

## 平成23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
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 植村 敏明</p> <p>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</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>モニタリングの実施方針や方法については、毎月の管理運営状況を報告させて確認しており、年度末には事業報告書を提出させています。毎月の管理運営状況の報告や事業報告書に基づき指定管理者にヒアリングを行ったり施設への実地調査を行いました。また客観的な意見として施設利用者に対して、利用者アンケートを行い、分析しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>商工農水部 商業勤労課</p> <p>TEL：059-354-8175</p> <p>E-mail：syougyoukinrou@city.yokkaichi.mie.jp</p>

### ■ モニタリングの総合コメント

貸館だけを業務とするのではなく、四日市市勤労者・市民交流センター条例に定められた、「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」という目的の達成のため、異世代間の方の交流促進に向けた事業やイベントの実施などさまざまな取り組みが行われました。またロビーにて給茶サービスや雑誌・図書の配架、囲碁・将棋スペースの設置などを通して、日常的な利用者にとっても利用しやすい空間作りがされています。施設職員に対しても毎月1回以上のさまざまな研修や定期的な会議を行い、施設利用者サービスの向上に努めています。

施設管理についても不具合が発生すれば、迅速に市へ報告することが徹底されています。不具合の中でも小修繕であれば、指定管理者が自ら修繕し常時利用者が快適に使用できるように努めています。また個人情報については、書類を鍵のかかるロッカーに保管したり、パスワードを設定しパソコンを管理しており、重要なデータについては、不測の事態に備えバックアップを取っています。施設職員に対して定期的にコンプライアンス研修も行っています。

以上のことから、当該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ことができたと総合的に判断し、良好と評価します。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

施設の管理運営について、問題ありませんでした。

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「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」という設置目的を常に意識して、貸室稼働率や利用者数の増加に向けた施設運営をするように求めています。

## 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

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」という市民の交流施設として、利用者が利用しやすい施設環境作りに努めています。

利用者の公平・平等性について、貸館の申込は、申込者の先着順で受付けており、平等に対応しています。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

事業への取組みについては、東日本大震災などの影響もあり事前に提出された事業計画が一部中止になったものの全体的には、適切に実施されました。性別や世代を問わず多くの方が参加できるイベントや講座を開催したり、ホールを開放し、給茶サービスや談話スペースの設置、図書・雑誌の配架、囲碁・将棋等を配置し交流が促進できる環境づくりに努めています。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や開館時間の遵守など、適正に運営されていました。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、確実な業務運営に向けて適切な対応がされていました。

施設に異常が発生すれば速やかに市に連絡し判断を仰ぎ、軽微な異常であれば指定管理者自らが対応し、それ以外であれば速やかに業者に連絡し対応しているため被害の拡大を防ぎ無駄な経費を抑え、常時、適切な状態が保たれている。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

貸館使用料、講座受講料等の収入や施設管理費等の支出については、帳簿を作成し適切に処理されています。またその帳簿等の書類についても鍵付きロッカーで保管しています。貸館使用料等の現金については、お金を受領するごとに必ず金庫の中に収納し絶えず金庫を管理する人を配置しています。また金庫の中には、つり銭以外のお金がないように必ずその日中に金融機関に預けております。金庫自体も職員が事務室から居なくなるときは、必ず鍵付きロッカーの中に保管し適切に管理しています。

### 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対応マニュアルを作成し研修を行っています。各施設の避難経路の確認、防災訓練、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いました。

個人情報保護について、個人情報書類は、常時、鍵のかかるロッカーで保管されています。鍵についても、鍵のかかる保管庫で管理しています。個人情報保護についての研修も行われていました。

また仕様書で定められた損害賠償責任保険に加入しています。もし緊急事態が発生すれば、24時間市と連絡がとれる体制を整えています。

### 社会性（環境等への配慮）

こまめな電灯の消灯など環境に配慮した取り組みがなされています。

また、イベントなどにおいて、地域の方や老人保健施設、福祉施設などの方を招待するなど、地元や他施設との連携を図る努力がなされています。

## 事業収支

### 経済性

経済性については、当初の計画に従い収支が適正に執行されています。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

