

## 平成27年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市すわ公園交流館
所在地	四日市市諏訪栄町22番25号
指定管理者	名称 アクティオ株式会社 代表者 代表取締役社長 鈴木 悟 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
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)	商工農水部 商工課 TEL : 059-354-8175 E-mail : syoukou@city.yokkaichi.mie.jp

### ■ モニタリングの総合コメント

当該施設を中心市街地活性化の拠点とするとともに、市民にとっての交流の場、憩いの場、自己実現の場としていくという施設設置の目的を十分理解し、周辺商店街等の地元や2階の中央児童館・こどもの家等と連携しながら、協定や、仕様書等に基づいて、各種事業の実施、施設や貸与備品の保守管理、保安警備業務、条例・規則に基づいた貸館などの管理業務が着実に履行されていました。

また、各種イベント時に行うアンケートや、月1回行われる運営協議会での意見等を施設運営に反映させ、随時業務の改善を図っていました。イベントの企画及び実施にあたっては、市の施設や商店街、市民団体等と積極的に連携し、従来から行っていた事業に加えて新規事業も多数行い、各世代が参加できるイベントを年間を通じて運営していました。事業収支はマイナスとなりましたが、協定等で定められた業務は適正に行われており、マイナス額についても前年度から大幅な改善が見られました。イベントの充実を図るとともに、各種広報媒体で施設のPRに努めた結果、一般入場者数やイベント来場者数は前年度実績と比較し、微減となるも同程度を確保できていました。

今後は、利用者にとって居心地の良い環境づくりと事業のより一層の充実継続して取り組む一方で、収支予算を意識した計画を立てるよう指導するとともに、市としてもその内容を確認し、随時実施状況について意見交換を行う等、今後も継続して安定的な施設運営が出来るよう、指定管理者と協議してまいります。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

年間を通じ、周辺商店街等の地元や2階の中央児童館・こどもの家と連携しながら、来館者に対して交流や憩いの場を提供するとともに、中心市街地に人を呼び込める企画事業を展開し、すわ公園交流館の設置目的に沿った活用がなされていました。

利用状況については、新規事業の実施や平時から利用しやすい環境整備に努めた結果、イベント来場者数及び一般来場者数は前々年度に対し高水準で維持していました。また、収支については、前年度に大幅な支出増となったイベント時の応援人員の人件費を抑制したこと等により、改善しました。しかし、収支が赤字となっていることから、今後も、貸館の周知方法やイベント時の参加料金について再検討を行うことで収入増加のための方策を立てるとともに、事業費や委託費などについて質を保ちながら見直しを行うよう指定管理者に求めていきます。

また、引き続き、各種広報媒体等の活用による施設の認知度向上策や、イベント時だけでなく通常時も利用者が心地よく、安全に過ごせる場の創出を目指した運営に心がけ、中心市街地活性化の拠点という施設の目的を達成できるよう、指定管理者に指導してまいります。

## 合目的性・公平性・効果性

中心市街地活性化の拠点という施設の目的を十分理解し、幅広い世代が集える施設となるよう様々なイベントを企画する等、条例・規則や協定等に則って適切に管理運営されていました。施設の運営、利用方法等について課題が発生した場合は、すみやかに指定管理者と市で連絡を取り合うとともに、月に一度の運営協議会で議論するなど、公平性・平等性を確保しながら、市民にとって利用しやすい施設となるよう、継続した改善・向上を図っていました。

## 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

より親しみやすい施設を目指して、ウッドデッキに案内看板を置き、1階ホールとの間の扉を開放したほか、フリーWi-Fiの設置案内、BGMの実施、雑誌や書籍の配架等の工夫を行っていました。また、「四日市☆映画祭準備会」等の新規イベントも数多く実施し、幅広い世代がすわ公園交流館に集まり、楽しめるよう工夫を凝らしていました。広報業務については、広報よっかいちやホームページ、チラシ等の従来の方法に加え、SNSやU-Stream、ラジオ等も活用し、積極的に施設のPRを図っていました。運営にあたっては、運営協議会やイベント毎に実施する利用者アンケートでの意見を参考にするとともに、市と随時ミーティングや電話で連絡を取りつつ、適正な管理運営をしていました。

## 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

施設の開館時間や開館日等について、条例・規則を遵守し、年間を通じて適切に管理されていました。職員の配置状況についても、イベント時にも適切な人員配置を行い、利用者の利便性低下につながるような体制が取られていました。また、施設管理については、国の登録有形文化財という施設の歴史的価値について十分認識をした上で、外壁の清掃等を行うとともに、防犯カメラの機能改良修理等不具合について速やかに市に報告し、修繕を行う等適切な対応が取られていました。

