

## 指定管理者モニタリングシート

施設名	船橋市民ギャラリー・船橋市茶華道センター
指定管理者	公益財団法人船橋市文化・スポーツ公社
所管課	生涯学習部文化課
評価対象期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日
所管課評価責任者	生涯学習部長 佐藤 宏男

総合評価	A
------	---

総合評価の基準の目安	
S	細項目がS・Aのいずれかで構成されている
A	細項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である
B	細項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 細項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	細項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない
D	↓ 上記に関わらず、細項目に一つでもDがある場合

※総合評価は「所管課による評価」だけを対象に評価してください

細項目別評価状況	
S	事業計画以上の優れた管理運営がなされている
A	概ね事業計画どおりに管理運営がなされている
B	概ね事業計画どおりに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり
C	事業計画どおりの管理運営がなされておらず、早急な改善を要する
D	↓ 指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている

※評価ポイントについて、少なくともS評価をした細項目については必ず記入してください

大項目	文化芸術の振興を図り、福祉の増進に資する(市民ギャラリー) 伝統文化の振興を図り、福祉の増進に資する(茶華道センター)		
中項目	1 運営上の基本方針 (1)~(2)		
小項目	1-(1) 管理運営の基本的な考え方		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	施設の設置目的に沿うものとなっている	S	S
	<p>公益財団法人船橋市文化・スポーツ公社基本理念・行動指針（平成 21 年 4 月 1 日制定）を規定し、職員個々が理念と行動指針を念頭に管理運営している。また、平成 27 年度公益財団法人船橋市文化・スポーツ公社事業計画書において事業活動方針を「文化施設及びスポーツ施設を活かした文化・スポーツ事業を行い、地域の文化及びスポーツの普及振興を図り、もって心豊かで明るい市民生活の形成に寄与する事業を行います。船橋市総合体育館、船橋市武道センター、船橋市民ギャラリー及び船橋市茶華道センターの指定管理者として、『お客様の満足度の向上をあらゆる活動の原点におく』として管理運営をおこなっている。また、施設の設置目的を踏まえた経営理念、行動指針を規定し館内各所に掲示するほか、リーフレットに掲載することにより広く示し、委託社員も含むすべて職員名札の裏への刷り込みをおこない朝礼時の行動指針の発声をおこなって周知の徹底をしていることから評価を「S」とした。</p> <p>【評価ポイント】(所管課記入) 船橋市民ギャラリー条例第 1 条に規定するとおり「文化芸術の振興を図り、福祉の増進に資する」及び船橋市茶華道センター条例第 1 条に規定するとおり「伝統文化の振興を図り、福祉の増進に資する」という施設の設置目的に沿った事業活動方針を公社で規定し、「文化施設を活かした文化事業を行い、地域の文化の普及振興を図り、もって心豊かで明るい市民生活の形成に寄与する事業を行う」こととしている。</p>		
	文化芸術振興や地域の文化支援に寄与するものとなっている	A	A
小項目	1-(2) 基本方針の理解		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	利用者アンケートの実施	B	A
	ご意見箱や相談窓口を設置し、利用者の声の常時把握に努め、寄せられた利用者の声を参考に、更なる利用者サービス向上につなげる	A	A
	施設の設置目的を十分に理解し、管理運営の基本方針等を明文化したうえで、管理運営を行っている	S	S
<p>公益財団法人船橋市文化・スポーツ公社基本理念・行動指針（平成 21 年 4 月 1 日制定）を規定し、職員個々が理念と行動指針を念頭に管理運営している。また、平成 27 年度公益財団法人船橋市文化・スポーツ公社事業計画書において事業活動方針を「文化施設及びスポーツ施設を活かした文化・スポーツ事業を行い、地域の文化及びスポーツの普及振興を図り、もって心豊かで明るい市民生活の形成に寄与する事業を行います。船橋市総合体育館、船橋市武道センター、船橋市民ギャラリー及び船橋市茶華道センターの指定管理者として、『お客様の満足度の</p>			

