

## (19) 令和5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	四日市市日永東一丁目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(㎡)	2,870.53 (本館) 1,140.69 (東館)	延床面積(㎡) 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"> <li>・貸館</li> <li>・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</li> <li>・クラブ、サークル活動など自主的な活動の支援</li> <li>・利用者相互の交流、コミュニケーション機会の提供</li> </ul>	

### ■ モニタリングの総合コメント

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の施設の設置目的に沿って管理運営が行われていることを確認しました。

業務の履行状況については、協定や仕様書等に基づいて、各種事業の実施、施設や貸与備品の保守管理、保安警備業務、条例・規則に基づいた貸館等の管理業務が行われていました。

延べ利用者数については、利用者と事業参加者が共に計画を下回っており、新規利用者の獲得が必要です。

委託・提案事業については、施設の設置目的にふさわしい時機を得た企画が開催されており、経済面においても、計画の約1.5倍の収入を得ていることから、評価できます。

サービスの質については、年1回利用者アンケートを実施しており、概ねよい評価を得ていることが分かりました。アンケートの検証結果等から利用者のニーズを把握し、積極的に改善策を提案するなど、より良い施設づくりに対して意欲的である点や、定期的に研修を行い、接遇能力の維持・向上に努めている点が評価できます。

サービスの継続性や安定性については、事業収支は、計画的な予算執行に努めていましたが、少額ではあるものの赤字が発生しました。ただ、指定管理者の経営状況に関しては、監査報告書等からは指摘事項が見受けられなかったことから、問題はないものと判断します。

以上のことから、施設の設置目的である「市民の世代を超えた交流を促進する場」として、事業の提案、実施及び貸館業務について、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

令和6年度以降も継続してアクティオ株式会社が当施設の指定管理者となるため、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。

貸館利用については、コロナ禍や令和4年度の工事による利用制限以降、低調となっています。今後は、従来からの利用者の施設離れを防ぐとともに、コロナ禍を経て変化したニーズを把握することにより一度離れてしまった利用者や新たな利用者の獲得が必要です。

委託・提案事業については、計画以上の収入を得ていますが、参加者数は計画を下回っており、コロナ禍前（令和元年度）の水準には戻っていません。

上記2点の課題について、アフターコロナにあって民間事業者のノウハウを生かし、ターゲットを明確にした広報活動を行い、利用者の増加に取り組む必要があります。また、指定管理者からは、次期指定管理期間において、施設の周辺状況が変化の中で、近隣にある類似施設との差別化を図る視点から、とりわけ「勤労者」を意識した事業に重点を置くとの提案を受けました。

今後も、利用者が安心かつ満足して利用できる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、安定した事業収支の確立を求めていきます。

