

(20) 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 商業労政課 TEL：059-354-8417 E-mail：syougyourousei@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) 1,232.60 (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

新型コロナウイルス感染症の影響により、事業実施回数、事業参加者数、施設利用者数において計画を下回ったほか、平均稼働率も令和2年度から横ばいとなりました。

しかし、このような状況にあっても、貸館稼働率向上のため、ニーズの分析を行い、新たに講座・イベントを実施するなど、幅広い世代に利用してもらえるような工夫を行っており、評価できます。

施設管理については、年度協定書に基づき、清掃、保安警備等の業務が適正に行われており、トラブルが発生した際の市への迅速な報告連携体制も構築されています。指定管理者が対応、修繕等を行うべき事項については、計画に基づく修繕を行うだけでなく、適宜計画を見直し、緊急の修繕にも迅速に対応するなど、利用者に快適に過ごしてもらえるよう努力していました。

今後も、より幅広い世代の多くの方に参加いただくため、様々な世代ごとの事業や、世代間交流ができる事業など、より効果的な事業の提案、実施に期待します。また貸館業務についても、質の高いサービスを利用者に提供し、より幅広い世代の方の利用につながる広報、施設の効率的な運用を行うことで、利用者の増加につなげるよう期待します。

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

今後も新型コロナウイルス感染症の影響がしばらく続くと見込まれるため、引き続きウィズコロナを前提とした事業の実施に取り組む必要があります。例えば大型スクリーンや液晶テレビ、ブルーレイプレイヤーを用いた遠隔事業、人が集まらなくてもできる事業など、ニーズを見極め積極的な事業改革を要請していきます。

また現在の利用者は、高齢者が多数を占めていることから、施設利用者を増やすためには、若い世代など新規開拓が必要です。このため若い世代に対して市場調査を行って本施設に対するニーズを把握したうえで、若い世代が対象の事業を増やし、施設の設置目的である世代間交流に繋げていくことを期待します。また現在も講座の認知度を上げる新規講座・イベントの増加を行う取り組みを実施していますが、引き続き民間事業者のノウハウを活かしてさらなる利用者数の増加に取り組むことを期待します。

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

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施設の設置目的に沿って運営しています。

参加者の参加意欲を高めることをテーマに、「様々な世代ごとの事業」、「世代間交流ができる事業」、「ワクワク集う事業」及び「イキイキ学ぶ事業」を実施し、市民の交流の場を創出してきました。

また、センター条例、指定管理者年度協定書に施設の利用に基づいて、市民の平等な利用が確保されていました。

「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り組み方）

利用者のニーズを分析し、就労支援に関する新規講座やイベントを行いました。また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やホームページにて募集内容を掲載するなどの取り組みを行い、利用促進に努めました。

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ったほか、緊急の修繕にも迅速に対応するなど、適宜計画を見直し、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、定例的な会議で情報共有を行っていました。また、利用者のニーズを分析し、利用者の声を反映した講座を開催する等、利用者目線で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2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と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、社内テストも随時行われていました。

社会性（環境等への配慮）

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

財務諸表を確認したところ、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り組み

指定管理者の障害者雇用率については、2.96%であり法定雇用率2.30%（令和3年度）を達成しています。これに加え、指定管理者は限られた人員での運営となっているものの、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引き続き、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3年度 四日市市勤労者・市民交流センター施設 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	309日	280日	△ 29日	新型コロナウイルス感染症にかかる対応方針に基づく休館のため、開館日数は29日減少しました。昨年に引き続き、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ました。	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	447回	273回	△ 174回		
自主事業開催数	5回	3回	△ 2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	利用者数	83,825人	43,076人	△ 40,749人	新型コロナウイルス感染症の影響による対応方針に基づく休館、再開後の貸館のキャンセルが発生したこと、また多くの講座・イベントを中止したことで、利用者数が大幅に減少しました。 延べ利用者数は計画対比で49.9%となり、大幅な減少となりましたが、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します。	適
	委託・提案事業参加者数	6,440人	1,988人	△ 4,452人		
	自主事業参加者数	60人	24人	△ 36人		
	合計	90,325人	45,088人	△ 45,237人		
延べ利用件数	4,368件	2,857件	△ 1,511件			
平均利用人数(人/日)	292人	161人	△ 131人			
平均稼働率(%)	41.4%	31.0%	△ 10.4%			

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				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、委託・提案事業による収入も計画を下回りました。	適
	貸館使用料	9,498,500	5,573,530	△ 3,924,970		
	電気使用料	302,500	149,539	△ 152,961		
	指定管理料	47,190,000	47,190,000	0		
	指定管理料(コロナ影響分)	-	△ 471,704	△ 471,704		
	委託・提案事業	2,327,169	1,563,810	△ 763,359		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
計	59,318,169	54,005,175	△ 5,312,994			
支出	人件費	26,494,358	24,950,415	△ 1,543,943	〔勤務体制：フルタイム5人(当初6人)、パート4人〕 人件費については、職員が減少したため計画を下回りました。	適
	管理費	20,304,900	16,725,163	△ 3,579,737		
	消耗品費	968,000	717,832	△ 250,168		
	燃料費	-	-	-	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、計画を下回りました。	
	印刷製本費	110,000	45,100	△ 64,900		
	光熱水費	6,160,000	3,830,090	△ 2,329,910	光熱水費については、事業中止等による使用量減少により計画を下回りました。	
	修繕料	1,540,000	2,178,118	638,118		
	通信運搬費	638,000	516,999	△ 121,001	修繕料については、利用者の利便性に資するため、緊急の修繕に対応したために、計画を上回りました。	
	広告料	440,000	147,400	△ 292,600		
	手数料	-	-	-	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、大幅に減少しました。	
	保険料	264,000	253,783	△ 10,217		
	委託料	7,654,900	7,404,091	△ 250,809		
	賃借料	2,530,000	1,631,750	△ 898,250		
	その他	-	-	-		
	委託・提案事業費	6,224,350	3,406,833	△ 2,817,517		
一般管理費	6,294,561	4,586,875	△ 1,707,686			
計	59,318,169	49,669,286	△ 9,648,883			
収 支	0	4,335,889	4,335,889			
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)を、中止したことにより、支出が減少しました。	適
	支出	55,000	0	△ 55,000		
	収 支	△ 55,000	0	55,000		

