

## 平成25年度 指定管理者モニタリングレポート

|                 |   |
|-----------------|---|
| 施設名             | 四日市市国際共生サロン   |
| 所在地             | 四日市市笹川六丁目29番地1  |
| 指定管理者           | <p>名称 公益財団法人四日市市文化まちづくり財団</p> <p>代表者 理事長 小菅 弘正</p> <p>住所 四日市市本町9番8号</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、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上で、「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>市民文化部 市民生活課 多文化共生推進室</p> <p>TEL: 059-354-8114</p> <p>E-mail: kyouseisuishin@city.yokkaichi.mie.jp</p>  |

### ■ モニタリングの総合コメント

四日市市国際共生サロンは、外国人市民と日本人市民との多文化共生を推進することを目的として設置されました。指定管理者による管理運営については、四日市市国際共生サロン条例、同条例施行規則、基本協定、年度協定等に基づき適正に行われました。

事業実施状況について、主要事業である日本語教室においては、不規則勤務の仕事に就いている学習者にも受講しやすいよう、平成24年度から大人向け教室の時間帯が拡充されています。経済の回復基調が見られる中、雇用状況の好転を受けて離職者が再就職したり、有職の学習者の就労時間が増えたことから、日本語学習に時間を割けない人が増えたとみられ、大人向け教室の学習者は9%減少しました。

一方、子ども向け教室は、学習支援ボランティアと協力して、子どもたちの興味や関心の高い内容を採り入れながら工夫して行われ、学習者数は前年度実績比6%増となりました。また、日本語学習についてアンケートで毎回利用者の意見を聞き取り、その結果をボランティアとも共有し、授業の内容に反映できるよう活用がなされました。

地域との交流事業は、住民同士が直接ふれあい、交流を図る井戸端会議が地域と連携しながら実施されるとともに、地域主催の行事やイベントへの参加、PRに努め、外国人市民と日本人市民のつながりが広げられました。さらに、時節に応じた日本文化の紹介や、災害時に必要な防災知識の習得など、内容に工夫が凝らされ、啓発事業が実施されました。

案内業務では、相談内容に対して適切に担当窓口へつなぐとともに、地域社会の一員として生活していく上で必要となる情報提供が行われました。また、可能な限りやさしい日本語で対応することで、自立が促されました。

上記から、四日市市国際共生サロンの運営状況について総合的に判断すれば、おおむね良好であると評価します。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

笹川地区においては、日本人市民と外国人市民が共に地域社会の一員としてまちづくりを進め、共生していけるよう、地域に根ざした施策の展開が求められています。そのため更なる日本語教室の充実や、日本の社会ルール、生活習慣の習得支援等の取り組みを行っていく必要があります。

また、外国人市民の地域参画を促進させる上で、地元自治会や関係団体等と多文化共生推進室が直接調整を図りながら事業運営を行い、よりの確かつ円滑な対応を行う必要もあります。

これらの理由から、指定管理の協定が平成25年度で終了となるため、平成26年度以降、市直営による運営を行います。

## 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

四日市市国際共生サロン条例、同条例施行規則、基本協定、年度協定等の法令等に基づき、管理業務、事業については適正に履行されており、施設の性格・目的等に合致しています。但し、利用者の大半が外国人市民であることから、日本人市民の利用促進のため、地域の交流・共生が深まる取り組みを増やしていく必要があると思われます。

### 業務内容

#### 機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

外国人市民の日本語能力向上のため、ボランティアとの協働による日本語教室が実施されていますが、さらに、外国人市民の地域参画や自立した生活を促進することを重視し、生活に実用的かつ効果的な内容の日本語教室を、継続的に実施していく必要があると考えます。

日本人市民も含めた利用者層の拡大ができるように、各種イベント・行事について、四郷地区市民センター発行の地元広報紙への掲載や自主制作のチラシにより、多言語で案内が行われ、周知がなされていました。

#### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

サロンの職員については、指定管理者の（公財）四日市市文化まちづくり財団に所属する国際交流グループリーダーが人事管理し、サロンの勤務体制や開館時間の管理を行って適正に運営されていました。