<b>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）</b>
<b>目的性・公平性・効果性</b>
<p>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ふ施設の設置目的に沿って運営しています。</p> <p>施設の管理運営にあたっては、センター条例、年度協定書に基づいて、市民の平等な利用が確保されていました。</p> <p>また、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ました。</p>
<b>業務内容</b>
<b>責任性・実行性（施設の運営体制や組織）</b>
<p>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、適正な運営体制が取られていました。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、確実な組織運営が図られていました。市内には同指定管理者が運営する他施設が複数あることから、管理運営にあたっては、各施設のスタッフによる連携・協力・情報交換がなされていました。</p> <p>施設職員に対しては毎月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。</p> <p>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。</p>
<b>機能性・獨創性（事業への具体的な取組み方）</b>
<p>令和3年度以降、就労支援などの勤労者に有益な講座の開催に取り組んでおり、令和5年度は新たに労働に関する法律や、労働者協同組合について学ぶ講座などを開催しました。また、講座やイベントの実施にあたっては、貸館利用している団体や事業者の参画を積極的に促しており、各世代の交流、つながりの深まり、地域の活性化に寄与するものと評価します。</p>
<b>明瞭性・規律性（適正な事務や経理）</b>
<p>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。帳簿等の書類は施錠して保管されていました。</p> <p>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など、適切に管理されていました。</p> <p>また、コンプライアンスについては、指定管理者は独自のセルフモニタリングシステムを導入しており、現金授受等の事務手続きや職場環境について自己点検を行っているほか、不正行為を未然に防止するための倫理観をテーマにした研修を実施しています。</p>
<b>安全性（安全管理、緊急時等の対応）</b>
<p>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が整備されており、マニュアルに基づく職員研修が行われていました。また、災害発生時に迅速に対応できるよう、年に2回、各施設の避難経路の確認や初期消火訓練等を含む防災訓練等を実施していました。</p> <p>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。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、緊急の修繕にも迅速に対応するなど、適宜計画を見直し、常時利用者が安全かつ快適に使用できるように取り組みが行われていました。</p>
<b>社会性（環境、障害者等への配慮）</b>
<p>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。</p> <p>また、地元や他施設との連携を図るため、地域の事業者と協働で講座等を開催しました。</p> <p>障害者等への配慮については、本館にはエレベーターがないことから、本館2階の施設利用を希望する利用者に対しては、予約受付時に説明を行い、理解を求めています。また、当日階段の昇降が困難な利用者があることが判明した場合は、別室の利用を提案するなど、柔軟な対応を行うこととしていました。また、バリアフリー関係の研修を行う等、多様な市民が利用しやすい環境づくりに努めていました。</p>
<b>事業収支</b>
<b>経済性</b>
<p>アフターコロナの積極的な事業実施の成果として、委託・提案事業にかかる収入は計画を大きく上回りました。しかし、全体収支については、人件費や修繕料等にかかる支出が計画を上回ったことからマイナスとなりました。これは、人件費単価の上昇や施設の老朽化と物価高騰に伴う修繕料の上昇など、変動的な要因によるものです。</p>
<b>団体の経営状態</b>
<b>経営の健全性</b>
<p>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、利益率や資産活用率等に改善の余地はあるものの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、経営の健全性は担保されているものと判断しました。</p>
<b>その他</b>
<b>障害者雇用に対する取組み</b>
<p>指定管理者の障害者雇用率については、2.80%であり法定雇用率2.30%（令和5年度）を達成しています。限られた人員での運営のため、指定管理施設にて雇用されている障害者は関東地方周辺に限られているものの、事業者全体として障害者の個別のニーズに合わせたサポートや障害者雇用に対する職員の意識向上のための勉強会の開催等、職場のアクセシビリティ向上に努めていることから、障害者雇用の必要性を認識しているものと判断します。</p>

令和5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	309日	309日	0日	前年度に引き続き、開館時間を30分早め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。 委託・提案事業開催数については、計画を上回りました。	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	406回	478回	72回		
自主事業開催数	13回	13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	利用者数	92,989人	59,376人	△ 33,613人	コロナ禍や令和4年度の工事による利用制限以降、貸館利用が低調となっており、延べ利用者数や利用件数は計画を大きく下回りました。 前年度と比べると、延べ利用者数が17,170人増、利用件数が651件増と、共に増加しており、回復傾向にあります。	適(条)
	委託・提案事業参加者数	6,700人	3,964人	△ 2,736人		
	自主事業参加者数	16人	14人	△ 2人		
	合計	99,705人	63,354人	△ 36,351人		
延べ利用件数	4,469件	3,979件	△ 490件			
平均利用人数(人/日)	323人	205人	△ 118人			
平均稼働率(%)	42.5%	37.9%	△ 4.6			

