

(20) 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市すわ公園交流館			
所在地	四日市市諏訪栄町22番25号		設置年月：平成15年8月	
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番4号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：059-354-8175	E-mail：syougyourousei@city.yokkaichi.mie.jp		
設置目的	諏訪公園内の歴史的建造物を中心市街地に来る人や住む人の憩いの場、交流の場及び自己実現の場として諏訪公園と一体的に活用し、もって中心市街地活性化の拠点とする。			
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市すわ公園交流館条例			
施設の概要	敷地面積(㎡)	10,825の一部	延床面積(㎡)	384.38
	設備の概要	<p>当施設は昭和4年に図書館として四日市市に寄贈され、昭和51年からは児童館として利用されてきたが、平成15年8月に中心市街地活性化の拠点施設として生まれ変わるため、1階部分を「すわ公園交流館」、2階部分を「中央児童館（こどもの家）」として整備し、新たに開館。</p> <p>・施設内容（専用部分、共用部分） 1階：ホール、デッキ、事務所、トイレなど 2階：中央児童館（こどもの家）、トイレ</p>		
	事業概要	<p>中心市街地の活性化を図るために、「すわ公園交流館」を市民グループ等が主体的に取り組む様々な活動の拠点として、また、来街者や居住者のための憩いの場としていく。</p> <p>企画・運営については、市民の参画による運営協議会において、運営方法をはじめ、交流館や諏訪公園、まちを舞台にしたイベントを企画検討・実施し、多くの市民が積極的に参画することで中心市街地に関わる人々を増やしていく。</p>		

■ モニタリングの総合コメント

当該施設を中心市街地活性化の拠点とするとともに、市民にとっての交流の場、憩いの場、自己実現の場としていくという施設設置の目的を十分理解し、周辺商店街等の地元や2階の中央児童館・こどもの家等と連携しながら、管理運営が行われていました。

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。

また来館者数に関しては、延べ利用者数は計画を下回りましたが、委託・提案事業参加者数について、大部分の委託・提案事業を計画どおり実施することができたため、計画の1.25倍を超える集客となり、全体としてほぼ計画通りとなりました。

さらに委託・提案事業の企画及び実施にあたっては、商店街、市民団体等との積極的な連携や、従来からのチラシや広報よっかいちに加え、ブログやSNSを積極的に活用したことで、幅広い年代へのアピールにつなげました。

サービスの質については、館内で開催する事業のアンケートを実施し、利用者の意見や要望の把握に努め、利用者満足度の向上に取り組まれており、評価をします。

サービス提供の継続性・安定性については、全体収支について、人件費支出が上回ったことと委託・提案事業収入が下回ったことで赤字となりました。一方で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ず、問題はないものと判断します。

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、適正と評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行にとともに、利用者数が増加しましたが、コロナ禍前のにぎわいの水準には戻っていません。

今後も引き続き経費削減に努めながら、周辺商店街等の地元や2階の中央児童館（こどもの家）と連携し、利用者間や世代間の交流を促進する事業の実施に加え、街の中心部で開催されるイベントと連携していくことで、当施設に来るきっかけを作り、当施設の利用につなげていくことが必要です。また利用者目線の質の高いサービスに心がけ、イベント時以外でも利用者が心地よく、安全安心に過ごせる場を提供し、にぎわいを創出することも必要です。

来年度から始まる次の指定管理期間も、アクティオ株式会社が指定管理者となります。地域との連携の強化や積極的なPR活動を行い、当施設を知っている人に限らず、知らない人も来館しやすい場を作り、より一層利用者の増加に向けた運営を行うことを確認しました。

中心市街地活性化の拠点という施設の目的を達成できるよう、運営協議会の場も生かしながら、指定管理者と協議していきます。

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

中心市街地活性化の拠点という施設の目的を十分理解し、幅広い世代が集える施設となるよう様々な委託・提案事業を実施する等、条例・規則や協定等に則って適正に管理運営されてきました。施設の運営、利用方法等について課題が発生した場合は、すみやかに指定管理者と市で調整を図るとともに、月に一度の運営協議会で議論する等、平等な利用を確保しながら、市民にとって利用しやすい施設となるよう、継続した改善・利便性の向上を図っていました。

