

(18) 令和2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2番25号		設置年月：平成15年8月
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 淡野 文孝 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		
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		
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	敷地面積(m ²)	10,825の一部	延床面積(m ²) 384.38
	設備の概要	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。	

■ モニタリングの総合コメント

当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等の管理業務が着実に履行されていました。

収入は、新型コロナウイルスの影響による事業の中止や返金、貸館利用者の減少で計画を下回り、支出は人件費、委託・提案事業費等の減少により計画を下回りました。人件費については、イベントの中止や館長業務の分担見直しによる残業代削減、令和元年度後期のスタッフの退職と新規雇用による時給の低下等による減少で、委託・提案事業費については、多くのイベントが中止されたことによる減少です。収支全体としてはプラスとなりました。

年間の来館者数に関しては、閉館やイベントの中止により、一般来館者数、委託・提案事業参加者を含む公開使用・専用使用の来館者数ともに令和元年度に比べ大幅な減少となりました。しかし、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を施設運営に反映させ、コロナ禍でも安心して来館していただけるように、マスク着用や消毒、検温、受付票記入などを徹底し、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、感染対策を行うことで実施可能な事業を模索し、音楽イベントにオンライン配信を導入することで、コロナ禍でも安心して利用者を楽しんでいただける工夫を行い運営しました。

■ 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、国・県の新型コロナウイルスに関するガイドラインに沿った実施可能な委託・提案事業を行い、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。

今後、新型コロナウイルスの先行きは不透明であるものの、利用者にとって居心地の良い環境づくりに向けて、ホール内備品(テーブル、イス)の更新、施設壁面洗浄や、音楽イベント用スピーカーの更新、マイクスタンド・楽器用機材などの充実、オンライン配信設備(マイク、パソコン)の導入など、より一層の充実に継続して取り組みます。また、アフターコロナでは、諏訪公園にいる方に施設へ来ていただけるように、スタッフが入口の外に出て声掛けを行うとともに、健康づくりウォーキングやウッドデッキを使ったヨガなどのイベントも計画しています。

運営については、今後も継続して安定的な施設運営が出来るよう、経費削減に努めながら収益を最大限利用者へ還元できるよう要請し、適正な人員配置のもと、質を保ちながら運営できるよう指定管理者に求めていきます。そして、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、一般来館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委託・提案事業を企画提案する等、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等、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、ウッドデッキへの案内看板の設置、電子レンジ及び給湯ポットの設置、フリーWi-Fiの設置案内、BGMの実施等の工夫を行っていました。また、令和2年度は、感染対策を行うことで実施可能な事業を模索し、音楽イベントにオンライン配信を導入することで、コロナ禍でも安心して利用者に楽しんでいただける工夫を行い運営しました。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、TwitterやFacebook等のSNSやラジオ、交流館入口のデジタルサイネージを活用し、イベント情報等の発信を図っていました。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。スタッフの配置状況についても、常時、適切な人員配置を行うとともに、スタッフに対する接遇研修の実施や毎月のミーティング時に館長から全スタッフに対して接遇マナーを確認する等、利用者の満足度向上に繋がるような対応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、不具合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）

館長に経理全般に関する研修を受けさせ、館長が施設の会計書類を作成した後、すわ公園交流館のスタッフと営業所・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。緊急時の連絡網や対応マニュアルを独自に作成してスタッフ間で内容を共有し、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。また、新型コロナウイルス感染防止策として、消毒液やサーモカメラの設置、手洗いうがいの呼びかけ、市や県の対応方針の啓発等に取り組んでいました。

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行い、環境問題について楽しみながら学ぶ活動をしていました。また、ゴミ拾いのボランティア団体であるグリーンパ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、新型コロナウイルスの拡大状況を考慮しながら行っていました。

事業収支

経済性

全体収支については、業務効率化による人件費の減少、委託・提案事業費の減少等によりプラスとなりました。委託・提案事業収入と来館者数は、新型コロナウイルスの影響による事業の中止や返金があったため、計画を下回りましたが、音楽イベントにオンライン配信を導入することで、コロナ禍でも安心して利用者に楽しんでいただける工夫を行い運営しました。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を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、収益を利用者へ最大限還元すること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、財務指標についても安全とされる水準が保たれていることから、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