また、市や（公財）三重県国際交流財団が実施する研修に参加し、他の職員への研修内容の周知を図るなど、職場内での情報の共有化が行われていました。

#### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

人件費やボランティア謝金、イベント事業費等支出全般において、経理簿等の確認により会計管理が適正に処理されており、領収書等の証拠書類も整理されていました。

#### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

事故や災害等、緊急時における各種対応マニュアルが作成されており、職員だけでなく利用者を含めた訓練が行われました。さらに、地域の防災訓練や（公財）三重県国際交流財団が実施する「大規模災害を想定した多言語情報のための図上訓練」にも参加し、緊急時に備えた対応が図られていました。個人情報保護についても協定書に従って適正に実施されていました。

#### 社会性（環境等への配慮）

業務上影響のない照明の消灯やOA機器の省力化、廃棄物の分別について、適正に処理されていました。

### 事業収支

#### 経済性

事業収支については、各種費用を抑制して予算執行した結果、黒字となっています。サービスの更なる向上を目指しつつ、不用な支出を抑え、健全な施設運営を継続していくよう働きかけます。

### 団体の経営状態

#### 経営の健全性

指定管理者から提出された貸借対照表、損益計算書などを分析した結果、問題はないと判断しました。

### その他

#### 障害者雇用に対する取り組み

三重県が実施している「就業のための身体障がい者等地域人材育成事業」におけるインターンシップの受け入れに取り組み、実際に平成25年4月から1名を雇用しています。しかし、雇用率は1.59%であり、法定雇用率（2.3%）に達していないことから、今後も引き続き努力し、早期に法定雇用率を達成するよう働きかけます。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成25年度

|                   |  |   |                         |
|-------------------|--|---|-------------------------|
| 施設名               | 四日市市国際共生サロン  |   | 所管課： 市民生活課<br>(旧 文化国際課) |
| 所在地               | 四日市市笹川六丁目29番地1                                       |   | 設置年月:平成16年10月12日        |
| 設置目的              | 四日市市国際共生サロンは、外国人市民との共生を推進することを目的とする                  |   |                         |
| 設置の根拠<br>(法令、条例等) | 四日市市国際共生サロン条例(平成16年10月8日条例第21号)<br>四日市市国際共生サロン条例施行規則 |   |                         |
| 施設の概要             | 設備の概要  | 敷地面積 (㎡)  | 179.48                  |
|                   |  | 延床面積 (㎡)  | 76.76                   |
|                   |  | 構造：コンクリートブロック造平屋建陸屋根葺<br>竣工：昭和49年3月27日 三重県警の笹川警察官駐在所として新築<br>同駐在所が四郷交番に統合されたことにより、平成16年10月12日<br>に三重県から無償で譲り受け開館した。                                       |                         |
|                   | 事業概要   | <ul style="list-style-type: none"><li>外国人市民を対象とした日本語学習及び啓発に関すること。</li><li>外国人市民の生活相談に関すること。</li><li>情報及び交流の機会の提供に関すること。</li><li>その他共生の推進に関すること。</li></ul> |                         |

## 2. 運営状況

| 項目   | 実施計画       | 実施内容<br>(事業報告書) |      |
|------|------------|-----------------|------|
|      |            | 計画対比            |      |
| 開館日数 | 269日       | 269日            | 0日   |
| 開館時間 | 9:00~17:15 | 9:00~17:15      | 計画通り |

## 3. 利用実績

| 項目     | 実施計画   | 実施内容<br>(事業報告書) |         |
|--------|--------|-----------------|---------|
|        |        | 計画対比            |         |
| 延べ利用者数 | 3,000人 | 5,750人          | 2,750人  |
| 平均利用率  | 平均     | 11.2人/日         | 10.2人/日 |

