

## 平成27年度 指定管理者モニタリングレポート

|                 |  |
|-----------------|--|
| 施設名             | なやプラザ（市民活動センター・なや学習センター）   |
| 所在地             | 四日市市蔵町4番17号  |
| 指定管理者           | <p>名称 公益財団法人ささえあいのまち創造基金</p> <p>代表者 代表理事 小川 泰雪 松井 真理子</p> <p>住所 四日市市萱生町1200番地</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、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>市民文化部 市民協働安全課</p> <p>TEL：059-354-8179</p> <p>E-mail：shiminkyoudouanzen@city.yokkaichi.mie.jp</p>  |

### ■ モニタリングの総合コメント

なやプラザの施設の設置目的は、市民活動や生涯学習活動を行う市民活動団体等を支援し、住民によるまちづくりを促進することです。

施設の管理運営については、職員研修の実施、利用者アンケートによるニーズの把握など、サービス向上に努めており、今後も継続的な検証を実施し、改善すべき点については指導を行っていきます。

業務の実施については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書に定める業務が適正に実施されていきました。

自主事業については、募集人数を超える申し込みにより、追加開催するものがあるなど、市民ニーズにあった講座が開催されていました。今後も、利用者の要望に耳を傾け、より適切な料金設定を行うなどの工夫により、市民が参加しやすいと感じられる講座の開催を期待します。

収支について、収入は、利用料金収入は増加したものの、自主事業収入が減少し、全体では減収となりました。支出に関しては、経費削減に努めたものの、修繕料や委託料等が増加しました。その結果、単年度では赤字となり、次年度は利用料金収入や自主事業収入の増加に向けた創意工夫を求めていきます。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成27年度は、前年比1,554人増の54,305人の利用があり、市民活動の拠点施設としての責務を果たしました。より広く、市民の社会貢献活動や生涯学習などを推進し、利用者数の増加につながるよう、今後とも、指定管理者には、施設の適正な維持管理はもとより、利用者満足度のより一層の向上を図り、利用者目線に立ったサービスを提供するよう働きかけます。

### 目的性・公平性・効果性

市民活動団体の活動拠点として、貸室や市民活動に関する相談業務等、施設の目的に沿った実施方針に基づき適切に管理されていました。また、貸室の予約が重なった場合は抽選とするなど、市民の平等な利用確保のための工夫もみられました。

### 機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

市民活動団体や生涯学習団体への支援のため、施設運営に関する業務、相談業務、自主事業を事業計画に沿って適正に実施していました。

自主事業に関して、講座によっては募集人数を超えるものもあったことから、市民のニーズに合致した講座が開催されていたと評価できます。

なやプラザ交流会については、雨天にも関わらず500人の参加者があり、地域イベントとして、定着してきています。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し適正に管理されており、施設の維持管理についても当初計画のとおり実施されていました。また、2カ月に一度、接遇等の研修が実施されており、職員の能力向上に努めていました。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

収入や支出に関しては適正に処理され、領収書・経理関係書についても分かり易く整理されていました。また、施設利用許可証や保守点検等に関する報告書についても整理保管されていました。

### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

施設内は利用者が安心して利用できるよう、適切に安全管理がなされていました。また、防災等の取り組みに関して、防災マニュアルを作成するとともに、防災訓練やAED操作に関する講習が実施されており、施設賠償保険への加入についても確認しました。緊急時には速やかに仕様書に定める体制となるよう指導がなされていました。

### 社会性（環境等への配慮）

不要な照明をこまめに消灯するよう努め、冷暖房の使用についても、利用者に対して、貼り紙で適正温度での利用を促すなど、創意工夫がなされていました。

### 経済性

貸室利用料金収入は増加しましたが、修繕料や委託料等の支出が増加したことで、事業収支は赤字となりました。しかし、講座やイベント等事業が円滑に実施されたことにより利用者数は増加し、また、施設管理等についても適切に行われていました。講座の内容の見直しなど、さらに収入を増やすための工夫や、可能な範囲においてコスト削減を図っていくよう期待します。

### 経営の健全性

指定管理者である公益財団法人ささえあいのまち創造基金の財務諸表等については、単年度で損失が生じているものの、自主事業の項目を増やしたり、新規性のある講座をつくるなどの経営努力を続けており、指定期間全体での事業の継続性、サービスの提供については、適切であると判断しました。

