

(20) 令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市勤労者・市民交流センター		
所在地	四日市市日永東1丁目2番25号		設置年月：平成21年4月1日
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 商業労政課 TEL：059-354-8417 E-mail：syougyourousei@city.yokkaichi.mie.jp		
設置目的	勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図る		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市勤労者・市民交流センター条例		
施設の概要	敷地面積(m ²)	2,870.53 (本館) 1,140.69 (東館)	延床面積(m ²) 1,261.46 (本館) 1,232.60 (東館) 48.00 (陶芸室)
	設備の概要	(本館) 鉄筋コンクリート造2階建 平成3年2月竣工 多目的ホール、会議室、情報・展示コーナー、研修室、 研修会議室、教養文化室等 (東館) 鉄筋コンクリート造3階建 エレベーター1基 平成3年2月竣工 団体事務室、各種会議室 (屋外) 陶芸室 昭和48年8月竣工	
	事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・貸館 ・利用者層の拡大、利用者間・世代間の交流の促進に資する事業 ・クラブ、サークル活動など自主的な活動の支援 ・利用者相互の交流、コミュニケーション機会の提供 	

■ モニタリングの総合コメント

新型コロナウイルス感染症の影響によるイベント中止及び本館多目的ホール工事による利用中止期間があったため、計画より施設利用者数が下回りました。
しかしこのような状況の中でも、これまで利用の少ない世代をターゲットにした就労支援に関する講座を実施する等、幅広い世代に利用してもらえるような工夫を行っており評価できます。
施設の管理運営について、年度協定書に基づき、清掃、保安警備等の施設運営が行われており、トラブルが発生した際の市への迅速な報告連携体制が構築されています。指定管理者が修繕等を行うべき事項については、修繕計画に基づき修繕を行うとともに、適宜計画を見直しながら緊急の修繕にも迅速に対応するなど、利用者が安全かつ快適に過ごせるよう努力しています。
以上のことから施設の設置目的である「市民の世代を超えた交流を促進する場」として、新型コロナウイルス感染症による行動制限が緩和される中、新しい生活様式に合わせ、事業の提案、実施及び貸館業務について、真摯に対応しているものと総合的に判断し、概ね適正と評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

指定管理者に対しては、四日市市勤労者・市民交流センター条例に定められた設置目的を常に意識し、「四日市市勤労者・市民交流センター運営委員会規則」に基づき設置される「四日市市勤労者・市民交流センター運営委員会」の意見や、施設利用者アンケート等に基づく満足度や要望を確認しながら、適切な施設運営に取り組むよう、引き続き要請していきます。
貸館利用については、本館多目的ホール工事に伴う利用中止、新型コロナウイルス感染症を懸念した利用者側による50件ほどの貸館利用キャンセルがありました。今後は、従来からの利用者の流出を防ぐとともに、新たな利用者の取り込みを求めます。
委託・提案事業については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、不特定多数の参加が見込まれる「秋のふれあいフェスティバル」、「大人の社会見学」及び「秋のバスツアー」を中止したことなどコロナ禍の影響が残り、利用者数は計画を下回りました。利用者数はコロナ禍前の令和元年度を下回りました。しかし上記イベントを除いた利用者数については、概ね近い数字となりました。今後もニーズの分析を行い、利用者に人気のある就労支援講座等の充実及び新規講座の実施に期待します。
今後は、アフターコロナにあって民間事業者のノウハウを活かし、貸館の提案やより効果的な手法による広報活動を行い、利用者の増加に取り組むことを期待します。

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

勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図るという施設の設置目的に沿って運営しています。

参加意欲を高めることをテーマに、「様々な世代ごとの事業」、「世代間交流ができる事業」、「ワクワク集う事業」及び「イキイキ学ぶ事業」を実施し、市民の交流の場を創出してきました。

また、センター条例、年度協定書に基づいて、市民の平等な利用が確保されていました。

「勤労者・市民交流センター運営委員会」では、有識者や利用者の意見を取り入れる機会を設けており、これらの意見を踏まえた一層の取り組みを実施することを期待します。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