指定管理者の財務状況については、昨年と比べ流動負債を圧縮し増収増益を達成しています。財務指標についても負債比率、固定比率など改善しており、経営の健全化は担保され、企業の継続性に問題はないものと考えます。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成23年度

施設名	四日市市勤労者・市民交流センター		所管課:商業勤労課
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
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ため		
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 (㎡)	2,900.61 (本館) 1,140.69 (東館) 1,328.48 (北館)	
	延床面積 (㎡)	1,261.46 (本館) 1,220.00 (東館) 1,247.69 (北館)	
設備の概要	<p>(本館) 鉄筋コンクリート造2階建 平成3年2月竣工 1階 多目的ホール、会議室、情報・展示コーナー、更衣・シャワー室(男女別) 2階 研修室、研修会議室、教養文化室</p> <p>(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 1階 団体事務室2部屋、第1会議室 2階 団体事務室1部屋、第3会議室、第4会議室、第5会議室 3階 第2会議室、大会議室</p> <p>(北館) 鉄筋コンクリート造3階建 昭和45年5月竣工 1階 娯楽談話室、喫茶コーナー、会議室、事務室、相談室 2階 調理室、和室、集会室、講習室、図書室 3階 軽運動室、音楽室</p> <p>(屋外) 陶芸室、テニスコート2面</p>		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館</li> <li>・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</li> <li>・クラブ、サークル活動など自主的な活動の支援</li> <li>・利用者相互の交流、コミュニケーション機会の提供</li> </ul>		

## 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	309日	309日	計画通り
開館時間	9:00~21:00	8:30~21:00	30分早く開館

## 3. 利用実績

項目		実施計画 (前年度実績)	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	人	89,579	87,582	△ 1,997
平均利用率	%	35.0%	35.3%	0.3%

## 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	38,900,000	38,900,000	0
貸館使用料	9,100,000	9,727,350	627,350
自主事業収入	800,000	1,254,800	454,800
その他(電気料金)	160,000	123,829	△ 36,171
収入計	48,960,000	50,005,979	1,045,979
人件費	19,440,000	19,701,295	261,295
管理費	21,372,801	19,893,419	△ 1,479,382
消耗品費	730,000	749,502	19,502
燃料費	0	0	0
印刷製本費	10,000	0	△ 10,000
光熱水費	7,640,000	7,535,417	△ 104,583
修繕料	1,550,000	1,057,925	△ 492,075
通信運搬費	300,000	290,708	△ 9,292
広告料	67,801	9,600	△ 58,201
手数料	65,000	54,287	△ 10,713
保険料	220,000	253,919	33,919
委託料	10,350,000	9,507,685	△ 842,315
賃借料	160,000	160,956	956
その他	280,000	273,420	△ 6,580
事業費(ソフト事業等)	4,000,000	3,716,767	△ 283,233
一般管理費	4,130,000	4,130,000	0
支出計	48,942,801	47,441,481	△ 1,501,320
収 支	17,199	2,564,498	

