

平成22年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市勤労者・市民交流センター
所在地	四日市市日永東1丁目2番25号
指定管理者	<p>名称 アクティオ株式会社</p> <p>代表者 代表取締役社長 植村 敏明</p> <p>住所 東京都目黒区下目黒1丁目1番11号目黒東洋ビル4階</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>モニタリングの実施方針や方法については、毎月の管理運営状況を報告させて確認しており、年度末には事業報告書を提出させています。毎月の管理運営状況の報告や事業報告書に基づき指定管理者にヒアリングを行ったり施設への実地調査を行いました。また客観的な意見として施設利用者に対して、利用者アンケートを行い、分析しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>商工農水部 商業勤労課</p> <p>TEL：059-354-8175</p> <p>E-mail：syougyoukankou@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

貸館だけを業務とするだけでなく、四日市市勤労者・市民交流センター条例に定められた、「勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図る」という目的の達成のため、さまざまな取組みが行われました。例えば、性別や世代を問わず多くの方が参加できるイベントや講座を開催したり、施設利用者だけでなく来館された方に対して、給茶サービスや談話スペース、図書・雑誌の配架、囲碁・将棋等を配置し交流が促進できる環境づくりを行っています。また施設職員に対しても毎月1回以上の接遇研修を行い、気軽に来館できる雰囲気作りにも努めました。

施設管理についても不具合が発生すれば、迅速に市へ報告することが徹底されています。不具合の中でも小修繕であれば、指定管理者が自ら修繕し常時利用者が快適に使用できるように努めています。また個人情報については、書類を鍵のかかるロッカーにしまったり、パスワードを設定しパソコンを管理しており、重要なデータについては、不測の事態に備えバックアップを取っています。施設職員に対して定期的にコンプライアンス研修も行っています。

以上のことから、当該施設の設置目的である勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図ることができたと総合的に判断し、良好と評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

施設の管理運営について、概ね問題ありませんでした。

指定管理者に対しては、四日市市勤労者・市民交流センター条例に定められた「勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図る」という設置目的を常に意識して、空き貸室の効率的な利用や施設の更なる利便性の向上に努めて施設運営をするように求めています。

基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

施設の設定目的である「勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図る」という市民の交流施設として、利用者が利用しやすい施設環境作りに努めています。

利用者の公平・平等性について、貸館の申込は、申込者の先着順で受付けており、平等に対応しています。窓口、電話、インターネットなど様々な貸館受付手段があり、様々な利用者が申込しやすい環境を整えています。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

事業への取組みについては、事前に提出された事業計画に従って適切に実施されました。性別や世代を問わず多くの方が参加できるイベントや講座を開催したり、施設利用者だけではなく来館された方に対して、給茶サービスや談話スペースの設置、図書・雑誌の配架、囲碁・将棋等を配置し交流が促進できる環境づくりを行っています。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

施設の運営体制や組織については、昨年度よりも利用者へのサービス向上のため職員を1名増員し、きめ細やかな対応ができました。また業務が多い時などは、本社から職員が派遣されて対応するなど利用者に対して適切に対応しています。

施設の維持管理については、もし何かあれば市へ連絡するように求めており、市役所の閉庁時間でも市と連絡が取れ、迅速に対応できる体制にしています。また小修繕であれば、職員自らが補修を行うことで、経費の節減が図られ、また常に適切な状態を保つ努力がなされていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

貸館使用料、講座受講料等の収入や施設管理費等の支出について帳簿を作成し適切に処理されています。また帳簿等の書類についても鍵付きロッカーで保管しています。貸館使用料等の現金については、お金を受領することにより必ず金庫の中に収納し絶えず金庫を管理する人を配置しています。また金庫の中には、つり銭以外のお金がないように定期的に金融機関に預けております。金庫自体も職員が事務室から居なくなるときは、必ず鍵付きロッカーの中に保管します。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

安全管理については、地震等の災害時に利用者の安全を確保できるよう対応マニュアルを作成し研修を行っています。また、各施設の避難経路の確認や防災訓練や応急救護訓練についても実施されています。

個人情報保護について、個人情報書類は、常時、鍵のかかるロッカーで保管されています。鍵についても、鍵のかかる保管庫で管理しています。個人情報保護について研修も行われていました。

また仕様書で定められた損害賠償責任保険に加入しています。もし緊急事態が発生すれば、24時間市と連絡がとれる体制を整えています。

社会性（環境等への配慮）

社会性については、四日市市環境学習センターと共催し環境保全に対する啓発活動を行ったり、またPMよっかいちと共催し子育て応援事業を行いました。環境への配慮として電灯のこまめな消灯を徹底しました。

