

モニタリング結果

指定管理者：公益財団法人 市川市文化振興財団
 指定施設：市川市文化会館
 市川市行徳公会堂
 市川市芳澤ガーデンギャラリー
 市川市木内ギャラリー
 担当課：文化振興課

1. 平成26年度モニタリング結果

総合判定	(優) ・ 良 ・ 可 ・ 改善
------	------------------

評価委員の意見

・全体を通して、良好な施設運営ができていると評価できる。
 ・評価項目の「指定管理者の経営状況に関すること」については、評価基準を客観的に示したほうが良い。
 ・指定管理者は多くの自主事業を実施しており、非常に意欲的に、より良く運営していこうと提案や活動を行っている。評価基準の見直しにあたっては、こうした運営努力に対しプラスアルファで評価できるような重み付けがあっても良い。

講評

平成26年度、市川市文化会館、市川市行徳公会堂、市川市芳澤ガーデンギャラリー、市川市木内ギャラリーのモニタリング判定を「優」とした第一次評価は、現地調査に基づいた調査結果であり、適正であると認められる。

【注】評価方法について

①評価基準についての考え方

評価	評価基準	評価点
A	市の管理水準を超える結果であるとき	3点
B	市の管理水準は満たしているとき	2点
C	一部、管理水準を満たしていないが速やかに改善できる見込みがあり、改善指示を行うとき	1点
D	履行状況に著しく不適切な部分があり是正指示を要するとき	0点

※：B・C・Dの3段階で評価
 →項番15.18～20、
 22、26～31
 なお「－」表示については
 各施設の評価対象外項目

施設名	評価	評価点	項目数	合計評価点	満点
文化会館	A	3点	7	21点	/
	B	2点	29	58点	
	C	1点	0	0点	
	D	0点	0	0点	
	計			36	
行徳公会堂	A	3点	6	18点	/
	B	2点	23	46点	
	C	1点	0	0点	
	D	0点	0	0点	
	計			29	
芳澤ガーデン ギャラリー および 木内ギャラリー	A	3点	7	21点	/
	B	2点	27	54点	
	C	1点	0	0点	
	D	0点	0	0点	
	計			34	

②総合評価の方法

施設名	総合評価	合計評価点
文化会館	優	74点～97点
	良	50点～73点
	可	26点～49点
	改善	0点～25点
行徳公会堂	優	59点～76点
	良	40点～58点
	可	21点～39点
	改善	0点～20点
芳澤・木内	優	67点～88点
	良	45点～66点
	可	23点～44点
	改善	0点～25点

※合計評価点は、4施設ともに「優」

＜モニタリング結果評価表＞

市民(利用者)満足度について

項番	評価項目		評価対象	評価基準	評価					
	項目	評価視点			文化	行徳	芳澤	木内		
1	指定管理者が行う利用者アンケートの実施に関する事	利用者に対して適切な接客対応ができていますか	ア) サービス向上への対応	A	Bを満たしており、更にアンケート結果に基づいた接遇の改善など積極的なサービス向上に対する工夫があった	B	B	B	B	
				B						アが全て履行できており、かつ、アンケート結果が良好である
				C						アに不完全な履行があつて、アンケート結果にも指摘があつたが、迅速な改善がみられた
				D						アに不完全な履行があつて、アンケート結果に指摘があつたが改善される計画、改善される見込みがある
2	指定管理者が行う利用者アンケートの実施に関する事	利用者へのアンケート調査などを実施し、検証・改善を行っているか	ア) 仕様書、事業計画書どおりの履行内容 イ) 利用者アンケート調査の実施 ウ) 利用者アンケートの結果に基づく改善	A	Bを満たしており、更に経費削減・アンケート結果の反映などの工夫があった	A	A	A	A	
				B						ア、イ及びウが全て履行できており、かつ、アンケート結果が良好である
				C						ア、イ及びウに不完全な履行があつて、アンケート結果にも指摘があつたが、迅速な改善がみられた
				D						ア、イ及びウに不完全な履行があつたが、改善される計画、改善される見込みがある
3	苦情の対応に関する事	利用者の苦情等のトラブルの対応は適切に行われているか	ア) 苦情トラブルのケーススタディの把握 イ) 苦情処理時の対応・処理・報告 ウ) サービス向上への対応	A	Bを満たしており、更に苦情処理結果を情報共有やデータベース処理している	A	A	A	A	
				B						ア、イ及びウが全て履行でき、適切な対応・体制が維持できている
				C						ア、イ及びウに不完全な履行があつたが、迅速な対応がみられた
				D						ア、イ及びウに不完全な履行があつたが、改善される計画、改善される見込みがある