令和3年度新たに開催した就労支援に関する講座が人気を集めたことから、令和4年度は就労支援に関する講座をより一層充実させました。利用者のニーズを分析し、利用者の声を反映した講座を開催するなど、利用者目線で運営されていました。また談話スペースの設置、図書・雑誌の配架等に加え、ロビーでのサークル活動の作品展示、SNSで講座を紹介するなどの取り組みを行い、利用促進に努めました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員の適切な勤務体制の構築や労務管理、開館時間の遵守など、適正な施設運営がなされていました。また職員が欠員する場合や業務が多い時には、補充の職員が本社から派遣されるなど、利用者へのサービスが低下しないように、確実な業務運営がなされていました。

施設管理については、不具合が発生すれば迅速に市へ報告し、判断を仰ぐ体制が構築されていました。また、基本協定や年度協定に基づき、指定管理者が対応、修繕等を行うべき事項については、修繕計画を立てて計画的に修繕を行い、緊急の修繕にも迅速に対応するなど、適宜計画を見直し、常時利用者が安全かつ快適に使用できるように取り組みが行われていました。

施設職員に対しても毎月1回以上接遇研修や現状分析などのさまざまな研修を行うとともに、定例的な会議で情報共有を行っていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

貸館利用料、講座受講料等の収入や施設管理費等の支出に関する会計処理については、帳簿等を作成するとともに、本社の会計担当社員によるダブルチェックを行うなど、適切な処理がなされていました。またその帳簿等の書類は施錠して保管されていました。貸館使用料等の現金については、金銭を受領する都度、必ず金庫の中に収納し、センター長又は副センター長が金庫を管理するとともに、随時金融機関に預けるなど適切に管理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

安全管理については、地震等の災害時に利用者の安全を確保できるよう防災対応マニュアルを整備するとともに、マニュアルに基づく職員研修が行われていました。また、各施設の避難経路の確認、応急救護訓練や四日市市南消防署出張講習によるAEDを使用した救命講習も行われていました。さらに、年に2回、施設の利用者も含めた避難訓練等を実施しており、災害発生時に迅速に対応できるよう、取り組まれています。

個人情報については、個人情報の記載がある書類を鍵のかかる保管庫に保管するなど適切に対応していました。また、個人情報保護についての研修、社内テストも随時行われていました。

社会性（環境等への配慮）

消費電力の節約に努めるなど環境に配慮した取り組みが行われていました。また地域の事業者と共同でイベントを開催するなど、地元や他施設との連携を図る努力がなされていました。

事業収支

経済性

新型コロナウイルス感染症及び本館多目的ホール工事の影響により、収入、支出ともに計画を下回りましたが、効率的な施設運営や一般管理費の経費削減を継続しており、おおむね適切と判断しました。

団体の経営状態

経営の健全性

財務諸表を確認したところ、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、2.84%であり法定雇用率2.30%（令和4年度）を達成しています。これに加え、指定管理者は限られた人員での運営となっているものの、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引き続き、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4年度 四日市市勤労者・市民交流センター施設 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	307日	310日	3日	昨年に引き続き、開館時間を延長する取り組みが行われ、予約や問い合わせに対して早い時間から対応することができ、利用者の利便性が向上しました。 委託・提案事業開催数については、感染症対策により、計画を下回りました。	適
開館時間	9:00～21:00	8:30～21:00	計画より30分長く開館		
委託・提案事業開催数	557回	403回	△ 154回		
自主事業開催数	3回	2回	△ 1回		

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	利用者数	91,640人	42,878人	△ 48,762人	利用者数については、本館多目的ホール工事に伴う利用中止、新型コロナウイルス感染症を懸念した利用者側による50件ほどの貸館利用キャンセルがありました。 委託・提案事業については、不特定多数の方が集まる「秋のふれあいフェスティバル」等のイベントが、感染症対策のため、中止となりました。そのため延べ利用者数が計画を大幅に下回りました。	適
	委託・提案事業参加者数	6,580人	3,308人	△ 3,272人		
	自主事業参加者数	20人	16人	△ 4人		
	合計	98,240人	46,202人	△ 52,038人		
延べ利用件数	4,392件	3,505件	△ 887件			
平均利用人数(人/日)	299人	160人	△ 139人			
平均稼働率(%)	42.1%	33.3%	△ 8.8			