業務内容

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

施設の開館時間や開館日等について、条例・規則を遵守し、年間を通じて適正に管理されていました。スタッフの配置状況についても、イベント時には、平常時より人員を増やし、利用者に不便をかけることのないよう、人員配置を行うとともに、スタッフに対する接遇研修の実施や毎月のミーティング時に館長から全スタッフに対して接遇マナーを確認する等、利用者の満足度向上につながるような対応が取られていました。また、施設管理については、国の登録有形文化財という施設の歴史的価値について十分認識をした上で、日常点検や清掃等を行うとともに、不具合を速やかに市に報告し、修繕を行う等適切な対応が取られていました。

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

より親しみやすい施設となるよう、入口にはイベント案内看板の設置、イートインコーナーには電子レンジ及び給湯ポットの設置、BGM放送や地域に関連する雑誌・書籍の配架等の工夫を行っていました。また公衆無料LANの提供や子ども向けおもちゃ、ぬり絵、簡単工作コーナーを配置し、幅広い世代にとって過ごしやすい環境づくりを意識していました。委託・提案事業については、幅広い年齢層の方が参加できるよう開催時間の工夫を行いました。音楽系のイベントでは、地元の演者を選定し、参加者が全員で歌ったり体を動かしたりするプログラムを構成することで、音楽を身近なものとして楽しめる工夫をしていました。さらに参加者が少なくなる雨天時の音楽イベントでは、会場での開催に加えてライブ配信を行っており、開催方法にも工夫がされていました。広報業務については、広報よっかいちやホームページ、チラシ等の従来の方法に加え、TwitterやFacebook等のSNSやイベント検索サイトへの情報提供、ラジオ、施設入口のデジタルサイネージを活用し、イベント情報等を発信していました。運営にあたっては、運営協議会やイベント毎に実施する利用者アンケートでの意見を参考に講座内容を見直していました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

経理全般に関する研修を受講した館長が施設の会計書類を作成した後、すわ公園交流館のスタッフと営業所・本社社員によるチェックを受けており、適正に処理されています。また経理関係書類の写しは決められた場所に保管されていました。なお、関係書類原本については、本社で一括管理されています。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

防災マニュアルを策定し、中消防署や2階の中央児童館（こどもの家）と連携した防災訓練を実施する等、緊急時の対応に備えていました。緊急時の連絡網や対応マニュアルを独自に作成、また必要に応じて更新を行い、スタッフ間で内容を共有することに加え、日頃から近隣の諏訪交番とも密に連絡を取り、安全管理に努めていました。また定期的に施設の保守点検が行われており、適切に施設管理がされていました。

社会性（環境、障害者等への配慮）

「すわ環境講座」と題した環境講座を行い、環境問題について楽しみながら学ぶ活動をしていました。また、ゴミ拾いのボランティア団体と共催し、毎週第三水曜日には諏訪公園周辺の清掃活動を行いました。スタッフに対して障害者差別解消法や手話研修を実施しており、ホールでのイベント時には、車椅子利用者も楽しめる観客席づくりを行う等、困りごとがあれば、対応できる体制を整えていました。

事業収支

経済性

収入は、委託・提案事業収入が計画を下回りましたが、昨年度に比べて実施回数や参加者数が大幅に増加し、コロナ禍前の水準に戻りつつありました。また支出は、人件費と委託・提案事業費が計画を上回ったため、計画よりも上回る額となりましたが、これはスタッフ2人の退職及び3人の新規雇用に伴う諸費用や人件費単価の上昇といった臨時的な要因によるものでした。

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、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、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。

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、2.80%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。

令和5年度 四日市市すわ公園交流館 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	308日	308日	0日	委託・提案事業については、ほぼ計画通り様々な企画を実施しました。また開催数については、運営協議会での意見反映や、あり方の見直しを適宜行い、結果として計画を上回る回数を実施できました。	適
開館時間	9:30~18:30 (専用使用時 18:30~21:00)	9:30~18:30 (専用使用時 18:30~21:00)	計画通り		
委託・提案事業開催数	90回	146回	56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	個人	17,000人	8,804人	△ 8,196人	一般利用者数については、コロナ禍の影響から、徐々に回復しつつあるものの、想定より一般利用者が戻っておらず、計画を下回りました。一方、委託・提案事業参加者が計画を上回ったため、延べ利用者数はほぼ計画通りになりました。	適
	一般利用者数	1,060人	1,409人	349人		
	計	18,060人	10,213人	△ 7,847人		
	委託・提案事業参加者数	29,100人	36,548人	7,448人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	47,160人	46,761人	△ 399人		
延べ利用件数	-	-	-			
平均利用人数(人/日)	153人	152人	△ 1人			
平均稼働率(%)	12.3%	15.3%	2.9%			