施設の管理運営について

項番	評価項目		評価対象	評価基準	評価					
	項目	評価視点			文化	行徳	芳澤	木内		
4	施設の状況に関する事	清掃業務が適切に行われているか	ア) 協定書、仕様書どおりの履行内容 イ) 清掃に関する書類の整備 ウ) サービス向上への対応	A	Bを満たしており、更に経費削減・アンケート結果の反映等の工夫があった	B	-	B	B	
				B						ア、イが全て履行できており、かつ、アンケート結果が良好である
				C						ア、イに不完全な履行があり、かつ、アンケート結果においても指摘があつたが、迅速な改善がみられた
				D						ア、イに不完全な履行があり、かつ、アンケート結果においても指摘があつたが、改善される計画、改善される見込みがある
5	施設の状況に関する事	建築設備の施設管理業務が適切に行われているか	ア) 協定書、仕様書どおりの履行内容 イ) 建築設備に関する書類の整備 ウ) 修繕計画の策定	A	Bを満たしており、更に経費削減等の工夫があった	B	-	B	B	
				B						ア、イ及びウが全て履行できている
				C						ア、イ及びウに不完全な履行があつたが、迅速な対応がみられた
				D						ア、イ及びウに不完全な履行があつたが、改善される計画、改善される見込みがある
6	施設の状況に関する事	舞台管理業務が適切に行われているか	ア) 仕様書、事業計画書どおりの履行 イ) 舞台設備に関する書類の整備 ウ) 修繕計画の策定	A	Bを満たしており、更に経費削減等の工夫があった	B	-	-	-	
				B						ア、イ及びウが全て履行できている
				C						ア、イ及びウに不完全な履行があつたが、迅速な対応がみられた
				D						ア、イ及びウに不完全な履行があつたが、改善される計画、改善される見込みがある

項番	評価項目		評価対象	評価基準	評価				
	項目	評価視点			文化	行徳	芳澤	木内	
7	施設の状況に関すること	保安管理業務が適切に行われているか	ア) 協定書、仕様書どおりの履行内容 イ) 保安警備の書類の整備	A	Bを満たしており、更にトラブルの未然防止、トラブル発生時の対応が良好であった	B	B	B	B
				B	ア、イが全て履行できている				
				C	ア、イに不完全な履行があったが、迅速な対応がみられた				
				D	ア、イに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
8	施設の状況に関すること	安全衛生管理に配慮した業務運営、管理がされているか	ア) 仕様書どおりの履行 イ) 業務の処理に関する書類の整備	A	Bを満たしており、更に経費削減等の工夫があった	B	-	-	-
				B	ア、イが全て履行できている				
				C	ア、イに不完全な履行があったが、迅速な対応がみられた				
				D	ア、イに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
9	施設の状況に関すること	施設の機器等の保守が適切に行われているか	ア) 仕様書、事業計画書どおりの履行内容 イ) 業務の処理に関する書類の整備	A	Bを満たしており、更に経費削減や円滑な設備機能を発揮させるための工夫があった	B	-	B	B
				B	ア、イが全て履行できている				
				C	ア、イに不完全な履行があったが、迅速な対応がみられた				
				D	ア、イに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
10	施設の修繕に関すること	修繕について適切に行われているか	ア) 協定書どおりの履行 イ) 修繕に関する書類の整備 ウ) アフターサービスの対応	A	Bを満たしており、更に経費削減や円滑な設備機能を発揮させるための工夫があった	A	-	A	A
				B	ア、イ及びウが全て履行できている				
				C	ア、イ及びウに不完全な履行があったが、迅速な対応がみられた				
				D	ア、イ及びウに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
11	施設の修繕に関すること	施設が良好な状態に維持管理されているか	ア) サービス向上への対応	A	Bを満たしており、更に経費削減等の工夫があった	B	-	B	B
				B	アンケート結果が良好であった				
				C	アンケート結果に指摘があったが、迅速な対応がみられた				
				D	アンケート結果に指摘があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
12	備品の管理に関すること	備品の管理は適切に行われているか	ア) 協定書どおりの履行内容 イ) 仕様書どおりの履行内容 ウ) 修繕に関する書類の整備	A	Bを満たしており、更に市への定期的な報告がされている	B	B	B	B
				B	ア、イ及びウが全て履行され、備品台帳が整備され良好である				
				C	ア、イ及びウに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	ア、イ及びウに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
13	災害・事故・緊急事態の対応に関すること	事故等の緊急時(災害発生時)の対応は確保されているか(緊急時・災害時の体制)	ア) 事業計画書どおりの履行内容	A	Bを満たしており、定期的な職員訓練・研修を実施している	B	B	B	B
				B	アが全て履行できている				
				C	アに不完全な履行があったが、迅速な対応がみられた				
				D	アに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				

