

平成23年度 指定管理者制度モニタリング指標 (八王子市芸術文化会館)

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		
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、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 ・使用料等収納(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	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	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	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	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	・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	文化施設受託者としての経験を活かし、指定管理者として管理運営を行う能力はあると認められる。また、舞台技術者のスキルアップ研修も充実させていることは評価できる。							
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	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	利用者が公平に施設予約できるために、抽選による方法等が確立されている。今後も、利用者に疑義を持たれないよう確実に行うこと。文書管理については問題なく整理されている。							
施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方が優れているか		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
		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	・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
	「施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方が優れているか」に関するコメント	満足度調査結果や利用者からの要望による改善策を、優先順位を決めて実施している。その結果、修繕などが適切に行われており、利用者から好評である。今後も、利用者の立場に立った改善を行うよう努力すること。							

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		
	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(平成22年度対比 22%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、経費の縮減を図る方が優れているか」に関するコメント	舞台スタッフの技術力向上によるより良い提案をすることで器具使用の増加になることや、地下駐車場の利用制限をすることによる節電等は評価できる。指定管理料について22年度決算と比較すると16%削減されている。震災の影響による節電対策などで想定外の経費がかさみ予定どおり削減はできていない。							
	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	(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	・ヒヤリング	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	・ヒヤリング	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	みずき通り商店街との連携によるポスター掲示や、茶道等との連携による催し物の開催をしたことは評価できる。L A S - Eの徹底により節電や分別等の徹底がなされている。今後も継続して取組むこと。							
	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	
		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	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	
			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	不特定多数の来場者があることから全職員の緊急時の意識は高いが、統一した認識を持ってもらうことも大切と思われるため、緊急時のマニュアルを作成すること。							

【総合評価】

芸術文化会館は、東日本大震災が発生する前の22年度中に節電の対策としてLED化を進めたため、23年度に更なる節電対策を取組むことが厳しい施設ではあるが、防災センターとの連携により地下駐車場の利用制限を実施し節電に努めていることは評価できる。利用率を上げるために利用者の立場に立った施設の改善を実施していることから、更なる利用率向上も期待できる。今後も自主性を十分に発揮し先駆的な取り組みを期待したい。

応募時に示された目標として、23年度の利用率は1%増(21年度実績比)を目標としている。会議室等は目標を達成しているが、ホールは達成に至っていない。また、利用者満足度を100%を目指すとしているが、21年度実績95.2%に対し95.9%とほぼ変わらない。指定管理料の削減については、22%削減(22年度実績比)目標に対し16%削減に留まっている。23年度は震災による影響が大きく想定どおりできなかった項目も多いが、目標達成に向け今後も努力すること。

S A (B) C D

記入者 学園都市文化課長

基準日 平成24年4月1日