### 障害者雇用に対する取り組み

なやプラザにおける障害者雇用率は20%となっております。雇用者は50人以下であり、法定雇用率の適用外ではありますが、法定雇用率の2.0%を大きく上回っており、今後も現状の率を維持していくことを期待します。

# 施設概要調査書

## 1. 施設の概要

平成27年度

|                   |   |          |              |
|-------------------|---|----------|--------------|
| 施設名               | 四日市市なやプラザ   |          | 所管課：市民協働安全課  |
| 所在地               | 四日市市蔵町4-17  |          | 設置年月：平成11年5月 |
| 設置目的              | 市民活動団体の活動・交流の拠点として、市民の自主的で営利を目的としない社会貢献活動の促進、市民の生涯学習活動の支援やまちづくり活動を促進することを目的とする。   |          |              |
| 設置の根拠<br>(法令、条例等) | 四日市市市民活動センター条例、四日市市なや学習センター条例   |          |              |
| 施設の概要             | 設備の概要   | 敷地面積 (㎡) | 7,142.66     |
|                   |   | 延床面積 (㎡) | 1,563.28     |
|                   | <有料><br>会議室 6室、音楽室 2室(ピアノ2台)、工学演習室 1室(サーバ機1台、クライアント機21台、プリンター5台等)、印刷コーナー<br><無料><br>事務スペース、フリースペース(作業、会議用)、パソコンコーナー、図書コーナー、資料コーナー           |          |              |
| 事業概要              | (1) パソコン等、付属設備の貸し出し<br>(2) フリースペースの開放<br>(3) 資料コーナーでの情報発信<br>(4) 本の閲覧、貸し出し<br>(5) NPO法人設立など、市民活動全般に関する相談<br>(6) 市内のコミュニティ活動や学習グループ等へ活動の場を提供 |          |              |

## 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 | 348日       | 348日            | 計画どおり |
| 開館時間 | 9:00~22:00 | 9:00~22:00      | 計画どおり |

## 3. 利用実績

| 項目     |    | 実施計画 (前年度実績) | 実施内容<br>(事業報告書) |         |
|--------|----|--------------|-----------------|---------|
|        |    |              |                 | 計画対比    |
| 延べ利用者数 |    | 52,751人      | 54,305人         | 1,554人  |
| 平均利用率  | 平均 | 152.02人/日    | 156.04人/日       | 4.02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      |
|-------------|-----|------------|-----------------|-----------|
| 利用料金収入      | 貸室  | 6,000,000  | 6,466,410       | 466,410   |
|             | その他 | 1,050,000  | 980,173         | △ 69,827  |
| 指定管理料       |     | 12,706,000 | 12,706,000      | 0         |
| 自主事業収入      | 講座  | 100,000    | 157,000         | 57,000    |
|             | その他 | 420,000    | 177,417         | △ 242,583 |
| 収入計         |     | 20,276,000 | 20,487,000      | 211,000   |
| 人件費         |     | 12,140,000 | 11,402,425      | △ 737,575 |
| 管理費         |     | 4,879,000  | 5,984,230       | 1,105,230 |
| 消耗品費        |     | 150,000    | 699,294         | 549,294   |
| 燃料費         |     | 60,000     | 0               | △ 60,000  |
| 印刷製本費       |     | 0          | 0               | 0         |
| 光熱水費        |     | 2,400,000  | 2,474,097       | 74,097    |
| 修繕料         |     | 500,000    | 582,340         | 82,340    |
| 通信運搬費       |     | 200,000    | 277,133         | 77,133    |
| 広告料         |     | 0          | 0               | 0         |
| 手数料         |     | 2,000      | 2,645           | 645       |
| 保険料         |     | 15,000     | 12,680          | △ 2,320   |
| 委託料         |     | 1,550,000  | 1,936,041       | 386,041   |
| 賃借料         |     | 0          | 0               | 0         |
| 租税公課        |     | 2,000      | 0               | △ 2,000   |
| 事業費(ソフト事業等) |     | 850,000    | 1,279,898       | 429,898   |
| 一般管理費       |     | 2,407,000  | 2,306,345       | △ 100,655 |
| 支出計         |     | 20,276,000 | 20,972,898      | 696,898   |
| 収 支         |     | 0          | △ 485,898       | △ 485,898 |