	<p>向上をあらゆる活動の原点におく』』として管理運営をおこなっている。また、施設の設置目的を踏まえた経営理念、行動指針を規定し館内各所に掲示するほか、リーフレットに掲載することにより広く示し、朝礼時の行動指針の発声をおこなって周知の徹底をしていることから評価を「S」とした。</p> <p>【評価ポイント】(所管課記入)  船橋市民ギャラリー条例第1条に規定するとおり「文化芸術の振興を図り、福祉の増進に資する」及び船橋市茶華道センター条例第1条に規定するとおり「伝統文化の振興を図り、福祉の増進に資する」という施設の設置目的に沿った事業活動方針を公社で規定し、「文化施設を活かした文化事業を行い、地域の文化の普及振興を図り、もって心豊かで明るい市民生活の形成に寄与する事業を行う」こととしている。また、施設の設置目的を踏まえた経営理念、行動指針も規定している。</p>		
	<b>設置目的や管理運営の基本方針を全職員に周知し、実行させている</b>	S	S
	<p>施設の設置目的を踏まえた経営理念、行動指針をホームページやリーフレットおよび館内への掲示により広く示し、委託社員も含むすべての職員名札の裏への刷り込みをおこない朝礼時の行動指針の発声をおこなって周知の徹底を図っていることから、評価を「S」とした。</p> <p>【評価ポイント】(所管課記入)  船橋市民ギャラリー条例第1条に規定するとおり「文化芸術の振興を図り、福祉の増進に資する」及び船橋市茶華道センター条例第1条に規定するとおり「伝統文化の振興を図り、福祉の増進に資する」という施設の設置目的に沿った事業活動方針を公社で規定し、「文化施設を活かした文化事業を行い、地域の文化の普及振興を図り、もって心豊かで明るい市民生活の形成に寄与する事業を行う」こととしている。</p> <p>また、施設の設置目的を踏まえた経営理念、行動指針を規定し、館内での掲示、リーフレットへの掲載をして広く公表しているほか、名札に印刷することで各職員が常に確認できる環境にあり、周知徹底がされている。</p>		
	<b>設置目的や管理運営の基本方針を利用者にも周知している</b>	S	S
	<p>施設の設置目的を踏まえた経営理念、行動指針をホームページやリーフレットおよび館内への掲示により広く示していることから、評価を「S」とした。</p> <p>【評価ポイント】(所管課記入)  船橋市民ギャラリー条例第1条に規定するとおり「文化芸術の振興を図り、福祉の増進に資する」及び船橋市茶華道センター条例第1条に規定するとおり「伝統文化の振興を図り、福祉の増進に資する」という施設の設置目的に沿った事業活動方針を公社で規定し、「文化施設を活かした文化事業を行い、地域の文化の普及振興を図り、もって心豊かで明るい市民生活の形成に寄与する事業を行う」こととしている。</p> <p>また、施設の設置目的を踏まえた経営理念、行動指針を規定し、館内での掲示、リーフレットへの掲載をして広く公表している。</p>		
中項目	2 施設運営に関する取組み・提案 (1)～(6)		
小項目	2-(1) 利用促進を図るための具体的な方策		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	利用者の拡大に独自の創意工夫が見られる(特に茶華道センター)	A	A
	利用者への公平性について配慮されたものとなっている	A	S

