

平成25年度 指定管理者制度モニタリング指標 (八王子市学園都市センター)

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	・業務の一括委託が行われていないか	・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	舞台面利用時に窓口職員でも舞台の設置ができるよう研修を行い、効率的な館運営に心がけている。また、サービス介助士の資格取得を推奨し、既に職員11人のうち8名が資格を取得しており、計画的な人材育成が行われている。						
II	施設の公共性・公平性・公正性の担保が図られているか		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	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されているか	・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	施設利用の公平性を保つため「利用者確定日」を設定したことにより、キャンセル数が減少し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	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	13	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	・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	
			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	
			19	大学、学生利用は拡大しているか	・事業報告書	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	引き続き利用者からの要望苦情について、施設利用終了時にお客様に書いていただくチェックシートにより収集しており、月に1回以上行っている窓口担当の打ち合わせにおいて、クレーム内容の再確認、対応策の検討などを行っている。また、施設の維持管理については、改修すべき箇所をチェックシートにまとめ、優先順位をつけ適宜修繕を行っている。利用者満足度が前年度87.8%に対し98.9%、大学、学生利用が前年度316件に対し369件と大幅に向上したことは評価できる。今後も、利用者のニーズ等を調査研究し、満足度及び大学・学生利用数の向上を目指すこと。						

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	20	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 2%コスト削減）	21	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	事務室コピー機を新規リースすることで、保守料金の削減が図れた。また、LEDの導入により電気が年間約2,130kwh（年間約40,000円）削減している点は評価できる。今後も、設備や事務内容を検証し経費の軽減に努めていただきたい。							
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	22	大学コンソーシアム八王子、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	23	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	24	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	25	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	
		掲示物の裏紙利用、LAS-Eに則ったゴミ分別が定着しており、事務室コピー機を環境に配慮した機種に変更するなど、環境に配慮した管理運営に取り組んでいる。また、大学・学生利用件数は、情報発信の強化等の努力の結果、平成27年度目標件数を現時点で達成できているので、引き続き目標値を達成できるよう、大学コンソーシアム八王子等の関係団体と連携を図り、利用者のニーズ等を調査研究すること。							
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	26	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	27	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		
			28	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	危機管理の規定が作成されている。危機管理の規定及び緊急時の各職員の役割については目のつく位置に掲示がされており、緊急時の備えが見られる。執務室内は個人情報も多く情報セキュリティ区域であるが、大学コンソーシアム八王子の関係者など出入りが多いため、職員全員の理解の促進を図り、ミーティングの際に情報を共有する等対策をとること。								

【総合評価】

施設の管理運営については、舞台面利用時に窓口職員でも舞台の設置ができるように研修を実施し、サービス介助士の資格取得を推奨するなど計画的な人材育成を実施しており、施設利用の公平性を保つため「利用者確定日」を設定したことによりキャンセル数が減少したことは評価できる。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。

利用者満足度は前年度87.8%に対し98.9%と大幅に向上しているが目標値（100%）を達成していない。その一方、学生利用件数は前年度316件に対し369件と増加し目標値（352件）を達成した。指定管理4年目となる26年度は、創意工夫により、継続して安定した業務運営を図るとともに、センターの設置目的である「魅力と活力ある学園都市づくり」を一体とした運営を目指し、利用者サービスの向上や経営効率化に向け努力すること。

S A B C D

施設名 八王子市学園都市センター

記入者 学園都市文化課長

基準日 平成26年 4月 1日