

(6) 令和3年度 指定管理者モニタリングレポート

| | | | |
|-------------------|---|--|--|
| 施設名 | 四日市市楠福祉会館 | | |
| 所在地 | 四日市市楠町南五味塚60番地 | | 設置年月：平成5年4月1日 |
| 指定管理者 | 名称 | 楠町商工会 | |
| | 代表者 | 会長 加田 静夫 | |
| | 住所 | 四日市市楠町南五味塚60番地 | |
| 担当部課 (問合せ先) | 市民生活部 市民生活課 TEL：059-354-8146 E-mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp | | |
| 設置目的 | 市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資する | | |
| 設置の根拠 (法令、条例等) | 四日市市楠福祉会館条例 | | |
| 施設の概要 | 敷地面積(m ²) | 3,525.79 | 延床面積(m ²) 1,781.50 (区分所有を除く) |
| | 設備の概要 | 鉄筋コンクリート造 2階建 1階 ホール、第2会議室、おもちゃ図書館、ボランティアルーム、他 2階 第1会議室、教養娯楽室、トレーニングルーム、調理室、他 ※施設の一部を楠町商工会が区分所有 | |
| | 事業概要 | 市民向け会館施設の一般利用 災害時に避難所として使用 トレーニングルーム及び教養娯楽室を一般開放 | |

■ モニタリングの総合コメント

四日市市楠福祉会館は、市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資することを目的として設置されており、この目的を達成するため、各項目について、当初の計画に基づいた管理運営が行われました。

指定管理者のノウハウを生かした委託・提案事業を実施するとともに、利用者目線の施設利用サービスを実施し、また同時に経費削減が図られました。

施設利用については、新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館の利用者及び委託・提案事業の参加者が減ったことで、昨年度と比較し、収入、施設利用者数とも減となりました。

施設の維持管理については、施設の設置から25年以上が経過するため、設備の不具合が発生した際には、市と連携しながら、迅速に対応していました。

利用者アンケートにおいても、施設の管理運営業務についての感想は、概ね満足との結果でした。以上のことから、総合的に判断して良好であると判断します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

施設利用については、昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、収入、施設利用者数ともに低水準となりました。新型コロナウイルス感染症の影響がある中でも、当該施設が地域交流の場、地域振興の場としてさらに活用されるよう、利用者のニーズを施設の管理運営に活かす取組みを求めていくほか、広報や専用ホームページ、委託・提案事業を通じて施設のPRを行うなど、新たな利用者を獲得する取組みを求めていきます。

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

条例、規則、仕様書等に基づき、適切な管理運営が行われていました。
利用者サービスについては、公平・平等な利用の確保に努めていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

この施設の特徴であるホールを活用したコンサートイベントやマルシェなど、幅広く市民に参加していただけるようなニーズに対応した委託・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中止になりましたが、地域団体と連携したイベントの開催など、地域振興に対しての取組みが見られました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

条例、規則等を遵守し、年間を通じて、職員を適切に配置し、開館時間や勤務時間を遵守しながら適切に運営していました。また、研修等により、職員の資質向上が図られていました。
施設の維持管理や運営についても、月次報告書により報告し、適切に実施していました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

施設・設備の保守点検等に関する報告書が適正に管理されており、利用料金収入や施設管理費等の支出についても適切に処理し、経理関係書類も整理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

「楠福祉会館防災マニュアル」に基づき、気象警報発令時においては、指定避難所として避難者の受け入れ態勢を整え、市の指示に従い、施設管理者として適切に対応していました。

また、火災等を想定した避難訓練については、消防計画どおり年2回実施していました。消防法に基づく報告なども適切に行われていました。

個人情報保護については、個人情報保護規程を遵守し、個人情報管理については、研修時等日頃から職員に周知を行い、漏洩・紛失等の防止を図るための適正な管理がなされていました。

社会性（環境等への配慮）

施設運営において、環境に配慮した取組みがなされていました。また、植栽の手入れやゴミ収集を定期的を実施することで、敷地内の美化活動や周辺環境への配慮がなされていました。周辺道路や敷地内への駐車禁止及び駐車場内の不法駐車排除等の対応が適切に行われていました。

