者の利便性向上のため、掲示板の設置や施設の修繕等を行ったことは評価できる。今後、利用者の要望や意見を把握し、満足度の向上を図ること。	無				
8	III-19 IV-20	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進①】 学園都市づくりの推進を図る観点から、大学(学生)の利用者(参加者)の増加を図る	報告書	A	学生利用の促進を図るため、継続して、テラジを窓口で配布・ラックへの配架やホームページに優先利用や減免制度について掲載した。これにより、大学・学生を合わせた利用件数は前年度より53件増となった。また、学生利用件数は、平成27年度目標件数を2年前倒しで達成した。(目標件数272件に対し平成25年度利用件数307件)	B		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	ホームページ等での学生減免制度のPRや利用確定日を設けたことPRを充実させたことで直前のキャンセルが減った。前年度より利用件数、利用料金、利用人数とも増(前年度比増13件、111,400円、2,728人)となった。	B		無				

25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: 学園都市センター

NO.	期末モニタリング編目番号	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-26	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		
2	VI-28	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	急病人など緊急時対応の役割分担について、毎日ホワイトボードに職員の名前を明示し、朝礼時に確認しあっていることは評価できる。今後は、緊急時に適切な行動ができるよう訓練を実施し、役割内容や体制等が適正であるか検証すること。また、老若男女幅広い利用者層があることから、サービス介護士2級を取得している職員が利用者からわかるよう、名札に表示するなどを検討すること。	
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	施設利用の公平性を保つため「利用者確定日」を設けたことにより、キャンセル数が平成24年度と比較して大幅に減少したことは評価できる。今後も利用者への丁寧な説明に心がけ公平性に配慮した市民サービスに努めること。	
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		
5	V-23	7.11.3	環境配慮	【エコ活動】 LAS-Eにそった環境配慮行動を実施する。	月例報告書	B		
6	IV-21	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	B		
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	利用者の利便性向上のため、お客様の声BOXや催事掲示板の設置、施設の修繕を行ったことは評価できる。今後も、利用者のニーズ等について把握する環境づくりを行い、サービス向上に適切に結びつけること。	
8	III-19 IV-20	7.11.3	サービス向上・利用者増	【利用促進①】 学園都市づくりの推進を図る観点から、大学(学生)の利用者(参加者)の増加を図る	報告書	B	学生利用の促進のためHP等で情報発信した結果、学生利用者数が平成25年度目標件数を達成したことは評価できる。施設の設置目的から、今後も大学・学生のニーズを調査研究し、大学・学生の利用者を増やすための取り組みを積極的に行うこと。	
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		