

## 平成30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	名称 公益財団法人ささえあいのまち創造基金 代表者 代表理事 松井 真理子 住所 四日市市萱生町1200番地
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（問合せ先）	市民文化部 市民協働安全課 TEL：059-354-8179 E-mail：shiminkyoudouanzen@city.yokkaichi.mie.jp

### ■ モニタリングの総合コメント

なやプラザの運営について、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との施設の設置目的に沿って実施されていることを確認した。

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丁寧に指導を行っていた。

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た。

自主事業については、SDGsを題材とした新たな企画に取り組むなど、時流を捉えた講座が開催されており評価できる。今後も利用者の要望に耳を傾け、市民が参加しやすいと感じられる講座の開催を期待する。

収支については、収入は、利用料金収入、自主事業収入ともに増加した一方、支出は、経費削減に努めたものの、単年度収支は少額ではあるが赤字となった。今後は、収支の改善に向けて、利用料金収入や自主事業収入の増加及びコスト削減に向けた更なる工夫を求めていく。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成30年度は、前年度の実績に基づく実施計画に対して5,902人増の57,402人の利用があり、市民活動の拠点施設として、一定の責務を果たした点について評価できる。市民の社会貢献活動や生涯学習などを推進するという施設の設置目的を常に意識し、これらの活動を行う市民が利用しやすい施設となるよう、指定管理者には、施設の適正な維持管理はもとより、ニーズの的確な把握など利用者満足度のより一層の向上を図り、今後も利用者の増加に向けた努力を続けるよう働きかけていく。

## 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

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た。

## 業務内容

### 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た。

自主事業に関して、「SDGsカードゲーム体験会」など、利用者の関心が高いテーマについて講座を開催した点は評価できる。

なやプラザ市民協働まつりについては、市制施行120周年事業として開催された平成29年度と比して参加者数が減少したものの、市民活動団体の交流、生涯学習団体の発表の場として参加者の満足度は高かった。

### 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について実施計画に基づき管理されており、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た。また、年度中に計6回、施設運営や市民活動の支援に関する職員研修が実施されており、職員の能力向上に努めていた。

### 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た。また、防災等の取り組みに関して、防災マニュアル及び危機管理マニュアルを活用し、防災・防犯訓練や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た。加えて、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た。

### 社会性（環境等への配慮）

職員がこまめな消灯を心掛けていたほか、利用者に対しても、エアコンの適正温度での利用を貼り紙で呼び掛けるなど、環境に配慮した対応がなされていた。

## 事業収支

### 経済性

収入面では、貸室利用にかかる収入等が増加し、支出面では、事業費のコスト削減に努めたが、管理運営にかかる費用が増額となるなど実施計画を上回り、事業収支は昨年度と比較し大幅に改善されたものの赤字となった。一方、講座やイベント等事業については円滑に実施され、施設管理等についても適切に行われていた。今後は、貸室の稼働率向上や講座内容のさらなる充実に向け、利用促進のための広報活動や利用者の意見を踏まえた施設運営の工夫など、黒字転換への努力を求めていく。

## 団体の経営状態

### 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確認を行い、安定した運営状況であると判断されることから、事業実施やサービス提供の継続性については問題ないと考えられる。

### その他

### 障害者雇用に対する取り組み

雇用者が50人以下であり、法定雇用率の適用外ではあるものの、障害者雇用はない。今後は、法定雇用率2.2%の確保に向け、雇用に向けた取り組みを実施するよう働きかけていく。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成30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番17号		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 (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
	事業概要	<p>&lt;有料&gt; 会議室6室、音楽室2室(ピアノ各1台)、印刷コーナー 工学演習室1室(サーバ機1台、クライアント機10台等) &lt;無料&gt; 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</p> <p>(1) パソコン等、付属設備の貸し出し (2) フリースペースの開放 (3) 資料コーナーでの情報発信 (4) 本の閲覧、貸し出し (5) NPO法人設立など、市民活動全般に関する相談 (6) 市内のコミュニティ活動や学習グループ等に対する活動の場の提供</p>	