項番	評価項目		評価対象	評価基準	評価				
	項目	評価視点			文化	行徳	芳澤	木内	
14	職員の配置・補充体制に関すること	業務を遂行するための必要な従事者は確保されているか	ア)仕様書、事業計画書どおりの履行内容	A	Bを満たしており、円滑な業務が遂行され、更に効率的な勤務体制が構築されている	B	B	B	B
				B	Aが全て履行できている				
				C	Aに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	Aに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
15※	職員の配置・補充体制に関すること	労働関係法令を遵守した雇用を行っているか	ア)労働関係法令どおりの履行内容	A		B	B	B	B
				B	Aが全て履行できている				
				C	Aに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	Aに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
16	個人情報の保護に関すること	市川市個人情報保護条例に基づき適正に取り扱われているか	ア)職員研修に関する書類の整備 イ)仕様書どおりの履行内容	A	Bを満たしており、更に個人情報保護管理が二重、三重のチェック体制をとって対応している	B	B	B	B
				B	A、イが全て履行できている				
				C	A、イに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	A、イに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
17	施設の使用等の許可に関すること	利用者の決定は基準に基づいて行われているか	ア)設置管理条例、施行規則の使用許可に関する規程どおりの履行内容 イ)使用許可申請書、領収書の整理 ウ)不許可処分の対応	A	Bを満たしており、利用条件について利用者に対して同意確認を取ることを徹底している	B	B	B	B
				B	A、イ及びウが全て履行できている、貸出に関する決まりを利用者に周知させている				
				C	A、イ及びウに不完全な履行があったが、迅速な対応がみられた				
				D	A、イ及びウに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
18※	使用料の徴収に関すること	使用料の徴収は適正に行われているか	ア)設置管理条例、施行規則の使用許可に関する規程どおりの履行 イ)仕様書どおりの履行	A		B	B	B	B
				B	A、イが全て履行できている				
				C	A、イに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	A、イに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
19※	使用料の徴収に関すること	使用料の減免手続は適正に行われているか	ア)設置管理条例、施行規則の使用許可に関する規程どおりの履行内容 イ)使用許可申請書、領収書の整理 ウ)不許可処分の対応	A		B	B	B	B
				B	Aが全て履行できている				
				C	Aに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	Aに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
20※	使用料の徴収に関すること	滞納処理が適切に行われているか	ア)滞納処理の履行内容	A		B	B	B	B
				B	Aが全て履行できている				
				C	Aに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	Aに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				

項番	評価項目		評価対象	評価基準	評価				
	項目	評価視点			文化	行徳	芳澤	木内	
21	公共性の尊重に関すること	公の施設であることを認識した管理運営が従事者まで徹底されているか	ア)仕様書の履行内容	A	Bを満たしており、公の施設としての役割を認識しているかを職員とのヒアリングをとおして教育している	B	B	B	B
				B	Aが全て履行できている				
				C	Aに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	Aに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
22※	会計の区分経理に関すること	会計経理は適切に行われているか	ア)協定書どおりの履行内容 イ)会計経理に関する書類の整備	A		B	B	B	B
				B	A、イが全て履行できている				
				C	A、イに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	A、イに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
23	事業決算に関すること	決算は適切に行われているか	ア)決算に関する書類の整備	A	Bを満たしており、独自に公認会計士を雇用するなど事業の管理が適正に行われている	B	B	B	B
				B	Aが全て履行できている				
				C	Aに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	Aに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
24	収支計画と収支状況に関すること	収支計画に沿った収支が行われているか	ア)収支計画書どおりの履行内容	A	Bを満たしており、更に経費削減などの工夫があった	B	B	B	B
				B	Aが全て履行できている				
				C	Aに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	Aに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
25	施設賠償責任保険の付保に関すること	施設賠償責任保険に加入しているか	ア)施設賠償責任保険に関する書類	A	施設賠償保険のほか事業ごとに個別の保険に加入している	A	A	A	A
				B	施設賠償責任保険に加入している				
				C	市が加入している施設賠償保険に委ねている				
				D	施設賠償責任保険に加入していない				
26※	法令等の遵守に関すること	開館日数・開館時間など設置管理条例及び仕様書に定める事項は守られているか	ア)設置管理条例の履行内容 イ)臨時休館等の利用者への周知と対応	A		B	B	B	B
				B	A、イが全て履行できている				
				C	イに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	A、イに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
27※	法令等の遵守に関すること	指定施設の管理・運営に係る監査等を適切に受けているか	ア)監査に関する書類の整備	A		B	B	B	B
				B	Aが全て履行できている				
				C	Aに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	Aに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				

