

(19) 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5-4 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：059-354-8417 E-mail：syoukou@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) 1,220.00 (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

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、休館やイベントの中止、貸館予約のキャンセルが発生し、事業実施回数、利用者数ともに計画を大幅に下回りました。このような状況の中で、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」という目的達成のため、可能な限り感染対策を行ったうえで各種講座を開催するなど、施設利用者の要望に応えるよう努めていました。

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等に基づき、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、計画的に修繕を行い、適宜修繕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、常時利用者が快適に使用できるように取り組まれていました。

個人情報については、書類を鍵のかかるロッカーで保管するとともに、パソコンにパスワードを設定するなど徹底した管理を行っており、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。また、施設職員に対して定期的にコンプライアンス研修を行うなど、法令遵守の意識の醸成に取り組んでいました。

貸館の稼働率についても、職員研修を通じて接遇の向上に取り組むとともに、利用者等の施設の利用状況分析を行い、その分析結果を基に、単発講座の開催や営業活動などを実施し、利用率の向上に努めているものと判断します。以上のことから施設の設置目的の遂行に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。

貸館について、令和元年度までは、利用率向上の取り組みの成果もあり、稼働率が年々上昇していましたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、稼働率が大幅に低下しました。感染対策による会議のリモート化の流れは、新型コロナウイルス感染症の収束後も継続するものと考えられ、今後は利用率向上に向けて、貸館利用者のニーズの変化を把握することに加え、新型コロナウイルス感染症の流行によって生じた生活様式の変化を考慮した取り組みが必要であると考えます。

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、あらゆる人が利用しやすい施設とするために、環境整備に努めていました。また、「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いることから、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が期待されます。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

例年、イベントや講座の開催、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・将棋スペースの配置等に加え、学習室の開放やロビーでのサークル活動の作品展示などの取り組みを行い利用促進に努めています。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、一部のイベントや給茶サービスの休止を余儀なくされましたが、可能な限り感染対策を行うことで、休止を最小限にとどめ、市民の方々に気軽に立ち寄って頂けるような環境整備に努めていました。

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す。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、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、常時利用者が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、定期的な会議で情報共有を行っていました。また、利用者のニーズを調査し、利用者の声を反映した講座を開催する等、利用者目線の運営に努めていました。

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鍵付きロッカーで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、年に数回、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、取り組まれていました。また、新型コロナウイルス感染症にかかる休館や自粛依頼の緊急対応も迅速に行われていました。

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おり、その鍵は、鍵がかかる別の保管庫で管理されていました。また、個人情報保護についての研修も随時行われていました。

社会性（環境等への配慮）

令和2年度中に館内照明のLED化工事が完了し、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

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	適否
開館日数	301日	285日	△ 16日	新型コロナウイルス感染症にかかる対応方針に基づき閉館のため、開館日数は16日減少した。前年に引き続き、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	562回	446回	△ 116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
利用者数	86,460人	43,221人	△ 43,239人	新型コロナウイルス感染症にかかる対応方針に基づき閉館したことや、再開後も貸館のキャンセルが発生したこと、利用者数が大幅に減少した。また、不特定多数の参加が見込まれる事業を中止したことにより、「各種イベント」の参加者数が大幅に減少した。 延べ利用者数は計画対比で51.0%となり、大幅な減少となったが、感染対策を徹底し、可能な限り委託・提案事業を実施しており、当年度の利用者数の減少はやむを得ないものと判断する。	適
施設利用者	86,460人	43,221人	△ 43,239人		
委託・提案事業参加者数	講座等	2,689人	△ 363人		
	各種イベント	261人	△ 1,631人		
計	4,944人	2,950人	△ 1,994人		
自主事業参加者数	34人	14人	△ 20人		
合計	91,438人	46,185人	△ 45,253人		
平均利用率(人/日)	303.8	162.1	△ 141.7	感染対策の難しい小会議室での稼働率が特に減少した。	適
平均稼働率(%)	41.3	31.5	△ 9.8		

