

指定管理者モニタリング報告書

指定期間	平成 29 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
施設名	直方歳時館
所在地	直方市新町 1 丁目 1 番 1 8 号
担当課	教育委員会 文化・スポーツ推進課
施設設置目的	生涯学習社会を構築する住民自らが相互の連帯感を育くみ、伝統的な文化を通じて地域文化の向上を図るとともに、明るく住みよい地域社会を推進する。

評価区分	中間 ・ 期末	
評価期間	平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日	
指定管理者	名称/代表者	公益財団法人直方文化青少年協会 / 谷 弥壽彦
	所在	直方市大字山部 3 6 4 番地 4
利用制度	採用（平成 19 年 4 月 1 日）	
指定管理業務 の内容	● 施設の運営（利用料金の収受、貸館事務、問い合わせ対応、等） ● 施設・設備の管理（保守管理、環境美化、維持補修、等） ● 事業の企画・実施（自主事業の企画・広報・実施、各文化団体・ボランティアとの連絡調整、等）	
モニタリング の実施方法	● 実地での確認に加え、協定書・業務仕様書・事業計画書・業務完了報告書・日報・月報・利用者アンケート等で総合的に判断	

1. 業務の履行状況確認による評価

総合コメント	評価結果※1
適正な施設管理・運営が行われたかどうか。 ①事業、業務の履行状況 日報・月報・業務完了報告書を閲覧することにより、事業計画書に記載の年次計画が、適正に実施されていることを確認した。 ②自主事業（提案内容）の実施状況 業務完了報告書により、適正に実施されていることを確認した。 ③施設の管理状況 業務完了報告書及び実地確認により、適正に管理されていることを確認した。	B

2. サービスの質的評価

総合コメント	評価結果※1
利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。 ① 基本的事項（ソフト面） 受付や接客の回答では、5段階評価の「3」以上（大変満足・満足・普通）の評価が95%を超えており、概ね水準の運営であり「良好」と言える。 ② 維持管理業務（施設面） 館内（トイレを含む。）や植栽等の美観については、「2」以上（大変満足・満足）が90%を超えており、利用者満足度が高く、水準以上の運営であり「優良」と言える。また、安全性を含めた施設や設備全般の回答では、「3」以上の評価が95%を超えており、概ね水準の運営であり「良好」と言える。 自由意見でも、手入れの行き届いた建物や庭園を評価する意見が非常に多い。 ③ 自由意見 手入れの行き届いた建物や庭園、四季折々を演出する日本建築の雰囲気に対する好意的な意見が多かった。そのほか、施設見学について、有料にしても良いのではないかとの意見や、障子越しに隣の部屋の声が聞こえるといった意見、展示場所についての意見などがあった。目立ったクレームはなかった。	B

3. 指定管理者の業務遂行能力（財務関係）

総合コメント	評価結果※1
適正な収支実績等のもとで、継続的・安定的にサービス提供がされているかどうか。 ①経営の健全性、継続性 ②会計処理の状況 ⇒文化5施設分をユメニティのおがたの報告書に一括掲載。	B

※1 評価三項目の評価基準		チェックシートの評価結果
A	協定書等の基準を遵守し、目標、計画の水準を上回る管理運営がされている。	全てB以上で、且つ、Aが過半数以上である。
B	協定書等の基準を遵守し、目標、計画の水準を概ね達成する管理運営がされている。	全てC以上で、且つB以上が8割である。

C	協定書等の基準を概ね遵守しているが、一部に改善の要する課題がある。	全て C 以上である。
D	協定書等の基準が遵守されておらず、改善を要する課題がある。	D が含まれている。

4. 総合評価

モニタリング内容の総括		総合評価※2
当館のコンセプトは、「ゆったりと時を感じる・時を味わう・時が漂う館」である。旧炭鉱経営者の邸宅を復元した日本家屋は、職員が日々維持管理に努められており、手入れの行き届いた建物や庭園、寛げる雰囲気など、利用者の満足度は高い。 接遇の面においても、指定管理者である公益財団法人直方文化青少年協会で、外部から講師を招き、「公共施設における市民サービスについて考える」と題し、文化 5 施設の合同で職員研修を実施するなど、より良いサービスが提供できるよう取り組んでおり、評価できる。 また、日本建築の特徴を活かし、子ども向けの茶道、生け花、将棋、琴の教室を主催するなど、子どもたちが日本の伝統文化や礼儀作法を身に着けられるような取り組みにも力を入れており、評価できる。 さらに、最近では、従来の生涯学習施設としての活用だけでなく、食事を楽しみながら日本家屋の風情を味わえるよう、新たに和風のテーブルと椅子を設置し食のイベントを開催するなど、活用の幅を広げるための取り組みを行っており、高く評価できる。美術や工芸作品の展示場所についても、来館者に建物や庭の風情をより楽しんでもらおうと、従来の正面玄関から蔵に集約しており、施設の活用の幅を広げる取り組みに尽力している。 当館の自主事業や作品展示に関する周知は、プレスリリースを積極的に行い、テレビや新聞等で紹介されるなど、館の認知や来館に一定の効果を上げている。 施設利用者数は、前年度と比較し減少しているが、職員は館が持つポテンシャルの高さ（四季を感じられる日本建築・庭園、眺望の良さなど）を認識しており、改善に取り組んでいる。今後は改善内容の周知を図り、利用者数の増加につながるよう期待する。		B