項番	評価項目		評価対象	評価基準	評価				
	項目	評価視点			文化	行徳	芳澤	木内	
28※	提出書類に関すること	提出書類は適正なものを期日までに提出しているか	ア) 協定書、仕様書、提案書どおりの履行内容	A	B	B	B	B	
				B					提出書類は適正なものを期日までに提出している
				C					提出書類に不適正なものがあったが、迅速な改善がみられた
				D					提出書類に不適正なものがあったが、改善される計画、改善される見込みがある
29※	提出書類に関すること	文書の管理及び保存が適切に行われているか	ア) 文書管理に関する書類の整備	A	B	B	B	B	
				B					文書の管理及び保存が適切に行われている
				C					不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた
				D					不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある
30※	下請けに関すること	委託契約は適正に行われているか	ア) 仕様書の履行内容	A	B	B	B	B	
				B					アが全て履行できている
				C					アに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた
				D					アに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある

事業の運営について

項番	評価項目		評価対象	評価基準	評価				
	項目	評価視点			文化	行徳	芳澤	木内	
31※	自主事業の実施に関すること	事業計画に基づいた行事は行われているか	ア) 事業計画に基づいた事業の履行内容 イ) 委託事業の契約方法	A	B	B	B	B	
				B					ア、イが全て履行できている
				C					ア、イに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた
				D					ア、イに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある
32	自主事業の実施に関すること	高齢者や障害者、子ども向けのプログラムの実施や施設への訪問事業などを実施しているか	ア) 子ども向けのプログラムの実施状況 イ) 高齢者や身障者に対するプログラムの実施状況 ウ) 訪問事業の実施状況	A	A	A	A	A	
				B					ア、イ及びウが全て履行できている
				C					ア、イ及びウに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた
				D					ア、イ及びウに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある
33	自主事業の実施に関すること	自主事業における利用者の満足度はどうか	ア) サービス向上への対応	A	A	A	A	A	
				B					アンケート結果が良好であった
				C					アンケート結果に指摘があったが、迅速な対応がみられた
				D					アンケート結果に指摘があるが、改善される計画、改善される見込みがある

項番	評価項目		評価対象	評価基準		評価			
	項目	評価視点				文化	行徳	芳澤	木内
34	提案内容の履行に関する事 こと	地域芸術団体やボランティアとの協働や支援、育成に関する事業を行っているか	ア) 芸術・文化の振興のために 行う事業の実施 イ) 管理運営面での提案	A	Bを満たしており、更に利用率、利用者数の増加や、効率的な運営がされている	B	B	B	B
				B	ア、イが全て履行できている				
				C	ア、イに不完全な履行があったが、迅速な対応がみられた				
				D	ア、イに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
35	提案内容の履行に関する事 こと	広報活動等の努力が行われているか	ア) 事業計画書どおりの履行内容	A	Bを満たしており、更に利用率向上のための創意工夫が発揮されている	A	A	A	A
				B	アが全て履行できている				
				C	アに不完全な履行があったが、迅速な改善がみられた				
				D	アに不完全な履行があったが、改善される計画、改善される見込みがある				
36	指定管理者の経営状況に関する事 こと	指定管理者の経営状態が安定しており指定施設の安定的な運営が可能か	ア) 事業計画書の履行どおりの財力の有無	A	指定管理者の経営及び指定施設の運営が非常に安定している	B	B	B	B
				B	指定管理者の経営及び指定施設の運営が安定している				
				C	指定管理者の経営及び指定施設の運営に一部改善事項があったが迅速な改善が見られた				
				D	指定管理者の経営及び指定施設の運営に一部改善事項があったが、改善される計画、改善される見込みがあった				

2. 具体的な指示事項(改善期限)

--

3. 再モニタリングの時期

--