

## 平成29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	<p>名称 公益財団法人ささえあいのまち創造基金</p> <p>代表者 代表理事 松井 真理子</p> <p>住所 四日市市萱生町1200番地</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、具体的な業務の履行状況等について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」を記載した。</p>
担当部課（問合せ先）	<p>市民文化部 市民協働安全課</p> <p>TEL：059-354-8179</p> <p>E-mail：shiminkyoudouanzen@city.yokkaichi.mie.jp</p>

### ■ モニタリングの総合コメント

なやプラザの施設の設置目的は、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ことであり、その設置目的に沿った運営が行わ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、昨年度に比べ講座数は減少したものの、新たな企画に取り組むなど、市民ニーズにあった講座が開催されていたと評価できる。今後も、利用者の要望に耳を傾け工夫をこらし、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、収入は、利用料金収入、自主事業収入ともに減少し、支出について経費削減に努めたものの、単年度収支は赤字となった。今後は、収支状況の改善に向けて、利用料金収入や自主事業収入の増加に向けた更なる創意工夫を求めている。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成29年度は、市が公共施設アセットマネジメント事業として空調更新工事を実施し貸室の利用停止期間が生じたことや、近隣施設の開館に伴う生涯学習での利用者の減少等により、前年度の実績に基づく実施計画に対して3,493人減の51,507人の利用となった。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に基づき、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、利用者満足度のより一層の向上を図り、利用者が求めるサービスを的確に把握し、提供でき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、新規に企画した講座や市の施策と連動した「まちづくり創造塾」の開催など、市民のニーズを踏まえた魅力ある講座が開催されていたと評価できる。

なやプラザ市民協働まつりは、市制施行120周年事業として開催されたこともあり、多くの参加者が集まり市民活動団体の交流、生涯学習団体の発表の場として好評を博していた。また、港地区社会福祉協議会のイベントと同時開催としたことにより、地域の方との交流も深まり、高い効果があったと認められる。

#### 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、2ヵ月に一度、接遇等の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、貸室利用料金等が減少し、支出面では、コスト削減に努めたものの、人件費が増額となるなど実施計画を上回り、事業収支は赤字となった。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、利用者アンケートを積極的に活用するなど、黒字転換への努力を求めている。

### 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、指定期間全体での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する。

### 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29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		55,000人	51,507人	△3,493人
平均利用率	平均	158.96人/日	148.86人/日	△10.1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	6,500,000	6,032,420	△ 467,580
	その他	1,150,000	1,388,424	238,424
指定管理料		12,690,000	12,606,200	△ 83,800
自主事業収入	講座	300,000	12,000	△ 288,000
	その他	125,000	115,544	△ 9,456
収入計		20,765,000	20,154,588	△ 610,412
人件費		11,000,000	12,088,058	1,088,058
管理費		5,927,000	5,090,858	△ 836,142
消耗品費		300,000	315,061	15,061
燃料費		60,000	0	△ 60,000
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		2,300,000	2,321,116	21,116
修繕料		350,000	59,400	△ 290,600
通信運搬費		300,000	175,573	△ 124,427
広告料		0	0	0
手数料		2,000	15,740	13,740
保険料		15,000	0	△ 15,000
委託料		1,700,000	1,458,768	△ 241,232
租税公課		900,000	745,200	△ 154,800
事業費(ソフト事業等)		1,400,000	633,747	△ 766,253
一般管理費		2,438,000	2,974,670	536,670
支出計		20,765,000	20,787,333	22,333
収 支		0	△ 632,745	△ 632,745