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	33,000	4,400	△ 28,600	委託・提案事業は、「こども四日市2023」の参加者数が計画よりも少なかったため、計画を下回りましたが、助成金が計画を上回り、全体としては計画通りとなりました。	適
	指定管理料	20,460,000	20,460,000	0		
	委託・提案事業	550,000	432,799	△ 117,201		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	助成金	550,000	700,000	150,000		
	受取利息	0	4	4		
	計	21,593,000	21,597,203	4,203		
支出	人件費	11,004,000	12,831,550	1,827,550	〔勤務体制：館長(有期雇用)、スタッフ5人(有期雇用)〕 人件費について、想定していなかったスタッフの異動が生じたことで、新たなスタッフの採用を行う必要があり、求人広告や新規スタッフの業務習得、引継ぎにかかる費用が生じました。加えて、人件費単価が上昇したこともあり計画を上回りました。 光熱水費は、国の激変緩和対策により電気料金の単価が値引きされたことで、計画を下回りました。 委託・提案事業費については、物価高騰により、特にこども四日市関連イベントにかかるダンボールや飲食ブース関連の食材等の消耗品費が影響を受けたため計画を上回りました。	適(条)
	管理費	5,234,727	5,115,191	△ 119,536		
	消耗品費	510,741	540,282	29,541		
	燃料費	-	-	-		
	印刷製本費	40,000	41,030	1,030		
	光熱水費	957,000	786,799	△ 170,201		
	施設修繕料	1,100,000	1,107,025	7,025		
	器具修繕料	22,000	0	△ 22,000		
	通信運搬費	230,000	261,359	31,359		
	広告料	33,000	10,000	△ 23,000		
	手数料	20,000	16,500	△ 3,500		
	保険料	70,000	56,870	△ 13,130		
	委託料	2,241,986	2,286,086	44,100		
	旅費交通費	10,000	9,240	△ 760		
	賃借料	-	-	-		
	その他	-	-	-		
	委託・提案事業費	3,264,000	3,444,012	180,012		
一般管理費	2,090,273	2,301,619	211,346			
計	21,593,000	23,692,372	2,099,372			
収支	0	△ 2,095,169	△ 2,095,169			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収支	-	-	-		

総合コメント
 延べ利用者数は、ほぼ計画通りとなり、昨年度(延べ利用者数28,596人)と比較するとおよそ28,000人増えましたが、一般利用者数に限定すると、計画を下回りました。収入では、「こども四日市2023」の参加者数が計画を下回ったことから、委託・提案事業の収入が計画を下回り、支出では、人件費について、計画時に想定していなかった費用が生じたことから、計画を大きく上回りました。計画を上回る収入項目や計画を下回る支出項目もありましたが、総合的には赤字となりました。

令和5年度 四日市市すわ公園交流館 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>年間を通じ、市民の交流の場、憩いの場、自己実現の場として、幅広い世代に対して施設の提供及び委託・提案事業を行うことができ、延べ利用者数は、ほぼ計画通りとなりました。コロナ禍前の水準には戻っていませんが、昨年度と比較するとおよそ28,000人増えており、回復基調にあります。当施設は中心市街地活性化の拠点として賑わいの創出に取り組んでいることから、イベントの実施が無い日でも来館したくなるような居心地の良い環境づくりやサービス提供に工夫し、より多くの一般利用者が来館する必要があります。街の中心部で開催されるイベントと連携することで、まず当施設に来るきっかけを作り、そこから利用者の増加につなげるとともに、計画を上回った委託・提案事業についても、参加者のニーズの把握に努め、創意工夫を図り、より多くの方が参加してもらえるような運営を次期指定管理者に求めていきます。</p>	適	
事業収支	収入	<p>委託・提案事業収入について、「こども四日市2023」の参加者数が計画よりも少なかったことで、計画を下回りましたが、助成金の収入増により、全体としては計画通りとなりました。</p> <p>引き続き、当施設の設置目的を意識した運営に心掛け、利用者が高い満足度を得るような委託・提案事業を実施し、周知方法の工夫を行うことで、新たな利用者の確保に努め、事業収入が増加するよう求めていきます。また参加費の見直しについても必要に応じ次期指定管理者と協議していきます。</p>	適
	支出	<p>支出総額は、光熱水費が計画を下回りましたが、人件費と委託・提案事業費が計画を上回ったため、計画よりも上回りました。</p> <p>人件費については、臨時的な要因によるところが大きいですが、経常的経費について、計画的な予算管理や業務の見直しによる支出抑制の工夫に努めるとともに、委託・提案事業費についても、利用者サービスが低下しないよう十分注意しながら、これまで購入した物品を活用する等、支出の削減に努めるよう求めていきます。</p> <p>今後については、より一層効率的な経営を要請し、計画と実績に差が生じた際は、原因の分析を行い、次期指定管理者と改善策について協議してまいります。</p>	適 (条)

