

平成24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>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</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：syougyoukinrou@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

施設の貸館業務を推進する一方で、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、異なる世代の交流促進に向けた事業やイベントの実施などさまざまな取り組みが行われました。またロビーにおいて、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を通して、利用者が日常的に利用しやすい空間の構築に取り組んでいます。施設職員に対しても毎月1回以上さまざまな研修を行うとともに、定例的な会議で情報共有を行うなど、施設利用者のサービスの向上に努めています。

施設管理については、不具合が発生すれば、迅速に市へ報告し、判断を仰ぐ体制が構築されています。また、基本協定や年度協定に基づき、指定管理者が対応、修繕等を行うべき事項については、迅速に対応し、常時利用者が快適に使用できるように取り組みが行われています。

個人情報については、書類を鍵のかかるロッカーで保管するとともに、パソコンにパスワードを設定するなど徹底した管理を行っており、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。また、施設職員に対して定期的にコンプライアンス研修を行うなど、法令順守の意識の醸成に取り組んでいます。

以上のことから施設の設置目的の遂行に適切に対応しているものと総合的に判断し、概ね適正と評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

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、施設利用者の満足度の向上をアンケート等で確認しながら、施設運営をするように引き続き要請していきます。

特に、施設の利用者の増加、貸館の一層の稼働率向上に向けてさまざまな方策を行う必要があるものと考えます。また、異なる世代の交流促進に向けて、民間の発想を活かした提案を求めています。

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」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。貸館の申込を、申込者の先着順で受け付けることにより、利用者の公平・平等性について担保しています。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

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の開催、ホールの開放、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・将棋スペースの配置等により、市民の交流が促進できる環境づくりに努めています。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や開館時間の遵守など、適正に運営されていました。また職員が欠員する場合や業務が多い時には、補充の職員が本社から派遣されるなど、確実な業務運営に向けて適切な対応がされています。

施設管理については、不具合が発生すれば、迅速に市へ報告し、判断を仰ぐ体制が構築されています。また、基本協定や年度協定に基づき、指定管理者が対応、修繕等を行うべき事項については、迅速に対応し、常時利用者が快適に使用できるように取り組みが行われています。

施設職員に対しても毎月1回以上さまざまな研修を行うとともに、定例的な会議で情報共有を行うなど、施設利用者のサービスの向上に努めています。

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は、帳簿を作成し適切に処理されています。またその帳簿等の書類についても鍵付きロッカーで保管されています。貸館使用料等の現金については、金銭を受領する都度、必ず金庫の中に収納し、館長又は副館長が金庫を管理するとともに、随時金融機関に預けるなど適切に管理されています。金庫自体も管理者が事務室から居なくなる際は、必ず鍵付きロッカーの中に保管し適切に管理されています。

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、職員研修を行っています。各施設の避難経路の確認、施設職員及び利用者を含めた防災訓練、応急救護訓練や四日市市南消防署出張講習によるAEDを使用した救命講習も行われています。

個人情報については、個人情報書類を、常時、鍵のかかるロッカーで保管するなど適切に対応されており、鍵についても、別の鍵がかかる保管庫で管理しています。また、個人情報保護についての研修も行われています。

仕様書で定められた損害賠償責任保険に加入し、財産の保全を行うとともに、緊急事態が発生した場合は、職員への連絡体制が構築されており、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）

こまめな消灯など環境に配慮した取り組みが行われています。

また、イベントなどにおいて、地域の方や老人保健施設、福祉施設などの方を招待するなど、地元や他施設との連携を図る努力がなされています。

事業収支

経済性

貸館収入は予定額を下回りましたが、適切な労務管理による人件費の抑制などにより、収支は黒字となっており、適切と判断されます。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者の財務状況については、昨年に比べ増収増益を達成しており、財務指標についても改善傾向がみられることから、経営の健全化は担保されており、企業経営、継続性に大きな問題は認められません。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成24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	308日	計画通り
開館時間	9:00~21:00	8:30~21:00	計画より30分長く開館

