

## 平成26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 鈴木 悟</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、指定管理者へのヒア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<br>(問合せ先)  | <p>商工農水部商業勤労課</p> <p>T E L : 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した。

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した。また、基本協定や年度協定等に基づき、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、利用者が常時快適に使用できるように取り組みが行われていました。

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した。

貸館の稼働率についても、職員研修を通じて接遇の向上に取り組むとともに、事業所等に対する営業活動の展開などを実施した結果、改善傾向が見られることなど、一定の成果がでていているものと判断します。

以上のことから施設の設置目的の遂行に真摯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設置目的を常に意識し「四日市市勤労者・市民交流センター運営委員会規則」に基づき設置される四日市市勤労者・市民交流センター運営委員会の意見に加え、施設利用者の満足度や要望をアンケート等で確認しながら、適切な施設運営に取り組むよう、引き続き要請していきます。

特に、施設の利用者の増加は大きな課題であるものと認識しており、異なる世代の交流促進に向けて、民間の発想を活かした一層の取り組みが必要であると考えます。この点、利用者の増加を促し、貸館稼働率の向上を図るべく、施設を紹介したポスターの作成、配布やホームページやブログを用いた情報発信の充実にて平成25年度から取り組んでいるところであり、これらに加え、平成26年度には民間の事業所等に営業活動を行うなど、施設の認知度を高める取組みに力を入れています。この点については、平成25年度と比較して、一部施設の稼働率に改善が見られるなど、一定の成果がみられることから、引き続き安定的な利用が見込める事業所等への広報強化を進めていく必要があるものと考えます。

北館については、現在、行政財産の目的外使用にて市教育委員会等が適応指導教室事業等で、日中に専用しており、一般の利用者には解放されていない状況です。このことについては、市や市教育委員会として、これらの支援を一層充実させていく必要があるという方針であることから、現在の施設の利用方法や所管も含めて、関係部局と協議を進めているところであり、具体的な事項についての議論を加速させていく必要があるものと考えます。

備品については、適切にこれを使用、管理する必要があることは当然ですが、耐用年数が経過したものや、現在は使用されていないものも見受けられることから、管理替等の手法も含め、公有財産が有効に活用されるよう指定管理者と協議しながら、適切な方策を検討していく必要があるものと考えます。

## 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、あらゆる人が利用しやすい施設とするために、環境整備に努めていました。また、平成26年度は「勤労者・市民交流センター運営委員会」を開催し、有識者の意見を取り入れる機会を設けたことから、今後、これらの意見を踏まえた一層の取組みを実施することが期待されます。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

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加え、北館へのフリーWi-Fiの設置、アナログレコードを用いたBGMを流すなど、リラックスできる雰囲気づくりに取組み、多様な世代が交流できる環境整備に努めていました。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員の適切な勤務体制の構築や開館時間の遵守など、適正な施設運営がなされていました。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、利用者へのサービスが低下しないように、確実な業務運営に向けて適切に対応がなされていました。

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組みが行われていました。

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、定期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関する会計処理については、帳簿等を作成するとともに、本社の会計担当社員によるダブルチェックを行うなど、適切な処理がなされていました。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した。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、センター長又は副センター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した。

### 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するとともに、マニュアルに基づく職員研修が行われていました。また、各施設の避難経路の確認、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した。さらに、年に数回、施設の利用者も含めた避難訓練等を実施しており、災害発生時に迅速に対応できるよう、取組みが行われていました。

個人情報については、個人情報の記載がある書類を、鍵のかかる保管庫に保管するなど適切に対応しており、鍵についても、別の鍵がかかる保管庫で管理されていました。また、個人情報保護についての研修も随時行われていました。

### 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組みが行われていました。

また、地域の事業者と共同でイベントを開催したり、地域の方や老人保健施設、福祉施設などの方をイベントに招待するなど、地元や他施設との連携を図る努力がなされていました。

## 事業収支

### 経済性

貸館稼働率の向上にともなう貸館収入の増に加え、経費削減等を進めることで支出の抑制に取り組むなど、概ね適切と判断しました。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

