

## 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29年4月1日～平成30年3月31日
所管課評価責任者	生涯学習部長

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	A	S
	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	A	S
	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	A	S
	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	A	S
	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	S	S
<p>所管課とは常に連絡をとりながら事業実施をしており、軽易な改善点も無いと判断し、評価を「S」とした。</p> <p>【評価ポイント】(所管課記入) 電話及び電子メールにより、こまめに連絡を取っている。所管課も月に1度はギャラリー、茶華道センターを訪れ、情報交換を行っている。また、年に1度指定管理者と所管課との意見交換会を実施するなど、連絡体制を確立しているためS評価とする。</p>			
小項目	1-(2) 文化芸術の振興・地域の文化支援に関する考え方		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	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
中項目	2 施設運営に関する取組み・提案 (1)~(3)		
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
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
	サービス向上のための利用者アンケート等の実施	A	A

	日報を作成するなど、日々の管理運営業務の自己評価	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-(3) 運営全般に対する考え方		
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	A	A
	金銭を取り扱う職員が明確になっており、収入金の確認を毎日行っている	A	S
	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	S
	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	S
中項目	3 文化事業への取組み・提案 (1)~(2)		
小項目	3-(1) 一部のみでなく多くのニーズを満たすものになっているか		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	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
小項目	3-(2) 時代のニーズに合っているか		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	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
	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	A	A
	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	B	A
小項目	3-(3) 文化芸術の振興を図るものになっているか、伝統文化の振興を図るものになっているか		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	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・広報活動を計画し行っている	A	A

	魅力ある事業となっている	A	A
	実施体制やプログラム展開が適切	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(点検・保守)		
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	A	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	A	S
	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)	A	S
小項目	4-(2) より良い施設環境整備		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	再度利用したいと思える施設設備を考えている	A	A
	子供や高齢者が利用しやすい環境を整えている	A	A
中項目	5 その他 (1)～(7)		
小項目	5-(1) モニタリング(利用者からの意見に対処する体制がとられているか)		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	利用者からの苦情・要望等に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応を行っている	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	B	A
小項目	5-(2) 安全対策(事故予防と事故対応について)		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	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	A	S
	各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している	A	S
	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	A	A

	いる		
小項目	5-(3) 個人情報の取り扱い		
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
	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
	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、また、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
	個人情報保護法、船橋市個人情報保護条例の取扱いについての適切な対応	A	A
小項目	5-(4) 従業員研修、従業員の接遇向上		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	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	A	S
	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。 【評価ポイント】(所管課記入) 業務委託職員も含めスタッフの服装については、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るものとなっていることからS評価とする。		
	職員は電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている	A	A
	職員の更なる技術力及び資質向上を目的とした計画等を整え、研修体制をとっている	A	A
小項目	5-(5) 適切な収支予算の設定による安定した管理運営		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	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

	収入見込みは妥当なものとなっている	A	A
	自主事業の収支に対する考え方が適切	A	A
小項目	5-(6) 適切な収支予算の設定による安定した管理運営		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	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	S
	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
	業務改善による経費の削減に努めている	A	A
小項目	5-(7) 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