## 平成27年度 なやプラザ 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 | 348日       | 348日       | 計画どおり | 開館日数、時間について計画通り実施された。事業開催についても計画通り実施された。 | 適  |
| 開館時間 | 9:00～22:00 | 9:00～22:00 | 計画どおり |  |    |
| 事業開催 | 19回        | 19回        | 0回    |  |    |

### 2. 利用実績

| 項目      | 実施計画<br>(前年度実績) | 実施内容   | 計画対比   | 検証・分析等 | 適否   |   |
|---------|-----------------|--------|--------|--------|--|---|
| 延べ利用者数  | 個人利用者数          | 52,751 | 54,305 | 1,554  | 悪天候により、交流会の参加者数が実施計画に満たなかったものの、個人利用者・団体利用者ともに増加し、事業参加者についても増加した。 | 適 |
|         | 団体利用者数          | 4,291  | 4,551  | 260    |  |   |
|         | 交流会参加者          | 約600   | 約500   | △100   |  |   |
| 事業参加者実績 | 209             | 511    | 302    |        |  |   |
| 稼働率     | 平均              | 48%    | 47%    | △1%    |  |   |
|         | 平日              | 48%    | 48%    | 0%     |  |   |
|         | 土日祝             | 43%    | 46%    | 3%     |  |   |

### 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      | 貸室         | 6,000,000  | 6,466,410 | 466,410  | 貸室の利用料金収入は、当初計画に比べ増加したが、その他収入（コピー代等）の利用料金収入が減少した。自主事業収入については、講座等収入は増加したものの、その他収入が大幅に減少し、収入計は微増となった。 | 適 |
|             | その他        | 1,050,000  | 980,173   | △69,827  |   |   |
| 指定管理料       | 12,706,000 | 12,706,000 | 0         |  |   |   |
| 自主事業収入      | 講座等        | 100,000    | 157,000   | 57,000   |   |   |
|             | その他        | 420,000    | 177,417   | △242,583   |   |   |
| 収入計         | 20,276,000 | 20,487,000 | 211,000   |  |   |   |
| 人件費         | 12,140,000 | 11,402,425 | △737,575  | 〔勤務体制：正職2人〕<br>計画通りの人員配置となっていた。                    |   |   |
| 管理費         | 4,879,000  | 5,984,230  | 1,105,230 | 人件費については、退職者が出たため減額となった。                           |   |   |
| 消耗品費        | 150,000    | 699,294    | 549,294   |  |   |   |
| 燃料費         | 60,000     | 0          | △60,000   | 消耗品費について、移動用パレットの購入など、想定外の費用が必要となったため、計画よりも増額となった。 |   |   |
| 印刷製本費       | 0          | 0          | 0         |  |   |   |
| 光熱水費        | 2,400,000  | 2,474,097  | 74,097    | 委託料については、草刈りや剪定に関する費用が発生するなどしたこと増額となった。            |   |   |
| 修繕料         | 500,000    | 582,340    | 82,340    |  |   |   |
| 通信運搬費       | 200,000    | 277,133    | 77,133    |  |   |   |
| 広告料         | 0          | 0          | 0         | 事業費については、交流会や講演会などのイベントの充実に伴い、増額となった。              |   |   |
| 手数料         | 2,000      | 2,645      | 645       |  |   |   |
| 保険料         | 15,000     | 12,680     | △2,320    |  |   |   |
| 委託料         | 1,550,000  | 1,936,041  | 386,041   |  |   |   |
| 賃借料         | 0          | 0          | 0         |  |   |   |
| 租税公課        | 2,000      | 0          | △2,000    |  |   |   |
| 事業費（ソフト事業等） | 850,000    | 1,279,898  | 429,898   |  |   |   |
| 一般管理費       | 2,407,000  | 2,306,345  | △100,655  |  |   |   |
| 支出計         | 20,276,000 | 20,972,898 | 696,898   |  |   |   |
| 収支          | 0          | △485,898   | △485,898  |  |   |   |

#### 総合コメント

貸室料金収入は昨年度と比べ増加しており、利用料金収入の総額も増加している。一方、自主事業収入は昨年度と比べ減少している。貸室利用の拡大に努めるとともに、開催回数など講座等について見直しが必要であると考える。