## 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	346日	346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	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
延べ利用者数	51,500人	57,402人	5,902人
平均利用率	平均 148.84人/日	165.90人/日	17.06人/日

## 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
利用料金収入	貸室	6,000,000	6,433,040	433,040
	その他	1,000,000	1,219,232	219,232
指定管理料		12,690,000	12,690,000	0
自主事業収入	講座	100,000	95,500	△ 4,500
	その他	120,000	119,990	△ 10
収入計		19,910,000	20,557,762	647,762
人件費		11,700,000	11,646,341	△ 53,659
管理費		4,975,000	6,125,539	1,150,539
消耗品費		200,000	506,077	306,077
燃料費		30,000	19,195	△ 10,805
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		2,100,000	2,344,492	244,492
修繕料		200,000	343,970	143,970
通信運搬費		200,000	193,223	△ 6,777
広告料		0	0	0
手数料		10,000	415,440	405,440
保険料		15,000	12,680	△ 2,320
委託料		1,450,000	1,512,598	62,598
賃借料		0	24,364	24,364
その他		770,000	753,500	△ 16,500
事業費(ソフト事業等)		1,400,000	611,152	△ 788,848
一般管理費		1,835,000	2,197,204	362,204
支出計		19,910,000	20,580,236	670,236
収 支		0	△ 22,474	△ 22,474

平成30年度 四日市市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	346日	346日	計画どおり	開館日数、開館時間について実施計画どおりであった。事業開催については、適宜、内容に工夫を加えながら実施されていた。	適
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	計画どおり		
事業開催	24回	24回	計画どおり		

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	個人利用者数	51,500	57,402	5,902	個人利用者数、利用団体数ともに実施計画を上回り、事業参加者についてもわずかながら実施計画を上回った。 市民協働まつり参加者数については、市制施行120周年事業として実施した前年度実績を下回った。	適
	利用団体数	4,200	4,589	389		
	市民協働まつり参加者数	520	477	△ 43		
事業参加者実績	780	790	10			
稼働率	平均	46%	52%	6%		
	平日	49%	55%	6%		
	土日祝	41%	45%	4%		

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	6,433,040	433,040	利用料金収入は、貸室利用やコピー印刷等の備品利用とともに好調であり、実施計画を上回った。一方、自主事業収入については、開催する講座数に変化はなかったものの、収入金額としてはわずかに実施計画を下回った。	適	
	その他	1,000,000	1,219,232	219,232			
指定管理料	12,690,000	12,690,000	0	〔勤務体制：正職1人、臨時9人〕 ・常時2名体制とする計画通りの人員配置となっていた。 ・光熱水費は、施設稼働率が増加したことに伴い、冷暖房にかかる費用がかさんだことで増額となった。 ・手数料は、会計業務を外注する必要が生じたため増額となった。 ・一般管理費は、会計・給与ソフトやプリンター等の事務用消耗品の購入により増額となった。 ・事業費については、講座事業において広報チラシを内製で対応したほか、講師報償費が想定より低かったことから減額となった。			適
自主事業収入	講座	100,000	95,500				
	その他	120,000	119,990		△ 10		
収入計	19,910,000	20,557,762	647,762				
人件費	11,700,000	11,646,341	△ 53,659				
管理費	4,975,000	6,125,539	1,150,539				
消耗品費	200,000	506,077	306,077				
燃料費	30,000	19,195	△ 10,805				
印刷製本費	0	0	0				
光熱水費	2,100,000	2,344,492	244,492				
修繕料	200,000	343,970	143,970				
通信運搬費	200,000	193,223	△ 6,777				
広告料	0	0	0				
手数料	10,000	415,440	405,440				
保険料	15,000	12,680	△ 2,320				
委託料	1,450,000	1,512,598	62,598				
賃借料	0	24,364	24,364				
その他	770,000	753,500	△ 16,500				
事業費（ソフト事業等）	1,400,000	611,152	△ 788,848				
一般管理費	1,835,000	2,197,204	362,204				
支出計	19,910,000	20,580,236	670,236				
収支	0	△ 22,474	△ 22,474				