貸借対照表、損益計算書等の書類を確認したところ、指定管理者の財務状況について大きな問題は見られず、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いるものと判断しました。

## その他

### 障害者雇用に対する取組み

指定管理者は、障害者法定雇用率を達成しています。この点、指定管理者は、今後において障害者の積極的な雇用を検討するとともに障害者のインターンシップ等の受け入れについても、前向に検討する旨の姿勢を示していることから、障害者雇用の必要性を認識しているものと判断します。市としても、引き続き障害者雇用に対する積極的な取組みを啓発していきます。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成26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   |   |                |
| 設置の根拠<br>(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)<br>1,140.69 (東館)<br>1,328.48 (北館)   |                |
|                   | 延床面積 (㎡)   | 1,261.46 (本館)<br>1,220.00 (東館)<br>1,247.69 (北館)   |                |
|                   | 設備の概要  | <p>(本館)<br/>鉄筋コンクリート造2階建 平成3年2月竣工<br/>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)<br/>2階 研修室、研修会議室、教養文化室</p> <p>(東館)<br/>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<br/>1階 団体事務室2部屋、第1会議室<br/>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<br/>3階 第2会議室、大会議室</p> <p>(北館)<br/>鉄筋コンクリート造3階建 昭和45年5月竣工<br/>1階 娯楽談話室、喫茶コーナー、会議室、事務室、相談室<br/>2階 調理室、和室、集会室、講習室、図書室<br/>3階 軽運動室、音楽室</p> <p>(屋外)<br/>陶芸室、テニスコート2面</p> |                |
| 事業概要              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館</li> <li>・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</li> <li>・クラブ、サークル活動など自主的な活動の支援</li> <li>・利用者相互の交流、コミュニケーション機会の提供</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 | 311日       | 311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 | 実施内容<br>(事業報告書) |                 |
|--------|------|-----------------|-----------------|
|        |      |                 | 計画対比            |
| 延べ利用者数 | 人    | 96,190          | 96,674人<br>484人 |
| 平均利用率  | %    | 33.1%           | 39.8%<br>6.7%   |

## 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        | 42,120,000 | 42,120,000      | 0           |
| 貸館使用料        | 9,432,140  | 10,882,010      | 1,449,870   |
| 自主事業収入       | 3,049,920  | 1,285,825       | △ 1,764,095 |
| その他          | 597,268    | 387,046         | △ 210,222   |
| 収入計          | 55,199,328 | 54,674,881      | △ 524,447   |
| 人件費          | 23,803,000 | 21,146,404      | △ 2,656,596 |
| 管理費          | 21,866,840 | 22,458,803      | 591,963     |
| 消耗品費         | 881,280    | 990,899         | 109,619     |
| 燃料費          | 0          | 0               | 0           |
| 印刷製本費        | 54,000     | 170,640         | 116,640     |
| 光熱水費         | 7,778,160  | 8,718,867       | 940,707     |
| 器具修繕料        | 307,800    | 61,153          | △ 246,647   |
| 通信運搬費        | 355,320    | 340,862         | △ 14,458    |
| 広告料          | 108,000    | 21,974          | △ 86,026    |
| 手数料          | 0          | 0               | 0           |
| 保険料          | 259,200    | 248,803         | △ 10,397    |
| 委託料          | 9,928,440  | 9,574,711       | △ 353,729   |
| 賃借料          | 494,640    | 358,546         | △ 136,094   |
| 修繕料          | 1,700,000  | 1,972,348       | 272,348     |
| 事業費 (ソフト事業等) | 4,942,080  | 4,769,044       | △ 173,036   |
| 一般管理費        | 4,587,408  | 4,587,408       | 0           |
| 支出計          | 55,199,328 | 52,961,659      | △ 2,237,669 |
| 収 支          | 0          | 1,713,222       | 1,713,222   |