平成27年度 なやプラザ 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>前年度と比べ団体利用者、個人利用者ともに増加し、また自主事業の参加者も増加した。土日の利用者は増加したものの、平日の利用が僅かに減少しており、更なる施設のPRに努める必要がある。</p> <p>一方、自主事業については、様々な努力により一定の参加者を確保しており、利用者のニーズを把握できていると評価できる。</p>  | 適    |
| 事業収支 | 収入 | <p>利用者の増加から、利用料金収入は前年度に比べ増加したが、自主事業収入は前年度に比べ減少している。自主事業収入については、昨年度と比べて有料講座を減らしたことが影響している。</p> <p>現在、一定の利用者を確保できていることから、利用者のニーズに合った魅力的な講座開催が行われているものとして評価できる。</p>   | 適    |
|      | 支出 | <p>当初計画に対して、交流会にかかる諸費用などが増加したことから増額となった。また、修繕料について、ガスヒーボンの修理を行ったほか、電気機器の点検修理など想定外の費用がかかったため増額となった。</p> <p>一方、事業費については、外部講師に代えて、地域の有識者等に講義を依頼するなどしたことから、減額となった。</p> | 適    |

平成27年度 なやプラザ 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         | 明確に示されている変更はなし            | 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         | 遅滞することなく、速やかに提出されていた      | 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         | 条例どおり行われている               | 適  |
|            |  | 自主事業の計画書・報告書は提出されたか                                  | 書類確認         | 条例どおり行われている               | 適  |
|            |  | 収支予算書・決算書は提出されたか                                     | 書類確認         | 条例どおり行われている               | 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                         | 現地確認         | 連絡調整会議及び随時の連絡で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         | 適正に実施されている                | 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                           | 現地確認         | 適正に実施されている                | 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）                | 現地確認         | 適正に実施されている                | 適  |
|            |  | 付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）                            | 書面確認         | 適正に実施されている                | 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 | 現地確認   | 仕様書どおり行われている | 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           | 現地確認   | 速やかに措置を講じた   | 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・保守は確実に実行されているか                                    | 書面確認         | 建築基準法等に定められた点検がなされている     | 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                      | 現地確認         | 実施されている                   | 適  |
| 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                                | 現地確認         | 適切に整備・保管されている             | 適  |
|            | 点検・保守                                    | 点検・保守は確実に実行されているか                                    | 書面確認         | 建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている | 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                      | 現地確認         | 適正に実施されている                | 適  |
| 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                                | 現地確認         | 適切に整備・保管されている             | 適  |
|            | 点検・保守                                    | 点検・保守は確実に実行されているか                                    | 現地確認         | 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                                    | 現地確認         | 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                                       | 現地確認         | 確実に実行されている                | 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                                  | 現地確認         | 仕様書どおり行われている              | 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                | 現地確認         | 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         | 適切に管理されている                | 適  |
|            | 防災                                       | マニュアルは作成されているか                                       | 現地確認         | 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  | 書類確認<br>現地確認 | 仕様書どおり行われている              | 適  |
|            | 花壇管理                                     | 四季の植栽は適切か  | 現地確認         | 適切に管理されている                | 適  |
| 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         | 仕様書どおり整備されている             | 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         | 随時更新されている                 | 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   | 書類確認         | 実施している                    | 適  |
|            | システム管理                                   | 更新・変更は常になされているか                                      | 現地確認         | 適切に実施されている                | 適  |
|            |  | トラブルに対応したか   | 現地確認         | 適切に実施されている                | 適  |

総合コメント

法令等の遵守及び事業計画等に定めた管理業務の実施について適正に履行されていた。各種計画書、報告書等も期限を守って提出されており、職員配置、各種マニュアル作成、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に実施されていた。