## 4. 事業収支

(単位:円)

| 項目          | 実施計画       | 実施内容<br>(事業報告書) | 計画対比      |
|-------------|------------|-----------------|-----------|
|             |            |                 |           |
| 指定管理料       | 10,290,000 | 10,290,000      | 0         |
| 受講料等        | 150,000    | 112,100         | △ 37,900  |
| 雑収入等        | 0          | 39,638          | 39,638    |
| 収入計         | 10,440,000 | 10,441,738      | 1,738     |
| 人件費         | 8,403,000  | 8,260,113       | △ 142,887 |
| 管理費         | 1,543,000  | 1,043,942       | △ 499,058 |
| 消耗品費        | 442,000    | 203,351         | △ 238,649 |
| 燃料費         | 0          | 0               | 0         |
| 印刷製本費       | 10,000     | 0               | △ 10,000  |
| 光熱水費        | 213,000    | 256,134         | 43,134    |
| 修繕料         | 20,000     | 0               | △ 20,000  |
| 通信運搬費       | 160,000    | 168,587         | 8,587     |
| 広告料         | 0          | 0               | 0         |
| 手数料         | 82,000     | 58,455          | △ 23,545  |
| 保険料         | 23,000     | 15,400          | △ 7,600   |
| 租税公課        | 450,000    | 181,289         | △ 268,711 |
| 委託料         | 110,000    | 120,750         | 10,750    |
| 賃借料         | 0          | 0               | 0         |
| その他         | 43,000     | 39,976          | △ 3,024   |
| 事業費(ソフト事業等) | 494,000    | 408,975         | △ 85,025  |
| 一般管理費       | 0          | 0               | 0         |
|             |            |                 |           |
| 支出計         | 10,440,000 | 9,713,030       | △ 726,970 |
| 収支          | 0          | 728,708         | 728,708   |

平成25年度 四日市市国際共生サロン 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                | 269日       | 269日       | 0日   |                               | 適  |
| 開館時間                | 9:00~17:15 | 9:00~17:15 |      | (第2・4日曜日の日本語教室開館時は9:00~12:00) | 適  |
| 事業開催                |            |            |      |                               | 適  |
| 日本語教室(大人)           | 全開館日       | 全開館日       | -    | 計画通り適正に運営された                  | 適  |
| 日本語・生活文化サポート教室(子ども) | 月・水・金曜日    | 月・水・金曜日    | -    | 計画通り適正に運営された                  | 適  |
| ひらがな・カタカナ教室         | 全開館日       | 全開館日       | -    | 計画通り適正に運営された                  | 適  |
| 親子 日本語教室            | 毎週火曜日      | 毎週火曜日      | -    | 計画通り適正に運営された                  | 適  |
| 生活相談                | 全開館日       | 全開館日       | -    | 計画通り適正に運営された                  | 適  |
| 案内(窓口案内)            | 全開館日       | 全開館日       | -    | 計画通り適正に運営された                  | 適  |
| 地域行事参加              | -          | 2回         | -    | 適正に運営された                      | 適  |
| 共生イベント              | -          | 5回         | -    | 適正に運営された                      | 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  | 3,000人               | 5,750人  | 2,750人  | 実施計画に比べ、大幅に利用者が増加した   | 適      |   |
| 事業参加者実績 | 日本語教室(ひらがな・カタカナ教室含む) | 1,281人  | △209人   | 大人向け日本語教室は、雇用状況の好転により仕事やアルバイトが多忙となったとみられ、日本語学習者が減少となった。子ども向け教室は、熱心に取り組めるように内容の改善や工夫がみられ、学習者の増加につながった。<br>ボランティアが不足することもあったが、広報等を通じて協力をよびかけるなどして、登録者増となった。<br>計画通りに実施され、全開館日に対応がなされた。<br>地域住民の交流を図る主催事業をはじめ、日本文化の紹介や防災意識の向上を目的とした啓発事業が積極的に開催されたことで、利用者が増加した。 | 適      |   |
|         | 日本語・生活文化サポート教室(子ども)  | 710人    |         |   | 適      |   |
|         | 日本語教室(ボランティア)        | -       | 949人    |   | 949人   | 適 |
|         | 生活相談                 | 500人    | 656人    |   | 156人   | 適 |
|         | 案内(窓口案内)             |         |         |   |        | 適 |
|         | イベント、一般視察等           | 300人    | 2,154人  |   | 1,854人 | 適 |
| 稼働率     | 平均                   | 10.4人/日 | 21.4人/日 | 11.0人/日   |        |   |