事業収支

経済性

経済性については、当初の計画に従い収支が適正に執行されています。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者の経営状況について、負債比率、固定比率、流動比率等の財務指標が悪化しています。いずれの指標も、当該企業が期中においてグループ内企業の株式を購入したことによるものであり、経営上影響はないものと考えます。また、期中の経営成績を示す損益計算書の当期純利益は前年に比べ増加しており、経営の健全化は担保され、企業の継続性に問題はないものと考えます。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成22年度

施設名	四日市市勤労者・市民交流センター		所管課:商業勤労課
所在地	四日市市日永東1丁目2番25号		設置年月:平成21年4月1日
設置目的	勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図るため		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市勤労者・市民交流センター条例		
施設の概要	敷地面積 (㎡)	2,900.61 (本館) 1,140.69 (東館) 1,328.48 (北館)	
	延床面積 (㎡)	1,261.46 (本館) 1,220.00 (東館) 1,247.69 (北館)	
	設備の概要	<p>(本館) 鉄筋コンクリート造2階建 平成3年2月竣工 1階 多目的ホール、会議室、情報・展示コーナー、更衣・シャワー室(男女別) 2階 研修室、研修会議室、教養文化室</p> <p>(東館) 鉄筋コンクリート造3階建 エレベーター1基 平成3年2月竣工 1階 団体事務室2部屋、第1会議室 2階 団体事務室1部屋、第3会議室、第4会議室、第5会議室 3階 第2会議室、大会議室</p> <p>(北館) 鉄筋コンクリート造3階建 昭和45年5月竣工 1階 娯楽談話室、喫茶コーナー、会議室、事務室、相談室 2階 調理室、和室、集会室、講習室、図書室 3階 軽運動室、音楽室</p> <p>(屋外) 陶芸室、テニスコート2面</p>	
	事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・貸館 ・利用者層の拡大、利用者間・世代間の交流の促進に資する事業 ・クラブ、サークル活動など自主的な活動の支援 ・利用者相互の交流、コミュニケーション機会の提供 	

2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	308日	307日	計画通り
開館時間	9:00~21:00	8:30~21:00	計画より30分早く開館

3. 利用実績

項目		実施計画 (前年度実績)	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	人	87,471	89,579	2,108
平均利用率	%	31.8%	35.3%	3.5%

4. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	38,900,000	38,900,000	0
貸館使用料	8,580,000	9,853,300	1,273,300
自主事業収入	1,800,000	949,430	△ 850,570
その他(電気料金)	180,000	144,355	△ 35,645
収入計	49,460,000	49,847,085	387,085
人件費	19,255,000	19,000,497	△ 254,503
管理費	22,030,000	21,564,846	△ 465,154
消耗品費	521,000	535,168	14,168
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	7,404,000	7,788,412	384,412
修繕料	1,550,000	1,647,936	97,936
通信運搬費	442,000	258,094	△ 183,906
広告料	120,000	67,801	△ 52,199
手数料	116,000	104,418	△ 11,582
保険料	171,000	232,928	61,928
委託料	11,003,000	10,506,187	△ 496,813
賃借料	279,000	150,482	△ 128,518
その他	424,000	273,420	△ 150,580
事業費(ソフト事業等)	3,925,000	2,282,002	△ 1,642,998
一般管理費	4,250,000	3,926,687	△ 323,313
支出計	49,460,000	46,774,032	△ 2,685,968
収支	0	3,073,053	

平成22年度 四日市市勤労者・市民交流センター 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	308日	307日	計画通り	施設利用者の利便性を考え、仕様書よりも早めの時間から開館されている。 特に申込の多い月初日は7時頃には開館している。	適
開館時間	9:00~21:00	8:30~21:00	計画より30分早く開館		適
事業開催	別紙のとおり		計画通り		適

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	87,471	89,579	2,108	利用者数、稼働率ともに昨年度実績を上回った。 貸館業務だけでなく、さまざまな講座やイベントを実施したり、施設利用者以外にも使いやすい環境づくりを行ったことが利用者の増加につながっている。 今後は、さらに貸室稼働率の向上や施設の魅力を高めるように求めていきたい。	適
事業参加者数	-	2,854	-		適
講座等	-	1,136	-		適
各種イベント	-	1,718	-		適
サークル参加者	-	4,136	-		適
貸室稼働率	31.8%	35.3%	3.5%		適