事業収支

経済性

実施計画と比較し、収入、支出とも増となりました。収入については、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた前年度より、貸館の利用料金収入の増加が見られました。支出については、前年度と同程度の利用者数の中で、電気料金単価の上昇があったものの、使用量が減ったことから、光熱水費は減となりました。引き続き、効率的な人員配置、節電等による光熱水費の抑制、計画的な設備や備品類の修繕等、健全な施設運営を行っていくよう働きかけていきます。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務資料(令和3年度収支決算書、貸借対照表、財産目録、各種特別会計収支決算書)を分析した結果、収支は黒字であること、流動負債より流動資産が多いこと等から、問題はないと判断しました。

その他

障害者雇用に対する取組み

事業所の従業員数は9名であり、障害者雇用はありませんが、今後も障害者の雇用を働きかけていきます。

令和3年度 楠福社会館 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 | 359日 | 359日 | 0日 | 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、貸館を8月27日から9月30日まで停止した。 事業開催は、新型コロナウイルス感染症の影響により15回中止となりました。 | 適 |
| 貸館 | 359日 | 324日 | △ 35日 | | |
| 開館時間 | 8:30~21:30 | 8:30~21:30 | 計画通り | | |
| 委託・提案事業開催数 | 20回 | 5回 | △ 15回 | | |
| 自主事業開催数 | - | - | - | | |

2. 利用実績

| 項目 | | 実施計画 (前年度実績) | 実施内容 | 計画対比 | 検証・分析等 | 適否 |
|-------------|-------------|-----------------|---------|----------|---|----|
| 延べ利用者数 | 個人 | 4,302人 | 2,292人 | △ 2,010人 | 新型コロナウイルス感染症予防措置として貸館の利用制限があったことにより、利用者数は昨年度と同様に、低い水準で推移しました。 委託・提案事業は、新型コロナウイルス感染症によりマルシェや各種講座等が中止となったため参加者数が減となりました。 | 適 |
| | 団体 | 7,138人 | 9,099人 | 1,961人 | | |
| | 計 | 11,440人 | 11,391人 | △ 49人 | | |
| | 委託・提案事業参加者数 | 808人 | 92人 | △ 716人 | | |
| | 自主事業参加者数 | - | - | - | | |
| | 合計 | 12,248人 | 11,483人 | △ 765人 | | |
| 延べ利用件数 | | 517件 | 553件 | 36件 | | |
| 平均利用人数(人/日) | | 34人 | 32人 | △ 2人 | | |
| 平均稼働率(%) | | 11.1 | 11.8 | 0.7 | | |

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 | | | | 有料貸館の利用者数が計画よりも増えたことで、利用料金の収入が計画よりも増となりました。 | 適 |
| | 施設使用 | 1,130,000 | 1,217,480 | 87,480 | | |
| | 設備利用 | - | 216,350 | 216,350 | | |
| | 指定管理料 | 12,400,000 | 12,400,000 | 0 | | |
| | 委託・提案事業 | 96,500 | 109,500 | 13,000 | | |
| | その他収入 | 453,500 | 490,381 | 36,881 | | |
| 計 | | 14,080,000 | 14,433,711 | 353,711 | | |
| 支出 | 人件費 | 4,300,000 | 4,220,434 | △ 79,566 | 〔勤務体制：正職3人，臨時6人〕 「光熱水費」は、貸館を一定期間停止したことに伴い、計画よりも減となりました。 「委託・提案事業費」は、新型コロナウイルス感染症の影響で中止した事業があったことなどにより、計画よりも減となりました。 「一般管理費」は、新型コロナウイルス感染症対策のために物品を購入したことにより増となりました。 | 適 |
| | 管理費 | 8,840,000 | 8,364,008 | △ 475,992 | | |
| | 消耗品費 | 196,000 | 161,802 | △ 34,198 | | |
| | 燃料費 | - | - | - | | |
| | 印刷製本費 | - | - | - | | |
| | 光熱水費 | 2,100,000 | 1,906,435 | △ 193,565 | | |
| | 修繕料 | 380,000 | 345,936 | △ 34,064 | | |
| | 通信運搬費 | 120,000 | 120,912 | 912 | | |
| | 広告料 | - | - | - | | |
| | 手数料 | 510,000 | 502,750 | △ 7,250 | | |
| | 保険料 | 32,000 | 38,011 | 6,011 | | |
| | 委託料 | 4,660,000 | 4,586,608 | △ 73,392 | | |
| | 賃借料 | - | - | - | | |
| | その他 | 842,000 | 701,554 | △ 140,446 | | |
| | 委託・提案事業費 | 860,000 | 259,959 | △ 600,041 | | |
| 一般管理費 | 80,000 | 694,129 | 614,129 | | | |
| 計 | | 14,080,000 | 13,538,530 | △ 541,470 | | |
| 収 支 | | 0 | 895,181 | 895,181 | | |
| 自主事業 | 収入 | - | - | - | 自主事業なし | - |
| | 支出 | - | - | - | | |
| | 収 支 | - | - | - | | |

