

(2) 令和2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		設置年月：平成11年5月	
指定管理者	名称	公益財団法人ささえあいのまち創造基金		
	代表者	代表理事 松井 真理子		
	住所	四日市市萱生町1200番地		
担当部課 (問合せ先)	市民文化部 市民協働安全課 TEL：059-354-8179 E-mail：shiminkyoudouanzen@city.yokkaichi.mie.jp			
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	敷地面積(m ²)	7,142.66	延床面積(m ²)	1,563.28
	設備の概要	<有料> 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） <無料> 事務スペース、フリースペース（ふらっとサロン）、パソコンコーナー、 図書コーナー、資料コーナー		
	事業概要	(1) パソコン等、付属設備の貸し出し (2) フリースペース（ふらっとサロン）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生涯学習グループ等への活動の場の提供		

■ モニタリングの総合コメント

なやプラザについて、市民活動や生涯学習活動を行う市民活動団体等に対する支援が実施されており、住民によるまちづくりを促進するとの施設の設置目的に適合した運営が行われていたことを確認した。

施設の管理運営については、職員研修の実施や利用者アンケートによるニーズの把握等サービス向上に努めており、その検証結果についても、職員に周知・指導が行われていた。

業務の実施については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書に定めるとおり適正に実施されていた。

委託・提案事業については、市民協働まつりをはじめとして、複数の講座が新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった。一方、新しい生活様式に応じた市民活動を支援するものとして、オンライン会議ツールの使用方法に関する講座を重点的に実施するなど、時流を捉えた講座が開催されており評価できる。今後も利用者の要望に耳を傾け、市民が参加しやすい講座の開催を求めていく。

収支については、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が大幅に減少し、利用料金収入についても減少となった。支出については、施設利用に伴い発生する光熱水費等は減少したものの、手指消毒液等の消耗品費が増加し、全体としては前年度と比して増加となった結果、収支は赤字となった。ただし、新型コロナウイルス感染症に関連する赤字については、令和元年度が大幅な黒字であったことから、指定管理者と協議のうえ清算は実施しなかった。

今後も、利用者が安心かつ満足して利用できる水準での施設運営を行うことで利用促進を図り、コスト削減との両立による、安定した財務基盤の確立を期待する。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、年間の利用者数が実施計画に対して28,574人減の26,426人に留まった。今後は、利用者が安心かつ満足して利用できる施設として、適正な維持管理を行っていくとともに、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を常に意識し、これらの活動を行う市民にとって有益な情報の発信に努めるほか、市民活動団体が新しい生活様式に対応した活動を進めていくための支援に取り組むなど、指定管理者に対して、引き続き、創意工夫を行うよう求めていく。

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、実施方針に基づく適切な管理が実施されていた。また従来同様、貸室の予約が重なった場合に抽選を行うなど、利用者の公平性の確保に努めていた。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

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、委託・提案事業を事業計画に基づき適正に実施していた。

委託・提案事業に関しては、市民協働まつりをはじめとして、新型コロナウイルス感染症の影響により中止を余儀なくされた事業があったものの、オンライン会議ツールの使用方法に関する講座や個別指導を重点的に実施しており、利用者のニーズを的確に捉え、時流に即した企画を運営していた点は評価できる。

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、年度中に計5回、感染症対策にかかる基礎知識や、中間支援組織の役割に関する職員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やすく整理されていた。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適切に整理・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、手洗いやマスク着用の推奨、3つの密の回避、消毒の徹底など、十分な新型コロナウイルス感染症対策が実施されていた。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、消防訓練や緊急避難設備の使用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（環境への配慮）

講座事業実施時に、エアコンの適正温度での運用について講座参加者に理解を求める呼び掛けを行ったほか、利用者に対しても、同様に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おり、職員についても、こまめな消灯を心掛けていた。

事業収支

経済性

収入面では、貸室利用にかかる収入等が前年度実績と比して大幅に減少した一方で、支出面では、手指消毒液等の消耗品費が増加するなどの要因により、事業収支は赤字となった。今後は、新型コロナウイルス感染症の影響は不透明であるものの、利用者にとって満足の得られる水準での施設運営とコスト削減を両立させ、安定した財務基盤の確立を期待する。