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
貸館収入	本館	4,700,000	4,842,690	142,690	収入全体については、ほぼ予算どおりで推移しております。貸館収入については、総額として予算額を上回っています。東館の増収については、本館の空調更新工事のため東館に利用を振り替えたためです。自主事業収入については、平成23年3月に予定していた事業が地震の影響で中止するなどの影響もあったが予算よりも下回っていますので、貸館収入や自主事業収入の増加や予算計上の精査に今後も取り組むように指定管理者に求めていきたい。	適
	東館	2,800,000	3,964,930	1,164,930		適
	北館	1,080,000	1,045,680	△ 34,320		適
指定管理料	38,900,000	38,900,000	0		適	
自主事業収入	1,800,000	949,430	△ 850,570		適(条)	
その他	180,000	144,355	△ 35,645		適	
収入計	49,460,000	49,847,085	387,085		適	
人件費	19,255,000	19,000,497	△ 254,503	〔勤務体制：正職4人、臨時4人〕 平成21年度は、正職3人体制でしたが、平成22年度は、利用者の多様なニーズに対応するため、正職員を増員して対応しました。 ○管理費について、指定管理者で可能な修繕については指定管理者で対応することにより、管理費(工事関係)の支出を抑えています。 ○通信運搬費について、施設の利用状況を考慮して電話料金のプランの変更により減少しました。 ○保険料について、施設で日常的に発生する可能性のあるリスク対応の保険のみに加え、イベントについては個別に加入しています。イベント数の増加により、その分の保険費用が新たに発生しています。 ○その他(オフィス関係費)について、計画よりも故障や更新など少なかった。 ○事業費(ソフト事業等)については、平成23年3月に予定していた事業が地震の影響で中止するなどの影響があったものの予算内容をもっと精査して実効性のある予算を作成するように求めていきたい。	適	
管理費	22,030,000	21,564,846	△ 465,154		適	
消耗品費	521,000	535,168	14,168		適	
燃料費	0	0	0			
印刷製本費	0	0	0			
光熱水費	7,404,000	7,788,412	384,412		適	
修繕料	1,550,000	1,647,936	97,936		適	
通信運搬費	442,000	258,094	△ 183,906		適	
広告料	120,000	67,801	△ 52,199		適	
手数料	116,000	104,418	△ 11,582		適	
保険料	171,000	232,928	61,928	適		
委託料	11,003,000	10,506,187	△ 496,813	適		
賃借料	279,000	150,482	△ 128,518	適		
その他	424,000	273,420	△ 150,580	適		
事業費(ソフト事業等)	3,925,000	2,282,002	△ 1,642,998	適		
一般管理費	4,250,000	3,926,687	△ 323,313	適		
支出計	49,460,000	46,774,032	△ 2,685,968		適	
収支	0	3,073,053			適	

総合コメント
 施設利用者数や貸室稼働率が順調に増加しているとともに、貸館に因らない利用者に対する環境づくりも行って
 おり、有効的な施設運用がされていると判断できます。条例に定められている利用者へ交流の場を提供し交流の機
 会を促進するという本施設の設置目的に合致した運営が行われていると認められます。
 収支についても、概ね予算どおりの執行が行われており、適正と認めることができます。

平成22年度 四日市市勤労者・市民交流センター 運営状況 チェックシート①-2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>貸館業務だけではなく、性別や世代を問わず多くの人が参加できるようなイベントや講座を実施したりサークル活動の支援などを行った結果、施設利用者は、堅調に推移しています。</p> <p>また、施設利用者だけではなく、来客された方に対しても、昨年に引き続き給茶サービスや談話や図書・雑誌の配架、囲碁・将棋等ができるスペースを設け、市民交流の促進も図られています。</p> <p>施設職員の接客についても研修などを行い、来客された方が気軽に立ち寄れる雰囲気づくりにも努めています。</p> <p>以上から、利用者の拡大や利用者間、世代間の交流が図られ当施設の設置目的に沿った適切な利用がなされています。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>様々な取組みの結果、本館、東館など貸館収入が予算額よりも上回っており予算以上の収入が確保できている。しかし、自主事業収入など予算額を大きく下回っている費目については、予算の積算の精査とともに、収入が増加するような自主事業の計画について、再検討するように求めている。</p>	適
	支出	<p>今年2年目ということもあり、1年目の実績の精査や電気代のこまめな消灯などの削減努力により全体として、予算額よりも約5%の削減がなされ、適正に事業が実施されていると認めることができます。</p> <p>ただソフト事業費が、当初計画と大きく乖離しており、勤労者・市民交流センターの設置目的に沿うような事業をもっと行うべきかどうかなど精査する必要があります。</p> <p>次年度は、今年度の結果を踏まえ支出予算額の精査を行い、より実行可能性の高い予算編成を求めています。</p>	適