## 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

貸館業務の利用料金の収入や光熱水費等の管理費及びイベント経費等の支出については、経理研修を受けた職員によって会計書類が作成され、本社の経理専門社員のダブルチェックを受ける等適切に処理されており、経理関係書類も鍵付ロッカーの中で保管されていました。

## 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

消防計画を策定し、中消防署や2階の中央児童館・こどもの家と連携した防災訓練を実施する等、緊急時の対応に備えていました。また、緊急時の連絡網や対応マニュアルを独自に作成して職員間で内容について共有し、日頃からイベントでの講話を依頼する等、近隣の諏訪交番とも密に連絡を取り、安全管理に努めていました。

## 社会性（環境等への配慮）

「すわ環境講座」と題した環境講座を年に5回実施したほか、「1000000人のキャンドルナイト」等環境啓発事業を多数行っていました。また、イベントの運営にあたって、商店街内で若年者の就職等を支援している「北勢地域若者サポートステーション」を利用する若者のインターンシップを積極的に受け入れる等、社会的活動も行っていました。

## 経済性

収支については、支出額が多く、赤字となりました。しかし、イベント事業は前年度に引き続き、注力し利用実績も高水準で維持できていたことや、施設等の管理についても適切に行われる等、指定管理運営業務を行うにあたり大きな支障は見受けられませんでした。また、事業収入については、参加費などを見直しつつも広報等を積極的に行い、赤字額も減少しました。今後は、利用者にとって居心地の良い環境づくりと事業のより一層の充実に継続して取り組みながら、広報等収入を増やすための方策や、計画的な予算管理等による支出抑制の工夫を、指定管理者に要請し、収支の改善を図っていきます。

## 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。

## 障害者雇用に対する取組み

指定管理者は、会社全体として障害者法定雇用率を達成しています。また、管理施設において、今後、障害者の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、前向き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27年度

施設名	四日市市すわ公園交流館	所管課:商工課
所在地	四日市市諏訪栄町22番25号	設置年月:平成15年8月
設置目的	諏訪公園内の歴史的建造物を中心市街地に来る人や住む人の憩いの場、交流の場及び自己実現の場として諏訪公園と一体的に活用し、もって中心市街地活性化の拠点とするため。	
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市すわ公園交流館条例	
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡) 10,825の一部 延床面積 (㎡) 384.38 当施設は昭和4年に図書館として四日市市に寄贈され、昭和51年から児童館として利用されてきたが、平成15年8月に中心市街地活性化の拠点施設として生まれ変わるため、1階部分を「すわ公園交流館」、2階部分を「中央児童館(こどもの家)」として整備し、新たに開館。 ・施設内容(専用部分、共用部分) 1階:ホール、デッキ、事務所、トイレなど 2階:児童館、トイレ
	事業概要	中心市街地の活性化を図るために、「すわ公園交流館」を市民グループ等が主体的に取り組む様々な活動の拠点として、また、来街者や居住者のための憩いの場としていく。 企画・運営については、市民の参画による運営協議会において、運営方法をはじめ、交流館や諏訪公園、まちを舞台にしたイベントを企画検討・実施し、多くの市民が積極的に参画することで中心市街地に関わる人々を増やしていく。

## 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	308日
開館時間	9:30~18:30 (専用使用18:30~21:00)	9:30~18:30 (専用使用18:30~21:00)	計画どおり

## 3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
延べ利用者数	一般入場者	11,016	14,017 3,001
	公開利用の利用者	14,000	12,983 △ 1,017
	専用使用(1階ホール)の利用者	16,070	14,243 △ 1,827
	2階児童館の利用者	1,100	411 △ 689
	イベント来場者	17,745	25,767 8,022
平均利用率	平均 (一般入場者)	918人/月	1,168人/月 250人/月

## 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		16,599,000	16,599,000	0
貸館収入	1階ホール、 展示壁面	30,000	8,640	△ 21,360
イベント収入		400,000	527,999	127,999
受取利息		0	0	0
収入計		17,029,000	17,135,639	106,639
人件費		7,792,000	8,400,690	608,690
管理費		4,244,000	5,180,759	936,759
消耗品費		550,000	628,080	78,080
燃料費(旅費交通費)		0	108,582	108,582
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		809,000	974,595	165,595
修繕料		1,008,000	1,034,068	26,068
通信運搬費		200,000	243,764	43,764
広告料		15,000	11,853	△ 3,147
手数料		10,000	19,072	9,072
保険料		67,000	74,512	7,512
委託料		1,585,000	2,078,017	493,017
器具修繕費		0	8,211	8,211
その他		0	5	5
事業費(ソフト事業等)		3,439,000	2,872,185	△ 566,815
一般管理費		1,554,000	1,645,363	91,363
支出計		17,029,000	18,098,997	1,069,997
収 支		0	△ 963,358	△ 963,358

