

平成24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			
			収支計画が適正であること	4	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		
			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	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	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		
			職員の管理体制が適正であること	7	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		
			施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	8	・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	日々の利用料金収入も日報等で適正管理しており問題がない。職員育成のための研修については、随時行われているようだが、年間計画をたて実施すること。チケットの発売日は、八王子市学園都市文化ふれあい財団が管理している他の館との発券トラブルが発生しやすいので、マニュアルの活用及び見直しを行い、市民サービス向上に努めること。月報やモニタリングのヒヤリング等での注意事項や指摘については、早急に改善策を講じるとともに、適正に改善されたか内容等を館長が十分確認し書類等で整理すること。								
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			
			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	12	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	応募者多数の場合の抽選方法がマニュアル化されており、施設の公平利用を十分に意識した館運営がなされている。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いるが、年度が終了し保管する際は、一覧表のデータをプリントして簿冊に添付するなど、見やすく、整理しやすい書類づくりに心がけること。								
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優れているか」に関するコメント	館内5か所にアンケート箱を設置するなど、利用者の声を集める努力をしていることは評価できる。また、館の特性である音の響きが講演会など聞きづらいとの苦情に対し、響きを抑えるために、カーテンを購入し対策を施すなど、専門的な知識を館運営に活かしている。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てほしい。								

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	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が優れているか」に関するコメント	オリンパスホール八王子を全国ツアーなどの初日とするよう興業誘致の取り組みを行っている。この取り組みは宣伝効果も高く、リハーサル期間を長く必要とすることからホール利用率向上に寄与している。また、不必要な場所の消灯や、事務室の蛍光灯の間引き等を行い光熱水費の節約に心がけており、引き続き経費削減に努めること。							
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		・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、地元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、チケットが完売し大変好評であった。また、昨年に引き続き、サザンスカイトワー等と連携し、ポスター展や有料興業の半券による飲食等の割引サービスを行っているなど、地域全体の活性化を図る努力をしている。サザンスカイトワー外にある商店との連携も模索し、店にチラシを置いてもらうなど協力を得ており、今後も更なる連携、協働を推進すること。								
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	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	・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	損害賠償等の保険への加入、個人情報のマニュアル、災害時の対応マニュアルが整備されている。各マニュアルについては、随時見直し等を行い、より安心安全な公共ホールを目指すこと。								

【総合評価】
<p>開館2年目となる24年度は、指定管理者として更なる営業活動などを積極的に行った結果、利用料金収入の想定以上の増、目標値を大幅に超える利用率となった。しかし、全利用者に対し行っている利用者アンケートの回収率が約4割に留まっており、利用者の意見を聞くチャンスを逃していることから、今後の利用率低下につながり兼ねない。返信用封筒を渡すなどの対策をしているが、あまり効果的でないことから、更なる改善策を講じること。また、コスト削減については、電気料金の削減目標を立て取り組んだ結果、目標を達成しており、評価できる。25年度は開館3年目となり、館管理が順調に行われてきているが、油断することなく安全安心な館運営に心がけ、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25年4月1日