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 |
|-------------|------------|------------|-----------|--|----|
| 指定管理料       | 10,290,000 | 10,290,000 | 0         |  | 適  |
| 事業収入        | 受講料        | 112,100    | △ 37,900  | 雑収入は、コピー代等のほか、サロンの事業に賛同した市民からの寄付があった。                | 適  |
|             | 雑収入(コピー等)  | 39,638     | 39,638    |  | 適  |
| 収入計         | 10,440,000 | 10,441,738 | 1,738     |  | 適  |
| 人件費         | 8,403,000  | 8,260,113  | △ 142,887 | 〔勤務体制：正職員1人 臨時職員5人(常勤3、非常勤2)〕                        | 適  |
| 管理費         | 1,543,000  | 1,043,942  | △ 499,058 |  | 適  |
| 消耗品費        | 442,000    | 203,351    | △ 238,649 | 管理費について、高額メンテナンス込みのコピー機トナーが買い控えられるなど、消耗品費の支出が減った。    | 適  |
| 印刷製本費       | 0          | 0          | 0         |  | 適  |
| 光熱水費        | 213,000    | 256,134    | 43,134    | 適  |    |
| 修繕料         | 20,000     | 0          | △ 20,000  | 事業費について、必要に応じ、職員も補助的に学習支援に加わることでボランティア講師への謝金の支出が減った。 | 適  |
| 通信運搬費       | 160,000    | 168,587    | 8,587     |  | 適  |
| 手数料         | 82,000     | 58,455     | △ 23,545  | 租税公課は、公益財団法人化により法人税等の納付が計画より減となった。                   | 適  |
| 保険料         | 23,000     | 15,400     | △ 7,600   |  | 適  |
| 租税公課        | 450,000    | 181,289    | △ 268,711 |  | 適  |
| 委託料         | 110,000    | 120,750    | 10,750    | 適  |    |
| その他         | 43,000     | 39,976     | △ 3,024   | 適  |    |
| 事業費(ソフト事業等) | 494,000    | 408,975    | △ 85,025  | 適  |    |
| 一般管理費       | 0          | 0          | 0         | 適  |    |
| 支出計         | 10,440,000 | 9,713,030  | △ 726,970 | 適  |    |
| 収支          |            | 728,708    | 728,708   | 適  |    |

総合コメント

開館日等事業の実施はおおむね計画通りに行われ、日本語教室の子ども向けの学習内容や、日本文化や生活習慣等の啓発事業に工夫を凝らしたことで参加者数も増え、改善した成果が現れた。

平成25年度 四日市市国際共生サロン 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>市内及び笹川地区内の外国人市民は数年前から減少傾向にあるものの、平成25年度のサロン利用者数は5,750人で、前年度の5,131人に比べて約600人増加した。</p> <p>昨年度に引き続き、時節に応じた日本文化の紹介や万が一に備えての防災啓発事業など、外国人市民も関心が高い取り組みを工夫を凝らして積極的に実施したことが施設利用者全体の増加につながったと考えられる。</p> <p>一方、日本語教室学習者については、平成25年度が1,991人で、前年度の2,068人と比較すると微減した。リーマンショック後の景気低迷や東日本大震災の影響を受け、離職を余儀なくされた人が日本語能力の向上を目指し、日本語学習者が増加する傾向にあったが、昨年以降、徐々に景気回復の兆しがみられ雇用状況が好転する中、仕事に復帰したり残業が多くなったことで、日本語学習の時間がとれない人が増えていることが要因と考えられる。</p> | 適    |
| 事業<br>収支 | 収入 | <p>指定管理料以外の収入は、大人向け日本語教室の受講料やイベントの参加収入、コピー代等であるが、受講料を徴収することによる対価意識を高めるため、今後も徴収することは必要である。</p> <p>また、地域での多文化共生を進める事業や取り組みへの積極的な参加を促す意味で、今後も利用しやすい設定で、安価もしくは無償での事業継続をしていくことが望ましいと考える。</p>  | 適    |
|          | 支出 | <p>人件費については、臨時職員の急な退職により、新規職員を雇用するまでの間の賃金分が減額となった。</p> <p>管理費については、消耗品費や修繕料等の支出を精査して出費が抑制された。また、公益財団法人化による法人税の減額により、租税公課が大幅に計画を下回った。</p> <p>その他支出は、施設共益費と職員研修派遣の旅費である。</p> <p>事業費は、ボランティア講師への謝金の支出が計画を下回った。</p>  | 適    |