小項目 2-(2) サービスの向上			
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	どのような工夫を考えているか	A	A
	市民要望の把握方法	A	A
	利用者からの意見に対処する体制がとられている	A	A
	市民からの苦情に対する対応	A	A
小項目 2-(3) 利用者の声の反映			
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	指定管理者による利用者アンケートを定期的実施している	A	A
	利用者の平等利用の確保に反しない管理運営を行っている	A	A
	利用者からの苦情・要望等に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応を取っている	A	A
	利用者からの苦情・要望等が職員全員、ひいては利用者にも伝わるような体制をとっている	A	A
小項目 2-(4) 職員の接遇向上			
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	利用者によって接遇が変わることなく、常に利用者が安心感を持ちながら施設を利用することができる	S	S
	策定した接遇マニュアルに基づき、利用頻度の大小や、利用団体による差別を行うことなく、平等に利用に関するお願いをしているため評価は「S」とした。		
	【評価ポイント】(所管課記入) 定期的に利用している利用者に対しても、初めての利用者に対しても、丁寧に利用方法や注意事項について説明をすることで、利用者が安心感を持って利用することができる。 アンケート結果でも、職員の対応は多くの人が「良い」と回答している。更なる向上を目指し、接遇研修の実施や接遇マニュアルの作成・徹底を行っている点も評価できる。		
	職員は常に利用者から判別できる位置に身分を証明する名札等を身につけている	S	S
	職員は常に、制服を着用し、利用者から判別できる位置に身分を証明する名札を身につけているため、評価は「S」とした。		
	【評価ポイント】(所管課記入) 名札は常に利用者から判別できる位置につけているとともに、船橋市民ギャラリー・船橋市茶華道センターと名のついた濃紺のユニフォームを着用している。		
	職員の服装は利用者に対し、不快感を与えたり、危害を加えたりしないものである	S	S
	職員は、制服の着用を徹底しており、身だしなみは、接遇マニュアルに規定され、徹底されているため、評価は「S」とした。		

	<p>【評価ポイント】(所管課記入)</p> <p>職員の服装については、船橋市民ギャラリー・船橋市茶華道センターと名の入った濃紺のユニフォームを着用しており、スタッフであることを明確にし、利用者に安心感を与えている。</p>		
	職員は電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている	S	S
	<p>船橋市民ギャラリー、船橋市茶華道センター共に電話着信、発信の際の施設名・氏名を伝えての対応及び制服、名札着用について徹底しており、当社の基本理念、行動指針により利用者に対する接遇向上を図っている。また、接遇研修の実施や接遇マニュアルを作成し全職員に配布していることから、評価を「S」とした。</p>		
	<p>【評価ポイント】(所管課記入)</p> <p>船橋スクエア 21 の 3 階にある事務室は、船橋市民ギャラリーと船橋市茶華道センターの両方の事務室を兼ねている。職員は電話の発着信の際、どちらかの施設を省略等することなく、「船橋市民ギャラリー・茶華道センター、〇〇でございます」と市民にわかりやすい対応を行っている。</p>		
	職員の更なる技術力及び資質向上を目的とした研修体制をとっている	A	A
	サービス水準の確保のため、マニュアル等が作成されている	A	A
小項目	2-(5) 施設周辺住民との調和		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	管理運営に際し、施設周辺住民が不快となる事態が起こらないよう努めている	A	A
	施設周辺住民、利用者から信頼される施設となるよう、定期的なイベント・協議会等を実施している	A	A
小項目	2-(6) 運営全般に対する考え方		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	利用しやすい施設運営を考えている	A	A
	公社正規職員の配置方法	A	S
	再委託職員の配置方法	A	A
	効率的で安定的な施設運営ができる体制になっている	A	A
中項目	3 文化事業への取組み・提案 (1)~(2)		
小項目	3-(1) 主催事業及び市・教育委員会との共催事業等への取組み		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	魅力ある事業となっている	A	A
	参加しやすいような創意工夫がされている	A	A
	市民のニーズを把握する方策がとられている	A	A
	実施体制やプログラム展開が適切	A	A