指定管理者の障害者雇用率については、2.55%であり法定雇用率2.20%（令和2年度）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きに検討する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。

令和2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	276日	△ 32日	新型コロナウイルス感染症にかかる対応方針に基づく閉館の影響を受け、昨年度より32日開館日数が減少した。 コロナウイルスの影響で多くのイベントが中止となったが、感染対策を行うことで実施可能な事業を模索し、音楽イベントにオンライン配信を導入することで、コロナ禍でも安心して利用者を楽しんでいただける工夫を行い運営した。	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)	計画どおり		
委託・提案事業開催数	95回	67回	△ 28回		
自主事業開催数	-	-	-		

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	一般来館者	16,000人	3,864人	△ 12,136人	コロナウイルスの影響や閉館により、利用者数は大幅に減少した。事業参加者数は、こども四日市や音楽イベントを中止したことで実施計画より大幅に減少した。延べ利用者数は、計画対比で約16%と大きく計画を下回ったが感染対策の徹底やオンライン配信を取り入れ、安心して楽しめる工夫を凝らした。	適
	専用使用来館者	950人	158人	△ 792人		
	計	16,950人	4,022人	△ 12,928人		
	音楽イベント	4,469人	157人	△ 4,312人		
	こども四日市関連イベント	3,015人	158人	△ 2,857人		
	こどもの家関連イベント	1,126人	389人	△ 737人		
	体験イベント・講座	21,228人	843人	△ 20,385人		
	光の贈りもの	2,160人	2,020人	△ 140人		
	計	31,998人	3,567人	△ 28,431人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
合計	48,948人	7,589人	△ 41,359人			
平均利用率(人/日)	158.9	27.5	△ 131.4	イベントが中止となったことで来館者数が減少となり、利用率が計画より下回った。	適	
平均稼働率(%)	12.3	6.5	△ 5.8			

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	
収入	利用料金 1階ホール、壁面展示	33,000	5,500	△ 27,500	指定管理料について、コロナウイルスの影響による事業中止等に伴う精算分として416,955円の減額を行った。 利用料金収入と事業収入は、閉館と事業中止の影響によって来館者が減少したことにより、計画を下回った。 引き続き、SNSやデジタルサイネージでイベント情報の発信や商店街の様子を配信する等の広報活動を行い、感染症対策を徹底した上でイベントの実施と利用率の向上を図る。	適
	指定管理料	20,460,000	20,460,000	0		
	指定管理料(コロナ影響分)	-	△ 416,955	△ 416,955		
	委託・提案事業	480,000	47,563	△ 432,437		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	助成金	500,000	500,000	0		
	受取利息	0	2	2		
計	21,473,000	20,596,110	△ 876,890			
支出	人件費	10,474,200	8,332,016	△ 2,142,184	〔勤務体制：館長(有期雇用)、スタッフ4人(有期雇用)〕 人員の配置について、仕様書を満たし、常時2人以上となるように配置して運営されていた。 支出は計画を下回った。主な要因としては、人件費の減少、委託料、委託・提案事業費の減少等があげられる。人件費は、イベントの中止や館長業務の見直しによる残業代削減、令和元年度後期のスタッフの退職と新規雇用による時給の低下等により減少となった。委託料については、清掃委託先の料金上昇を見込んで予算計上したが、大きく変わらなかったことで費用は計画を下回った。委託・提案事業費は多くのイベントが中止されたことで減少となった。 指定管理者としては2期目ということから、効率的な運営が可能となりつつあり、全体的に経費削減ができた。	適
	管理費	5,406,509	5,120,820	△ 285,689		
	消耗品費	220,000	592,399	372,399		
	燃料費	22,000	4,460	△ 17,540		
	印刷製本費	55,000	13,420	△ 41,580		
	光熱水費	957,000	660,331	△ 296,669		
	修繕料	1,100,000	1,100,770	770		
	通信運搬費	192,500	242,006	49,506		
	広告料	33,000	11,000	△ 22,000		
	手数料	27,500	15,070	△ 12,430		
	保険料	77,000	63,088	△ 13,912		
	委託料	2,700,509	2,416,076	△ 284,433		
	賃借料	-	-	-		
	器具修繕費	22,000	2,200	△ 19,800		
その他	-	-	-			
委託・提案事業費	3,640,200	1,845,511	△ 1,794,689			
一般管理費	1,952,091	1,668,216	△ 283,875			
計	21,473,000	16,966,563	△ 4,506,437			
収支	0	3,629,547	3,629,547			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収支	-	-	-		