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		計画対比
延べ利用者数	人	89,579	791	90,370	791
平均利用率	%	35.3%	-2.9%	32.4%	-2.9%

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	9,800,000	9,501,620	△ 298,380
自主事業収入	800,000	1,228,600	428,600
その他(電気料金)	160,000	123,059	△ 36,941
収入計	49,660,000	49,753,279	93,279
人件費	19,440,000	18,902,691	△ 537,309
管理費	21,390,000	21,089,346	△ 300,654
消耗品費	730,000	766,025	36,025
燃料費	0	0	0
印刷製本費	100,000	44,100	△ 55,900
光熱水費	7,640,000	7,565,825	△ 74,175
修繕料	1,550,000	2,036,312	486,312
通信運搬費	360,000	323,836	△ 36,164
広告料	0	122,675	122,675
手数料	0	0	0
保険料	220,000	227,220	7,220
委託料	10,350,000	9,446,670	△ 903,330
賃借料	440,000	556,683	116,683
その他	0	0	0
事業費(ソフト事業等)	4,930,000	4,008,494	△ 921,506
一般管理費	3,900,000	3,900,000	0
支出計	49,660,000	47,900,531	△ 1,759,469
収支	0	1,852,748	△ 1,852,748

平成24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	308	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	89,579	90,370	791	多様な世代が交流できるよう、様々な事業が実施される一方、施設利用者が、快適に利用できるよう施設職員の接遇研修などに取り組みを進めた結果、利用者数は、実施計画を上回った。また、施設利用者だけではなく、来所された方に対しても、給茶サービスを行うとともに、図書・雑誌の配架、囲碁・将棋等ができるスペースを設けるなど、市民交流の促進が図られている。	適
事業参加者実績	-	1,961	-		適
講座等	-	906	-		適
各種イベント	-	1,041	-		適
サークル参加者	-	2,318	-		適
稼働率	35.3%	32.4%	-2.9%		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	
利用料金収入	本館	4,800,000	4,554,270	△ 245,730	貸館収入については、北館が増収となった一方で、利用団体の減少等により、本館、東館で計画を下回った。しかしながら、自主事業収入については計画を上回り、収入全体としては計画を上回った。今後は、貸館の稼働率を向上させ、貸館収入の増収を促すとともに、自主事業についても、アンケート等を通じて利用者等のニーズを的確に把握しながら、多様な世代が参加しやすい事業の実施を通じて、収入の増加につながる取り組みを指定管理者に求めていく。	適
	東館	4,000,000	3,863,510	△ 136,490		適
	北館	1,000,000	1,083,840	83,840		適
指定管理料	38,900,000	38,900,000	0	適		
自主事業収入	800,000	1,228,600	428,600	適		
その他	160,000	123,059	△ 36,941	適		
収入計	49,660,000	49,753,279	93,279	適		
人件費	19,440,000	18,902,691	△ 537,309	〔勤務体制：正職4人、臨時4人〕 昨年度に引き続き、施設の経費削減に取り組んでいる。例えば、労務管理を適切に行うことで、人件費の総額を抑制したり、修繕を出来る限り指定管理者で対応し、修繕業者への発注を減らすなど無駄な支出の削減に努めている。		適
管理費	21,390,000	21,089,346	△ 300,654			適
消耗品費	730,000	766,025	36,025		適	
燃料費	0	0	0		適	
印刷製本費	100,000	44,100	△ 55,900		適	
光熱水費	7,640,000	7,565,825	△ 74,175		適	
修繕料	1,550,000	2,036,312	486,312		適	
通信運搬費	360,000	323,836	△ 36,164		適	
広告料	0	122,675	122,675		適	
手数料	0	0	0		適	
保険料	220,000	227,220	7,220		適	
委託料	10,350,000	9,446,670	△ 903,330		適	
賃借料	440,000	556,683	116,683		適	
その他	0	0	0		適	
事業費(ソフト事業等)	4,930,000	4,008,494	△ 921,506		適	
一般管理費	3,900,000	3,900,000	0		適	
支出計	49,660,000	47,900,531	△ 1,759,469		適	
収 支	0	1,852,748	1,852,748	適		

