

## 平成30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	<p>名称 アクティオ株式会社</p> <p>代表者 代表取締役社長 淡野 文孝</p> <p>住所 東京都目黒区東山一丁目5番4号KDX中目黒ビル6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)	<p>商工農水部 商工課</p> <p>TEL : 059-354-8175</p> <p>E-mail : syoukou@city.yokkaichi.mie.jp</p>

### ■ 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、随時業務の改善に努めていました。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への意見等を取り入れ変更することに加えて、新規事業も行い、幅広い世代が参加できるイベントを年間を通じて運営していた結果、収入は増加となりました。職員の退職があったため、引き継ぎ作業などにより、計画以上に人件費を要したことや、積極的な業務の実施等により、全体収支はマイナスとなりましたが、協定仕様書で定められた業務は適正に実施されていたとともに、全体収支のマイナスによる業務への支障は見受けられませんでした。

また、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、一般入場者数は増加、イベント来場者数は前年度実績を維持することができました。

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むとともに、収支予算を意識した運営を図り、市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いきます。

### ■ 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、来館者に対して交流の場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むイベント企画を展開し、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、新規イベントの実施や通常時から利用しやすい環境整備に努め、様々な媒体を用いた広報活動を行った結果、一般来場者数は対前年度で増加しました。事業収入が前年度対比で増加となり全体収入は計画を上回ったものの、職員の退職に伴う引き継ぎ等による人件費の増加や積極的な事業実施による事業費の増加など計画を上回る支出があったことから、収支がマイナスとなっています。今後も、人気のあるイベントの参加料金等の再検討を行うこと、助成金の増額を図るなど、収入増加のための方策を立てるとともに、人件費や事業費などについて、適正な人員配置を行い、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、一般来場者の増加に向けた運営に心がけ、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、運営協議会の場も活かしながら、指定管理者に指導していきます。

## 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

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提案する等、条例・規則や協定等に則って適正に管理運営されてきました。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調整を図るとともに、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。

### 業務内容

#### 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、晴天時には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、幅広い世代の参加を狙った「親子三世代で楽しむコンサート」等のイベントも数多く実施し、幅広い世代が本市とすわ公園交流館に親しみを抱き、気軽に集まり、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、LINE等のSNSやラジオ等も活用し、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、適正な管理運営に努めていました。

#### 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、年間を通じて適正に管理されていました。職員の配置状況についても、イベント時には適切な人員配置を行うとともに、新規スタッフに対して接遇研修を実施する等、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、日常点検や清掃等を行うとともに、トイレ照明の不具合などを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、職員に経理研修を受けさせ、その職員を中心に施設の会計書類が作成され、営業所、本社社員のチェックを受ける等適正に処理されており、経理関係書類の写しは事務室ロッカーの中で保管されていました。なお、関係書類原本については、本社で一括管理されています。

#### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

防災マニュアルを策定し、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。なお、連絡網等については年度当初に市へも報告されています。

#### 社会性（環境等への配慮）

年に2回実施した「すわ環境講座」と題した環境講座や、「100000人のキャンドルナイト」といった環境啓発事業を行っていました。また、ゴミ拾いのボランティア団体であるグリーンバードの活動に共催し、毎週第三水曜日には諏訪公園周辺の清掃活動を行っていました。

### 事業収支

#### 経済性

全体収支については、人件費や事業費等支出額が多く、マイナスとなりました。しかし、イベント事業では、効果的な広報等により、計画を上回るイベント来場者数があり、事業収入が増加したため、全体収入は計画を上回ることができました。また、施設等の管理についても適切に行われており、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。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。

### 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、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

指定管理者の会社全体としての障害者雇用率は、2.23%であり法定雇用率2.2%を達成しています。管理施設においては、限られた人員での運営となっているものの、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30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。	
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年からは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	295日	△13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	15,546	18,235 2,689
	公開利用の利用者	11,000	30,112 19,112
	専用使用(1階ホール)の利用者	14,300	1,392 △12,908
	イベント来場者	26,000	32,004 6,004
平均利用率	平均 (一般入場者)	1,296人/月	1,520人/月 224人/月