令和5年度 四日市市すわ公園交流館 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	現地確認 書類確認	行われていた	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	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 (R5/1/31、 R6/3/31)	提出された	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	書類確認 (R5/1/31、 R6/3/31)	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	面談 電話連絡 メール連絡	連絡調整会議や定期的な運営協議会で情報交換を行ったほか、電話やメールで連絡を取り合った	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	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	整備、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	加入保険付保内容証明書の提出を受けた	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	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	随時現地確認	-	-
事故等の報告書が提出されたか		随時現地確認	-	-	
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 (月次報告)	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	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	整備、保管されていた	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書類確認 (月次報告)	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	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 書類確認	整備、保管されていた	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	現地確認 書類確認	行われていた	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	現地確認	行われていた	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	随時現地確認 書類確認	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 書類確認	行われていた	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	実施、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	現地確認	剪定されていた	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	整備されていた	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	ホームページ 随時確認	随時最新の情報に更新していた	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

募集要項、仕様書等に基づく設備や備品の管理、清掃等の管理業務について、市と連絡を取り合いながら適切に履行されていました。各種計画書及び報告書等については遅滞なく提出され、修正を必要とする場合には迅速な対応がなされており、収支を証する根拠書類等についても、適切に整備・保管されていました。また、施設の利用案内については、ホームページを随時更新していたほか、イベント案内パンフレットの配布やSNS、デジタルサイネージの活用だけでなく、ラジオでのイベント周知等によって広報発信を行っていました。

令和5年度 四日市市すわ公園交流館 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	音楽イベント (すわSUNDAYライブ、親子三代で楽しむコンサート、交流館フォークジャンボリー等)	事業数：6事業 開催頻度：年1回、毎月1回または2カ月に1回 幅広い年齢層の方に、幅広いジャンルの音楽や楽器を知っていただき楽しんでいただく。	実施回数：6事業48回 参加者：7,252人 ウッドデッキやオンライン配信を活用し、会場が一体となって音楽や楽器を楽しんでいただいた。	計画通り全事業実施することができた。幅広い年齢層の方が楽しめるイベントとなるよう、音楽や楽器のジャンルに工夫されていた。コロナ対策が緩和されたことで、出演者と参加者が一緒に歌うことができるようになり、コロナ禍以前の活気や雰囲気に戻りつつある。	適
	2	こども四日市関連イベント (こども四日市ワークショップ、こども四日市探検隊、こども四日市Gold市民会議、こども四日市2023)	事業数：5事業 開催頻度：毎月1回程度(こども四日市2023は11月第一土日の2日間) 計画：2,000人 子どもたちが社会の仕組みを知り、体験するきっかけとなるイベント及びそのイベントに向けた取り組みを実施。	実施回数：5事業33回 参加者：1,965人 四日市の歴史に関する学習や、街中探索、工作等を中心に実施し、最終目標である職業体験「こども四日市2023」を開催した。	計画通り全事業実施することができた。こども四日市探検隊では、毎回テーマを決め探検し、四日市のまちを知る機会を作った。またこども四日市関連イベントの集大成である子どもによる職場体験「こども四日市2023」は、計画通り2日間開催することができ、1,400人を超える参加者が集まり、大変賑わったが、計画よりも参加者数が少なく、収入減となった。またダンボールや食材等の消耗品費が高騰したことで支出増となった。今後については、計画の見直しや適正な消耗品管理を行い、収支均衡に努めるよう求める。	適(条)
	3	こどもの家関連イベント(ハロウィンパーティ、焼きいも大会等)	事業数：8事業 中央児童館(こどもの家)と連携したイベントを開催する。	実施回数：8事業8回 参加者：905人 こどもの家と連携して開催し、子ども達に対し学校や年齢を越えたつながりの場を提供した。	計画通り全事業実施することができた。「ハロウィンパーティ2023」では、350人を超える参加者が集まり、周辺商店街も使って、仮装した子ども達がゲームをして盛り上がった。「こどもの家まつり2024」では、四日市工業高校や四日市商業高校の高校生ボランティアスタッフの協力を得て、体験やゲームと一緒に楽しみ、世代を超えた交流につながった。	適
	4	体験イベント・講座	事業数：28事業 地域とのつながり、認知度の向上、幅広い年齢層の利用を促進するための事業(飾り巻き寿司体験講座、すわ環境講座等)を開催する。	実施回数：28事業56回 参加者：24,346人 「四日市まちなか寄席」等の新しい試みのイベントも交えながら、幅広い年齢層の利用を促した。	令和6年1月から毎月1回新規イベント「四日市まちなか寄席」を開催した。毎回60人程が参加、そのうちの3分の1ほどが初めて当施設を利用しており、認知度の向上につながった。	適
	5	光の贈りもの(イルミネーション事業)	開催時期：11月頃から2月頃 諏訪公園とすわ公園交流館に約5万個のイルミネーションを装飾する。	開催時期：11月3日～2月14日 参加者：2,080人 中央通りのイルミネーションと点灯時期を合わせて実施した。	中央通りのイルミネーションと同時期に実施した。公園噴水や樹木付近にも電飾するなど当施設らしい装飾となるよう工夫した。イルミネーションを見た方から、心が安らぐ、毎年楽しみにしているなどの声が寄せられた。	適