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	貸館利用料	8,382,000	5,684,490	△ 2,697,510	貸館利用料は、本館多目的ホール工事に伴う利用中止により、計画を下回りました。 指定管理料は、修繕料の未使用分について精算を行いました。 また、新型コロナウイルス感染症の影響分及び光熱費の高騰による影響分に対し精算を行いました。	適
		その他使用料	302,500	199,552	△ 102,948		
	指定管理料	47,190,000	47,074,658	△ 115,342			
	指定管理料(コロナ・エネルギー価格高騰・工事影響分)	-	594,504	594,504			
	委託・提案事業	2,295,700	2,368,620	72,920			
	自主事業からの繰入金	-	-	-			
	計	58,170,200	55,921,824	△ 2,248,376			
支出	人件費	27,200,524	27,914,338	713,814	【勤務体制：職員6人(当初5人)、パート4人】 人件費については、フルタイム職員の増員、基準賃金額及び社会保険料等の上昇により、計画を上回りました。 光熱水費は世界的な燃料費の高騰の影響を受け、計画を上回りました。 委託料については、ゴミ処理にかかる費用が減少したため、計画を下回りました。 賃借料については、パソコンの再リース費用が想定より抑えられたため、計画を下回りました。 委託・提案事業費については、新型コロナウイルス感染症の影響による委託・提案事業の一部中止に伴い、大幅に減少しました。	適	
	管理費	19,956,200	18,310,331	△ 1,645,869			
	消耗品費	858,000	485,048	△ 372,952			
	燃料費	0	0	0			
	印刷製本費	110,000	45,100	△ 64,900			
	光熱水費	5,830,000	6,207,589	377,589			
	修繕料	1,540,000	1,332,363	△ 207,637			
	通信運搬費	638,000	544,821	△ 93,179			
	広告料	440,000	152,400	△ 287,600			
	手数料	0	27,720	27,720			
	保険料	264,000	193,192	△ 70,808			
	委託料	8,054,200	7,608,700	△ 445,500			
	賃借料	2,112,000	1,700,968	△ 411,032			
	その他	110,000	12,430	△ 97,570			
	委託・提案事業費	5,725,276	4,613,353	△ 1,111,923			
一般管理費	5,288,200	5,083,802	△ 204,398				
計	58,170,200	55,921,824	△ 2,248,376				
収 支	0	0	0				
自主事業	収入		0	0	普通救命講習について、自主事業ではなく、研修として実施したため支出は発生しませんでした。	適	
	支出	4,400	0	△ 4,400			
	収 支	△ 4,400	0	4,400			

総合コメント

利用者のニーズに合わせた就労支援講座等を充実させたことにより、委託・提案事業の収入が計画を上回りました。前年度に引き続き、経費削減を行う一方で必要な修繕に積極的に取り組む等、概ね経済的かつ有効な管理運営がなされているものと認められます。施設の積極的な周知により、稼働率が上昇するよう一層努力するとともに、引き続き計画的な予算管理を行うよう、指定管理者に求めていきます。

令和4年度 四日市市勤労者・市民交流センター 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>感染症対策により、不特定多数が集まる「秋のふれあいフェスティバル」、「大人の社会見学」、「秋のバスツアー」の中止及び「感謝祭」の規模を縮小したことに伴い、委託・提案事業参加者は3,308人、計画比50.3%、また新型コロナウイルス感染症が原因の貸室利用のキャンセルや本館多目的ホールの工事が行われたことに伴い、貸室利用者は42,878人、計画比46.8%となり、共に大幅に減少しました。ウィズコロナの対応が求められる中で、感染防止対策を講じながら、利用者の安全を優先した事業の実施に取り組みました。</p>	適
事業 収支	収入	<p>計画時には想定していなかった新型コロナウイルス感染症、光熱費高騰、多目的ホール工事の影響分及び施設修繕料未使用分について指定管理者と協議し、必要な精算を行いました。 今後については、アフターコロナでの収入確保に向けた工夫を図るよう求めています。 また光熱費の高騰は暫く続くと予想されるため、利用料金増額の検討を視野に入れるよう求めています。</p>	適
	支出	<p>新型コロナウイルス感染症の影響による休館は無かったものの、感染拡大防止のため、集客率が高く、比較的大きな支出を伴うイベントが中止となりました。 令和5年度は各種イベントの開催が予想されますが、アフターコロナにあわせた効率的な運営による経費の削減を行うとともに、利用者の利便性に資する支出については、引き続き積極的に行うよう促していきます。</p>	適