平成26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 | 311        | 311        | 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た。特に申込の多い月の初日は7時頃に開館するなど、利用者の利便性向上に取り組みがなされていた。 | 適  |
| 開館時間 | 9:00～21:00 | 8:30～21:00 | 計画より30分長く開館 |   | 適  |
| 事業開催 | 別紙のとおり     | 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  | 96,190 | 96,674 | 484   | 施設利用者が、快適に利用できるような施設職員への研修等を通じて、接遇の向上に取り組むとともに、事業所等への営業を強化する等の取組みを進め、計画を上回り、結果として延べ利用者数は、実施計画を上回った。一方で、各種イベントの参加者が計画を下回っており、アンケート等を活用して、多様な世代が参加しやすく、かつ実現可能性の高い自主事業の実施などに取り組む必要がある。 | 適  |
| 事業参加者実績 | 2,538  | 2,762  | 224   |   | 適  |
| 講座等     | 904    | 1,153  | 249   |   | 適  |
| 各種イベント  | 1,634  | 1,609  | ▲ 25  |   | 適  |
| サークル参加者 | 2,094  | 3,340  | 1,246 |   | 適  |
| 稼働率     | 33.1%  | 39.8%  | 6.7%  |   | 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      | 9,432,140  | 10,882,010 | 1,449,870   | 利用料金収入については、施設利用者が、快適に利用できるような施設職員への研修等を通じて、接遇の向上に取り組むとともに、事業所等への営業を強化する等施設稼働率の向上につなげ、計画を上回った。一方で、自主事業収入については、計画を下回ったことから、指定管理者と連絡調整を密にしなが、事業の進捗を適宜管理するとともに、抜打ちによる牽制も含めて、収入に関する計画を達成するよう、指定管理者を指導する必要がある。 | 適   |   |
| 指定管理料       | 42,120,000 | 42,120,000 | 0           |   | 適   |   |
| 自主事業収入      | 3,049,920  | 1,285,825  | △ 1,764,095 |   | 適   |   |
| その他         | 597,268    | 387,046    | △ 210,222   |   | 適   |   |
| 収入計         | 55,199,328 | 54,674,881 | △ 524,447   |   | 適   |   |
| 人件費         | 23,803,000 | 21,146,404 | △ 2,656,596 |   | 〔勤務体制：正職6人、臨時3人〕<br>効率的な業務の実施と人員配置に留意し、人件費の総額を抑制するなど、施設の経費削減に取り組んでいた。また、想定以上の修繕にも随時対応するなど、施設の維持管理に適切に取り組む姿勢がみられた。 | 適 |
| 管理費         | 21,866,840 | 22,458,803 | 591,963     |   | 適   |   |
| 消耗品費        | 881,280    | 990,899    | 109,619     |   | 適   |   |
| 燃料費         | 0          | 0          | 0           |   | 適   |   |
| 印刷製本費       | 54,000     | 170,640    | 116,640     |   | 適   |   |
| 光熱水費        | 7,778,160  | 8,718,867  | 940,707     |   | 適   |   |
| 器具修繕料       | 307,800    | 61,153     | △ 246,647   |   | 適   |   |
| 通信運搬費       | 355,320    | 340,862    | △ 14,458    |   | 適   |   |
| 広告料         | 108,000    | 21,974     | △ 86,026    | 適   |   |   |
| 手数料         | 0          | 0          | 0           | 適   |   |   |
| 保険料         | 259,200    | 248,803    | △ 10,397    | 適   |   |   |
| 委託料         | 9,928,440  | 9,574,711  | △ 353,729   | 適   |   |   |
| 賃借料         | 494,640    | 358,546    | △ 136,094   | 適   |   |   |
| 修繕料         | 1,700,000  | 1,972,348  | 272,348     | 適   |   |   |
| その他         | 0          | 0          | 0           | 適   |   |   |
| 事業費(ソフト事業等) | 4,942,080  | 4,769,044  | △ 173,036   | 適   |   |   |
| 一般管理費       | 4,587,408  | 4,587,408  | 0           | 適   |   |   |
| 支出計         | 55,199,328 | 52,961,659 | △ 2,237,669 |   | 適   |   |
| 収 支         | 0          | 1,713,222  | 1,713,222   |   | 適   |   |

