

(様式1)

豊明市文化会館施設指定管理者モニタリングチェックシート

R4年 1月～3月期

施設名	豊明市文化会館
指定管理者名	愛知県舞台運営事業協同組合
指定期間	2018年4月1日～2023年3月31日
所管課	豊明市生涯学習課

区分	項目	指定管理者	指定管理者備考	市	市備考	
①業務の履行確認	【施設全般の管理運営に関する業務】					
	条例施行規則に基づいた開館日・時間を遵守しているか	A	条例、規則を遵守	A		
	条例規則ほか各種規程を遵守のうえ、施設を供用しているか	A	条例、規則を遵守	A		
	人員体制が明確になっており、常に体制が整っているか	A	利用状況により、技術職員の増員対応等バックアップ体制を構築	A		
	適切な有資格者を常に配置しているか	A	舞台技術や施設の管理運営に求められる各種資格を職員全員が所得	A		
	管理日誌等により、業務の記録をしているか	A	毎日手書き記録。備考欄に特記事項を記入	A	日誌確認	
	緊急事態発生時の対処マニュアルが整備されているか	A	会館マニュアルに加え、独自の危機管理マニュアルを携帯、活用	A		
	【利用者に関する業務】					
	利用者数、稼働率等が著しく低下していないか	A	感染症の影響による大きな落ち込みは特になく推移している	A	平年並みの利用率となっている	
	利用料金の設定、徴収、還付等手続は適切か	A	ミスが無い確認をする為Wチェックを実施	A		
	【保守点検並びに清掃業務等】					
	建物、機械等の点検・保守は定期的に行われているか	A	定期的な保守点検を実施	A		
	定期的に清掃、除草、剪定等は行われているか	A	毎月定期清掃実施。隔月に全職員で敷地内除草作業実施	A		
	異常、不具合等を発見した場合、速やかに市に報告しているか	A	状況に応じて速やかに報告をしている。期間中は特になし。	A		
	利用者に対し、危険箇所の注意喚起を行っているか	A	危険箇所を洗い出し、張り紙等で注意喚起を行っている	A		
	破損箇所等が見つかった場合、適切に修繕等が行われているか	A	定期的に見回り、軽微なものは修繕をしている	A		
	修繕等の履歴を適切に管理しているか	A	以前の修繕記録を元に新たに修繕を行ったものを記録	A		
	備品は適切に管理しているか	A	備品の状態を確認・点検している。使用後は消毒も実施	A	返却後、職員で点検している	
	消耗品等は適切に補充しているか	A	消耗品管理帳にてチェック	A		
	【事業の実施に関する業務】					
	指定事業は適切に実施されたか	A	感染防止対策を確実に計画通り実施	A	市民美術展、ミニコンサート	
	自主事業は適切に実施されたか	A	感染防止対策を確実に計画通り実施	A	計画通り実施	
	【個人情報の取り扱い】					
	個人情報等の管理は適切に行われているか	A	不要になったデータ等は適切処分を行っている	A	怪しいメールは展開しないなど徹底している	
	【①に係る指定管理者の自己評価】 ・3月に受付職員も含めた全職員が普通救命講習を受講。 AEDの取扱いや緊急時の対応について再確認し、急病人発生時など、常に迅速な対応ができるように心掛けている。					
	【①に係る施設所管課の評価】 ・施設の運営管理業務は問題なく行えている。				区分評価	A

区分	項目	指定管理者	指定管理者備考	市	市備考	
② サービスの質の評価	【施設の運営状況に関する事項】					
	窓口対応は適切に行われているか	A	条例、規則を遵守し、円滑な対応を行っている	A		
	アンケートを実施するなど、利用者の意見を聞いているか	A	利用者アンケートを実施し、四半期ごとに報告	A		
	苦情や要望等に対して迅速にかつ適切に対応しているか	A	とくに苦情はなし。要望に関しては改善できるよう考案	A		
	事故等が発生した場合、速やかに市に報告しているか	A	期間中は事故等の発生なし	A		
	施設の清掃業務や衛生管理は適正か	A	委託先の清掃業者にて日常的に清掃及び消毒を行っている	A		
	貸出備品等は良好に保たれているか	A	定期的に状態を確認。不具合等があればその都度修繕を実施	A	返却後、職員で点検している	
	実施された自主事業等は満足できる内容であったか	A	集客は伸び悩んだが、来場者満足度の高い公演を行うことができた	A		
	【指定管理者が設定したサービス水準に関する事項】					
	配置人員のスキル度	A	1月 マナー講習を全職員受講	A	愛舞協本部研修に受付職員含む全職員参加	
	利用者満足度	A	アンケート「よかった」以上100%	A		
	自主事業満足度	A	アンケート「よかった」以上 94.6% (期間中事業の平均値)	A		
	地域への貢献	A	文化協会、児童合唱団等、地域団体と連携して事業を実施。	A	文化協会と市民美術展、児童合唱団とジョイントコンサートを実施	
	【②に係る指定管理者の自己評価】 ・利用者満足度調査の結果を踏まえ、引き続きホスピタリティマインドを常に心掛けた接客対応を実施します。					
【②に係る施設所管課の評価】 ・できないことを要求された際も、代案を提示するなどして利用者の要望にできるだけ沿うような対応をしており、その結果として利用者満足度が高くなっている。今後も利用者目線に立った対応に期待したい。				区分評価	A	
③ サービス提供の安定性の確認	事業収支は黒字になっているか	B	自主事業収支を除けば黒字になっている	B	会館全体の収支が赤字となっていた	
	必要な帳簿は備えられているか	A	団体本部と随時確認し帳簿管理を行っている	A		
	経理処理は適正に行われているか	A	予約システム及び出納帳によりチェック	A		
	収入増加のための取組がなされているか	A	広報を充実させ集客増加、利用促進を行っている	A		
	管理経費縮減に関する取組がなされているか	A	日常から節電等を心掛け運営している	A		
	団体の経営状況は健全で安定しているか	A	安定している	A		
	【③に係る指定管理者の自己評価】 ・前年度実績を踏まえ無駄な経費を押さえつつ、サービス提供を維持している。 ・自主事業に係る経費以外の利用料金収入等は計画通り遂行している。					
	【③に係る施設所管課の評価】 ・文化会館の経営が黒字になるように、収入増加のための取り組みに努めてください。				区分評価	B

【項目評価】

- S（優良）： 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準を上回っている。
- A（良好）： 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿っている。
- B（課題あり）： 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある。
- C（要改善）： 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善が必要である。

【区分評価】

- S（優良）： 項目評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- A（良好）： 項目評価が全てA以上。
- B（課題あり）： 項目評価にBがある。
- C（要改善）： 項目評価にCがある。