

指定管理者制度モニタリング指標

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	利用料金、使用料の徴収は適正に執行されているか	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 ・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				
		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	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	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適切な人員配置や計画的な研修実施に伴う人材育成がなされているか	・事業計画書（人員配置計画） ・事業報告書 ・研修報告書 ・実地調査 ・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	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		
				7	施設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 ・実地調査 ・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		
「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」に関するコメント		従来から文化施設の管理運営業務を受託してきた経験を活かし、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、専門性を有する職員のスキルアップ研修を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	8	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					
		9	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					
		10	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					
	11	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） ・実地調査	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・公正性の担保が図られているか」に関するコメント		館運営に関するマニュアルについては、継続的に内容の精査を行い、適切かつ確な運用を行うこと。									
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	12	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	ⓑ	C			
		13	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			
		14	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			
	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	15	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			
		16	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 ・整備 ・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	ⓑ	C			
		17	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	ⓑ	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		サービス向上に関する改善策の検討から実施、実施後の効果の検証までを含めた利用者満足度調査の更なる活用を図ることで、利用者満足度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		
	施設の効率的な管理運営が行われ、経費の削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	18	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
		経費の削減が図られた、又は考慮されていること	19	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、経費の削減を図る方策が優れているか」に関するコメント	LED電球への一部交換の実施により、電気料金の削減が図られた。収入増加のための取組みについては引き続き様々な観点から検討、実施することを期待する。							
	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	地域との連携や連携が図られ、又は配慮されていること	20	地域や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	21	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	22	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	23		・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	商店街との連携により、ユーロードにポスターケースを設置し、公演情報を発信するなど、地域との連携を効果的に行っている。また、LAS-Eの研修を行い、監査では環境に配慮した適正な運用が認められ、事業計画書に基づいた業務実施が図られていた。今後も目標を常に意識し、業務に取組むこと。								
	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	24	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	25	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		
		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	26		・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	3月11日の震災対応については適正に実施されていた。また、消防訓練の実施やAED設備の取扱い研修参加など、規定及び事業計画書に基づいた対応が図られていた。今後も大地震等が起こることを想定した訓練などを行い、災害時の適切な対応を確実に実施すること。								

【総合評価】

これまで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た。また、節電対応として一部LED化や、間引き等をして削減に努力していることも評価できるものである。今年度は、3月11日の震災への対応など適切な対応が行われた。今後も、「市民の自主的な文化活動の場を提供するとともに芸術文化活動の振興を図る」という館の設置目的を実現するための取組みを充実し、利用者サービスの向上や経営効率化に向け、自主性を十分に発揮した中でより進んだ取組みを期待する。

S A B C D

施設名 芸術文化会館（いちょうホール）

記入者 学園都市文化課長

基準日 平成 23年 3月 31日