	一部の利用者ニーズを満たすものになっていないか、また、時代のニーズに遅れた事業になっていないか等を把握する仕組みづくりができています	A	A
小項目	3-(2) 魅力ある事業展開		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	自主事業については施設の設置目的を十分に理解したものであり、従来から実施している事業にこだわることなく、常に新しい事業を模索している	S	S
	日本伝統文化教室の新設、子供茶道教室の増設等日本伝統文化に関する教室の拡充に努めた。従来の教室を継続するとともに、来年度は囲碁入門を開催する。ここ数年毎年新規事業を行っていることから評価を「S」とした。		
	【評価ポイント】(所管課記入) 「文化芸術の振興を図り、福祉の増進に資する」というギャラリーの設置目的及び「伝統文化の振興を図り、福祉の増進に資する」という茶華道センターの設置目的を十分に理解し、事業を実施している。様々なジャンルの事業を展開していることから、常に新しい事業を模索している姿勢がうかがえる。		
	他市の類似施設等の研究を行い、有意義かつ実現可能な事業等については積極的に取り入れる等の企業努力を行っている	A	A
	利用者アンケート等を実施し、そこから得た利用者ニーズを汲んだ事業を実施するよう努めている	A	A
	施設を利用したことがない人たちにも関心を持ってもらえるような事業を実施するよう努めている	A	A
	施設や事業に対する関心を持ってもらうため、積極的なPR・広報活動を行っている	A	A
中項目	4 施設管理に関する取組み・提案 (1)~(2)		
小項目	4-(1) 設備備品の管理		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	設備、備品の管理を計画的に行っている	A	A
	点検・保守体制が整備されている	B	A
	備品、機器等に異常が見られた場合、速やかに市に報告している	S	S
	機器等の不具合が発生した場合には、情報の共有の観点から速やかに市に報告をしているため、評価を「S」とした。		
	【評価ポイント】(所管課記入) 備品、機器等に異常がみられた場合、速やかに市に報告されている。		
	清掃が確実に行われており、常に清潔な状態を保っている(床、手洗所等)	S	S
船橋市民ギャラリー、船橋市茶華道センター共に「指定管理者 業務の基準」に			

	<p>基づく清掃業務を専門業者が確実に実施していることから、評価を「S」とした。</p> <p>なお、手洗所等ビルの共用箇所については、汚れが目立つ時など、ビルの清掃業者に依頼をして速やかに対応している。</p>										
	<p>【評価ポイント】(所管課記入)</p> <p>市民ギャラリー、茶華道センターともに「指定管理者 業務の基準」に基づく清掃業務を専門業者が行っている。ギャラリーの展示室についても、利用されている場合には、利用者に立ち会いでの清掃を行うかどうかの確認を行っている。手洗所については、共用部分であるため、ビルの清掃業者が入り定期的に行われている。しかし、ギャラリー、茶華道センターともに多くの人の出入りのある場所であるため、職員が手洗所を確認し、汚れが目立つ場合にはビルの清掃業者に依頼して速やかに清掃している。</p>										
小項目	4-(2) 安全対策及び危機管理										
細項目		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>所管課 評価</th> <th>指定管理者 評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事故防止対策を考えている</td> <td>A</td> <td>S</td> </tr> <tr> <td>定期的な巡回等により、未然に事故や犯罪を防ぐ体制がとれている</td> <td>S</td> <td>S</td> </tr> </tbody> </table>		所管課 評価	指定管理者 評価	事故防止対策を考えている	A	S	定期的な巡回等により、未然に事故や犯罪を防ぐ体制がとれている	S	S
		所管課 評価	指定管理者 評価								
	事故防止対策を考えている	A	S								
	定期的な巡回等により、未然に事故や犯罪を防ぐ体制がとれている	S	S								
		<p>船橋市民ギャラリー、船橋市茶華道センター共に職員による会場の見回りや夜間職員による巡回を実施している。また、「指定管理者 業務の基準」に基づく展示室等の設備の保守管理を専門業者が的確に実施している。また、利用終了後の日常設備点検を実施し、設備の管理を確実に実施しているため、評価を「S」とした。</p>									
		<p>【評価ポイント】(所管課記入)</p> <p>市民ギャラリー、茶華道センターともに職員による会場の見回りや夜間職員による巡回を実施している。また、「指定管理者 業務の基準」に基づく展示室等の設備の保守管理や日常点検により利用者の安全確保に努めている。</p>									
		<table border="1"> <tbody> <tr> <td>各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している</td> <td>S</td> <td>S</td> </tr> </tbody> </table>	各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している	S	S						
	各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している	S	S								
		<p>金銭に係る鍵については厳重に保管をしている。その他の鍵についてもダイヤルロック式キーボックスに収納・保管していることから、評価を「S」とした。</p>									
		<p>【評価ポイント】(所管課記入)</p> <p>金銭に係る鍵はもちろん、その他鍵についてもダイヤルロック式キーボックスに収納・保管をしており、適切に保管されているといえる。</p>									
	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>金銭を取り扱う職員が明確化されている</td> <td>S</td> <td>S</td> </tr> </tbody> </table>	金銭を取り扱う職員が明確化されている	S	S							
金銭を取り扱う職員が明確化されている	S	S									
	<p>公益財団法人船橋市文化・スポーツ公社会計規程に基づき、出納担当者を館長に定め運営していることから、評価を「S」とした。</p>										
	<p>【評価ポイント】(所管課記入)</p> <p>会社の会計規定に基づき、出納担当者は館長に定められている。また、一日の金銭の動きは毎日適切に確認されている。</p>										
	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>収入金の確認を毎日行っている</td> <td>S</td> <td>S</td> </tr> </tbody> </table>	収入金の確認を毎日行っている	S	S							
収入金の確認を毎日行っている	S	S									
	<p>出納担当者または補助出納員が、毎日集計し確認をしていることから、評価を「S」とした。</p>										