総合コメント

貸館稼働率の向上にともなう利用料金収入の増に加え、経費削減等を進めることで支出の抑制に取り組むなど、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る。一方で、自主事業収入については、実績が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く、かつ実現可能性の高い自主事業の実施など、来館者、利用者の増加につながる一層の取組みを指定管理者に求めていく。

| 実施計画      |          | 実施内容        |          |       |
|-----------|----------|-------------|----------|-------|
| 定期講座      | 回数       |             | 回数       | 人数    |
| 旅行英会話     | 1講座 年38回 | 英会話         | 1講座 年39回 | 311   |
| 陶芸        | 3講座 月2回  | 陶芸          | 3講座 月2回  | 471   |
| 書道&ペン習字講座 | 1講座 月2回  | 書道&ペン習字     | 1講座 月2回  | 114   |
| ヨガ講座      | 1講座 月2回  | ヨガ          | 1講座 月2回  | 59    |
| 太極拳       | 1講座 月4回  | 太極拳(8月から開始) | 1講座 月4回  | 198   |
|           |          |             | 計        | 1,153 |

| 単発講座         | 回数        |                    | 回数        | 人数  |
|--------------|-----------|--------------------|-----------|-----|
| 折り紙教室        | 1講座 1回    | 折り紙                | 1講座 1回    | 36  |
| 日永うちわづくり講座   | 1講座 1回    | 日永うちわの歴史とうちわづくり体験  | 1講座 1回    | 24  |
| 救急救命講習       | 1講座 1回    | AED操作、人工呼吸、心臓マッサージ | 1講座 1回    | 13  |
| ハイブリッドカー工作教室 | 1講座 1回    | ハイブリッドカー模型の仕組みと工作  | 1講座 1回    | 48  |
| ターキーづくり講座    | 1講座 1回    | クリスマスターキーづくり       | 1講座 1回    | 10  |
| 健康づくり講座      | 1講座 2回    | ストレッチ              | 1講座 2回    | 18  |
| 雛飾りづくり講座     | 1講座 1回    | お雛様飾りづくり           | 1講座 1回    | 18  |
| ビジネスマナー講座    | 1講座 1回    | ビジネスマナー            | 1講座 1回    | 5   |
| 介助犬を知ろう講座    | 1講座 1回    | 介助犬の紹介や介助犬の役割について  | 1講座 1回    | 12  |
| 編み物講座        | 1講座 月1～2回 | 編み物指導              | 1講座 月1～2回 | 62  |
|              |           |                    | 計         | 246 |

| 共催事業             | 回数     |                 | 回数     | 人数  |
|------------------|--------|-----------------|--------|-----|
| 紙すき講座            | 1講座 1回 | 環境講座と紙すき体験      | 1講座 1回 | 10  |
| 四日市市環境学習センター環境講座 | 1講座 1回 | グリーンカーテン・ゴーヤ苗配布 | 1講座 1回 | 100 |
|                  |        |                 | 計      | 110 |

| イベント          |          |                           |           |       |
|---------------|----------|---------------------------|-----------|-------|
|               | 回数       |                           | 回数        | 人数    |
| テニス大会         | 2回/5・11月 | テニス大会                     | 2回/5月・11月 | 48    |
| ソフトバレーボール大会参加 | 1回/6月    | ワークセンター松阪主催ソフトバレーボール大会に参加 | 1回/6月     | 29    |
| 浴衣着付ボランティア    | 1回/6月    | 浴衣の着付けお手伝い                | 1回/6月     | 1     |
| 親子デイキャンプ      | 1回/8月    | 家族でバーベキューやスイカ割り           | 1回/8月     | 47    |
| 秋の市民交流フェスティバル | 1回/10月   | 連合・労福協と同時開催イベント           | 1回/10月    | 1,000 |
| 交流バスツアー       | 2回/11・3月 | 日帰り研修バスツアー                | 2回/11・3月  | 117   |
| 星の観察会         | 1回/11月   | スバルなどの観察(曇天により1月に延期)      | 1回/1月     | 11    |
|               |          |                           | 計         | 1,253 |

| サークル活動の支援  |       |                        |             |       |
|------------|-------|------------------------|-------------|-------|
|            | 回数    |                        | 回数          | 人数    |
| 陶芸         | 1サークル | 陶芸                     | 1サークル 月2～4回 | 608   |
| 茶道         | 1サークル | 茶道                     | 1サークル 月1回   | 34    |
| テニス        | 4サークル | テニス                    | 5サークル 月1～5回 | 2,594 |
| センター主催サークル | 1サークル | ソフトバレーなどのスポーツ(7月に立ち上げ) | 1サークル 月2回   | 104   |
|            |       |                        | 小計          | 3,340 |