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、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た。委託・提案事業と来館者数については、コロナウイルスの影響による閉館とイベントの中止によって計画を下回ったが、音楽イベントにオンライン配信を導入することで、コロナ禍でも安心して利用者を楽しんでいただける工夫を行い運営した。また、収支については、来館者の減少とイベントの中止により収入が減少したものの、人件費・委託・提案事業費等の減少により黒字となった。

今後、コロナウイルスの先行きは不透明であるが、利用者にとって居心地の良い環境づくりのために、ホール内備品(テーブル、イス)の更新、施設壁面洗浄や、音楽イベント用スピーカーの更新、マイクスタンド・楽器用機材などの充実、オンライン配信設備(マイク、パソコン)を導入し、健康づくりウォーキングやウッドデッキを使ったヨガなどのイベントを計画する等、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く。

令和2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		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。令和元年度からホールに電子レンジや給湯ポットを置くことで、より一層憩いの場としての機能が強化されたものの、年間の来場者数に関しては、コロナウイルスの影響による閉館や、イベントの中止により、令和元年度に比べ大幅な減少となった。しかし、コロナ禍においても、来館者へのマスク着用や消毒、検温、受付票記入の徹底を図って施設を運営し、国・県のガイドラインに沿った感染症対策や音楽イベントにオンライン配信を取り入れる等創意工夫を図った。	適
事業 収支	収入	全体の事業収入については、コロナウイルスの影響による返金とイベントの中止により、計画を下回る結果となった。委託・提案事業収入と利用料金収入については、コロナウイルスの影響による閉館や来館者数の減少、イベントの中止で計画を下回ったが、音楽イベントにオンライン配信を導入することで、コロナ禍でも安心して利用者に楽しんでいただける工夫を行い運営した。今後も、当施設の設置目的を意識し、質の低下を防ぐとともに、参加しやすい料金設定や周知方法を工夫して、助成金の増額を図り、事業収入を増やすよう指定管理者に働きかけていく。	適
	支出	支出は計画を下回った。要因としては、人件費の減少、委託料、委託・提案事業費の減少等があげられる。人件費は、イベントの中止や館長業務の分担見直しによる残業代削減、令和元年度後期のスタッフの退職と新規雇用による時給の低下等により減少となった。委託料については、清掃委託先の料金上昇を見込んで予算計上したが、大きく変わらなかったことで費用は計画を下回った。委託・提案事業費は多くのイベントが中止されたことで減少となった。 指定管理者としては2期目ということから、効率的な運営が可能となりつつあり、全体的に経費削減ができた。	適

令和2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	-	-	-
		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	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	現地確認	適切に剪定されていた	適
	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ていた。各種計画書及び報告書等については遅滞なく提出され、修正を必要とする場合には迅速な対応がなされており、収支を証する根拠書類等についても、適切に整備・保管されていた。備品や設備の不具合があった場合は、迅速に市へ連絡のうえ修繕されていた。また、設備等の点検については、日報に様式と基準を設け、館長・スタッフ間でチェックする体制が取られていた。また、ホームページを随時更新していたほか、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だけでなく、ラジオでのイベント周知等によって広報発信を行っていた。新型コロナウイルス対策については、サーモカメラや消毒液の設置、手洗いうがいの呼びかけ、市や県の対応方針の啓発等に迅速に取り組んでいた。