総合コメント

収入について計画を上回るとともに、経費削減等により支出を抑制するなど、概ね経済的かつ有効な管理運営がなされているものと認められます。一方で、貸館収入については、本館、東館で計画を下回っていることから、アンケート等を通じて利用者等のニーズを的確に把握しながら、多様な世代が参加しやすい事業の実施を通じて、来館者の増加につながる取り組みを指定管理者に求めていきます。

平成24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	多様な世代が交流できるよう、様々な施策が実施される一方、施設利用者が、快適に利用できるよう施設職員の接遇研修などに取り組みを進めた結果、利用者数は、実施計画を上回った。また、施設利用者だけではなく、来所された方に対しても、給茶サービスを行うとともに、図書・雑誌の配架、囲碁・将棋等ができるスペースを設けるなど、市民交流の促進が図られている。	適
事業 収支	収入	貸館収入については、北館が増収となった一方で、利用団体の減少等により、本館、東館で計画を下回った。しかしながら、自主事業収入については計画を上回り、収入全体としては計画を上回った。今後は、貸館の稼働率を向上させ、貸館収入の増収を促すとともに、自主事業についても、アンケート等を通じて利用者等のニーズを的確に把握しながら、多様な世代が参加しやすい事業の実施を通じて、来館者の増加につながる取り組みを指定管理者に求めている。	適
	支出	昨年度に引き続き、施設の経費削減に取り組んでいる。例えば、労務管理を適切に行うことで、人件費の総額を抑制したり、修繕を出来る限り指定管理者で対応し、修繕業者への発注を減らすなど無駄な支出の削減に努めている。	適

平成24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	現地確認 書類確認	明確になっている。	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	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	書類確認	適切に提出されている。	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	事業計画、事業報告と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	書類確認	予算書、決算書と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	定期面談 随時電話連絡	面談で情報交換するとともに、適宜連絡を受けている。	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	随時現地確認	適切に整備・保管されている。	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	随時現地確認	適切に整備・保管されている。	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）	随時現地確認	整備、修繕など各項目ごとに台帳を整備して記録している。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
	非常時・緊急時の対応	付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	通知を受けている。	適
		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	現地確認 書類確認	適切に整備・保管されている。	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	随時電話連絡	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となっている。	適
	事故等の報告書が提出されたか	-	該当なし	-	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書類確認 （月次報告）	適切に処理されている。	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	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	現地確認	適切に整備・保管されている。	適
		点検・保守は確実に行われているか	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	書類確認	適切に行われている。	適
備品・什器等保守管理	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	現地確認	適切に整備・保管されている。	適
		点検・保守は確実に行われているか	現地確認 書類確認 （月次報告）	適切に行われている。	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	随時現地確認 書類確認 （月次報告）	適切に行われている。	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	随時現地確認 書類確認 （月次報告）	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	適切に実施されている。	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	書類確認	作成されている。	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	鍵付き保管庫で管理している。	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書類確認	作成されている。	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	随時現地確認	適切に行われている。	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	-	該当なし	-
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	随時現地確認	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・配布している。	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HP閲覧して確認	ホームページ、ブログを作成し、適宜更新されている。	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	-	該当なし	-
	システム管理	更新・変更は常になされているか	-	該当なし	-
		トラブルに対応したか	-	該当なし	-

総合コメント

概ね適切に施設や備品などの点検・管理・運営が行われています。また、建築物定期点検や消防用設備点検などの報告書などの書類について遅滞無く提出されています。
ホームページやブログも随時更新されており、新しい情報を発信しつつ、施設の利用案内に取り組んでいます。また、施設職員に対して接遇研修・防災研修・個人情報取扱研修などを定期的に行うなど、施設の利便性向上に取り組んでいます。