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、事業実施やサービス提供の継続性については問題ない。

その他

障害者雇用に対する取組み

館内清掃に従事するスタッフとして障害者を1名雇用していたが、自主都合により年度途中で退職している。なお、雇用者は50人以下であり、法定雇用率の適用外である。

令和2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	347日	347日	計画どおり	開館日数、開館時間については実施計画どおりであった。一方、委託・提案事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により、一部で開催が見送られた。(貸館停止期間：4/19～5/22)	適
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	計画どおり		
委託・提案事業開催数	12回	11回	△ 1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	55,000人	26,426人	△ 28,574人	実施計画の策定時点では、新型コロナウイルス感染症による影響が不透明であったため、平年同様に目標設定を行ったものの、一年を通じてコロナ禍の影響を受け、市民協働まつりの実施を見送るなど、利用者数、講座事業参加者数のいずれも実施計画を下回った。同様に、利用率、稼働率も実施計画を下回った。 (注：利用率については、上記の34日間の貸館停止期間を考慮し、延べ利用者数を313日で除して算出) その他講座については、重点的に開催したオンライン会議ツールに関する講座が好評を博したことで、施設利用に制限が設けられている中で、減少幅を小幅に抑えることができた。	適	
委託・提案事業参加者数	協働まつり	438人	0人			△ 438人
	その他講座	247人	197人			△ 50人
	計	685人	197人			△ 488人
自主事業参加者数	-	-	-			
合計	55,685人	26,623人	△ 29,062人			
平均利用率(人/日)	160.5	85.1	△ 75.4			
平均稼働率(%)	45.7	31.3	△ 14.4			

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	
収入	利用料金				利用料金収入は、利用者数の減少に伴い、貸室料、コピー印刷等の備品利用ともに実施計画を下回った。一方、委託・提案事業収入については、三重県から受託した市民活動団体支援にかかる費用等により実施計画を上回った。	適
	貸室	6,000,000	4,227,420	△ 1,772,580		
	その他	998,000	677,212	△ 320,788		
	指定管理料	17,052,000	17,052,000	0		
	委託・提案事業					
	講座	100,000	526,000	426,000		
その他	120,000	591,133	471,133			
自主事業からの繰入金	-	-	-			
計	24,270,000	23,073,765	△ 1,196,235			
支出	人件費	13,980,000	14,794,135	814,135	〔勤務体制：正職2人、臨時7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、前年度収支が黒字化したことを受け、令和元年度の算定方式見直しに基づき、賞与の支給を行い増額となった。 ・消耗品費について、新型コロナウイルス感染症対策のため、手指消毒液等を購入したことなどから増額となった。 ・修繕料について、駐車場の区画線の引き直し、雨水樹蓋の修繕など、早急に対応を要する用件が重なったため増額となった。 ・光熱水費、委託・提案事業費、一般管理費については、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数の減少や講座の実施見送りに伴い減額となった。	適
	管理費	6,490,000	6,892,653	402,653		
	消耗品費	400,000	849,379	449,379		
	印刷製本費	50,000	99,000	49,000		
	光熱水費	2,000,000	1,649,622	△ 350,378		
	修繕料	200,000	448,270	248,270		
	通信運搬費	250,000	249,538	△ 462		
	手数料	450,000	321,640	△ 128,360		
	保険料	20,000	12,680	△ 7,320		
	委託料	1,900,000	2,033,104	133,104		
	賃借料	200,000	200,880	880		
	その他	1,020,000	1,028,540	8,540		
	委託・提案事業費	1,000,000	624,730	△ 375,270		
	一般管理費	2,800,000	2,322,871	△ 477,129		
計	24,270,000	24,634,389	364,389			
収 支	0	△ 1,560,624	△ 1,560,624			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収 支	-	-	-		

総合コメント

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が大幅に減少した結果、利用料金収入は、対前年度比△32.6%となり、光熱水費など利用者数に連動して減少する支出はあったものの、収支は赤字となった。
安定的な財務状況の構築に向け、利用者の使い勝手を向上させるための適切な維持管理、施設の魅力を高めるための講座開催等により利用者の増加を図り、施設収入の増加に繋げられるよう、指定管理者と協議を行っていく。