※2 総合評価の評価基準		評価三項目の評価結果
A (優良)	優れていると認められる。	全て B 以上で、且つ、A が 2 つ以上である。

B (良好)	良好であると認められる。 ※軽微な改善点はあったが、速やかに改善され、適切であると判断されるものを含む。	全て B 以上である。
C (課題含)	概ね適正であると認められる。 ※改善点があったが、改善策が講じられているものを含む。	C が含まれている。
D (要改善)	改善が必要である。	D が含まれている。

指定管理者モニタリングチェックシート 歳時館

(1)業務の履行状況確認

①事業、業務の履行状況	計画値	実績値	評価
(ア)施設設置目的に沿った方針や理念の確立 ※事業計画書に明記する。	事業計画書に記載	実地及び業務完了報告書にて確認	B
(イ)日常的な運営状況の記録 ※遅滞なく正確に記録、提出する。	業務仕様書に記載	日報・月報等にて確認	B
(ウ)施設の開館	計画値	実績値	評価
休館日は計画どおりである。	パンフレットに記載	計画値どおり	B
開館時間は計画どおりである。	9時～21時 ただし、17時以降の利用がない日は9時～17時	17時以降の利用がない日も、予約や電話対応のため19時まで開館	A
(エ)利用料金	計画値	実績値	評価
徴収体制が整備されており、適切な現金管理がなされている。	業務仕様書に記載	実地にて確認	B
利用者の平等性に配慮した料金設定、減免が、なされている。	事業計画書に記載(減免規定はなし)	業務完了報告書にて確認	B
利用者増を図る料金設定、チケット企画が、なされている。	事業計画書に記載(共通チケット、民間との共同)	4館共通チケットを設定	B
(オ)利用状況	計画値	実績値	評価
入場者数(29年度) ※上段：貸館利用者数。下段：見学者	9,626人 11,073人 (前年度実績)	9,690人 9,149人	B
利用料を減免した入場者数			
施設利用状況			
(カ)受付状況	計画値	実績値	評価
利用者が平等に利用できるよう配慮して	事業計画	業務完了報	A

	いる。	書・業務仕様書に記載	告書・実地にて確認。車椅子利用者は職員が介助。	
	利用申請、許可が適切に処理されている。	業務仕様書に記載	実地にて確認	B
	(イ)事業実施状況	計画値	実績値	評価
	イベント等の開催状況。	事業計画書・業務仕様書に記載	業務完了報告書にて確認	A
	イベント等の参加者実績。	記載なし	業務完了報告書にて確認	B
	(ロ)集客の取り組み状況	計画値	実績値	評価
	利用者の意見を取り入れる仕組みを作っている。	事業計画書に記載	アンケート、FBにより実施	A
	広報活動が計画的に実施されている。	事業計画書に記載	実施を確認(マスコミへの情報提供等)	A
	HPの整備、更新を随時行うなど、利用者への情報提供内容が十分である。	事業計画書に記載	HPは企画展ごとに、FBは随時更新	A
	(ハ)危機管理・安全対策	計画値	実績値	評価
	防犯、防災対策などの体制を整備し、適切に運用している。	事業計画書・業務仕様書に記載	避難訓練の実施	B
	緊急時の連絡体制を確立している。	事業計画書・業務仕様書に記載	連絡体制の確立を確認	B
	不測の事態のための保険に加入している。	業務仕様書に記載	保険への加入を確認	B
	個人情報管理体制を整備し、適切に運用している。	事業計画書・業務仕様書に記載	実地にて確認	B
	(ニ)実施体制	計画値	実績値	評価
	管理運営にあたる職員の配置が合理的である。	事業計画書に記載	組織図・実地にて確認	B

		施設稼働状況に合わせた合理的な勤務シフトである。	事業計画書に記載	曜日や繁忙期に合わせ計画的に配置	B
		職員の資質・能力向上を図る取り組みを計画的に進めた。	事業計画書に記載	実地にて確認	A
		周辺住民や諸団体との連携を図った。	事業計画書に記載	実地にて確認	B
②自主事業（提案内容）の実施状況					
	(7)実施状況		計画値	実績値	評価
		イベント開催状況。	事業計画書に記載	業務完了報告書にて確認	A
		参加者実績。	記載なし	業務完了報告書にて確認	B
	(i)実施体制		計画値	実績値	評価
		不測の事態のための保険に加入している。	業務仕様書に記載	保険への加入を確認	B
		広報活動が計画的に実施されている。	事業計画書に記載	実施を確認	B
		利用者への情報提供内容が十分である。	事業計画書に記載	HPは企画展ごとに、FBは随時更新	A
③施設の管理状況					
	(7)施設、設備保守管理業務の実施状況		計画値	実績値	評価
		再委託業者への監視、監督状況	事業計画書に記載	個別の契約書や実地にて確認	B
		日常・定期点検の実施状況	業務仕様書に記載	実地・管理簿等にて確認	A
		各種管理記録の記入、保存状況	事業計画書に記載	実地・管理簿等にて確認	B
		故障・修繕への対応状況	業務仕様書に記載	修繕等業務完了書にて確認	B