平成25年度 四日市市国際共生サロン 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 | 書類確認                           | 仕様書通り実施されている   | 適  |  |
|            | 法令等の遵守   | 法令等で定められた書類を提出したか                                    |                                |                |    |  |
|            | 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                           | 仕様書通り実施されている   | 適  |  |
|            |  | 自主事業の計画書・報告書は提出されたか                                  | 書類確認                           | 仕様書通り実施されている   | 適  |  |
|            |  | 収支予算書・決算書は提出されたか                                     | 書類確認                           | 仕様書通り実施されている   | 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                         | 定期的な訪問あり                       | 適切に情報共有が行われている | 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                                  | 書類確認                           | 適切に実施されている     | 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                           | 書類確認                           | 適切に実施されている     | 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）                | 書類確認                           | 適切に実施されている     | 適  |  |
|            |  | 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                           | 適切に実施されている     | 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         | 書類確認   | 適切に実施されている                     | 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<br>事故等の報告書が提出されたか | 報告受理   | エアコン室外機に駐車車両が接触事故。後日加害者負担にて修繕。 | 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                                    | 実施確認                           | 適切に実施されている     | 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                      |                                |                |    |  |
| 設備保守管理     | 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                                | 書類確認                           | 適切に実施されている     | 適  |  |
|            | 点検・保守  | 点検・保守は確実に実行されているか                                    | 実施確認                           | 適切に実施されている     | 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                      |                                |                |    |  |
| 備品・什器等保守管理 | 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                                | 書類確認                           | 適切に実施されている     | 適  |  |
|            | 点検・保守  | 点検・保守は確実に実行されているか                                    | 実施確認                           | 適切に実施されている     | 適  |  |
| 外構施設保守管理   | 点検・保守  | 点検・保守は確実に実行されているか                                    | 実施確認                           | 適切に実施されている     | 適  |  |
| 清掃業務       | 清掃   | 清掃は確実に実行されているか                                       | 実施確認                           | 仕様書通り実施されている   | 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                                  | 実施確認                           | 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                                       | 実施確認                           | 適切に実施されている     | 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  |                                |                |    |  |
|            | 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                                     | 実施確認                           | 適切に実施されている     | 適  |  |
|            | ホームページ作成   | ホームページは更新されているか                                      | HP確認                           | 適切に実施されている     | 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   |                                |                |    |  |
|            |  | システム管理   | 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  
 指定管理者との連携を行うため、責任者（文化振興・国際交流事業部長、グループリーダー、現場管理者）との連絡調整を図り、状況確認を行ったり、聞き取りをしている。12月に発生したエアコン室外機の接触事故も速やかに報告があり、当日担当者と共に現場を確認したところ、破損が確認されたため、全額加害者負担で修繕を行うこととなった。