総合コメント

収入について、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、昨年度実績値を当初計画値としましたが、有料貸館の利用者数が計画より増えたことから増となりました。

支出について、新型コロナウイルス感染症の影響により、当初予定されていた事業が行われなかったこと、一定期間貸館を停止したことに伴い光熱水費が減となったこと等から、計画よりも減となりました。

新型コロナウイルス感染症の影響により、いくつかの事業が中止となりましたが、中止にあたっての市や参加者等との連絡調整については適切かつ迅速に行われていました。

新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策についても、市の方針に従い適切に行われていました。

令和3年度 楠福社会館 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>延べ利用者数は、実施計画（昨年度実績）と同水準になりました。無料貸館は、利用者が減になりましたが、有料貸館については、微増になりました。新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年度同様、9月や12月のマルシェ等を中止したことで、低い水準で推移しました。</p> | 適 |
| 事業収支 | 収入 | <p>実施計画を、353,711円上回りました。有料貸館の利用が増になったことが主な要因です。 貸館の利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の影響により貸館を停止した期間があったこと、また、貸館利用の自粛が多かったことにより、昨年度に引き続き低い値ではあるものの、増になりました。 委託・提案事業収入は、新型コロナウイルス感染症の影響によりマルシェ等を中止したことで、参加料等の収入が低水準ではあるものの、増になりました。</p> | 適 |
| | 支出 | <p>実施計画を541,470円下回りました。 予算科目にない支出があった際に対応する一般管理費について、新型コロナウイルス感染症対策を講じるため増になりました。 また、前年度と同程度の貸館の利用者数ではあるものの、電気の使用量が減ったことから、光熱水費が減りました。 さらに、委託・提案事業費は、新型コロナウイルス感染症の影響により計画のうち15回の事業を中止したことで、減になりました。</p> | 適 |

令和3年度 楠福祉会館 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 | 書面確認 | 事業計画書、現場管理者等選任（変更）通知書の提出有 | 適 |
| | 法令等の遵守 | 法令等で定められた書類を提出したか | 書面確認 | 関係機関への提出資料確認 消防法・建築基準法等に基づく手続きがなされている | 適 |
| | 報告書等の提出 | 各業務計画書・報告書は提出されたか | 書面確認 | 事業計画書及び月次報告書確認 適切に行われている | 適 |
| | | 自主事業の計画書・報告書は提出されたか | — | — | — |
| | 収支予算書・決算書は提出されたか | 書面確認 | 事業計画書及び月次・年度報告書確認 適切に行われている | 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 | 実地調査 | 毎月の連絡調整会議、随時相談など、常に情報共有が行われている | 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 | 書面・実地調査 | 整備・保管されている | 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 | 書面・実地調査 | 整備・保管されている | 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） | 書面・実地調査 | 整備・保管されている | 適 |
| | | 付保している保険を市に通知しているか（更新を含む） | 書面確認 | 加入の報告及び保険証書写しの提出あり | 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 | 書面・実地調査 | 連絡調整会議時に確認 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 | 書面・実地調査 | 随時連絡あり。報告書及び実地調査により確認 適切に措置を講じている | 適 | |
| | 事故等の報告書が提出されたか | 書面確認 | 適切に提出されている | 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 | 書面確認 | 月次報告書及び点検報告書確認 建築基準法による点検実施 | 適 |
| | 点検・保守 | 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 | 書面確認 | 月次報告書及び点検報告書確認 建築基準法による点検実施 | 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 | 実地調査 | 連絡調整会議時に確認 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 | 書面確認 | 月次報告書及び点検報告書確認 適切に行われている | 適 |
| 点検・保守 | 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 | 書面確認 | 実施計画書及び点検報告書確認 消防法等に定められた点検実施 | 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 | 実地調査 | 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 | 実地調査 | 連絡調整会議時に確認 適切に行われている | 適 |
| 外構施設保守管理 | 点検・保守 | 点検・保守は確実に実行されているか | 実地調査 | 連絡調整会議時に確認 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 | 書面・実地調査 | 連絡調整会議時に確認 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 | 書面確認 | 月次報告書確認 適切に行われている | 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 | 書面・実地調査 | 事業計画書確認 適切に作成されている | 適 |
| | 鍵管理 | マスターキー等の管理は適切か | 実地調査 | 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 | 書面確認 | 作成され、報告されている | 適 |
| 植物育成管理業務 | 樹木管理 | 剪定時期等は適切か | 書面確認 | 連絡調整会議時に確認 適切に管理されている | 適 |
| | 花壇管理 | 四季の植栽は適切か | 現地確認 | 適切に管理されている | 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 | 実地調査 | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 受付窓口に設置・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 | ホームページ確認 | 適切に管理されている | 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 | 書面確認 | 連絡調整会議時に確認 適切に行われている | 適 |
| | システム管理 | 更新・変更は常になされているか | 現物・実地調査 | 適切に運用されている | 適 |
| | | トラブルに対応したか | — | 該当なし | — |