令和2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>広報紙やホームページ等で施設についての周知を図り、利用促進に努めたものの、緊急事態宣言の発出による1か月余の貸館停止や、市の主催行事等の対応方針に基づく貸館利用人数の制限など、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用実績は実施計画と比べ大幅に減少した。</p> <p>利用料金収入によって運営される施設であることから、今後は、コロナ禍においても安全で安心して利用できるよう、安全面の対策を徹底していくほか、利用者に対しても適正な利用を呼びかけていく。また、指定管理者に対して、利用者ニーズのきめ細かな把握に努め、使い勝手やサービス向上に向けた工夫を図るよう求めていく。</p>	適
事業 収支	収入	<p>上述のように、新型コロナウイルス感染症による影響を受け、施設利用が大幅に減少した結果として、令和元年度に51,745人であった利用者数は26,426人となり、令和元年度比48.9%の減、利用料金収入は同32.6%の減となった。</p> <p>人との接触を抑制するコロナ禍における特殊事情から、その影響が続く間、利用料金収入の減少は避けられないものの、市民活動団体を対象としたオンライン環境の構築支援など、ニーズが高まると考えられるサービスの提供を検討し利用者の増加を目指すほか、利用料金以外の新たな収入の確保に向けても工夫を行うよう指定管理者に求めていく。</p>	適
	支出	<p>支出については、利用者数の減少に伴う光熱水費等の減少は見られたものの、前年度収支が黒字化したことを受け、令和元年度の算定方式見直しに基づき、賞与の支給を行い人件費が増加したほか、手指消毒液等の消耗品費や修繕料が増加したことなどにより、全体としては令和元年度比7.7%の増となった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響など、今後の見通しが不透明な外的要因はあるものの、健全な収支状況を維持するため、収入と支出のバランスに配慮し、効率的な予算執行に努めるよう求めていく。</p>	適

令和2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	明示されており変更後の連絡先も提出されている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	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	適正に実施されている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	適正に実施されている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	適正に実施されている	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	現地確認	コロナ対応等を含め、随時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）	現地確認	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	適切に整備・保管されている	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		—	—	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	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・保守は確実に行われているか	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	適切に整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	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・保守は確実に行われているか	現地確認	適正に実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	現地確認	消毒等が確実に行われている	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	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	コロナによる貸館時間の変更等、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	—	—	—