平成29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、時間について実施計画どおりであった。事業開催についても実施計画どおり行われた。	適
開館時間	9:00~22:00	9:00~22:00	計画どおり		
事業開催	22回	22回	0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	個人利用者数	55,000	51,507	△ 3,493	個人利用者数、団体利用者数ともに実施計画を下回り、事業参加者については27%の増加となった。市民協働まつり参加者数については、市制施行120周年事業として港地区社会福祉協議会と共催となったことから前年度実績を上回った。	適
	団体利用者数	4,500	4,199	△ 301		
	市民協働まつり参加者	448	528	80		
事業参加者実績	614	779	165			
稼働率	平均	49%	46%	△3%		
	平日	52%	49%	△3%		
	土日祝	45%	41%	△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	6,500,000	6,032,420	△ 467,580	利用料金収入は、その他（コピー代等）は実施計画を上回ったものの、貸室については空調更新工事の影響等により減少した。自主事業収入については、材料費負担のある夏休みの子ども向け講座を開催しなかったため、実施計画を下回った。 〔勤務体制：正職1人、臨時10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。 ・人件費については、昨年度は年度途中で常勤スタッフが退職したが、今年度は当初からフルタイムでの勤務となったことにより増額となった。 ・修繕料は、全館を対象とした空調更新工事の影響から減額となり、年度協定書で定める指定金額を下回ったため、精算のうえ返還手続きを行った。 ・保険料については、事務処理の都合から、支払日が平成28年3月末となったため、今年度の計上がなかった。 ・事業費については、市民協働まつりが市制施行120周年記念事業としての開催となり、市、港地区社協の費用負担も発生した結果、実施計画時に想定していた単独での開催と比べ減額となった。	適
	その他	1,150,000	1,388,424	238,424		
指定管理料	12,690,000	12,606,200	△ 83,800			
自主事業収入	講座	300,000	12,000	△ 288,000		
	その他	125,000	115,544	△ 9,456		
収入計	20,765,000	20,154,588	△ 610,412			
人件費	11,000,000	12,088,058	1,088,058			
管理費	5,927,000	5,090,858	△ 836,142			
消耗品費	300,000	315,061	15,061			
燃料費	60,000	0	△ 60,000			
印刷製本費	0	0	0			
光熱水費	2,300,000	2,321,116	21,116			
修繕料	350,000	59,400	△ 290,600			
通信運搬費	300,000	175,573	△ 124,427			
広告料	0	0	0			
手数料	2,000	15,740	13,740			
保険料	15,000	0	△ 15,000			
委託料	1,700,000	1,458,768	△ 241,232			
その他	900,000	745,200	△ 154,800			
事業費（ソフト事業等）	1,400,000	633,747	△ 766,253			
一般管理費	2,438,000	2,974,670	536,670			
支出計	20,765,000	20,787,333	22,333			
収支	0	△ 632,745	△ 632,745			

総合コメント

利用料金収入は、その他料金収入は実施計画と比べ増加したものの、貸室料金収入は減少した。安定した運営のためには利用料金収入の増加が不可欠であり、市中心部から近いこと、駐車台数が多く無料であること等、なやプラザの特長を広く周知するとともに、「なやプラザニュース」を活用した情報発信を積極的に行うなど、利用率向上に取り組むよう求めていく。

平成29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、三浜文化会館、橋北交流会館が開館し、一部の生涯学習団体の利用回数が減少したほか、市が公共施設アセットマネジメント事業として実施した空調更新工事の影響により、11月に貸室の利用停止期間が生じたことから、実施計画と比べ個人、団体ともに減少した。</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、使い勝手やサービス向上に向けた工夫を図り、施設の効果的なPRを行うとともに、利用者ニーズのきめ細かな把握に努めるよう指導していく。</p>	適
事業収支	収入	<p>利用料金収入は、コピー代等のその他は増加したものの、収入の大半を占める貸室は減少した。継続的に利用いただいている団体の他施設への流出を防ぐとともに、新たな利用者の獲得に向け、魅力的な講座開催など積極的な施策を展開していくよう、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、人件費について、昨年度は年度途中で常勤スタッフが退職したが、今年度は当初からフルタイムでの勤務となっ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、市民協働まつりが市制施行120周年記念事業としての開催となり、市、港地区社協の費用負担も発生した結果、実施計画時に想定していた単独での開催と比べ減額となったこと等がある。</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。人件費、事業費の大幅な削減は難しいことから、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り、歳出の抑制に努めるよう求めていく。</p>	適

平成29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
	非常時・緊急時の対応	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	適正に実施されている	適
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	内容の改訂が実施されている	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	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	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	適正に保管されている	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	適