平成23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. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適合
開館日数	309日	309日	計画通り	施設利用者の利便性を考え、仕様書よりも早めの時間から開館されている。特に申込の多い月初日は7時頃には開館している。	適
開館時間	9:00~21:00	8:30~21:00	計画より30分早く開館		適
事業開催	別紙のとおり		計画通り		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	適合
延べ利用者数	89,579	87,582	△ 1,997	利用者数は、実施計画を下回りました。利用者数が実施計画を下回った要因としては、東日本大震災によるイベント等の中止や本館・東館の空調更新工事やテニスコート補修工事の影響とされます。今後については、貸館利用者だけでなく、施設利用者以外の方にも利用しやすい施設づくりを行い、施設の魅力を高め利用者数の増加や貸室稼働率を高めていきたい。	適
事業参加者数	-	2,720	-		適
講座等	-	1,163	-		適
各種イベント	-	1,557	-		適
サークル参加者	-	3,001	-		適
貸室稼働率	35.0%	35.3%	0.3%		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	適合	
貸館収入	本館	4,700,000	4,664,050	△ 35,950	収入全体については、ほぼ予算どおりで推移しております。東館の貸館収入については、平成23年度に空調更新工事を予定していたため、実施計画を下方修正していましたが、実施内容としては利用者数が減少しましたが東館総額としては、実施計画を上回りました。自主事業収入については、東日本大震災でイベントを中止しましたが子どもが参加できるようなロボットづくり体験教室など新しい講座を開設するなど自主事業収入の増加に努めました。今後においても貸館収入や自主事業収入の増加に取り組むように指定管理者に求めていきたい。	適
	東館	3,400,000	4,049,660	649,660		適
	北館	1,000,000	1,013,640	13,640		適
指定管理料	38,900,000	38,900,000	0		適	
自主事業収入	800,000	1,254,800	454,800		適	
その他	160,000	123,829	△ 36,171		適	
収入計	48,960,000	50,005,979	1,045,979		適	
人件費	19,440,000	19,701,295	261,295	〔勤務体制：正職4人、臨時4人〕	適	
管理費	21,372,801	19,893,419	△ 1,479,382		適	
消耗品費	730,000	749,502	19,502	○委託料については、本館・東館の空調更新工事を行ったことで空調保守点検委託費が減少しました。	適	
燃料費	0	0	0		適	
印刷製本費	10,000	0	△ 10,000	○印刷製本費については、実施計画では、貸館利用の申請用紙の印刷を予定していたが、極力在庫を持たないことに努めました。	適	
光熱水費	7,640,000	7,535,417	△ 104,583		適	
修繕料	1,550,000	1,057,925	△ 492,075	○広告料については、経費削減のため、HPのサーバー管理会社を変更したことで減少しました。	適	
通信運搬費	300,000	290,708	△ 9,292		適	
広告料	67,801	9,600	△ 58,201	○光熱水費については、経費削減のため、こまめな消灯や節水に努め、減少しました。	適	
手数料	65,000	54,287	△ 10,713		適	
保険料	220,000	253,919	33,919	○修繕料については、経費削減のため、出来る限り指定管理者で対応し、修繕業者への発注を減らしました。	適	
委託料	10,350,000	9,507,685	△ 842,315		適	
賃借料	160,000	160,956	956	○事業費（ソフト事業等）については、東日本大地震の影響でイベントを中止したため事業費が減少しました。	適	
その他	280,000	273,420	△ 6,580		適	
事業費(ソフト事業等)	4,000,000	3,716,767	△ 283,233		適	
一般管理費	4,130,000	4,130,000	0		適	
支出計	48,942,801	47,441,481	△ 1,501,320		適	
収支	17,199	2,564,498			適	

総合コメント  
 平成23年度は、東日本大震災や本館・東館の空調更新工事、テニスコート補修工事などの影響で施設利用者数が減少しましたが、工事を行ったことで施設の利便性の向上に努めました。ソフト事業としては、ロボット作り体験教室など子どもが参加できるような新しい講座やイベント等を行うなど貸館に因らない利用者に対する環境づくりに努めており、有効的な施設運用がされていると判断できます。収支についても、光熱水費、修繕料など経費削減に努めており概ね予算どおりの執行が行われており、適正と認めることができます。