平成22年度 四日市市勤労者・市民交流センター 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	現場で書類確認	役割分担表、緊急連絡網ともに整備、提出されている。	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	現場で書類確認	防火管理者、消防計画届出（4月） PCB廃棄物届出（5月） 建築物定期点検、防火対象物点検結果報告書（7月） 消防用設備点検結果報告書（2月）	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	現場で書類確認（4月、3月）	事業計画、事業報告、月次報告ともに提出されている。	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	現場で書類確認（4月、4月）	事業計画、事業報告ともに提出されている。	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	現場で書類確認（4月、5月）	予算書、決算書ともに提出されている。	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	毎月2回以上面談 電話連絡随時	十分な情報共有がなされている。	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	現地確認随時（10月、3月）	適切に整備・保管されている。 （電子データをバックアップ済み）	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	現地確認随時（10月、4月）	適切に整備・保管されている。 （電子データをバックアップ済み）	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	現地確認随時（10月、5月）	整備、修繕など各項目ごとに台帳を整備して記録しています。その台帳も鍵付きロッカーに適切に整備、保管されている。（電子データをバックアップ済み）	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	3月書類確認	通知を受けている。	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	4月書類確認	適切に整備・保管されている。職員全員に配布	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	随時電話確認	警報発令時、職員が施設に常駐し適切に対応している。緊急事態発生時には、市の担当者に24時間連絡できる体制である。	適
事故等の報告書が提出されたか		-	特に報告を要する事故は発生しなかった。	適	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認（月次報告）	適切に行われている。	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	10月書類確認	適切に行われている。	適
設備保守管理	点検・保守	取扱説明書 機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	4月現地確認	適切に整備・保管されている。	適
		点検・保守は確実に実行されているか	書類確認（月次報告）	適切に行われている。	適
	点検・保守	法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	4月書類確認	適切に行われている。	適
		取扱説明書 機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	4月現地確認	適切に整備・保管されている。	適
備品・什器等保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認（4、3月）	4、3月に台帳に基づき現場確認しています。その際に不具合があるかどうかも含めて点検しています。	適
		外構施設保守管理	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認随時	適切に行われている。
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現地確認随時	適切に行われている。	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	現地確認聞き取り	定期的に研修を実施している。	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	4月書類確認	定期的に研修を実施している。	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認随時 5月書類確認	鍵付き保管庫で管理。 鍵保有者リストの整備も行われている。	適
	防災	マニュアルは作成されているか	4月書類確認	定期的に訓練を実施している。	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	現地確認随時	適切に行われている。	
	花壇管理	四季の植栽は適切か			
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	現地確認随時	施設全体のパンフレットに加えて、イベント・講座ごとに定期的にチラシを作成・配布されている。	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	更新状況をIP閲覧して確認	ホームページは、適宜更新されており、ブログも活用し写真入りで分かりやすい内容で随時情報の発信が行われています。	適
管理システム受付業務	システム管理	機器管理	研修を実施しているか		
		更新・変更は常になされているか			
		トラブルに対応したか			

総合コメント

昨年に引き続き、適切に施設の管理・運営が行われています。提出書類についても定期的に提出されています。また提出書類など重要書類について、適切に整備・保管されており、電子データ等でバックアップも取られています。ホームページやブログなどを通じ施設の情報を写真などを入れた分かりやすい内容で情報発信をしています。また施設職員に対して定期的に研修・実地訓練も行われており、施設の利便性向上にも努めています。