総合コメント

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ましたが、前年度に引き続き、経費削減を行う一方で必要な修繕に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ます。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ます。

令和3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休館したこと、まん延防止等重点措置期間中は定期講座・短期講座・イベントをすべて自粛し、貸館もすべて中止したことにより、貸館利用者が40,749人、講座・イベント参加者が4,488人と大幅に減少しました。講座・イベントや貸館を行う際は、代表者との対応確認を行いながら、3密回避、検温、パーティション設置、消毒などの感染防止対策を徹底し、事業の実施に取り組みました。</p>	適	
事業収支	収入	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で9月は休館し、まん延防止等重点措置期間中は、講座・イベントを中止したことにより計画と比較し貸館使用料が3,924,970円、委託・提案事業収入が763,359円減少しました。来年度も少なからずコロナの影響を受けると考えられるため、ウィズコロナを前提とした貸館業務や各事業の推進を期待します。</p>	適
	支出	<p>人件費については、職員が減少したため計画を下回りました。 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少したため、計画を下回りました。 光熱水費については、事業中止等による使用量減少により計画を下回りました。 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、計画を上回りました。 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等のイベントや一部講座を中止したことから、減少しました。 賃借料については、機器等のリース料を抑えることができたため、計画を下回りました。 その他の支出についても、経費削減に努めたことにより、計画を下回りました。 全体として、計画と比較し、9,648,883円減少しました。今後も経費削減に努めながら、利用者が満足できる事業を行うことを期待します。</p>	適

令和3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	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
事故等の報告書が提出されたか		書類確認 随時電話連絡	報告が必要な事故等はなかった。	—	
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	適切に計画・実施されていた。	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	随時現地確認	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
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	書類確認 （月次報告）	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	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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、ブログがこまめに更新されていた。	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

業務の履行が適切にされており、特段改善を要する点はありませんでした。令和3年度は「発信力」の強化を掲げ、ホームページをリニューアルし、見やすさや探しやすさだけでなく、ブログの更新も含めて施設を利用したくなるように工夫されています。しかしアンケートではホームページを見ない又は存在を知らない人が全体の64%に及ぶことから、さらなる周知方法を検討していく必要があります。

令和3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	定期講座 8 講座232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 8 講座143回 989人 (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)	新型コロナウイルス感染症の影響による閉館等に伴い、のべ89回の定期講座を中止しました。利用者からの要望に応え、感染対策を徹底して可能な限り開催しましたが、実施回数は計画を下回りました。 またイベント・短期講座については不特定多数の参加が見込まれる、のべ66回のイベントを中止したため、計画を下回りました。 今後もアンケート等を活用して、幅広い世代が参加しやすく、かつコロナ禍でも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ります。	適
	2	イベント・短期講座	イベント・短期講座 38種類196回 (利用者間の世代間交流を目的とする)	イベント・短期講座 31種類130回 999人 (利用者間の世代間交流を目的とする)		適
自主事業	3	イベントの開催	「秋のバスツアー」	イベント 1 回 9 人	計画通り実施し、世代間を越えた交流を促進できました。	適
	4	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	—	—
	5	訓練の実施	防災訓練 3 回	防災訓練 2 回 15 人	新型コロナウイルスの影響で訓練が 1 回中止になりましたが、訓練では参加者間で非常時への対応方法について情報共有を行いました。	適

総合コメント

令和3年度も年間を通じて新型コロナウイルス感染症の影響を受けての運営となり、緊急事態宣言下での休館、まん延防止等重点措置による休館にともなう講座・イベントの中止がありました。しかし、コロナ禍にあっても大型スクリーンや液晶テレビ、ブルーレイプレイヤーを導入するなど、デジタル化を進め、遠隔事業や人が集まらなくてもできる事業の実施に向けて努力をしていました。

令和3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	定期講座	3,220人	989人	△ 2,231人	1,103,969	743,292	△ 360,677
	2	イベント・短期講座	3,220人	999人	△ 2,221人	1,223,200	820,518	△ 402,682
自主事業	3	イベントの開催 「秋のバスツアー」	15人	9人	△ 6人	—	—	—
		イベントの開催 「おとなの社会見学」	15人	—	—	—	—	—
	5	訓練の実施	30人	15人		—	—	—

令和3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

設備・備品に不具合が発生した際は、速やかに市に報告し、判断を仰ぐ体制が構築されていました。施設利用者が快適にすごしてもらえよう、年度協定書の経費負担区分に則り、指定管理者負担となるものについて随時修繕が行われました。

令和3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	スムーズに対応していた。	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時現地確認	速やかに発行されていた。	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	広報等確認	案内の時期は適切だった。	適
		ホームページは見易いか	ホームページ確認	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・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	随時現地確認 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	アンケートの結果高い満足度を得ていた。	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 月次報告	適切に管理されていた。	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 月次報告	適切に管理されていた。	適
	清掃業務	トイレトペーパー、消毒用品、手洗い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、若者には使いづらいなどの改善要望もありました。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、施設の利便性が一層向上するよう求めます。
また、若い世代の方の利用率が低いため、施設の課題として認識し、今後の事業展開に反映することを期待します。