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29年度 四日市市なやプラザ施設 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
笑いヨガ	「笑いの体操」と「ヨガの呼吸法」を組み合わせた運動法であり、健康促進に関する講座	<開催日> 平成29年6月2日 <参加人数> 30名	今年度初めての取り組みであり、健康に関心がある方をはじめ多数の応募があった。次年度も参加者の増加に期待したい。	適
まちづくり創造塾	・「市民協働虎の巻」紹介 ・四日市市の空き家バンク紹介（都市計画課）	<開催日> 平成29年6月17日、9月30日 <参加人数> 20名、14名、計34名	市の施策を市民活動に携わる方にとっていただく機会でもあり、今後、市民活動・市民協働の推進に役立つテーマを設定し、継続して実施されることを期待する。	適
ワード・エクセルの基礎（4回連続）	ワード・エクセルの基本を学ぶ講座	<開催日> 平成29年7月6日、13日、20日、27日 平成30年2月1日、8日、15日、22日 <参加人数> 19名、40名 計59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
市民活動関連講座	・市民活動関連の新しい動き（NPO法改正、休眠預金等） ・市民活動ははじめの一歩 ・広報力アップ（チラシの作り方）	<開催日> 平成29年7月8日、8月19日、10月14日 <参加人数> 20名、15名、9名、計44名	市民活動やボランティア活動をこれからはじめようと考えている方にとって重要な内容であることから、今後も新たな活動の担い手の掘り起しに繋がるよう、継続していくことを期待する。	適
NPO会計講座	NPOの運営に必要な会計の基本をやさしく解説する市民活動団体応援講座	<開催日> 平成29年7月22日 <参加人数> 2名	市民活動団体を運営するにあたって会計に関する業務は必要不可欠であり、重要な講座であると考えられるため、参加者は減少傾向にあり、新たな参加者の掘り起しに期待する。	適
映像づくり市民講座（2回連続）	ビデオカメラで撮影した動画をパソコンで編集し、「よっかいち映像広場」に投稿するまでを学ぶ講座	<開催日> 平成29年9月9日、9月10日 <参加人数> 計12名	例年に引き続きの講座であったが、参加人数は減少した。今後は参加人数の回復に向け、創意工夫のうえ継続していくことを求めている。	適
健康づくり講座（転倒予防編・認知症予防編）	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29年9月13日、9月27日 <参加人数> 6名、16名、計22名	健康づくりの大切さを理解してもらえよう、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
助成金セミナー（地域の未来・志援センターとの共催）	申請のポイントを開ける事例発表と助成金など4つの資金調達制度の説明・個別相談できるセミナー	<開催日> 平成29年10月28日 <参加人数> 40名	市民活動に必要な助成金にかかる講座で、参加人数も多数みられたことから、今後の継続も検討していく。	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29年11月12日 <参加人数> 528名	本年度は市制施行120周年事業として港区社会福祉協議会と共催で実施した。その効果もあって参加者数は増加し、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
おいしいお茶の入れ方	お茶をおいしく入れる方法やお茶の魅力を学ぶ講座	<開催日> 平成30年1月24日 <参加人数> 8名	四日市市の地場産業であるお茶についての魅力を学ぶ講座である。今後も参加人数の増加につながるよう、周知方法を含めて講座の発展に期待する。	適

総合コメント

講座の実施回数は、昨年度に生涯学習講座として開催した「初級から始める古文書」全18回分が減少したものの、その他の講座の実施回数は増加し、各講座におけるアンケート等から好評であることが伺えた。しかし、継続的な開催により参加者が一巡し、人数が減少している講座もあり、なやプラザの利用者だけでなく、広く参加を呼び掛ける必要がある。今後も、さらに多くの参加が見込めるよう、また、市民が参加しやすい魅力的な講座となるよう創意工夫を求めている。



平成29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とっている	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	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	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 (3階音楽室引き戸修理)	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	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	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	適

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・検査は、正常なものは、中間報告・業務完了報告で報告を受け、異常については、発見次第、報告を受け協議の後、費用分担に基づき必要な修繕等の実施を行うなど、適正に行われていた。

平成29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・対応 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
運營業務	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（駐車場を含む）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

現地確認において、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、評価も良好である。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。