令和4年度 四日市市勤労者・市民交流センター 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	適切に行われていた。	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 (R4/1/31、R5/4/30)	適切に提出されていた。	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認 (R4/1/31、R5/4/30)	適切に提出されていた。	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認 (R4/1/31、R5/4/30)	適切に提出されていた。	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	定期面談 随時電話連絡	面談での情報交換に加え、適宜連絡を受けていた。	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）	随時現地確認	項目ごとに整備され、鍵付ロッカーに保管されていた。	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	通知を受けた。	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	警報発令時等、職員が常駐し適切に対応していた。	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)	確実に実行されていた。	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)	確実に実行されていた。	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。
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	随時現地確認	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)	確実に実行されていた。	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	書類確認 (月次報告)	確実に実行されていた。	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	確実に実行されていた。	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	実施されていた。	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	随時現地確認	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	随時現地確認	適切に管理していた。	適
	防災	マニュアルは作成されているか	随時現地確認	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	随時現地確認	適切に行われていた。	適
	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	施設案内に加え、イベントごとに作成・配布していた。	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	更新状況をHP閲覧にて適宜確認	ホームページはこまめに更新されていた。	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

市との情報共有に努め、連絡調整が密に行われていました。また協定書や仕様書等に則り、適切な時期に報告書等の提出がなされていました。施設等の保守管理、清掃業務及び警備業務についても適切に行われ、利用者が安心・安全に、また快適に過ごすことができるよう努めており評価できます。ホームページだけでなくSNSを活用するなど、積極的に情報発信を行っており、今後の利用者増加に期待します。

令和4年度 四日市市勤労者・市民交流センター 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	定期講座	8講座（5種類） 太極拳：水曜日（月4回） 陶芸：月・金・土曜日 書道：第1・3金曜日 英会話：半期に20回 ヨガ：第2・4月曜日・第2・4金曜日	10講座（6種類）261回、1,550人 追加講座 編み物：第2・4木曜日	利用者の声を反映し、定期講座として編み物講座を月2回追加しました。	適
	2	イベント・短期講座	「様々な世代ごとの事業」 ・就労支援講座：5回 ・パソコン教室：48回 ・ロボット教室：夏期	・就労支援講座：55回479人 i キャリアアップ ii F P 3級 iii 面接対策 iv 女性のためのセミナー v コミュニケーション力 vi パワーハラスメント実務 ・パソコン教室：27回176人 i メンテナンス ii CD・DVD作成 iii ガイダンス ・ロボット教室：4回85人	利用者ニーズを反映し、パソコン教室の回数を減らす一方で、就労支援に関する講座を充実させたことで、勤労者福祉の向上につながりました。	適
			「世代間交流ができる事業」 ・伝統文化継承講座：2回 ・卓球初心者教室：夏期 ・夏のデイキャンプ：1回 ・感謝祭：1回	・伝統文化継承講座（萬古焼）：2回43人 ・卓球初心者教室：4回76人（7、8月） ・夏のデイキャンプ：中止 ・感謝祭：1回289人	土砂災害警戒警報のため夏のデイキャンプが中止となりました。	-
			「イキイキ事業」（講師と相談の上、実施回数を決定） ・いけばな教室 ・ドライフラワー教室 ・樹脂粘土講座 ・クラフトバンド創作教室 ・プリザーブドフラワー教室 ・手編み講座	39回450人 i いけばな教室 ii キモノの着方講座 iii 樹脂粘土講座 iv クラフトバンド創作教室 v ドライフラワー講座 vi プリザーブドフラワー講座 vii 環境講座 viii みえ星空環境案内人講座 ix 己書暑中見舞・年賀状講座	計画よりも多様な講座を実施することができ、利用者を増やす取り組みがなされました。	適
			「ワクワク事業」 ・卓球大会：2～4回 ・卓球開放：随時	卓球大会：2回120人 卓球開放：9回20人	小学生から高齢者まで幅広い世代の参加があり、世代間交流を促進することができました。	適
			「秋のふれあいフェスティバル」	「秋のふれあいフェスティバル」：中止	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、不特定多数の方が参加する「秋のふれあいフェスティバル」が中止となりました。	-
			「大人の社会見学」	「大人の社会見学」：中止	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、不特定多数の方が参加する「大人の社会見学」が中止となりました。	-
			「バスツアー」：1～2回	「バスツアー」 ・春のバスツアー：1回20人	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、不特定多数の方が参加する「春のバスツアー」が中止となりました。	適