総合コメント

利用料金収入は、施設利用が好調に伸びた結果、実施計画と比べ増加したものの、支出面において、管理費及び一般管理費が実施計画と比して増加したため、収支としてはわずかながら赤字となった。安定した運営を堅持するためにも、なやプラザについての周知・発信を積極的に行うなど、利用率向上に引き続き努めるとともに、より一層のコスト削減にも取り組んでいくよう求めていく。

平成30年度 四日市市なやプラザ 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>利用実績は、実施計画と比べ個人、団体ともに増加し、自主事業の参加者についてもわずかながら増加した。四日市市文化会館の大規模改修工事の影響など、一部の特殊要因があったものの、多くの利用があったことで施設の使いやすさが浸透してきているものと評価できる。</p> <p>利用料金収入が収入面の柱であることから、引き続き、利用者ニーズのきめ細かな把握に努め、使い勝手やサービス向上に向けた工夫を図るとともに、立地状況や施設の特徴なども踏まえた効果的なPRを行うよう指導していく。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>利用料金収入は、貸室及びその他ともに増加となった。今後も安定した利用料金収入確保のため、毎週の練習場所として利用するなど、なやプラザを活動の中心としている団体に対して、きめ細やかで丁寧な対応に努めるとともに、新たな利用者の獲得に向け、魅力的な講座を積極的に展開していくよう指定管理者に求めていく。</p>	適
	支出	<p>支出の増加要因としては、事務用消耗品として、会計・給与ソフトやプリンター等を購入したことにより増額となった。一方、減少要因としては、事業費について、各種講座事業の広報チラシを内製で対応したほか、講師報償費が想定より低かったことから減額となった。</p> <p>増減それぞれの要因があったものの、支出全体としては、実施計画を上回ることとなり、収支の赤字につながった。在庫管理の徹底や消耗品等にかかる支出の見直しなど、職員のコスト意識の向上を図るとともに、計画値を上回る支出が発生した要因を分析し、より適正な実施計画の策定に繋げるよう求めていく。</p>	適



平成30年度 四日市市なやプラザ 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る	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）	現地確認	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	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	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	書類確認	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	適正に実施されている	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	書類確認	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	適切に計画・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	適正に実施されている	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	適正に実施されている	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	計画どおり実施されている	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	現地確認	適正に実施されている	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 現地確認	適切に剪定されている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	現地確認	適正に実施されている	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	-	該当なし	-

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おり、各種計画書、報告書等の提出についても期限が守られていた。また、職員配置、設備機器などの保守・管理、保険の加入等についても適正に実施され、危機管理マニュアルを改訂し防犯訓練に活用するなど、積極的な取り組みも確認できた。

