

平成23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		
施設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		
			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		
		管理運営がきちんとしてできる職員体制や研修体制がとれていること	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	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	利用料金収入は基本的に振り込みが多く、窓口で現金の收受等が少ない状況であるが、チケット販売に伴う現金の受け入れが日々発生しており、金庫の鍵などの厳重管理を館長を先頭に適格に行っている。また、日々の料金収入も日報等で経理しており問題がない。人員育成については、当初応募時の提案に基づき実施されているようだが、年度ごとに計画を立てて実施するよう要望する。								
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	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	文書の保存は簿冊方式で管理されている。また、抽選方法がマニュアル化されており、公平に利用できる仕組みとなっているが、利用者の声を聞いて常にマニュアルの見直しを行っていること。								
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	ⓑ	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	ⓑ	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	ⓑ	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	ⓑ	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	・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	ⓑ	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	Ⓐ	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	利用者の意見を聞くために、利用者満足度調査の実施やアンケートボックスを随所に配置するなど行っているが、自由記入欄の対応や分析が不十分。また、利用者全員から調査票を集めるよう努力すること。苦情に対する対応は、受付問合せデータ表の個票を用い情報共有を図っているが、改善策等の記載がないため、今後検討すること。興行の誘致については、民間の力を存分に活かし、新規開拓を行っており大変評価できる。23年度の経験を活かし24年度も引き続き積極的な誘致を期待する。								

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		
							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	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	Ⓐ	B	C
			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	Ⓑ	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 民間の力を活かした興行誘致など収益を上げる努力を行った結果、当初見込みより大幅な利用料金収入となったことは評価できる。また、節電として電球の間引きや、市が進めるL A S - E の取組も行っており、引き続き経費削減に努めること。								
	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	・ヒヤリング	担当者によるヒヤリング	A	Ⓑ	C
			22	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	・ヒヤリング	担当者によるヒヤリング	A	Ⓑ	C
			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	Ⓑ	C
			24	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	・ヒヤリング	担当者によるヒヤリング	A	Ⓑ	C
			25	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	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 ・財団からのヒヤリング	担当者によるヒヤリング	Ⓐ	B
	「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 サザンスタワー等と連携し、ポスター展や有料興行の半券による飲食店等の割引サービスなどを行っており、地域全体の活性化を図る努力をしている。また、財団と定期的に会議を開き、意見交換、情報共有を図っており、協力体制はできている。23年度の利用率は82%で、23年度の目標値である80%を超えていることは評価できるが、5年後の目標値である90%をめざし、具体的な取組を検討すること。								
	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		
			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	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	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、個人情報保護マニュアルや災害時の対応マニュアルが整備されている。このマニュアル等が非常時に活かされるよう、日頃から訓練や研修等を行うこと。								

【総合評価】

23年度は、オリンパスホール八王子の開館年でもあり、指定管理者の初年度だったが、指定管理者として館運営を着実にやり、利用料金収入の想定以上の増、利用率の目標は達成されている。なお、公募時に提案された内容で対応が不十分な事項があった。主なものとしては、一般からプロのアーティストに至るまで演出などの様々な要望に具体的なアドバイスを行う「バックアップアドバイザー」という仕組みは作ったが、利用者からの相談がないという理由で活用していない、利用者からの相談を待つだけでなく、もっと積極的に働きかけるなどの取組が必要である。また、利用者アンケートが全ての利用者に行われていない。市民サービスの質の向上とコスト削減を客観的に判断するため、指標・目標値を設定するとともに、その達成度が一目で分かるようにし、業務改善を行うとしているが、具体的な指標・目標値を設定していない。月1回開催されるホールの各部門の責任者による会議で問題点や課題点を話し合いを行っているが、早急に指標・目標値を設定し、業務改善を図ること。

S A Ⓑ 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24年4月1日