## 平成27年度 四日市市すわ公園交流館 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	308日	±0	計画通り	適
開館時間	9:30～18:30 (専用使用時 18:30～21:00)	9:30～18:30 (専用使用時 18:30～21:00)	±0	計画通り	適
事業開催	24企画	21企画	△8	主催事業は減少したものの、共催事業の実施及び全体開催日数の増加している。	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	一般入場者	11,016	14,017	3,001	大幅に目標を更新した一昨年度の数値を計画目標としているために、計画対比では下回ったが、引き続き、交流館を利用したことが無い人であっても中に入りやすいよう、ウッドデッキに案内看板を置き、1階ホールとの間の扉を開放したほか、フリーWi-Fiの設置、室内BGMの実施、四日市や三重に関係する雑誌や書籍の配架等の工夫を行っていた。イベントについても、前年度同様に新規イベントを数多く実施した。	適
	公開利用の利用者	14,000	12,983	△1,017		適
	専用使用(1階ホール)の利用者	16,070	14,243	△1,827		適
	2階児童館の利用者	1,100	411	△689		適
	イベント来場者数	17,745	25,767	8,022		適
稼働率 (一般入場者)	平均 918人/月	1,168人/月	250人/月		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	1階ホール、 展示壁面 30,000	8,640	△21,360	自主事業収入について、企画事業数の増加や一部事業の参加費用の見直しを実施したため、自主事業収入額が前年度より増加し、計画目標も達成した。貸館の利用料金収入については収入額が計画を下回った。	適
指定管理料	16,599,000	16,599,000	0		適
自主事業収入	400,000	527,999	127,999		適
受取利息	0	0	0		適
収入計	17,029,000	17,135,639	106,639		適
人件費	7,792,000	8,400,690	608,690	〔勤務体制：正職2人、臨時3人の計5人から2人以上配置〕 人員の配置については、仕様を満たしていた。 支出は事業費を除き、全体的に計画を上回った。要因としては、前年度に引き続き、イベントの質及び量の充実について特に力を入れ、事業の実施回数の維持や内容の充実を図ったことにより、計画以上のイベントプロデュース等の委託料を要したことが挙げられる。また、研修等参加にあたり必要な交通費を計画に入れてませんでした。ただし、イベントにかかる物件費等の事業費については、指定管理者のネットワーク等を活用して必要物資を調達する等、費用を抑える工夫を行い、支出を抑える工夫が見られた。	適
管理費	4,244,000	5,180,759	936,759		適
消耗品費	550,000	628,080	78,080		適
燃料費(研修旅費)	0	108,582	108,582		適
印刷製本費	0	0	0		適
光熱水費	809,000	974,595	165,595		適
修繕料	1,008,000	1,034,068	26,068		適
通信運搬費	200,000	243,764	43,764		適
広告料	15,000	11,853	△3,147		適
手数料	10,000	19,072	9,072		適
保険料	67,000	74,512	7,512		適
委託料	1,585,000	2,078,017	493,017		適
器具修繕費	0	8,211	8,211		適
その他(調整)	0	5	5		適
事業費(ソフト事業等)	3,439,000	2,872,185	△566,815		適
一般管理費	1,554,000	1,645,363	91,363		適
支出計	17,029,000	18,098,997	1,069,997		適
収支	0	△963,358	△963,358	適	

#### 総合コメント

中心市街地活性化の拠点とし、市民にとって交流の場、憩いの場、自己実現の場としていくという施設設置の目的を十分理解し、周辺商店街等の地元や2階のこどもの家と連携を取りながら運営がなされ、子供から大人まで楽しめる様々な企画が開催されてきました。収支はマイナスとなったものの、イベント事業については質・量ともに充実が図られ、前年度に引き続き、利用実績は順調でした。また、施設等の管理についても、定期的な点検清掃に加え、外壁等の大規模清掃を実施するなど、指定管理運営業務を行うにあたり支障は見受けられませんでした。今後は、居心地の良い環境づくりと事業のより一層の充実継続的に取り組みを行いつつ、効果的な広報活動等により、収入を増やすための方策や、計画的な予算管理による支出を抑える工夫を指定管理者に要請していきます。