平成30年度 四日市市なやプラザ 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
地域デビュー講座	・男性から見た「ワークライフバランスと女性の活躍」を考える ・素敵な明日にするための「幸福を習慣化」する ・今後の働き方、生き方を考える（2回実施）	<開催日> 平成30年5月12日、7月14日、12月8日、平成31年1月12日 <参加人数> 5名、8名、7名、7名、計27名	男女共同参画の推進や、定年退職後の地域活動への参加について呼びかける内容であったが、参加者は少数であった。より市民活動の支援に即したテーマを設定し、参加者の増加に繋がるよう創意工夫を求めている。	適
健康づくり講座（食事から始めるステキなからだづくりのコツ）	いつまでも地域で元気に暮らせるよう、日々の健康づくりに役立つ講座（健康づくり課）	<開催日> 平成30年6月27日 <参加人数> 15名	健康づくりの大切さを理解してもらえるよう、参加者の増加に向けた創意工夫を行い、継続実施することを期待する。	適
ワード・エクセルの基礎（3回連続）	ワード・エクセルの基本を学ぶ講座	<開催日> 平成30年7月12日、19日、26日 平成31年1月19日、2月2日、9日 <参加人数> 28名、24名 計52名	人気のある講座で、例年に引き続き多数の応募があった。今後も多くの応募が見込めるよう、更なる創意工夫のもと、継続していくことを求めている。	適
NPOグランプリ	・みえNPOグランプリ説明会 ・みえNPOグランプリ予選会	<開催日> 平成30年8月4日 平成30年11月10日 <参加人数> 6名、50名 計56名	三重県、みえ市民活動ボランティアセンターとの協働により実施された。今後もさらなる市民活動の支援に繋がるよう、多様な主体との連携、協働を試みることを期待する。	適
まちづくり創造塾	「親しまれる市民活動センターとは？」をテーマとして、参加者がアイデアを持ち寄り、協働により検討を進める講座	<開催日> 平成30年8月24日 <参加人数> 19名	市民活動センターとしての施設のあり方を利用者とともに考える機会であり、同様の講座が継続して実施されることを期待する。	適
市民活動関連講座	・事例から学ぶコミュニティビジネス ・出張ワンコイン会計相談 ・ボランティア活用講座	<開催日> 平成30年9月22日 平成31年2月9日 平成31年2月17日 <参加人数> 18名、10名、14名 計42名	市民活動団体を運営するにあたって必要不可欠な業務である会計に関する基礎的な講座に加え、コミュニティビジネスの事例考察やボランティアの活用など、発展的な内容の講座まで実施されていた。参加者の増加に向けた創意工夫のうえ継続実施を求めている。	適
なやプラザ市民協働まつり	多様な市民活動団体や企業の社会貢献活動などを紹介するとともに、市民、NPO、生涯学習団体、企業などの交流の場となることを目的としたイベント	<開催日> 平成30年10月8日 <参加人数> 477名	前年度は市制施行120周年事業として港地区社会福祉協議会との共催で実施したが、本年度はなやプラザ単独での実施となった。その影響もあって参加者数は若干減少したものの、大盛況であった。なやプラザを利用する市民活動団体や生涯学習団体が一堂に会するこのイベントは、団体同士のつながりが芽生える貴重な機会であり、今後の更なる発展に期待したい。	適
SDGsカードゲーム体験会	カードゲームを通してSDGsの理解を深める体験講座	<開催日> 平成30年11月18日 <参加人数> 43名	今年度初めての取り組みであり、多数のSDGsに関心のある方が参加し盛況であった。今後も、時流を捉えた新しい講座、企画の実施に期待したい。	適
遺言と遺贈	公益的な目的への寄附を行う手法の一つとして、遺贈の仕組みについて学ぶ講座	<開催日> 平成31年1月30日 <参加人数> 14名	遺言、遺贈をテーマに、公益的な活動についても呼び掛ける講座であった。引き続き、ニーズの高いテーマをもとに、市民活動や公益的な活動への参加に繋げる講座の実施に期待したい。	適
映像づくり講座	スマートフォンで動画を撮影・編集し、インターネットに投稿するまでを学ぶ講座	<開催日> 平成31年2月10日 <参加人数> 24名	例年継続している講座であったが、本年度はビデオカメラではなく、より身近なスマートフォンを題材とした内容とし、参加者の増加に繋がった。引き続き、創意工夫のうえで講座の実施を求めている。	適

総合コメント

アンケート等により、実施内容について、概ね好評であったことが確認できた。自主事業の実施回数は前年度と比して増加し、参加者数も同様に増加している。今後も、広く市民が参加しやすい講座となるよう、さらなる創意工夫を行うよう求めている。



平成30年度 四日市市なやプラザ 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	連絡調整会議及び電話連絡にて十分な連絡を取っている	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 書類確認	点検表などを適切に保管されていた	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	現地確認 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	速やかに対応している	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 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	速やかに行われている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認 書類確認	適切に行われている (照明器具・防災設備修理)	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	—	該当なし	—

総合コメント

施設・設備等の保守・点検については、計画どおり実施されていた。点検・検査について、正常なものは、中間報告・業務完了報告により、また、異常があったものは、発見次第、それぞれ報告を受け、費用分担にかかる取り決めに基づき協議を行い、必要な修繕等が適正に行われていた。

平成30年度 四日市市なやプラザ 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	書面確認	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が なされており、見やすい	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 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
	運営業務	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

実地確認において、募集要項や仕様書で定めた体制で料金の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、評価も良好であった。施設維持管理業務については、利用者に支障をきたす状況は見られず、適切に管理されていた。