

平成23年度 指定管理者制度モニタリング指標 (八王子市南大沢文化会館)

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			
			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できる職員体制や研修体制がとれていること	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	・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	文化施設の指定管理者として安定した施設の管理運営を行う能力があると認められる。また、舞台スタッフの配置については指定管理者側において、館の特性を考慮した人員配置を今後も継続してほしい。								
	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	抽選による利用者決定や減免方法についても、ルール化されていることや、また文書管理についても問題なく処理されている。								
	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	苦情などに対し適切に対応している。また、打合せ時、窓口での対応時等において、必ず自己紹介から先に行っている。このことは、利用者にとって大変安心できることであり、今後も継続して行うこと。								

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 24%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	震災の影響による夜間休業により今までの利用者が他施設へ行ってしまったことで、利用率の低下は否めないが、今後、利用者が戻ってくるよう広報などに努力すること。また、指定管理料は22年度実績と比較し3%増となっているが、節電対策として照明器具を一部LED化したことが影響している。							
	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	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
	「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	南大沢協力の会に参加している金融時間との連携による施設利用や、近隣の中学生による職場体験等地元との連携が実施されていることは評価できる。							
	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	緊急時のマニュアルを職員全員が理解しているが、変則勤務のため様々な条件での連絡体制の構築を図ること。							

【総合評価】

施設の管理運営を受託してきた経験を活かし、安定した業務運営がなされている。地域で構成されている「元気なまち南大沢協力の会」を通じ、金融機関の顧客説明会とコンサートをセットにして提供する事業を、24年度実施と決定したことは大変評価できる。今後も新たな事業や、興行等を誘致することなどで安定した業務運営を図り、利用者サービスの向上に向けた更なる取組を期待する。応募時に示された目標として、23年度のホール利用率は6%増（21年度実績比）目標としているが、達成していない。利用者満足度は100%を目標としているが98.8%とほぼ達成している。指定管理料の削減については、30%（22年度実績比）目標に対し、3%増となっているが、震災に伴う影響分を考慮すると24%の削減となる。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

施設名 八王子市南大沢文化会館

記入者 学園都市文化課長

基準日 平成24年4月1日