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	貸館使用料	8,910,000	6,821,220	△ 2,088,780	指定管理料について、新型コロナウイルス感染症の影響による事業中止等に伴う精算分として93,992円の減額を行った。 新型コロナウイルス感染症の影響で貸館使用料が大幅に計画を下回り、事業による収入も計画を下回った。	適
		その他使用料	302,500	198,199	△ 104,301		
	指定管理料		47,190,000	47,190,000	0		
	指定管理料(コロナ影響分)		—	△ 93,992	△ 93,992		
	委託・提案事業	講座等	1,894,000	1,850,276	△ 43,724		
		各種イベント	154,000	0	△ 154,000		
	自主事業からの繰入金		0	0	0		
計	58,450,500	55,965,703	△ 2,484,797				
支出	人件費		26,786,183	25,297,567	△ 1,488,616	〔勤務体制：フルタイム6人、パート5人〕 人件費については、想定に比べて社会保険料率の上昇率が低かったことや通勤手当の支給額が少なかったこと、新規職員の募集費が不要であったことで計画より減少した。 印刷製本費、通信運搬費及び広告料は、イベントの中止によりチラシ関連費や新聞広告等の掲載料が減ったため、計画より減少した。 光熱水費については、LED化による電力消費量の削減や事業中止等による使用量減少に加え、燃料費調整額が想定を下回ったことにより計画を下回った。 修繕料については、利用者の利便性に資するため、緊急の修繕にも迅速に対応したため、計画を上回った。 賃借料については、計画ではリース費用に計上していたリースパソコンの機器設定費を、リース費用ではなくOA関連用品にかかる費用と判断し、消耗品費(備品含む)に計上したため計画を下回っている。 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り、秋のふれあいフェスティバルや感謝祭、世代間交流バスツアー等のイベントや一部講座を中止したことから、大幅に減少した。	適
	管理費		19,397,400	16,779,414	△ 2,617,986		
	消耗品費(備品含む)		968,000	764,832	△ 203,168		
	燃料費		—	—	—		
	印刷製本費		220,000	50,160	△ 169,840		
	光熱水費		6,226,000	4,411,813	△ 1,814,187		
	修繕料		1,575,200	2,427,941	852,741		
	通信運搬費		622,600	494,093	△ 128,507		
	広告料		550,000	136,400	△ 413,600		
	手数料		88,000	45,650	△ 42,350		
	保険料		264,000	231,081	△ 32,919		
	委託料		7,728,600	7,397,940	△ 330,660		
	賃借料		1,100,000	808,503	△ 291,497		
	その他		55,000	11,001	△ 43,999		
	委託・提案事業費		6,963,000	3,386,018	△ 3,576,982		
一般管理費		5,303,917	4,546,300	△ 757,617			
計	58,450,500	50,009,299	△ 8,441,201				
収支	0	5,956,404	5,956,404				
自主事業	収入	0	0	0	社会の疑問を知る講座(大人の社会見学)、救急救命講座を中止したことにより、支出が減少した。	適	
	支出	66,000	0	△ 66,000			
	収支	△ 66,000	0	66,000			

総合コメント

新型コロナウイルス感染症にかかる対応方針に基づき16日間の休館を行ったことと、再開後も貸館のキャンセルが発生したこと、利用者数、委託・提案事業収入ともに計画を下回った。一方、休館や貸館予約のキャンセル、講座やイベントの中止等に伴い、管理費及び委託・提案事業費の支出も計画を下回った。この結果、指定管理料については、精算分として93,992円の減額を行った。

収入・支出ともに新型コロナウイルス感染症による影響を大きく受けたが、前年度に引き続き、経費削減を行う一方で必要な修繕を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る。利用者のニーズに合った自主事業の開催や、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く。

令和2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>新型コロナウイルス感染症にかかる対応方針に基づき閉館したことと、再開後も貸館のキャンセルが発生したことで、利用者数が計画を大幅に下回った。貸館では、特に企業の会議・研修会での利用が減少した。一方、企業の外部対象者向け利用（セミナー等）は夏以降、徐々に回復したものの、1月以降は感染の再流行への警戒から再度減少した。</p> <p>委託・提案事業参加者数は、秋のふれあいフェスティバル（動員見込み1,200人）を中止したことにより、計画を大幅に下回った。</p> <p>今後、新型コロナウイルスが収束に至っても、会議室など利用者の需要は変化していくものと考えられるため、アンケート等により利用者のニーズを的確に把握して、既存利用者のサービス向上を図るとともに、新規利用者の獲得につながる広報活動や魅力的な事業の実施を行う必要がある。</p>	適
事業収支	収入	<p>新型コロナウイルス感染症にかかる対応方針に基づき閉館したことと、再開後も貸館のキャンセルが発生したことで、稼働率が低下し、収入は計画を大幅に下回った。</p> <p>貸館使用料収入では、感染対策の難しい小会議室での稼働率の落ち込みが顕著となり、計画を下回った。</p> <p>また、イベント収入では、収入の見込まれた卓球大会や感謝祭が中止となり、計画を下回った。</p> <p>今後も、指定管理者と連絡調整を密にしながら、新型コロナウイルス感染症収束後を見据えて、引き続き事業の進捗を適宜管理するとともに、事業所等への営業や周知方法の工夫を促していく。</p>	適
	支出	<p>人件費については、想定に比べて社会保険料率の上昇率が低かったことや通勤手当の支給額が少なかったこと、新規職員の募集費が不要であったことで計画より減少した。</p> <p>印刷製本費、通信運搬費及び広告料はイベントの中止によりチラシの作成や郵送にかかる費用や新聞広告、商工春秋等の掲載料が減ったため、計画より減少した。</p> <p>光熱水費については、LED化による電力消費量の削減や、休館、貸館利用の減少、事業中止による使用量減少に加え、燃料費調整額が想定を下回ったことにより計画を下回った。</p> <p>修繕料については、利用者の利便性に資するため、各種修繕を実施したため、計画を上回った。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、施設の維持管理に適切に取り組む姿勢がみられた。</p> <p>賃借料については、計画ではリース費用に計上していたリースパソコンの機器設定費を、リース費用ではなくOA関連用品にかかる費用と判断し、消耗品費（備品含む）に計上したため計画を下回っている。</p> <p>その他費用については、自動車の使用が想定より少なかったことに伴い外部駐車場の使用料などが減ったため、計画を下回った。</p> <p>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り、秋のふれあいフェスティバルや感謝祭、世代間交流バスツアーを中止したことにより大幅に減少した。また、各種講座を一部中止したことにより講師料等の支出が減少した。</p> <p>今後も、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は積極的に行うよう促していく。</p>	適