※公開使用と専用使用の区分けを明確化したため、数値の大幅な増減があった。

## 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		16,530,000	16,497,672	△ 32,328
貸館収入	1階ホール、 展示壁面	10,000	8,640	△ 1,360
事業収入		797,280	873,898	76,618
助成金		500,000	500,000	0
受取利息		100	0	△ 100
収入計		17,837,380	17,880,210	42,830
人件費		8,435,000	8,680,623	245,623
管理費		4,911,000	5,045,524	134,524
消耗品費		500,000	594,296	94,296
旅費交通費		40,000	13,760	△ 26,240
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		900,000	828,390	△ 71,610
修繕料		1,008,000	975,672	△ 32,328
通信運搬費		200,000	260,423	60,423
広告料		15,000	10,000	△ 5,000
手数料		20,000	15,184	△ 4,816
保険料		75,000	66,379	△ 8,621
委託料		2,143,000	2,281,420	138,420
器具修繕費		10,000	0	△ 10,000
その他(受取利息)		0	0	0
事業費(ソフト事業等)		2,869,800	3,374,233	504,433
一般管理費		1,621,580	1,732,968	111,388
支出計		17,837,380	18,833,348	995,968
収支		0	△ 953,138	△ 953,138

平成30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	295日	△13日	空調工事による閉館がありました。	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	31企画	58企画	27企画	16の新規企画事業を実施するなど集客のため積極的に開催されていました。	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	一般入場者	15,546	18,235	2,689	広報活動等の効果もあり、施設についての認知度の指標ともいえる一般入場者数やイベント来場者数は、計画を上回り、一般来場者数は前年度比でも増加しました。公開使用と専用使用の区分けを見直したため、個別での比較はできないが、公開使用・専用使用合計数では、計画を上回りました。	適
	公開使用の利用者	11,000	30,112	19,112		適
	専用使用(1階ホール)の利用者	14,300	1,392	△12,908		適
	イベント来場者数	26,000	32,004	6,004		適
稼働率 (一般入場者)	平均 1,296人/月	1,520人/月	224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	10,000	8,640	△1,360	指定管理料について、施設修繕料の精算に伴う減額精算がありました。利用料金収入は計画を下回ったものの、イベント来場者数が計画を上回り、自主事業収入が前年対比で増加となったため、全体収入は計画を上回りました。	適
指定管理料	16,530,000	16,497,672	△32,328		適
自主事業収入	797,280	873,898	76,618		適
受取利息	100	0	△100		適
助成金	500,000	500,000	0		適
収入計	17,837,380	17,880,210	42,830		適
人件費	8,435,000	8,680,623	245,623	〔勤務体制：職員を1日2人以上配置〕 人員の配置について、仕様を満たし、常時2人以上で内1人は社員となるように配置されていました。また、人気のイベント時には増員して対応するなど利用者へのサービスを意識していました。 全支出では計画を上回りました。要因としては、職員の退職があったことで、引継ぎ等に重複した人員配置を要したことによる人件費の増加、倉庫移動による委託費の増加、積極的なソフト事業の実施による事業費の増加が挙げられます。しかし、事業によっては経費削減に取り組むなど、工夫はみられました。	適
管理費	4,911,000	5,045,524	134,524		適
消耗品費	500,000	594,296	94,296		適
旅費交通費	40,000	13,760	△26,240		適
印刷製本費	0	0	0		適
光熱水費	900,000	828,390	△71,610		適
施設修繕料	1,008,000	975,672	△32,328		適
通信運搬費	200,000	260,423	60,423		適
広告料	15,000	10,000	△5,000		適
手数料	20,000	15,184	△4,816		適
保険料	75,000	66,379	△8,621		適
委託料	2,143,000	2,281,420	138,420		適
器具修繕費	10,000	0	△10,000		適
その他(調整)	0	0	0		-
事業費(ソフト事業等)	2,869,800	3,374,233	504,433		適
営業管理費	1,621,580	1,732,968	111,388	適	
支出計	17,837,380	18,833,348	995,968	適	
収支	0	△953,138	△953,138	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いました。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、玄関前階段タイル部分やトイレ照明の不具合などに対して修繕を行うなど、指定管理運営業務を適正に遂行していました。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、市としても随時現地確認し、状況把握に努めます。