平成26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     |    | 施設利用者が、快適に利用できるよう施設職員への研修等を通じて、接遇の向上に取り組むとともに、事業所等への営業を強化する等の取組みを進め、計画を上回り、結果として延べ利用者数は、実施計画を上回った。一方で、各種イベントの参加者が計画を下回っており、アンケート等を活用して、多様な世代が参加しやすく、かつ実現可能性の高い自主事業の実施などに取り組む必要がある。                        | 適    |
| 事業<br>収支 | 収入 | 利用料金収入については、施設利用者が、快適に利用できるよう施設職員への研修等を通じて、接遇の向上に取り組むとともに、事業所等への営業を強化する等施設稼働率の向上につなげ、計画を上回った。一方で、自主事業収入については、計画を下回ったことから、指定管理者と連絡調整を密にしながら、事業の進捗を適宜管理するとともに、抜打ちによる牽制も含めて、収入に関する計画を達成するよう、指定管理者を指導する必要がある。 | 適    |
|          | 支出 | 効率的な業務の実施と人員配置に留意し、人件費の総額を抑制するなど、施設の経費削減に取り組んでいた。また、計画以上の修繕を実施するなど、施設の維持管理に適切に取り組む姿勢がみられた。  | 適    |

平成26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<br>書類確認  | 明確になっていた。  | 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  | 適切に提出された。  | 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  | 適切に提出された。  | 適  |
|  |               | 自主事業の計画書・報告書は提出されたか                                  | 書類確認  | 適切に提出された。  | 適  |
|  | 意思疎通          | 収支予算書・決算書は提出されたか                                     | 書類確認  | 適切に提出された。  | 適  |
|  |               | 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<br>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・保管されていた。   | 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・保管されていた。   | 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た。その台帳も鍵付きロッカーに適切に整備、保管されていた。 | 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  | 通知を受けた。  | 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<br>書類確認   | 適切に整備・保管されていた。  | 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   | 開館時間内の警報発令時等来館者の安全に支障をきたす恐れがある事案が発生した場合においては、職員が施設に常駐し適切に対応していた。なお、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  |    |
| 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<br>(月次報告)  | 適切に行われていた。   | 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  | 適切に行われていた。   | 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・保管されていた。   | 適  |
|  |               | 点検・保守は確実に実行されているか                                    | 書類確認<br>(月次報告)  | 適切に行われていた。   | 適  |
| 備品・什器等保守管理                               | 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                      | 書類確認  | 適切に行われていた。   | 適  |
|  |               | 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・保管されていた。   | 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                                    | 随時現地確認<br>書類確認<br>(月次報告)  | 適切に行われていた。   | 適  |
|  |               | 清掃   | 随時現地確認<br>書類確認<br>(月次報告)  | 適切に行われていた。   | 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<br>聞き取り  | 適切に実施されていた。  | 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  | 適切に作成されていた。  | 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た。   | 適  |
|  | 防災            | マニュアルは作成されているか                                       | 書類確認  | 作成されていた。   | 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  | 適切に行われていた。   | 適  |
|  | 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                                     | 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・配布していた。           | 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閲覧にて適宜確認   | ホームページ、ブログを作成し、適宜更新されていた。                              | 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  
概ね適切に施設や備品などの点検・管理・運営が行われていた。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た。  
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た。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、施設の利便性等の向上に取り組む姿勢がみられた。