平成27年度 四日市市すわ公園交流館 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>年間を通じ、市民の交流の場、憩いの場、自己実現の場として、幅広い世代に対して施設の提供及び企画事業を行い、施設の設置目的に沿った活用がなされていた。来場者数については、前年度と比較して公開利用の利用者数は減少したものの、平成26年度から新たに1階ホールにおいて、薄暗い印象のあったカーテンの更新や入口側の外壁の清掃などを実施し、清潔感のある明るい空間づくりに努め、好天の日にはウッドデッキ側の窓を開放して施設内に入りやすくする等の工夫をし、一般来場者数の維持に努めた。また、イベントについても、既存の事業を引き続き実施するとともに、新規事業についても、子ども向けのものから若者向けのものまで幅広い事業を積極的に実施し、様々な広報媒体を利用して積極的にPRを行った結果、イベントの参加者数についても増加した。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>貸館の利用料金収入については、会議等での専用使用の件数が計画より少なかったことに伴い、収入額が減少した。自主事業の収入額については、質の向上を行いながら参加費を見直すなどしたことで前年度より減少した。仕様書等に定める管理運営業務の実施にあたっては、大きな支障は見受けられなかったが、今後、施設の更なる周知に向けた方法やイベント時の参加料金の見直し等を行い、収入増加のための方策を立てるよう指定管理者に指導していく。</p>	適
	支出	<p>支出については、全体的に計画よりも支出が大きくなった。平成27年度はイベントの質及び量の充実について前年度に引き続き力を入れ、当初の計画よりも事業の実施日数を増やし内容の充実を図ったことにより、委託料がかさんだことが挙げられる。ただし、イベントに係る物件費等の事業費については、指定管理者のネットワーク等を活用して必要物資を調達する等、費用を抑える工夫を行い、概ね計画通りの支出であった。また、管理費については、当初見込んでいなかった費用が掛かってきたこと等から、計画以上の支出となった。</p> <p>仕様書等に定める管理運営業務の実施にあたって大きな支障は見受けられなかったが、今後、計画的な人員配置等による予算管理等の工夫を指定管理者に要請していく。</p>	適

平成27年度 四日市市すわ公園交流館 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
		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
	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	面談、電話連絡、メール連絡	適宜ミーティングや定期的な運営協議会で情報交換を行ったほか、随時電話やメールで連絡を取り合った	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）	現地確認	適切に行われていた	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	提出を受けた	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 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、 現地確認	適切に行われていた	適	
	事故等の報告書が提出されたか	随時書類確認、 現地確認	該当なし	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実施されているか	書類確認 (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	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	点検・保守は確実に実施されているか	書類確認 (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
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 書類確認	適切に整備・保管されていた	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実施されているか	現地確認 書類確認	適切に行われていた	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実施されているか			
清掃業務	清掃	清掃は確実に実施されているか	随時現地確認 書類確認	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	随時現地確認 書類確認	適切に行われていた	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	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			
	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	整備されていた	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	ホームページ 随時確認	随時最新の情報に更新していた	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			
		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

募集要項、仕様書等に基づく設備や備品の管理、清掃等の管理業務について、市と連絡を取り合いながら着実に履行されてきました。各種計画書及び報告書等が遅滞なく提出され、管理記録等が適切に整備、保管されていました。また、備品や設備についても、不具合があった場合は適切に市への連絡や修繕がされていました。施設の利用については、随時ホームページを更新していたほか、イベント案内パンフレットの配布や、SNSの活用等によって、積極的に広報を行っていました。