平成23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>利用者数は、実施計画を下回りました。利用者数が実施計画を下回った要因としては、東日本大震災によるイベント等の中止や本館・東館の空調更新工事やテニスコート補修工事の影響と想われます。しかし今まで利用されていなかった世代などを対象に新しい講座を開設するなど利用者の増加に努めています。</p> <p>また、施設利用者だけでなく、来客された方に対して、昨年に引き続き給茶サービスや談話や図書・雑誌の配架、囲碁・将棋等ができるスペースを設け、市民交流の促進も図られています。</p> <p>施設利用者が、快適に利用できるよう施設職員の接客研修なども行っています。</p> <p>以上から、利用者に交流の場を提供し交流の機会の促進が図られ当施設の設置目的に沿った適切な利用がなされています。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>貸館収入については、東館について平成23年度に空調更新工事を予定していたため、実施計画を下方修正していましたが、実施内容としては利用者数が減少したものの東館総額としては、実施計画を上回りました。自主事業収入については、東日本大震災でイベントを中止したものの、新しい講座を開設するなど自主事業収入の増加に努めました。今後においても貸館収入や自主事業収入の増加に取り組むように指定管理者に求めています。</p>	適
	支出	<p>昨年度に引き続き、今年度も施設の経費削減に努めています。例えば、広告料については、HPサーバー管理会社を変更し管理費を見直したり、光熱水費については、こまめな消灯や節水に努め、修繕料については、出来る限り指定管理者で対応し、修繕業者への発注を減らすなどに努めています。</p> <p>ただソフト事業費については、東日本大震災の影響があったため当初計画通り実施出来ませんでした。今後についてもさまざまな利用者に交流の場を提供し交流の機会が促進できるような事業を行うよう指定管理者に求めています。</p>	適

平成23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	現場で書類確認	役割分担表、緊急連絡網ともに整備、提出されている。	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	現場で書類確認	防火管理者、消防計画届出（4月） PCB廃棄物届出（5月） 建築物定期点検、防火対象物点検結果報告書（7月） 消防用設備点検結果報告書（2月）	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	現場で書類確認（4月、3月）	事業計画、事業報告、月次報告ともに提出されている。	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	現場で書類確認（4月、4月）	事業計画、事業報告ともに提出されている。	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	現場で書類確認（4月、5月）	予算書、決算書ともに提出されている。	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	毎月2回以上面談 電話連絡随時	十分な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	現地確認随時	適切に整備・保管されている。 （電子データをバックアップ済み）	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	現地確認随時	適切に整備・保管されている。 （電子データをバックアップ済み）	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）	現地確認随時	整備、修繕など各項目ごとに台帳を整備して記録しています。その台帳も鍵付きロッカーに適切に整備、保管されている。（電子データをバックアップ済み）	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	書類確認	適切に整備・保管されている。職員全員に配布	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	随時電話確認	警報発令時、職員が施設に常駐し適切に対応している。緊急事態発生時には、市の担当者に24時間連絡できる体制である。	適
		事故等の報告書が提出されたか	—	特に報告を要する事故は発生しなかった。	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	書類確認	適切に行われている。	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（月次報告）	適切に行われている。	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	書類確認	適切に行われている。	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	現地確認	4、3月に台帳に基づき現場確認しています。その際に不具合があるかどうかも含めて点検しています。	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	現地確認随時	適切に行われている。	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現地確認随時	適切に行われている。	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	現地確認聞き取り	業務計画書を作成し実施している。	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	書類確認	定期的に研修を実施している。	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認随時 書類確認	鍵付き保管庫で管理。 鍵保有者リストの整備も行われている。	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書類確認	防災マニュアルを作成している。	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	現地確認随時	適切に行われている。	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	現地確認随時	施設全体のパンフレットに加えて、イベント・講座ごとに定期的にチラシを作成・配布されている。	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	更新状況をHP閲覧して確認	ホームページは、適宜更新されています。情報発信として四日市市勤労者・市民交流センター通信を作成したりブログも活用し写真入りで分かりやすい内容で随時情報の発信が行われています。	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

平成22年度に引き続き、適切に施設や備品などの点検・管理・運営が行われています。建築物定期点検や消防用設備点検などの報告書などの提出書類についても定期的に提出されています。また重要書類について、適切に整備・保管されており、電子データ等でバックアップも取られています。ホームページやブログなど毎月更新され、適切に管理されています。また施設職員に対して接客研修・防災研修・個人情報取扱研修など定期的に研修・実地訓練も行われており、施設の利便性向上に努めています。