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	8,382,000	7,481,090	△ 900,910	利用料金収入については、計画を下回りましたが、前年度と比べると1,860,173円増となっており、回復傾向にあります。
	その他使用料	302,500	263,125	△ 39,375		
	指定管理料	47,190,000	47,190,000	0	指定管理料については、エネルギー価格高騰影響分について精算を行いました。	
	委託・提案事業	2,042,700	3,051,110	1,008,410	委託・提案事業収入については、利用者のニーズに合わせ、新たな講座の開設や回数を増やしたこともあり、計画を上回りました。	
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	計	57,917,200	58,546,197	628,997		
	支出	人件費	26,668,669	27,876,529	1,207,860	[勤務体制：職員5人、パート4人]
管理費		19,560,200	18,892,764	△ 667,436	印刷製本費については、施設紹介リーフレットの増刷を行わなかったため、計画を下回りました。	
消耗品費		858,000	686,501	△ 171,499		
燃料費		-	-	-		
印刷製本費		110,000	29,150	△ 80,850	広告料については、利用者数増加に向けたダイレクトメールの発送を行わなかったため、計画を下回りました。	
光熱水費		5,830,000	6,453,952	623,952		
修繕料		1,540,000	1,684,000	144,000		
通信運搬費		638,000	521,949	△ 116,051	手数料については、支払いを可能な限り現金払いや口座引き落としにするなど、経費削減に努めたことから、計画を下回りました。	
広告料		330,000	161,124	△ 168,876		
手数料		66,000	33,880	△ 32,120		
保険料		264,000	166,768	△ 97,232		
委託料		7,768,200	7,452,940	△ 315,260	その他については、新型コロナウイルス感染症対策経費等を計上していましたが、令和5年5月に同感染症の位置づけが5類移行したことに伴い、計画を下回りました。	
賃借料		2,013,000	1,695,566	△ 317,434		
その他		143,000	6,934	△ 136,066		
委託・提案事業費		6,439,680	6,504,210	64,530		
一般管理費	5,248,651	5,327,350	78,699			
計	57,917,200	58,600,853	683,653			
収 支	0	△ 54,656	△ 54,656			
自主事業	収入	0	0	0	自主事業参加者が見込みよりも少なかったことから、支出が計画を下回りました。	適
	支出	55,000	45,001	△ 9,999		
	収 支	△ 55,000	△ 45,001	9,999		

総合コメント

収入については、利用料金収入が計画を下回ったものの、事業の実施数が伸びたことにより委託・提案事業の収入が計画を大きく上回りました。しかし、支出については、人件費の上昇や物価高騰に伴う修繕料の上昇により実績が計画を上回ったため、全体としては若干の赤字となりました。  
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きました。

令和5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

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>委託・提案事業については、大部分を計画通り実施し、前年度以上の参加者を得ることができましたが、貸館利用については、コロナ禍や令和4年度の工事による利用制限以降、貸館利用が低調となっています。しかし前年度と比べると、利用者数は増加しており、回復傾向にあることが確認できました。</p> <p>このため、今後はアフターコロナにあって積極的な施設周知と魅力ある事業展開が必要であると考えます。地域の団体や企業、教育機関と協力して共同でイベントや講座を企画・実施することで、施設認知度の高まりにつながるものと考えます。また、次期指定管理期間においては、施設の設置目的にふさわしく、働く世代に必要なさまざまな知識を学びの場をさらに提供していくとの提案を受けています。就労関係の催しだけでなく、地域のニーズやトレンドに合わせた多様なイベントを提供するなど、運営委員会での有識者や利用者代表の意見を取り入れながら、新たな利用者層の獲得に向け協議を進めていきます。</p>	適 (条)	
事業 収支	収入	<p>委託・提案事業にかかる参加費等収入は計画を上回りましたが、利用料金収入は回復傾向が見られたものの、計画を下回る実績となりました。</p> <p>貸館利用者の増加に向け、近隣には相乗効果が期待できる施設や飲食店等もあることから、立地上の強みを生かした取り組みや周知活動が有効であると考えます。引き続き、アフターコロナでの収入確保に向けた集客力のある事業展開を図る必要があります。</p> <p>事業収支を安定させるためには安定収入獲得に向けた利用料金の安定的な確保が必要です。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、求めています。</p> <p>また、リスク分担を超える光熱費高騰分について指定管理者と協議し、必要な精算を行いました。</p>	適 (条)
	支出	<p>消耗品の節約や節電に努めるなど支出の抑制に努めたものの、全体支出は計画を上回りました。</p> <p>修繕料は計画を上回りましたが、指定管理者より提案があったものの、施設の維持管理において緊急ではないと判断される事項については、所管課において次年度以降予算要求を行っていくことを協議する等、指定管理者の負担減に努めています。</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については、引き続き積極的に行うよう促すとともに、所管課との連携を密にし、適正な予算の執行に努めるよう次期指定管理者と協議していきます。</p>	適