平成27年度 四日市市すわ公園交流館 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
こども四日市2015	諏訪公園を舞台としてこどもが主役のまちを作り、職業体験等を行う	2日間で約2,000人が参加し、計画に沿って開催された	通常通り2日間で開催。参加者数の総数は前年度より減少したものの、開始前から長蛇の列ができるほど大盛況で、多くの来場者があった	適
四日市まちづくりカフェ	前半はゲストとコーディネーターによるパネルディスカッション、後半は全員参加の話し合いという形を取り、四日市のよいところや取組等を学び、さらに四日市をよくするためにはどうすればよいのか話し合う勉強交流会を実施する	概ね2か月に1回、四日市の観光や医療、地場産業等様々なテーマで実施し、1回あたり約10～20人前後の参加者があった	19時からの開催が多く、仕事をされている方も多く参加していた。医療、音楽、スポーツと様々なテーマが掲げられていた	適
すわSUNDAYライブ	月に1回交流館でジャズやポップス、吹奏楽等様々なジャンルのライブを行う	1回あたり平均90人前後の来場者が訪れた。春休み期間や夏休み期間は、中学生や高校生による演奏も行われた	エキサイト四日市・バザールや歩行者天国など、商店街周辺で行われる他のイベントと日程を合わせて実施する等の工夫がされていた	適
【新】四日市☆映画祭準備委員会	2年後の祭開催を目指すために、11月より毎月開催。どのようなものをするのかから少しずつ具体的なテーマも話し合いを行う	1回あたり平均15人前後の参加者がいた。注目度も高く、積極的な議論が行われていた	平成28年度は、プレ映画祭の実施を予定しているなど、より具体的な議論と共に、イベントの開催を予定している。実行委員会化には、費用面等の検討が必要であるという認識を持っていた	適
すわ公園交流館・こどもの家共催企画	1階の交流館と2階の児童館の共催企画として、継続企画のハロウィンパーティーや焼き芋大会等のほか、夏祭りなどの新規企画を合同で行う	規模も様々なイベントが年に8回行われ、延べ約1,750人が参加した	非常に人気が高く、予約の枠がすぐに埋まってしまう企画や、規模や運営側の人数に対して参加者が多すぎる企画もあった。抽選を行うなど見直しをかけながら、引き続き1階と2階がそれぞれの特長を生かしながら事業を行っていく	適

総合コメント

以前から人気のあった事業を引き続き行くとともに、新規事業も積極的に展開し、子どもから大人まで、幅広い世代に来館してもらえるよう工夫を凝らしていました。事業の実施にあたっては、運営協議会の委員の意見を取り入れながら行い、また、事業ごとに参加者アンケートを実施して、より良い企画運営に努めていました。

平成27年度 四日市市すわ公園交流館 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	ミーティング及び電話、メール連絡等で確認	適宜連絡を取り合った	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 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	随時電話、メール確認、現地確認	適切に行われていた	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 随時現地確認	適宜連絡を受けた	適
	修理	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 随時現地確認 随時電話連絡	速やかに報告を受けた	適
修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に行われていた	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	整備台帳を確認	適切に行われていた	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 現地確認 随時随時電話連絡	適宜連絡を受けた	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 随時現地確認 随時電話連絡	速やかに報告を受けた	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	整備台帳を確認	適切に行われていた	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	整備台帳を確認	適宜連絡を受けた	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	整備台帳を確認	速やかに報告を受けた	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に行われていた	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			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		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			
	修理	修繕工事は適切であったか			

**総合コメント**  
 設備等の点検や検査の実施状況について、定期点検を実施するとともに、指定管理者が異常を発見した際には、随時市に報告をし、判断を仰いだ上で、協定等に基づき速やかに修繕等の対応を取っていました。  
 施設や備品に関する修繕の履歴についても適正に保管、報告されており、同様の案件で異常が発生した場合は、速やかに対処できる体制が構築されていました。

平成27年度 四日市市すわ公園交流館 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	利用者が事務所にて申込書に必要事項を記入のうえ、その場で許可書及び領収書を発行	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、広報、チラシ、ホームページ等確認	適切な時期にホームページ、広報よっかいち、雑誌、チラシ、ラジオ、SNS等で案内していた	適	
		ホームページは見易いか	随時ホームページ確認	イラストや写真を使い、見やすくしていた	適	
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	随時現地確認	適切に対応していた	適	
		利用者に対する指導は適切であったか	随時現地確認	適切に実施されていた	適	
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	常時着用していた	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	利用者のニーズに沿った企画を実施。アンケートにより随時見直しを図っていた。	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	適切に管理されていた	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	適切に管理されていた	適	
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗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（駐車場を含む）に、見た目清潔に保たれているか	随時現地確認	内装・外装ともに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				
		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				
		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	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	適切に実施されていた	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	適宜備品の状態を確認し、適切に管理していた	適		

総合コメント

イベントの実施状況等の情報について、随時広報よっかいちやホームページ、フリーペーパー、ラジオ、SNS等様々な媒体を活用して発信をするとともに、各イベント毎のチラシやイベント一覧表を作成して関係機関等に配布し、積極的に広報を行っていました。また、利用者へのアンケートや運営協議会の委員の意見を参考にし利用者ニーズの把握を図り、より良い施設運営に努めていました。問題が生じた際は、随時市の担当者に電話で連絡がなされ、軽微な案件については、市とのミーティングの際に報告されていました。