総合コメント

関係法令等の遵守及び協定書等に基づく事業計画等の実施について、適正に行われました。各種計画及び報告書等についても、期日までに提出されました。また、施設の運営及び管理等についても、適正に行われました。

令和3年度 楠福社会館 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 | 市民学習講座 | 年6回 | 「寄せ植え講習会」 6/21(月) 20人 「寄せ植え講習」 12/2(木) 25人 「正月用アレンジフラワー」 12/27(月) 21人 計3回 66人 (7月の「アロマ」、9月の「防災講座」、2月の「アロマ」、「体操講座」、3月の「洋ラン展、育て方指導」は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。) | 新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの講座が中止となった。 新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、各種学習講座を通じて、施設をPRするとともに地域交流の場としての活用に取り組む必要がある。 | 適 |
| | 2 | 地域交流事業(朝市) | 年6回 | 4/24(土) 中止 6/26(土) 中止 8/21(土) 中止 10/23(土) 中止 12/25(土) 中止 2/26(土) 中止 | 新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。 | — |
| | 3 | 地域交流事業(マルシェ) | 年2回 | 9/26(日) 中止 12/18(土) 中止 | 新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。 | — |
| | 4 | 文化事業(コンサート) | 年1回 | 9/26(日) 中止 | 新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。 | — |
| | 5 | 環境整備事業 | 年2回 | 5/17(月) 13人 11/22(月) 13人 計2回 26人 | 花いっぱい運動として、花を植えたプランターを地区内の公共施設(楠地区市民センター、楠交流会館、楠福社会館、楠交番)に置き、地域の環境美化向上に努めた。 | 適 |

総合コメント

新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの講座・事業が中止となりました。
 事業中止にあたっての市や参加者等との連絡調整については適切かつ迅速に行われており、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策についても、市の方針に従い適切に行われていました。
 今後は、新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、講座・事業の開催を行い、施設をPRするとともに、地域交流の場、地域振興の場として活用されるように求めていきます。
 また、事業の機会を利用し、当施設が災害時の避難所になっていることを、市民に周知する取組みも引き続き求めていきます。

令和3年度 楠福社会館 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 | 市民学習講座 | 80人 | 66人 | △ 14人 | 96,500 | 109,500 | 13,000 |
| | 2 | 地域交流事業 (朝市) | 698人 | 0人 | △ 698人 | — | — | — |
| | 3 | 地域交流事業 (マルシェ) | — | — | — | — | — | — |
| | 4 | 文化事業 (コンサート) | — | — | — | — | — | — |
| | 5 | 環境整備事業 | 30人 | 26人 | △ 4人 | — | — | — |