令和5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	行われている。	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	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 (R5/1/31、R6/3/31)	提出されている。	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認 (R5/1/31、R6/3/31)	提出されている。	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認 (R5/1/31、R6/3/31)	提出されている。	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	定期面談 随時電話連絡	面談での情報交換に加え、適宜連絡を受けていた。	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	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	随時現地確認	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）	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（緊急連絡網の揭示を含む）が整備、保管されているか	現地確認 書類確認	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	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・保守は確実にされているか	書類確認 (月次報告)	行われている。	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	書類確認	行われている。	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	整備・保管されている。	適
	点検・保守	点検・保守は確実にされているか	書類確認 (月次報告)	行われている。	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	書類確認	行われている。
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	整備・保管されていた。	適
	点検・保守	点検・保守は確実にされているか	書類確認 (月次報告)	行われている。	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実にされているか	書類確認 (月次報告)	行われている。	適
清掃業務	清掃	清掃は確実にされているか	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	管理されている。	適
	防災	マニュアルは作成されているか	随時現地確認	作成されている。	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	行われている。	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	ホームページは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**

施設等の保守管理、清掃業務及び警備業務について適切に行われ、利用者が安心・安全に、また快適に過ごすことができるよう努めており評価できます。業務の履行全般において、市との情報共有に努め、連絡調整が密に行われていました。

また、協定書や仕様書等に則り、適切な時期に報告書等の提出がなされていました。

ホームページだけでなくSNSを活用するなど、時代に合わせた情報発信を積極的に行っていますが、利用者増にはつながっていないことから、貸館及び事業ごとの主たるターゲットを意識し、そのターゲットに適合した効果的な広報活動を行うことが必要です。

令和5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	6種類、280回 陶芸：年72回 英会話：年40回 書道ペン習字：年24回 ヨガ：年48回 太極拳：年48回 編み物：年48回	7種類、292回1,678人	初心者でも気軽に生涯学習活動に親しめる機会として、評価できます。講座終了後のサークルの立ち上げにつながるよう要望します。	適
	2	イベント・短期講座	「様々な世代ごとの事業」 ・パソコン教室：8～10回 ・就労支援講座：41回 ・こども教室：14回	・パソコン教室：中止 ・就労支援講座：112回919人 ・こども教室（ロボット講座）：3回46人	講師の高齢化等に伴い、複数の講座を中止としましたが、協議の上、代替策として就労支援に関する講座の充実を図りました。勤労者福祉の向上につながる有意義な講座であると考えます。 多彩な事業が展開できるよう、協力を得られる人材や企業の開拓に努めるよう要望します。	適
			「世代間交流ができる事業」 ・伝統文化継承講座：2回 ・卓球初心者教室：4回 ・卓球教室開放日：4回 ・バスツアー：2回 ・夏の交流デイキャンプ：1回 ・感謝祭：1回 ・秋のふれあいフェスティバル：1回	・伝統文化継承講座（萬古焼）：2回40人 ・卓球初心者教室：4回48人（7、8月） ・卓球教室開放日：中止 ・バスツアー：2回57人 ・夏のデイキャンプ：1回31人 ・感謝祭：1回300人 ・秋まつり2023：1回300人	利用者のみならず気軽に誰もが参加できるイベントをさまざまなに開催し、利用者間交流や世代間交流を促進することができた点を評価します。	適
			「学びの講座」 ・ドライフラワー教室：4回 ・樹脂粘土講座：6回 ・クラフトバンド創作教室：6回 ・プリザーブドフラワー教室：6回 ・小原流いけばな教室：2回	57回365人 i ドライフラワー講座 ii 樹脂粘土講座 iii プリザーブドフラワー講座 iv 小原流いけばな教室 v キモノの着方講座 vi 環境講座（ゴーヤ） vii みえ星空環境案内人講座（クラフトバンド創作講座は定期講座として実施）	計画よりも多様な講座を実施することができ、利用者を増やす取り組みがなされていました。利用者が講師として活躍している点も、学びの循環のしくみを取り入れたものであり、評価できます。	適
			「集いと競いの場」 ・卓球大会等 スポーツ大会：3～4回 ・スポーツ競技奨励企画（卓球、バドミントン）：年12回	・卓球大会：3回180人 ・スポーツ競技奨励企画：中止（共催のサークル団体活動廃止による）	卓球大会は小学生から高齢者まで幅広い世代の参加があり、世代間交流を促進に向けた意義ある取り組みであると考えます。 卓球以外のスポーツの大会を設けるなど、ホールを活用した事業の充実を期待します。	適
自主事業	3	大人の社会見学	1回	1回：14名	関心事を同じくする市民の交流の機会として意義ある取り組みであると考えます。 引き続き、市内産業の魅力を感じることでできる企画を要望します。	適
		サークル活動支援	サークル活動等の自主的な活動の支援として、展示スペースの設置やホームページへ情報掲載を行う	サークル活動支援（展示スペース設置）：12回（ひと月に1団体を紹介）	多様な自主活動を紹介することで利用者の増加に資するものと考えられることから、継続して実施されることを要望します。	適