平成22年度 四日市市勤労者・市民交流センター 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
自主講座	7講座	9講座 (英会話、陶芸×3、日本語、 琴、書道ペン習字、中国語交 流会、アロマ講座) 参加者数 1,136人	高齢者向けの陶芸教室や書道ペン習字やアロマ講座など多様な世代が受講できるような講座を行い、また国際交流として、日本文化に触れることができる事業も行いました。	適
クラブ・サークル活動の支援	クラブ・サークル活動の支援 (募集掲示板の設置、参加問合せの代行)	12サークルが活動 参加者数 4,136人	定期的にクラブ・サークル活動を行い、利用者間の交流促進に貢献している。	適
自主事業	交流イベントの開催(年2回) 福祉ネットワークづくり バスツアーの開催 各種相談事業	○交流イベント 11月:秋のフェスティバル 利用者の交流を通じ、市民一般への施設PRを行い、センターの認知度UPと利用促進を図った。 ○福祉ネットワークづくり・相談事業 ニート相談や就労関係、結婚問題など、まちかど相談室という形で月2回、三重県若者自立支援センター・理学療法士・作業療法士・認知症ケア専門士・福祉住環境コーディネーター、建築士などの専門家を集めた相談会を開催。 ○バスツアー(8月) 施設利用者間の交流を深めるとともに、これまで施設になじみの無い方への施設PRも兼ねて実施。ただ3月の鍾乳洞探検については、地震の影響により中止しました。 (78名の参加予定でした) 参加者数 1,718人	定期的に施設を利用している利用者間の交流促進に加え、新たな利用者の獲得に向けた事業も行われています。 例えば「わくわく交流デイキャンプ」や「秋のふれあいフェスティバル」など小学生から高齢者までの幅広い世代を対象としたイベントを行い利用者間の交流促進に努めています	適

総合コメント

交流の場の提供と交流の促進という目的に向けて、計画通りの事業が実施されている。
事業の実施に加え、ロビーでの給茶サービスや雑誌・図書の配架、囲碁・将棋スペースの設置などにより、日常的に利用者が利用しやすい空間作りもなされており、設置目的に沿った配慮がなされている。

平成22年度 四日市市勤労者・市民交流センター 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	毎月、館長か副館長と面談、事務担当と電話連絡随時	十分な情報共有がなされている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書類確認(月次報告) 現場確認随時	整備、修繕など各項目ごとに台帳を整備して記録しています。その台帳も鍵付きロッカーに適切に整備、保管されている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	随時電話連絡	軽微な不具合であれば職員が迅速に対応がされている。業者対応の際には至急業者へ連絡している。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に処理されている	適
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	随時電話連絡	軽微な不具合であれば職員が迅速に対応がされている。業者対応の際には至急業者へ連絡している。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に処理されている	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	随時電話連絡	簡易な不具合であれば迅速に対応がされている。業者対応、見積取得も迅速に行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に処理されている	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	随時電話連絡	軽微な不具合であれば職員が迅速に対応がされている。業者対応の際には至急業者へ連絡している。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に処理されている	適

総合コメント

施設の老朽化が進み、設備の更新や施設の修繕が必要となってきた。不具合が生じても適切かつ速やかに対応し市への連絡もできている。特に小修繕などは、指定管理者自らがセメント補修をするなど早急に対応し被害の拡大を防ぎ無駄な経費を抑え、常時、適切な状態が保たれるよう努力がされている。

平成22年度 四日市市勤労者・市民交流センター サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、 利用料金の 徴収	スムーズに予約できたか	随時現地確認	滞りなく出来ている	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時現地確認	予約システムを利用し、使用料の収受と同時に許可証の発行がされている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	随時現地確認 HP閲覧	HP、チラシにて適切に行われている	適
		ホームページは見易いか	随時HP閲覧	見易く作成されており、定期的に更新されている	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート	高い評価を得ている	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時現地確認	利用方法について適切な指導がされているほか、改善についても迅速に行われている	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	着用している	適
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	アンケート	高い評価を得ている	適
維持管理業務	施設・設備の 保守管理 業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時現地確認	迅速、適切に処置されている	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時現地確認	迅速、適切に処置されている	適
	清掃業務	トイレトペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	随時現地確認	常に適切な状態に保たれている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	随時現地確認	清潔に保たれている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	随時現地確認	適切に処理されている	適
	外構・植栽 管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	随時現地確認	適切に処理されている	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時現地確認	適切に処理されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか			
		草刈りや除草はされているか	随時現地確認	適切に処理されている	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	随時現地確認	高評価を得ている	適
廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	随時現地確認	適切に処理されている	適	
備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時現地確認	適切に処理されている	適	

総合コメント

アンケート結果より、全体的に好意的な回答が多かった。特に施設職員の対応については、評価が高くなっている。来年度以降、アンケートで回答のリクエストが多かった講座やイベントについて積極的に開催するなど利用者の声を最大限反映させて、さらに満足度をあげるような運営していくように促している。