令和2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	書類確認	適切に提出された。	適
		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	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）	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	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	随時現地確認 書類確認	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	現地確認 聞き取り	適切に実施されていた。	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	書類確認	適切に作成されていた。	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	鍵付き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	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、ブログを作成し、適宜更新されていた。	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

概ね適切に施設や備品などの点検・管理・運営が行われていた。また、建築物定期点検や消防用設備点検などの報告書などの書類について遅滞無く提出されていた。職員の労務管理も施設長によって適切に行われていた。3月にはホームページのリニューアルを行い、スマートフォン閲覧時の視認性を向上させるなど、利用者に向けた情報発信にも積極的に取り組んでいた。

令和2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・単発講座	定期講座 8 講座258回 単発講座17講座205回 (勤労者世代への支援やスキルアップ、文化交流を目的とする)	定期講座 9 講座226回1,294人 単発講座 13講座197回1,395人	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、のべ40回の講座を中止した。利用者からの要望もあり、感染対策を徹底して可能な限り開催したが、実施回数は計画を下回った。 またイベントについては不特定多数の参加が見込まれることから、のべ76回のイベントを中止し、計画を大幅に下回った。 今後もアンケート等を活用して、多様な世代が参加しやすく、かつ実現可能性の高い事業の実施や広報活動に取り組む必要がある。	適
委託・提案事業	2	イベントの開催	イベント10種類99回 (利用者間の世代間交流を目的とする)	イベント 2 種類23回261人		適
自主事業	1	イベントの開催	「おとなの社会見学」1回 世代間交流を目的とし各種工場見学等のバスツアーを実施する。	新型コロナウイルス感染症対策のため中止	—	—
自主事業	2	訓練の実施	防災訓練 2 回	防災訓練 2 回14人	計画通り訓練を実施し、参加者間で非常時への対応方法について情報共有を行った。	適

総合コメント

「様々な世代ごとの事業」「世代間交流ができる事業」を中心に、多様な世代の交流の場の提供と交流の促進という目的に向けて、目標を上回る事業数の計画が立案されていたが、新型コロナウイルス感染症の影響により一部の講座やイベントが中止となった。感染対策を行い、可能な限り事業を実施したが、事業数、参加者数ともに計画を下回った。

今後は、新型コロナウイルス収束後の展開を見据え、施設を利用したことが無い方や事業者等に対して、一層関心をもってもらうことができるよう、魅力ある講座やイベント等の開催や周知を求めていく。

令和2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	適切に処理されていた。	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	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	適切に処理されていた。	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	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	適切に処理されていた。	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	適切に処理されている。	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 (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	適切に処理されていた。	適

総合コメント

現地確認、書類確認の実施を通じて、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ることを確認した。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、適宜計画を見直しながら緊急の修繕にも迅速に対応していた。今後も利用者が常時快適に使用できるよう、設備の更新も含め、指定管理者と随時情報交換しながら、施設修繕について迅速かつ適切に取り組みを進めていくよう指示していく。

令和2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	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行われていた。	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、広報等各種媒体にて行われていた。	適
		ホームページは見易いか	随時HP閲覧	見易くリニューアルされ、定期的に更新されていた。	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
運營業務	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	適切に処理されていた。	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	適切に処理されていた。	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
	警備業務	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	適切に処理されていた。	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	適切に処理されていた。	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	適切に処理されていた。	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	適切に処理されていた。	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	適切に処理されていた。	適	

総合コメント

アンケート結果は、全体的に好意的な回答が多かったものの、一部改善要望もあった。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とともに、職員の接遇研修の機会等を通じて、施設の利便性が一層向上するよう求めていく。