平成27年度 なやプラザ 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 |
|--|---|--|--|----|
| 市民活動の仲間づくり<br>地域づくり人材養成プログラム(計2回)<br>NPOセミナー | 市民活動を通じてどのように仲間をつくりその輪をどのように広げていくのか。  | 開催日：平成27年6月26日、7月31日、8月28日、1月22日<br>募集人数：各20名<br>参加人数：12名、7名、7名、10名    | 仲間の集め方、市民活動を行うにあたっての知識などが習得できる講座であり、市民活動の拠点で行うものとして適切であると考えられる。                                      | 適  |
| 久留倍遺跡夢発進『古代生活体験&“くるべいせき”ってなに?』               | 久留倍官衙遺跡の概要、古代衣装の説明、試着体験、古代火起こしの説明などを通じて、久留倍遺跡や当時の生活について学ぶ講座。                                | 開催日：平成27年7月25日<br>募集人数：20名<br>参加人数：12名                                 | 集客力の弱さについて昨年度からの課題であり、本年度も参加者数は伸びなかった。次年度以降、より多くの応募が見込めるよう、講座内容の見直し等、創意工夫を期待する。                      | 適  |
| 助成金獲得セミナー                                    | 市民活動の資金や助成金の種類、申請書の書き方等を学び、実際に申請書の添削指導を受けられるセミナー。   | 開催日：平成27年8月1日<br>募集人数：20名<br>参加人数：13名                                  | 市民活動に必要な助成金のための講座で、定員には満たなかったものの、一定の需要はあると考えられる。   | 適  |
| 広報力UPセミナー                                    | ホームページの工夫、チラシの作り方のポイント、SNSを活用した広報など、広報力を高めるための様々な方法を学ぶ。                                     | 開催日：平成27年8月24日、31日(2回講座)<br>募集人数：各6名<br>参加人数：各6名                       | 様々な角度から広報力を高めるための方法を学ぶ講座で、多様なニーズに応えられるものとして評価できる。  | 適  |
| 港地区&なやプラザ交流会                                 | 四日市市なやプラザを活動拠点とする市民活動団体と地域の生涯学習を推進する地区社会福祉協議会が協働・協力することで市民活動をより広く市民に紹介し、地域の交流、市民活動の基盤強化を図る。 | 開催日：平成27年11月8日<br>募集人数：特になし<br>参加人数：約500名                              | 雨天のため参加者は約500名に留まったが、地元の支援を得ながら地区のイベントとして着実に定着している。今後も地区・NPOの活動発表の場を増やしていくよう働きかける。                   | 適  |
| 四日市市市民協働促進計画について                             | 四日市市市民協働促進計画について、解説を行い、理解を深めるための講座。   | 開催日：平成28年3月18日<br>募集人数：20名<br>参加人数：18名                                 | 市民活動に関わる団体に関係の深い当計画についての講座の開催は、時期を得たものであり、本市の方向性と合致し、相乗効果が期待できる。                                     | 適  |
| NPO月間  | NPO法が設置されて10年経過したことから、助成金を受けた団体の発表を行うとともに、ワンコイン映画「ALWAYS 三丁目の夕日」を上映。                        | 開催日：平成27年12月18日<br>募集人数：特になし<br>参加人数：10名                               | NPOにとって助成金は重要な意味を持つものであり、他団体の活動状況や助成金の獲得状況を聞くことができる機会は、各団体の活動に刺激を与えるものと考えられる。講座内容を見直し、来年度以降にも継続されたい。 | 適  |
| パソコン講座                                       | Windows10についての基本的な使い方に加え、チラシを作る際に必要なスキルを楽しく学ぶ講座。  | 開催日：平成28年1月21日、28日、2月4日、11日、18日(5回講座)<br>募集人数：15名<br>参加人数：各7名          | 日々の活動に活かせる内容であり、人気のある講座。次年度以降も多くの応募が見込めるよう、創意工夫のもと、継続することを求めている。                                     | 適  |
| ①ガラスアート<br>②タイルクラフト<br>(夏休み自由研修)             | ①大人を対象とし、ガラスアートを制作する講座<br>②小学生を対象とし、タイルクラフトを制作する講座  | 開催日：①平成27年6月12日<br>②平成27年8月22日、29日<br>募集人数：①20名 ②60名<br>参加人数：①7名 ②200名 | 本年度から開始した講座で、特にタイルクラフトについては予定を上回る応募があり、追加講座を開催するほどであった。次年度以降も、子どもが参加できる講座として、継続を期待する。                | 適  |
| 映像づくり市民講座                                    | ビデオカメラで撮影した動画をパソコンで編集し、インターネットに投稿するまでの方法を学ぶ講座。  | 開催日：平成27年9月12、13日<br>募集人数：20名<br>参加人数：各12名                             | 人気のある講座で、昨年度に引き続き今年度も多数の応募があった。次年度以降も多くの応募が見込めるよう、創意工夫のもと、継続することを求めている。                              | 適  |
| 久留倍遺跡講演会                                     | 講師を招き、「伊勢斎王の通った道～平城京から齋宮へ～」の講演、「平城京と伊勢」をテーマにした座談会を行い、伊勢と久留倍遺跡との関わりを学ぶ。                      | 開催日：平成28年3月19日<br>募集人数：150名<br>参加人数：150名                               | 本年度から開始した講座。市内にある久留倍遺跡を起点とした伊勢齋宮にまつわる内容について関心は高く、多数の応募があった。市民の郷土理解を深める意味でも、継続することを求めたい。              | 適  |