令和2年度 四日市市すわ公園交流館 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
委託・提案事業	1	音楽イベント (すわSUNDAYライブ、親子三世代で楽しむコンサート、交流館フォークジャンボリー等)	事業数：5事業 開催頻度：毎月1回または2カ月に1回 幅広い年齢層の方に、幅広いジャンルの音楽や楽器を知っていただき楽しんでいただく。	実施回数：3事業10回 参加者：157人 コロナウイルス対策とオンライン配信を実施し、音楽や楽器を楽しんでいただいた。	コロナウイルスの影響により、2事業が中止となり計画を下回った。参加者から開催を希望する声があったため、今後も国・県のガイドラインに従い、感染拡大の状況を確認しながら判断する。	適
	2	子ども四日市関連イベント (子ども四日市ワークショップ、子ども四日市探検隊、子ども四日市Gold市民会議、子ども四日市2020)	事業数：7事業 開催頻度：毎月1回程度(子ども四日市2020は11月第一土日の2日間) 子どもたちが社会の仕組みを知り、体験するきっかけとなるイベント及びそのイベントに向けた取り組みを実施。	実施回数：3事業23回 参加者：158人 四日市の歴史に関する学習や、街中探索、工作等を中心に実施。最終目標である職業体験「子ども四日市2020」は中止となったが、コロナ禍でできることを子どもたちが考え、工作を中心に実施できた。	コロナウイルスの影響により、4事業は中止となり計画を下回った。子どもによる職場体験「子ども四日市2020」は子どもが密集する観点から中止となったが、来年度の開催を希望する声が多かったため、今後も国・県のガイドラインに従い、感染拡大の状況を確認しながら判断する。	適
	3	子どもの家関連イベント(ハロウィンパーティ、焼きいも大会等)	事業数：10事業 子どもの家(中央児童館)と連携したイベントを開催する。	実施回数：8事業8回 参加者：389人 当初より参加人数を減らし、コロナウイルス感染症防止が可能なイベントのみ実施。2階の子どもの家と連携して開催した。	コロナウイルスの影響により、2事業は中止となり計画を下回った。コロナ禍で参加できるイベントは有難いとの声があったため、今後も国・県のガイドラインに従い、感染拡大の状況を確認しながら判断する。	適
	4	体験イベント・講座	事業数：25事業 地域とのつながり、認知度の向上、幅広い年齢層の利用を促進するための事業(飾り巻き寿司体験講座、お月見どろぼう等)を開催する。	実施回数：17事業26回 参加者：843人 コロナ禍で開催可能なイベントを模索し実施した。参加者は令和元年度より減少したものの、幅広い年齢層の利用促進につながった。	コロナウイルスの影響により、8事業は中止となり計画を下回った。アンケートでは、コロナ禍での開催を喜ぶ声が多かったため、今後も国・県のガイドラインに従い、感染拡大の状況を確認しながら判断する。	適
	5	光の贈りもの(イルミネーション事業)	開催時期：11月頃から2月頃 諏訪公園とすわ公園交流館に約5万個のイルミネーションを装飾する。	開催時期：11月6日～2月14日 参加者：2,020人 中央通りのイルミネーションと点灯時期を合わせて実施した。	コロナ禍でイベントが多数中止となるなか、イルミネーションを見た方から、心が安らぐなどの声が寄せられた。来年度もコロナの状況を確認しながら開催を検討していく。	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たが、コロナウイルスの影響によりイベントの中止や参加人数の減少で事業計画を下回った。事業の開催にあたっては、毎月、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た。

今後、音楽イベント用スピーカーの更新、マイクスタンド・楽器用機材などの充実、コロナ禍を見据えたオンライン配信設備(マイク、パソコン)の導入などを行い、より一層イベントが充実するよう継続して取り組んでいく。

令和2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が取られていた。また、修繕等結果についても月次報告等で報告があった。
 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、報告されていた。

令和2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、親しみやすく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	声掛け等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		トイレトペーパー、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するとともに、各イベント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、広報を行っていた。また、コロナウイルスの影響によるイベントの中止があった際は、迅速な広報にも取り組んでいた。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を行い、施設の美観維持に努めていた。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た。