	(イ)備品管理の状況	計画値	実績値	評価
	再委託業者への監視、監督状況	協定書、事業計画書に記載	実地・管理簿等にて確認	B
	日常・定期点検の実施状況	業務仕様書に記載	実地・管理簿等にて確認	B
	各種管理記録の記入、保存状況	事業計画書に記載	実地・管理簿等にて確認	B
	故障・修繕への対応状況	事業計画書に記載	修繕等業務完了書にて確認	B
	(ウ)清掃業務の実施状況	計画値	実績値	評価
	実施回数	事業計画書・業務仕様書に記載	実地及び管理簿にて確認	A
	(エ)警備業務の実施状況	計画値	実績値	評価
	実施回数	事業計画書・業務仕様書に記載	実地及び管理簿にて確認	B

(2)サービスの質的評価

①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。

(7)基本的事項（ソフト面）	計画値	実績値	評価
職員の接客態度	事業計画書に記載	実地及びアンケートにて判断	B
施設案内（掲示物、案内板など）の見やすさ	記載なし	実地及びアンケートにて判断	B
ホームページの見やすさ	事業計画書に記載	各施設で統一感をもたせた	B
予約のしやすさ	事業計画	施設予約シ	A

		書に記載	ステム・アンケートにて判断	
	事業（自主事業を含む）の満足度	記載なし	実地及びアンケートにて判断	B
	苦情への対応状況	事業計画書に記載	アンケートにて判断	B
	(イ)維持管理業務（施設面）	計画値	実績値	評価
	設備、備品、外溝、植栽等の管理の程度	日常または定期的 に実施	実地及びアンケートにて判断	A
	清掃業務の程度	日常または定期的 に実施	実地及びアンケートにて判断	A

(3)指定管理者の業務遂行能力（財務関係）※1

【文化施設全体の値を計上】

① 経営の健全性、継続性

(7)事業報告書による主な経営分析	計画値 (前年度実績)	実績値	評価
事業収支＝収入－支出	633 千円	5,055 千円	A
利用料金比率＝利用料金収入/収入	16.5%	15.1%	B
人件費比率＝人件費/支出	43.2%	37.3%	B
外部委託費比率＝外部委託費/支出	17.3%	16.7%	B
利用者あたり管理コスト＝支出/延べ利用者数			
単位面積当たり管理コスト＝支出/延べ床面積			
(イ)指定管理者本体の監査人による監査結果	計画値	実績値	評価
経営の健全性に関する評価		問題なし	B
事業の存続を脅かす異常事項の指摘		なし	B
(ウ)自主事業に係る収支状況	計画値	実績値	評価
自主事業収入	11,555 千円	13,958 千円	A

②会計処理の状況

(7)指定管理者本体の監査人による監査結果	計画値	実績値	評価
-----------------------	-----	-----	----

	適正な会計手続きがなされているか (指摘事項の有無)		指摘事項 なし	B
	(イ)市会計(歳入、歳出)との整合性	計画値	実績値	評価
	市と関係する委託費、利用料金などの 資金が適正に処理されているか。		問題なし	B

※1 ここでいう収入・支出とは指定管理業務における総収入・総支出のことを指す。

チェックシートにおける各評価項目の評価基準		目標達成率
A	協定書等の基準を遵守し、目標、計画の水準を上回る管理運営がされている。	105%以上
B	協定書等の基準を遵守し、目標、計画の水準を概ね達成する管理運営がされている。※軽微な改善点はあったが、速やかに改善され、適切であると判断されるものを含む。	80%以上 ～105%未満
C	協定書等の基準を概ね遵守しているが、一部に改善を要する課題がある。※改善点があったが、改善策が講じられているものを含む。	60%以上 ～80%未満
D	協定書等の基準が遵守されておらず、改善を要する課題や不履行がある。	60%未満

アンケートにおける評価基準					
0	20	40	60	80	100
1(大変満足)	2(満足)	3(普通)	4(不満)	5(大変不満)	
「A」優良(水準以上の運営)・・・2以上が 80%以上					
1 2			3	4	5
「B」良好(概ね水準・軽微な改善あり)・・・3以上が 70%以上					
1 2 3			4	5	
「C」課題含む(概ね水準・改善の必要あり)・・・3以上が 60%以上					
1 2 3			4	5	
「D」要改善(水準に達していない)・・・3以上が 60%未満					
1 2 3			4	5	