	【評価ポイント】(所管課記入) 会社の会計規定に基づき、出納担当者は館長に定められている。また、一日の金銭の動きは毎日適切に確認されている。		
	施設内における事故対応責任者を中心とした緊急連絡体制が明確になっている	A	A
	発生した事故の内容について、記録を作成し市へ報告している	A	A
	災害時における災害対応責任者を中心とした、緊急連絡体制が明確になっている	A	A
	防災マニュアル等に沿った形で、避難訓練等を定期的実施している	A	A
中項目	5 コスト意識と経費削減 (1)~(4)		
小項目	5-(1) 水道光熱費		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	使用していない部屋の消灯、水道の蛇口のこまめな閉口等、水道光熱費が過剰になることがないように努めている	A	A
小項目	5-(2) 消耗品		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	消耗品の在庫管理が適正に行われており、消耗品の在庫過多状態となっていないことがなく、その使用に関しても無駄がないように努めている	A	S
小項目	5-(3) 経済的な仕入れ先の検討		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	経費削減のため、常に最小のコストで最大の効果を発揮できるような商品を仕入れるよう努めている	A	A
小項目	5-(4) 業務改善		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	経費の削減を図るための具体的な方策がある	A	A
	業務改善による経費の削減に努めている	A	A
	日報を作成するなど、日々の管理運営業務について自己評価を行う	A	A
中項目	6 その他 (1)~(4)		
小項目	6-(1) 個人情報の取扱い		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	個人情報の漏えい、き損、滅失及び改ざんの防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じている	A	A

	個人情報の適正な取り扱いについて、職員に対する研修等を実施している	A	A
	市から提供された個人情報について、みだりに複製、複写、加工していない	A	A
	市から提供された個人情報について、目的業務終了後速やかに市に返還、引渡し、又は廃棄、消去している	A	A
	個人情報の収集については、あらかじめ個人情報を取り扱う目的を明確にし、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行っている	A	A
	個人情報保護法、船橋市個人情報保護条例の取扱いについての対応は適切か	A	A
小項目	6-(2) 連絡体制		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	管理運営に際し、責任者や各職員の業務分担が明確になっており、指揮命令系統が確立されている	A	A
	市の承諾なしに、第三者に対して業務の一部を委託していない	S	S
	業務の委託については「船橋市民ギャラリー及び船橋市茶華道センターの管理に関する基本協定書」第24条第2項の規程に基づく教育委員会の承認のうえで委託しているため、評価を「S」とした。 【評価ポイント】(所管課記入) 基本協定に基づき、再委託については原則禁止であるが、専門的知識又は経験を必要とし、かつ、自ら行うことが困難な一部の管理業務については、教育委員会の承認を得た上で第三者に委託し、又は請け負わせることができる。その規定に基づき、清掃業者及び受付業務については文書による教育委員会の事前承認を受けた上で再委託を行っている。		
	些細な報告であっても、常に市と連絡が取れる体制ができている	A	A
小項目	6-(3) 広報計画・研修計画		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	利用促進に効果ある広報活動を計画している	B	A
	職員の資質の向上に向けた研修を計画している	A	A
小項目	6-(4) 予算決算		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	整合性がとれている	A	A
	収入見込みは妥当なものとなっている	A	A
	支出予算は、業務を実施する上で妥当なものになっているか、また算定根拠が明確か	A	A
	自主事業の収支に対する考え方が適切	A	A