総合コメント  
 講座の実施回数については、募集人数を上回る講座については回数を増やすなどの対応を行い、適切であった。講座の内容については、一定の参加者があり、好評であることがうかがえた。  
 昨年度は、外部講師を招き有料講座を行ったが、受講料が高いとの市民の意見もあったことから、本年度は有料講座を減らした。有料講座と無料講座を上手く組み合わせ、さらに多くの参加が見込めるよう創意工夫をしていく必要がある。

平成27年度 なやプラザ 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                | 現地確認         | 連絡調整会議および電話等で十分連絡をとっている | 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                  | 現地確認<br>書類確認 | 点検表等を適切に保管              | 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 | 現地確認<br>書類確認 | 速やかに対応している              | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 書類確認         | 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              | 書類確認         | 速やかに報告されている             | 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 | 現地確認<br>書類確認 | 速やかに行われている              | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 書類確認         | 適切に行われている               | 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              | 書類確認         | 速やかに報告されている             | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | 現地確認<br>書類確認 | 適切に実施されている              | 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 | 現地確認         | 速やかに行われている              | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 現地確認         | 適切に行われている               | 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              | 現地確認         | 速やかに報告されている             | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | —            | 該当なし                    | —  |
| 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 | 現地確認         | 速やかに行われている              | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 現地確認         | 適切に行われている               | 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              | 現地確認         | 速やかに報告されている             | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | 現地確認         | 適切に行われている               | 適  |

総合コメント

施設・設備等の保守・点検については、当初計画どおり実施されている。点検・検査の実施状況について、正常なものは、中間、業務完了の各時点で報告を受け、異常があった場合は、発見次第報告を受け、協議を行った後、費用分担に基づき、必要な修繕等の実施を行っていた。

平成27年度 なやプラザ 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                        | 現地確認             | スムーズである               | 適  |
|        |                      | 許可証は速やかに発行されたか                     | 現地確認             | 遅滞なく発行された             | 適  |
|        | 施設利用案内               | 行事開催案内の時期は適切か                      | 書類確認             | 適切である                 | 適  |
|        |                      | ホームページは見易いか                        | HP確認             | 色使いや配置の工夫で見易い内容となっている | 適  |
|        | 受付・応対業務              | 担当者の接客態度は良かったか                     | 意見カード<br>現地確認    | 良好である                 | 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             | 見やすい位置での着用を確認         | 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 | 報告書確認                              | 利用者のニーズに合った講座を実施 | 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             | 当該状況なし                | 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             | 当該状況なし                | 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             | 適切に補給されている            | 適  |
|        |                      | 全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか          | 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                      | 現地確認             | 問題なし                  | 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             | 良好である                 | 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             | 適切に管理されている            | 適  |
|        |                      | 樹木・花壇は見栄え良く管理されているか                | 現地確認             | 適切に管理されている            | 適  |
|        |                      | 草刈りや除草はされているか                      | 現地確認             | 適切に行われている             | 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                  | 現地確認             | 良好である                 | 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             | 適切に行われている             | 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         | 現地確認             | 適切に管理されている            | 適  |

総合コメント

現地確認において、募集要項、仕様書で定めた体制で料金收受を行っていることを確認した。利用者への対応は丁寧に行われており、意見カードに書かれた評価も良好である。施設維持管理業務については、利用者へに支障をきたす状況は見受けられず、適切に管理されていた。