総合コメント

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」ための事業が企画、実施されていました。中でも就労支援講座は、施設の特徴を生かした企画かつ、ファイナンシャルプランナー試験対策やハラスメント対策等の時機をとらえた質の高い内容であり、参加者の評価も概ね好評であったことが確認できました。

今後の業務改善にあたっては、絶えず利用者のニーズ把握に努め、施設の利用者等の声を反映した講座を実施するとともに、施設を利用したことが無い方に対しても、施設を知るきっかけとなるよう、体験型のイベントを実施する等の工夫が必要であると考えます。

令和5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	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	整備、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	随時現地確認 随時電話連絡	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	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	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	修繕工事されている。	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	書類確認 (月次報告) 随時電話連絡	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	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	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	修繕工事されている。	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	随時電話連絡	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	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	修繕工事されている。	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	書類確認 (月次報告) 随時現地確認	異常はなかった。	-
		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	不具合はなかった。	-
		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	修理、更新は不要であった	-
	修理	修繕工事は適切であったか	該当なし	-	-

**総合コメント**  
 建築物及び設備の点検保守にて、非常用照明の照度不足などの軽微な指摘事項が報告されましたが、年度協定書の経費負担区分に則り、迅速に修繕等の対応を行っていました。  
 また備品等についても、問題が発生した際、エアコンの故障など軽微なものについては月次報告、ホールのスピーカー故障など軽微でないものについては市と連携して速やかに修繕を行うなど、適切に対応されており、利用者が快適に過ごすことができるよう努めていました。

令和5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	滞りなくできている。	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る。	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	案内の時期は適切である。	適
		ホームページは見易いか	随時ホームページ確認	定期的に更新されており、見易い。	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	高い評価を得ている。	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る。	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	アンケート	高い満足度を得ている。	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	放置されていない。	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	放置されていない。	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る。	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目が清潔に保たれているか	随時現地確認	清潔に保たれている。	適
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	随時現地確認	障害物はない。	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	良好な状態に保たれている。	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	随時現地確認	放置されていない。	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	樹木は適切に管理されている。	適
		草刈りや除草はされているか	随時現地確認	処理されている。	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	随時現地確認	快適に利用できる環境となっている。	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	随時現地確認	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	随時現地確認	放置されていない。	適	

総合コメント

職員が定期的に施設へ赴き、仕様書に記載の業務内容や基準を満たしていることを確認しました。  
アンケート結果は、全体として好意的な回答が多く、スタッフの対応や当施設のサービスについて、7割の人が満足していると回答しました。また、3回以上来館している人が全体の8割程度となっており、利用者の満足度が高く、リピーターにつながっていることが伺えました。一方で、運営委員会では施設のさらなる周知や新たな利用者層の確保を求める意見があったことから、案内看板の設置や、対象や内容、方法などを明確にした具体的な広報戦略の立案が必要であると考えます。