平成24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
講座の開催	8講座	8講座 (英会話、陶芸×3、ヨガ、書道ペン習字、お正月リース、安全安心) 参加者数 920人	だれでも気軽に参加できる通年実施の講座を着実に実施するとともに、市民等の意識の高い地震・津波等に関する防災意識の向上を促す講座を実施するなど、人を呼び込む工夫が行われていた。	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)	11サークルが活動 参加者数 2,310人	多様なサークルと連携して、利用者間の交流促進を支援していた。	適
イベントの開催	交流イベントの開催 (年8回)	5月：親子で作るお弁当 家族でお弁当を作り、参加者全員で食べて交流。参加者9家族19名 5・11月：テニス大会 世代間・利用者間の交流を図るために実施。参加者49名 6月：浴衣着付ボランティア 輪くぐり神事にあわせて浴衣着付のお手伝いを実施。利用者3名 8月：親子デイキャンプ 利用者同士の交流を図るためバーベキューやスイカ割り等を実施。参加者9家族30名 10月：秋の市民交流フェスティバル 施設利用者以外の市民の皆様も参加し交流することで、市民一般への施設PRを行い、センターの認知度向上と利用促進を図る。参加者数800人 11・3月：バスツアー 施設利用者間の交流を深め、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。参加者数118人	「親子で作るお弁当」や「親子デイキャンプ」、バス旅行での「アスパラ摘み体験と地産地消レストラン」、「秋のふれあいフェスティバル」など家族で参加することができるイベントを実施するなど、様々な世代の交流を促進するイベントを開催し、新たな利用者の獲得に取り組んでいた。	適

総合コメント

多様な世代の交流の場の提供と交流の促進という目的に向けて、事業が展開されています。
また、防災の講座など、社会的関心の高い多様な講座を開設するなど、施設利用者以外の方が、交流しやすいような環境作りがなされており、設置目的に沿った配慮がなされています。

平成24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、担当と電話、メール等連絡随時	適宜連絡を受けている。	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) 随時現地確認	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	随時現地確認 随時電話連絡	適切に処理されている。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認(月次報告) 現場確認随時 随時電話連絡	適切に報告されている。	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	適宜報告を受けている。	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	適切に処理されている。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認(月次報告) 現場確認随時 随時電話連絡	適宜報告を受けている。	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	書類確認(月次報告) 現場確認随時 随時電話連絡	速やかに報告を受けている。	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	適切に処理されている。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認(月次報告) 現場確認随時 随時電話連絡	適宜報告を受けている。	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	書類確認(月次報告) 現場確認随時 随時電話連絡	速やかに報告を受けている。	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た。	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	書類確認(月次報告) 現場確認随時 随時電話連絡	適切に処理されている。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認(月次報告) 現場確認随時 随時電話連絡	適宜報告を受けている。	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	書類確認(月次報告) 現場確認随時 随時電話連絡	速やかに報告を受けている。	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た。	適

総合コメント

不具合が発生すれば、迅速に市へ報告し、判断を仰ぐ体制が構築されています。また、基本協定や年度協定に基づき、指定管理者が対応、修繕等を行うべき事項については、迅速に対応し、常時利用者が快適に使用できるように取り組みが行われています。

平成24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	滞りなく行われていた。	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行われていた。	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、広報よっかいち等各種媒体にて行われている。	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	高い評価を得ていた。	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た。	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	高い評価を得ていた。	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	適切に処理されている。	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	適切に処理されている。	適
	清掃業務	トイレトーパー、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	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	清潔に保たれていた。	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	-	該当なし	-
		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	快適に利用できる環境となっていた。	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た。	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

アンケート結果は、全体的に好意的な回答が多くみられました。今後もアンケートの機会を増やすなど、より多くの利用者の意見を聞きながら、施設の利便性向上に一層取り組みを求めています。