総合コメント

事業内容や実施回数を精査し、体験イベント・講座について、「四日市まちなか寄席」等の新規事業を開催したことで、委託・提案事業参加人数が計画を上回る参加者数となりました。
また、事業の開催にあたっては、毎月開催する運営協議会で出される意見を工作内容に取り入れたり、音楽イベントでは参加者アンケートをもとに楽器や選曲の工夫をしたりするなど、より良い企画運営に努めていました。

令和5年度 四日市市すわ公園交流館 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	連絡調整会議、電話、メール連絡等で確認	適宜連絡を取り合った	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 随時現地確認	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	書類確認 (月次報告)	速やかに行われていた	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	適宜連絡を受けた	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た	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に行われていた	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)	速やかに行われていた	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	適宜連絡を受けた	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た	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に行われていた	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	書類確認 (月次報告) 随時現地確認	速やかに行われていた	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話連絡 書類報告 (月次報告)	適宜連絡を受けた	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	随時電話連絡 書類報告 (月次報告)	速やかに報告を受けた	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	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	速やかに行われていた	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話連絡 書類報告 (月次報告)	適宜連絡を受けた	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	随時電話連絡 書類報告 (月次報告)	速やかに報告を受けた	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に行われていた	適

総合コメント

設備等の保守管理について、定期点検を実施するとともに、指定管理者が異常を発見した際には、迅速に市に報告をし、判断を仰いだ上で、協定等に基づき速やかに修繕等の対応が取られていました。また、修繕等結果についても月次報告等で報告がありました。

施設や備品に関する修繕の履歴についても、月次報告と別に適正に保管、報告されていました。

令和5年度 四日市市すわ公園交流館 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	随時現地確認	スムーズに行われていた	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時現地確認	利用者が受付にて申込書に必要事項を記入のうえ、その場で許可書及び領収書（預かり証）を発行	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、広報、チラシ、ホームページ等確認	適切な時期に多様な媒体で案内していた	適
		ホームページは見易いか	随時ホームページ確認	多色や写真を使い、親しみやすくかつ見やすくしていた	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	声掛け等対応していた	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時現地確認	適切に実施されていた	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	常時着用していた	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	利用者ニーズに沿った新しい層も呼び込む企画を実施。アンケートの声を取り入れるなど、随時見直しを図っていた	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	適切に管理されており、企画開催後は直ちに原状復旧をしていた	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	管理されていた	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗いう石鹸は常に補給されているか	随時現地確認	常に補給された状態であった	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	内装・外装ともに清潔に保たれていた	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	立入禁止のコーンはあるものの、容易に移動可能であり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	適切な状態に保たれていた	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	放置されていなかった	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	樹木は適切に管理されていた	適
		草刈りや除草はされているか	随時現地確認	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	分別されていた	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	適宜備品の状態を確認し、修理も含め適切に管理していた	適	

総合コメント

応接で気付いたこと、問題点等はその都度他のスタッフとも共有し、共通認識を持って対応するよう心がけていました。また利用者から寄せられる意見や要望には速やかに対応し、安心して快適に施設を利用してもらえるよう努めるとともに、イベントについても、参加者へのアンケートの意見を参考にし、より満足度の高い内容になるよう努めていました。

維持管理については、施設だけでなく公園にも目を配り、ごみの回収などを意識的に行い、施設の美観維持に努めていました。

備品については、利用に支障をきたす状況は見られず、サービスの質が保たれていました。