平成30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イベント企画を行い、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、事業への参加者ではない憩いの場としての利用者数が前年度と比べ増加した。イベント参加者及び公開使用・専用使用合計数は前年度比で減少したものの、計画は上回っており、総来場者数は前年度と比べ現状維持できた。職員による声掛けやSNS等も活用した幅広い広報活動の効果が表れた結果となった。</p>	適
事業 収支	収入	<p>施設修繕料の減額精算に伴う指定管理料の減額があったものの、イベント事業に関して質の向上を行いながら積極的な事業実施及び情報発信等を行ったことから、イベント事業収入は計画を上回り、全体の事業収入についても、計画を上回る結果となった。</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。今年度も施設の認知度を高めるためにイベント企画へ注力し、参加者を維持しながら概ね当初の計画通りに遂行できた。しかし、退職者が出たことなどによる人件費について、当初見込んでいなかった費用が掛かってきたことや、倉庫移動による費用の増加、イベント事業等の積極的な業務の実施などから計画以上の支出となった。</p> <p>なお、仕様書等に定める管理運営業務の実施にあたって、支出の増額による支障は見受けられなかった。</p>	適

平成30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	一部不備が見られたが、修正するなど迅速に対応し、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		電話連絡 書類確認	報告を受けた	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 (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・保守は確実に実行されているか	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・保守は確実に実行されているか	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・保守は確実に実行されているか	現地確認	適切に行われていた	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	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	随時現地確認	意識的に植栽されていた	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	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			
	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

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適切に履行されました。各種計画書及び報告書等も遅滞なく提出され、加筆等修正を必要とする場合には迅速に対応が図られていました。収支を証する根拠書類等についても適切に整備、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迅速に市への連絡がなされ、修繕がされていました。設備等の点検については、日報に様式と基準を設け、職員間でチェックする体制を取り、適切に行っていました。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、デジタルサイネージの活用等によって、積極的に広報を行っていました。

平成30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2018	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	11月の第一土日の2日間、計画に沿って開催された	2日目はあいにくの雨であったが、ダイヤモンドプリンセス号の来航もあり、大盛況となり、こどもたちの自主性を磨く機会となった。	適
みんなで歌おう！野ばら音楽会♪	演奏に合わせて歌い、簡単な手あそびを楽しむ。 出演：Brikkiant Colors、	原則毎月第3火曜日に計画に沿って開催された	参加者のみなさんのアンケートをもとに選曲するため、自分の聞きたい曲が聞けたうれしさと、一緒に歌う楽しさがあり、毎回ホールが埋まるほど大盛況となっており、参加者同士の交流の場にもなっている。	適
フォークジャンボリー	幅広い年齢層と幅広いジャンルの音楽を発表する場	原則毎月1回開催された	屋外に向けて演奏するため、音楽を聞きつけて参加される方も多く、リピーターも多い、魅力的なイベントとなっている。	適
大正琴大好き！どんぐり音楽会♪	大正琴の魅力を発信するための体験イベント	原則毎月第4金曜日に開催された	大正琴を参加者が発表する時間もあるため、自己実現の場として好評なイベントとなっている。	適
親子三世代で楽しむコンサート	赤ちゃんを連れて子供から大人まで楽しめる、プロ演奏家によるコンサートと行う	乳幼児連れの親子から大人まで、世代を超えて楽しめる生演奏が開催された	親子間のコミュニケーションだけでなく、親同士、子ども同士での関わりが生まれ、新たな層の呼び込みにつながっていた。	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うとともに、新規事業も積極的に計画し、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30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	現地ミーティング、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	書類確認	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 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
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	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 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	書類確認 随時現地確認	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	随時電話連絡 書類報告	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	随時電話連絡 書類報告	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、迅速に市に報告をし、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。また、修繕等結果についても月次報告等で報告がありました。  
 施設や備品に関する修繕の履歴についても、月次報告と別に適正に保管、報告されていました。

平成30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	利用者が受付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（預かり証）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	適切な時期に多様な媒体で案内していた	適	
		ホームページは見易いか	随時ホームページ確認	多色や写真を使い、親しみやすかつ見やすくしていた	適	
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	随時現地確認	声掛けなど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	利用者ニーズに沿った新しい層も呼び込む企画を実施。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	適切に管理されており、企画開催後すぐの原状復旧をしていた	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	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	立入禁止のコーンはあるものの、容易に移動可能であり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	随時現地確認	適切な状態に保たれていた	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	適切に対応されていた	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	適切に管理されていた	適	
		草刈りや除草はされているか	随時現地確認	適切に管理されていた	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	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、修理も含め適切に管理していた	適	

総合コメント

イベント等の情報について、随時広報よっかいちやホームページ、デジタルサイネージ、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て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。維持管理については、施設だけでなく公園にも目を配り、ごみの回収などを意識的に行い、施設的美観維持に努めていました。備品や施設に問題が生じたときには、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や月次報告で適切に報告されていました。