平成23年度 四日市市勤労者・市民交流センター 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
自主講座	9講座	10講座 (英会話、陶芸×3、日本語、 琴、書道ペン習字、アロマテラピー講座、ネイル講座、ロボット作り体験講座) 参加者数 1,163人	高齢者向けの陶芸教室や書道ペン習字や女性向けのネイル講座、子供向けのロボット作り講座など多様な世代が受講できるような講座を行いました。また国際交流として、日本文化に触れることができる事業も行いました。	適
クラブ・サークル活動の支援	クラブ・サークル活動の支援 (募集掲示板の設置、参加問合せの代行)	14サークルが活動 参加者数 3,001人	定期的にクラブ・サークル活動を行い、利用者間の交流促進に貢献している。	適
自主事業	交流イベントの開催(年2回) 福祉ネットワークづくり 各種相談事業	○交流イベント 10月：秋の市民交流フェスティバル 施設利用者や施設利用者以外の市民の皆様が参加し交流することを通じ、市民一般への施設PRを行い、センターの認知度UPと利用促進を図りました。 参加者数1500人 ○バスツアー 11月：施設利用者間の交流を深めるとともに、これまで施設になじみの無い方への施設PRも兼ねて実施しました。 参加者数57人	東日本大震災の影響により、「わくわく交流デイキャンプ」を中止したものの、交流イベントなどを行い定期的に施設を利用している利用者間の交流の促進に加え、新たな利用者の獲得に向けた事業も行われています。 例えば「秋のふれあいフェスティバル」で親子で参加できるよう「ロボット作り体験」など新しい取組みを行っており幅広い世代を対象としたイベントを行い利用者間の交流促進に努めています	適

総合コメント

交流の場の提供と交流の促進という目的に向けて、計画通りの事業が実施されている。  
新しい講座を開設するなど施設利用者以外の方が、交流しやすいような環境作りがなされており、設置目的に沿った配慮がなされている。



平成23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、館長か副館長と面談、事務担当と電話連絡随時	十分な情報共有がなされている	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)現場確認随時	整備、修繕など各項目ごとに台帳を整備して記録しています。その台帳も鍵付きロッカーに適切に整備、保管されている	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	随時電話連絡	軽微な不具合であれば職員が迅速に対応している。業者対応が必要であれば、速やかに業者に連絡し対応している。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	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	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に処理されている	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	随時電話連絡	軽微な不具合であれば職員が迅速に対応している。業者対応が必要であれば、速やかに業者に連絡し対応している。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	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	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に処理されている	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	軽微な不具合であれば職員が迅速に対応している。業者対応が必要であれば、速やかに業者に連絡し対応している。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	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	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に処理されている	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	随時電話連絡	軽微な不具合であれば職員が迅速に対応がされている。業者対応の際には至急業者へ連絡している。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	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	随時電話連絡	速やかに報告がなされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に処理されている	適

総合コメント

施設に異常が発生すれば速やかに市に連絡し判断を仰ぎ、軽微な異常であれば指定管理者自らが対応し、それ以外であれば速やかに業者に連絡し対応しているため被害の拡大を防ぎ無駄な経費を抑え、常時、適切な状態が保たれている。

平成23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	滞りなく出来ている	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時現地確認	予約システムを利用し、使用料の収受と同時に許可証の発行がされている	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 HP閲覧	HP、チラシにて適切に行われている	適
		ホームページは見易いか	随時HP閲覧	見易く作成されており、定期的に更新されている	適
	受付・応対 業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート	高い評価を得ている	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るほか、改善についても迅速に行われている	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	着用している	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	高い評価を得ている	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	迅速、適切に処置されている	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	迅速、適切に処置されている	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	常に適切な状態に保たれている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	随時現地確認	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	随時現地確認	適切に処理されている	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	適切に処理されている	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	随時現地確認	適切に処理されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか			
		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	随時現地確認	快適に利用できる環境となっている	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	随時現地確認	適切に処理されている	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	随時現地確認	適切に処理されている	適	

総合コメント  
 アンケート結果より、全体的に好意的な回答が多かった。アンケートの中で特に要望の多かった事項については、施設の利便性向上のため、指定管理者に対応するよう協議していきたい。