令和3年度 楠福社会館 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 | 実地調査 | 連絡調整会議等で確認 十分に情報共有が行われている | 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 | 書面・実地調査 | 月次報告書及び点検票等で保管されている | 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 | 書面・実地調査 | 異常が認められた際には、市に報告するとともに、速やかに修繕対応されている | 適 |
| | | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか | 書面・実地調査 | 迅速かつ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 | 書面・実地調査 | 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 | 書面・実地調査 | 連絡調整会議時及び月次報告書確認 適切に実施されている | 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 | 書面・実地調査 | 異常が認められた際には、市に報告するとともに、速やかに修繕対応されている | 適 |
| | | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか | 書面・実地調査 | 不具合発生時は速やかに報告され、修繕についても適切に実施されている | 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 | 書面・実地調査 | 故障時は速やかに報告され、修繕についても適切に実施されている | 適 |
| | 修理 | 修繕工事は適切であったか | 書面・実地調査 | 連絡調整会議時及び月次報告書確認 適切に実施されている | 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 | 書面・実地調査 | 異常が認められた際には、市に報告するとともに、速やかに修繕対応されている | 適 |
| | | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか | 書面・実地調査 | 連絡調整会議時及び月次報告書確認 適切に実施されている | 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 | 書面・実地調査 | 連絡調整会議時及び月次報告書確認 適切に実施されている | 適 |
| | 修理 | 修繕工事は適切であったか | 書面・実地調査 | 連絡調整会議時及び月次報告書確認 適切に実施されている | 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 | — | — | — |
| | | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか | — | — | — |
| | | 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 | 書面・実地調査 | 連絡調整会議時及び月次報告書確認 適切に実施されている | 適 |

総合コメント

施設及び設備等の点検・保守については、仕様書に基づき、適切に実施されました。点検や検査の実施時に異常が発見された場合は、速やかに市と協議を行い、修繕対応を実施するなど、適切な対応がなされました。

令和3年度 楠福社会館 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 | 実地調査 利用者アンケート | アンケート結果及び連絡調整会議時に確認 スムーズに行われている | 適 |
| | | 許可証は速やかに発行されたか | 実地調査 利用者アンケート | アンケート結果及び連絡調整会議時に確認 スムーズに行われている | 適 |
| | 施設利用案内 | 行事開催案内の時期は適切か | 書面確認 | 広報よっかいち、地区広報、募集チラシ等にて確認 適切に行われている | 適 |
| | | ホームページは見易いか | ホームページ 確認 | 見易い | 適 |
| | 受付・対応業務 | 担当者の接客態度は良かったか | 利用者アンケート | アンケート結果及び意見聴取会にて、適切との意見あり | 適 |
| | | 利用者に対する指導は適切であったか | 利用者アンケート | アンケート結果及び意見聴取会にて、適切との意見あり | 適 |
| | | 業務従業者は名札を着用しているか | 実地調査 | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 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 | 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 | 実地調査 | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 適切に管理されている | 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 | 実地調査 | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 適切に管理されている | 適 |
| | 清掃業務 | トイレトペーパー、消毒用品、手洗いう石鹸は常に補給されているか | 実地調査 | 立寄り時に確認 適切に補充されている | 適 |
| | | 全体的（駐車場を含む）に、見た目清潔に保たれているか | 実地調査 利用者アンケート | 立寄り時に確認 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 | 実地調査 | 立寄り時に確認 適切に管理されている | 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 | 実地調査 | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 適切に管理されている | 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 | 実地調査 | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 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 | 実地調査 | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 適切に管理されている | 適 |
| | | 草刈りや除草はされているか | 実地調査 | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 適切に管理されている | 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 | 実地調査 利用者アンケート | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 適切に管理されており、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 | 実地調査 | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 適切に管理されている | 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 | 実地調査 | 連絡調整会議時及び立寄り時に確認 適切に管理されている | 適 |

総合コメント

施設や備品の維持管理については、適切に行われています。
アンケート結果において、職員の対応における「電話・窓口の対応」での評価について、「満足・まあまあ満足」の肯定的な回答のみであり、否定的な回答がなかったことから、リピーターの獲得についても期待ができます。
また、その他のアンケート項目についての感想も、良好でした。