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
自主事業	3	訓練の実施	防災訓練：2回 普通救命講習：1回	防災訓練：2回16人	普通救命講習については研修として実施しました。	適

総合コメント

施設の設置目的である「勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図る」ための事業が企画、実施されてきました。その中でも就労支援講座では、ファイナンシャルプランナー3級講座を新たに実施し、定員を超える希望者が集まりました。

今後も、絶えず利用者のニーズ把握に努め、施設の利用者等の声を反映した講座を実施するとともに、施設を知るきっかけとして、施設を利用したことが無い方に対しても、興味、関心を持っていただけるよう、体験型のイベントを実施する等、施設を活用していただくような工夫を求めます。

令和4年度 四日市市勤労者・市民交流センター 事業の実施状況 チェックシート③-1

事業区分	通し番号	項目	参加者数			収入		
			計画	実績	計画対比	計画	実績	計画対比
委託・提案事業	1	定期講座	3,080人	1,550人	△ 1,530人	1,100,000	1,135,280	35,280
	2	イベント・短期講座	3,500人	1,758人	△ 1,742人	1,195,700	1,233,340	37,640
自主事業	3	訓練の実施	20人	16人	△ 4人	-	-	-

令和4年度 四日市市勤労者・市民交流センター 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	毎月、センター長と面談、担当と電話、メール連絡等	適宜連絡を受けている。	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	書類確認 (月次報告) 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	随時現地確認 随時電話連絡	適切に処理されていた。	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 (月次報告) 随時現地確認 随時電話連絡	適宜報告を受けている。	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 (月次報告) 随時現地確認 随時電話連絡	速やかに報告を受けている。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に修繕工事されていた。	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 (月次報告) 随時電話連絡	速やかに処理されていた。	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 (月次報告) 随時現地確認 随時電話連絡	適宜報告を受けている。	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 (月次報告) 随時現地確認 随時電話連絡	速やかに報告を受けている。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に修繕工事されていた。	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	随時電話連絡	速やかに処理されていた。	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 (月次報告) 随時現地確認 随時電話連絡	適宜報告を受けている。	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 (月次報告) 随時現地確認 随時電話連絡	速やかに報告を受けている。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に修繕工事されていた。	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	書類確認 (月次報告) 随時現地確認 随時電話連絡	速やかに処理されていた。	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 (月次報告) 随時現地確認 随時電話連絡	適宜報告を受けている。	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 (月次報告) 随時現地確認 随時電話連絡	速やかに報告を受けている。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に修繕工事されていた。	適

総合コメント

建築物及び建築設備点検保守にて、軽微な指摘事項が報告されましたが、迅速に修繕等の対応を行っていました。
また備品等についても、問題が発生した際、軽微なものについては月次報告、軽微でないものについては速やかに市に報告を行うなど、適切に対応されており、利用者が快適に過ごすことができるよう努めていました。

令和4年度 四日市市勤労者・市民交流センター 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	滞りなくできていた。	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時現地確認	速やかに発行されていた。	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	広報等確認	案内の時期は適切であった。	適
		ホームページは見易いか	随時ホームページ確認	定期的に更新されており、見易かった。	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 アンケート	高い評価を得ていた。	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時現地確認	利用方法について適切な指導がされていた。	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	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	高い満足度を得ていた。	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 月次報告	放置されていなかった。	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 月次報告	放置されていなかった。	適
	清掃業務	トイレトペーパー、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）に、見た目清潔に保たれているか	随時現地確認	清潔に保たれていた。	適
	安全管理業務	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	良好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	放置されていなかった。	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	樹木は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	適切に処理されていた。	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	適切に行われていた。	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	放置されていなかった。	適	

総合コメント

アンケート結果は、全体として好意的な回答が多く、スタッフの対応や当施設のサービスについて、7割の人が満足していると回答しました。
 一方ホームページについては、存在を知らないもしくは見ない人が8割に及ぶ結果となりました。今後は利用者増に向け、ホームページの周知を含め、工夫を凝らした広報活動を求めていきます。
 また、利便性の一層の向上に向け、常設されたアンケートやイベント等のアンケートを通じて、より多くの利用者の意見を聞くことも求めます。