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ていることを確認した。

令和2年度 四日市市なやプラザ 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	市民活動団体のためのZoomの使い方	Zoomのアカウント作成方法、使用上の注意点など、Zoom使用の基礎について学ぶ講座	＜開催日＞ 令和2年7月17日、8月1日 ＜参加人数＞ 12名、10名	コロナ禍におけるニーズに対応した講座であり、参加者からも好評であったため、継続して実施されることを期待する。	適
	2	Zoomを使ったオンライン講座に向けて	Zoomを活用してオンラインで講座を開催する際の準備や運営方法、注意点などについて学ぶ講座	＜開催日＞ 令和2年9月9日 ＜参加人数＞ 8名	コロナ禍におけるニーズに対応した講座であり、参加者からも好評であったため、継続して実施されることを期待する。	適
	3	Zoomの基礎（個別対応）	Zoomの使い方の基礎から応用まで、参加者のわからないことをQ&A方式で答える講座	＜開催日＞ 令和2年10月14日～令和3年3月18日 計32回 ＜参加人数＞ のべ59名	市民活動センターとして、市民活動団体等からの困りごとに個別対応したものであり、各団体との信頼関係構築に効果があった点を評価する。	適
	4	【まちづくり創造塾】三重NPOグランプリ予選	コロナ禍に伴う社会の変化に対応するため、「NPOだからこそできる前向きな提案」をテーマに語り合うワークショップ	＜開催日＞ 令和2年10月23日、11月6日、12月1日 ＜参加人数＞ 9名、10名、8名	三重県、みえ市民活動ボランティアセンターとの協働により実施。今後も更なる市民活動の支援に繋がるよう、多様な主体との連携、協働を期待する。	適
	5	【健康づくり講座】感染症と予防	新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染症と、その予防方法について学ぶ講座	＜開催日＞ 令和2年12月4日 ＜参加人数＞ 16名	市民活動や生涯学習を安心して続けていくため、多くの人が興味を持つ内容であり、継続して実施されることを期待する。	適
	6	【まちづくり創造塾】コロナを逆手に取った活動の知恵	人財ポケット会員が提起する課題について、知恵や知識を持ち寄り、課題解決に繋げるワークショップ	＜開催日＞ 令和3年2月12日 ＜参加人数＞ 14名	地域課題に関心を持った方々の新たな繋がりを生む企画であり、継続して実施されることを期待する。	適
	7	市民活動のためのSNS活用講座	情報発信力が大きな、4大SNS（Twitter、Facebook、Instagram、LINE）について学ぶ講座	＜開催日＞ 令和3年2月22日 ＜参加人数＞ 11名	市民活動団体等にとって深刻な課題の一つである担い手不足への対応として、情報発信力の強化は非常に有効であることから、継続していくことを期待する。	適
	8	オンライン動画生配信について学ぶ	WEBでの動画生配信について、生配信ツールのそれぞれの特徴や、必要な機材などについて学ぶ講座	＜開催日＞ 令和3年3月10日 ＜参加人数＞ 13名	今後も情報発信のツールの一つとして、ニーズが堅持すると見込まれる講座内容であり、継続していくことを期待する。	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
委託・提案事業	9	寄付団体応募申請書の書き方	市民活動団体向けの基金配分事業への応募を検討する団体を対象とした、配分事業の概要や書類作成の要点について学ぶ講座	<開催日> 令和3年3月12日 <参加人数> 11名	市民活動団体に必要となる資金の獲得につながる内容であり、多様な資金獲得の方法について学べる講座として発展を期待する。	適
	10	【まちづくり創造塾】寄付金の集め方について	どうすれば市民の協力を得ることができ、寄付金額を増やすことができるのか、知恵やアイデアを持ち寄るワークショップ	<開催日> 令和3年3月12日 <参加人数> 16名	活動資金の獲得は、市民活動団体にとって大きな課題の一つであり、継続的な講座開催を期待する。	適
	11	なやプラザポスター展	市民活動団体の活動内容のPRの場を提供するイベント	<開催日> 令和3年3月15日～31日 <出展団体数> 14団体	市民活動団体の活動内容の紹介や、団体同士の交流にも繋がるイベントであり、継続して開催されることを期待する。	適
	—	B-1 グランプリ共催イベント	B-1 グランプリの共催イベントとして、NPOによる物販を通じ、NPOの魅力を発信するイベント	<開催予定> 令和2年5月	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催中止。	—
	—	四日市NPOサポーターズ	災害時に市民活動団体が活躍するためのネットワークであるNPOサポーターズの今後の方向性を示す説明会	<開催予定> 令和2年7月	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催中止。	—
	—	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、市民活動団体、生涯学習団体、事業者等の交流の場を目指したイベント	<開催予定> 令和2年10月	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催中止。	—
	—	市民協働を学ぶ会	市民協働の現場（活動場所）に向き、団体から協働事例の話を開き、協働の魅力を探るイベント	<開催予定> 令和3年3月	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催中止。	—

総合コメント

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催中止となった講座・イベントが複数あった一方、Zoomの使い方講座など、コロナ禍でのニーズに合わせた講座については、アンケート等により、概ね好評であったことが確認できた。今後も感染症拡大防止に努めつつ、広く市民が参加しやすい講座・イベントを継続的に開催できるよう創意工夫を求めていく。

令和2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取っている	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	現地確認	適切に報告されている	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 (引き寄せハンドル取替等)	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	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	—	—	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	—	—
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	現地確認 書類確認	適切に行われている	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	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	現地確認 書類確認	適切に行われている (駐車場区画線工事等)	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・検査について、正常なものは、中間報告・業務完了報告により、また、異常があったものは、発見次第、それぞれ報告を受け、費用分担にかかる取り決めに基づき協議を行い、必要な修繕等の対応が適正に実施されていた。

令和2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	書類確認	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・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート 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
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	書類確認	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	現地確認	適切に補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	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

職員が施設に赴き、募集要項や仕様書で定めた体制で料金の収受を行っていることを確認した。また、利用者への対応についても、丁寧に行われ、評価も良好であった。施設維持管理業務については、利用に支障をきたす状況は見られず、適切に管理されていた。

加えて、令和2年度は、指定管理者監査の対象となったことから、監査事務局職員とも利用料金に徴収に関する実地確認を行った。