平成26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 |
|---------|----------------|---|--|----|
| 単発講座    | 10講座           | 折り紙講座、日永うちわ作り、救命講習、ハイブリットカー作り、ターキー作り、健康作り講座、雛飾り作り、ビジネスマナー講座、介助犬講座、編み物講座   | だれでも気軽に参加できる通年実施の講座を実施するとともに、施設の利用者に加え、施設を利用したことが無い方に対しても、参加してみたいと思わせる講座を実施するなど、人を呼び込む工夫が行われていた。一方で、自主事業収入が計画を下回っており、イベントの参加者についても計画をやや下回ったことから、アンケート等を活用して、多様な世代が参加しやすく、かつ実現可能性の高い自主事業の実施などに取組む必要がある。 | 適  |
| 共催事業    | 2講座            | 三重県環境学習情報センター講座、四日市環境学習センター講座参加人数110人   |  | 適  |
| イベントの開催 | 交流イベントの開催（年9回） | 5月、11月：テニス大会<br>世代間・利用者間の交流を図るために実施。参加者48名<br>6月：ソフトバレーボール大会<br>世代間・利用者間の交流を図るために実施。参加者29名<br>6月親子着付けボランティア1名<br>8月：親子デイキャンプ<br>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47名<br>10月：秋のふれあいフェスティバル<br>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1,000名<br>11月、3月：バスツアー<br>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117名<br>12月：星の観察会 参加者11名 |  | 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た。  
 また、地域を代表する地場産業である「日永うちわ」の歴史と日永うちわづくりを体験できる講座を、地域の事業者と連携して開講するなど、施設の利用者に加え、施設を利用したことが無い方に対しても、興味、関心を持っていただき、施設を活用していただくような工夫がなされていた。  
 今後は、施設を利用したことが無い方に対して、一層関心をもってもらうことができるよう、他の事業者との連携を一層進めながら、魅力ある講座やイベント等の実施を検討するとともに、貸館稼働率の向上に資する取り組みを求めていく。

平成26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、センター長と面談、担当と電話、メール連絡等           | 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<br>(月次報告)<br>随時現地確認           | 適切に整備、保管されていた。 | 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<br>随時電話連絡                   | 適切に処理されていた。    | 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<br>(月次報告)<br>現場確認随時           | 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<br>(月次報告)<br>現場確認随時<br>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  |
| 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 | 書類確認<br>(月次報告)<br>随時電話連絡           | 適切に処理されていた。    | 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<br>(月次報告)<br>現場確認随時<br>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<br>(月次報告)<br>現場確認随時<br>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  |
| 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た。    | 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<br>(月次報告)<br>現場確認随時<br>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<br>(月次報告)<br>現場確認随時<br>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<br>(月次報告)<br>現場確認随時<br>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<br>(月次報告)<br>現場確認随時<br>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<br>(月次報告)<br>現場確認随時<br>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**  
 現地確認、書類確認の実施を通じて、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ることを確認した。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、概ね適切に対応されていた。  
 一方、施設には大量に備品があり、耐用年数が経過したものや、現在は使用されていないものも見受けられたことから、公有財産の一層の有効活用を図るべく、指定管理者をはじめ関係部局等を含めて検討を進めているところであり、今後も適切な方策を検討していく。  
 また、指定管理者と随時情報交換しながら、利用者が常時快適に使用できるように、施設の計画的な修繕等についても一層迅速かつ適切に取り組みを進めていくよう指示していく。

平成26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、<br>利用料金の<br>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、使用料の收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<br>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た。        | 適  |
|        |                            | ホームページは見易いか                        | 随時HP閲覧         | 比較の見易く作成されており、定期的に更新されていた。          | 適  |
|        | 受付・応対<br>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         | 着用していた。                             | 適  |
| 運營業務   | 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<br>の保守管理<br>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た。                         | 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た。                         | 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た。                       | 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         | 障害物は確認されなかった。                       | 適  |
|        | 外構・植栽<br>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た。                         | 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た。                         | 適  |
|        |                            | 樹木・花壇は見栄え良く管理されているか                | 随時現地確認         | 適切に処理されていた。                         | 適  |
|        |                            | 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た。                         | 適  |
|        | 環境衛生管理<br>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<br>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た。    | 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くとともに、職員の接客研修の機会等を通じて、施設の利便性等の向上を一層推進するように取り組みを求めていく。