平成25年度 四日市市国際共生サロン 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 |
|--------------------|---------|--|--|----|
| 日本語教室（大人）          | 全開館日    | 日本語の習得を希望する外国人市民に対して、ボランティアにより指導を行う。<br>参加者 1,170人             | 全開館日で適切に実施されており、週1回託児付きの教室も継続して行われている。   | 適  |
| 日本語生活文化サポート教室（子ども） | 月・水・金曜日 | 日本語および日本文化の習得を希望する外国人市民（子ども）に対してボランティアにより指導を行う。<br>参加者 710人    | 子どもが興味をもって、楽しみながら日本語を学べるよう工夫して授業が実施された。ボランティアとの信頼関係が深まることで、子どもたちが安心して参加できたことが増加につながっていると考えられる。 | 適  |
| ひらがな・カタカナ教室        | 全開館日    | 日本語がほとんどできない外国人市民に対して、ひらがな・カタカナの初期指導を行う。<br>参加者 111人           | 日本語の基礎となるひらがな・カタカナの読み書きの指導に母語のできる職員が関わることで、次のレベルへスムーズに移行された。                                   | 適  |
| 地域における交流・共生事業      | 適時      | サロン主催の交流・共生を目的としたイベントの実施や地域団体主催のイベントへの参加や協力をを行う。<br>参加者 401人   | 主催事業について、地元関係者の意見等を参考にした内容で行うなど、外国人市民と日本人市民がともに交流を図れるよう配慮がなされた。                                | 適  |
| 窓口案内               | 全開館日    | 窓口にて外国人市民からの行政関係機関等に関する問い合わせに対し、担当課への案内を行ったり、外国人市民からの生活相談を受ける。 | それぞれの内容を踏まえ、適宜対応がなされた。   | 適  |
| 生活相談               | 全開館日    | 参加者 656人（窓口案内・生活相談合計）  | ポルトガル語・スペイン語対応可能な職員が随時適切な情報を提供できるよう、全開館日に対応可能な体制を整えていた。  | 適  |

総合コメント

いずれの事業も実施計画に基づき、開館日数等適正に実施されており、各種事業の内容についても、昨年度からの見直しや広報手段の改善など、受講者数や参加者数が計画を上回っている。



平成25年度 四日市市国際共生サロン 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                | 定期的な会議ほか | 適宜連絡を行っている             | 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     | 実施されている                | 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 | 実施確認     | 実施されている                | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 随時報告あり   | 実施されている                | 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              | 随時報告あり   | 実施されている                | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | —        | 該当なし                   | —  |
| 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 | 実施確認     | 実施されている                | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 随時報告あり   | 実施されている                | 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              | 随時報告あり   | 実施されている                | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | —        | 該当なし                   | —  |
| 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 | 実施確認     | 実施されている                | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 随時報告あり   | 実施されている                | 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              | 随時報告あり   | 実施されている                | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | 報告あり     | エアコンの水漏れがあり、早急に対応が行われた | 敵  |
| 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 | 実施確認     | 実施されている                | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 随時報告あり   | 実施されている                | 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              | 随時報告あり   | 実施されている                | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | —        | 該当なし                   | —  |

総合コメント

建築物や設備、備品、外構施設等の不具合を発見次第、随時報告あり。

平成25年度 四日市市国際共生サロン 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                        |            |         |    |
|        |                      | 許可証は速やかに発行されたか                     |            |         |    |
|        | 施設利用案内               | 行事開催案内の時期は適切か                      | 書面確認       | 適切である   | 適  |
|        |                      | ホームページは見易いか                        | HP確認       | 適切である   | 適  |
|        | 受付・対応業務              | 担当者の接客態度は良かったか                     | 現地確認       | 適切である   | 適  |
|        |                      | 利用者に対する指導は適切であったか                  | 現地確認       | 適切である   | 適  |
|        |                      | 業務従業者は名札を着用しているか                   | 現地確認       | 実施されている | 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 | 利用者アンケート                           | 高い評価がされている | 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      | 現地確認       | 適切である   | 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      | 現地確認       | 適切である   | 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     | 現地確認       | 適切である   | 適  |
|        |                      | 全体的（駐車場を含む）に、見た目清潔に保たれているか         | 現地確認       | 適切である   | 適  |
|        | 警備業務                 | 避難経路には障害物がないか                      | 現地確認       | 適切である   | 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 | 現地確認       | 適切である   | 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         | 現地確認       | 適切である   | 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                      |            |         |    |
|        | 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                  | 現地確認       | 適切である   | 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                  | 現地確認       | 適切である   | 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         | 現地確認       | 適切である   | 適  |

総合コメント

サロンには本課職員が毎月訪問して、運営業務や維持管理業務の確認を行っている。接客対応や室内の清潔維持にも大きな問題はなく、運営管理上支障がないと思われる。