

平成30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
指定管理者	<p>名称 アクティオ株式会社</p> <p>代表者 代表取締役社長 淡野 文孝</p> <p>住所 東京都目黒区東山一丁目5-4KDX中目黒ビル6階</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>商工農水部商工課</p> <p>T E L : 059-354-8417</p> <p>E-mail : syoukou@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

施設の貸館業務を推進する一方で、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」という目的の達成のため、異なる世代の交流促進に向けた事業やイベントの実施などさまざまな取り組みが行われました。またロビーにおいて、給茶サービスや雑誌・図書の配架、囲碁・将棋スペースの設置などを通して、利用者が日常的に利用しやすい空間の構築に取り組んでいます。施設職員に対しても毎月1回以上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うなど、施設利用者のサービスの向上に努めていました。

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みが行われていました。

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、一定の成果がでていたものと判断します。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に加え、施設利用者の満足度や要望をアンケート等で確認しながら、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。

特に、施設の利用者数については大きな課題であり、異なる世代の交流促進に向けて、民間の発想を活かした一層の取り組みが必要であると考えます。この点について、利用者の増加を促し、貸館稼働率の向上を図るべく、施設を紹介したポスターの作成、配布やホームページやブログを用いた情報発信の充実に平成25年度から取り組んでいるところであり、平成29年度からは、講座等の日程をより分かりやすく伝えるためホームページを更新する等、広く市民等への周知を図り、施設の認知度を高める取り組みに力を入れています。また、平成30年度には、利用者からの声に応え、建物案内やホワイトボード等での行事案内の改善の取り組みや、期間限定料金の設定など、利用者サービスの向上にも取り組んでいました。結果として、平成29年度と比較して、稼働率が伸び悩んでいた会議室の稼働率の改善が見られるなど、一定の成果がみられることから、引き続き安定的な利用が見込める事業所等への広報強化を進めていく必要があるものと考えます。

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」を開催し、有識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）

イベントや講座の開催、ホールの開放、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、学習室の開放によるクールシェアやウォームシェア、イベントの大会前には練習のための開放日を設定するなど広く開放することで、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開館時間の遵守など、適正な施設運営がなされてきました。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、確実な業務運営に向けて適切に対応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、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、利用者のニーズを調査し、平成29年度に引き続き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についても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、取り組みが行われていました。

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、鍵についても、別の鍵がかかる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）

こまめな消灯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

昨年度から貸館稼働率の向上に伴い貸館収入が増えたことに加え、引き続き経費削減等を進め支出の抑制に取り組むなど、概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改善傾向がみられることから、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、2.23%であり法定雇用率2.20%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。市としても、引き続き障害者雇用に対する積極的な取り組みを啓発していきます。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成30年度

施設名	四日市市勤労者・市民交流センター	所管課:商工課
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
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 (㎡)	2,900.61 (本館) 1,140.69 (東館) 1,328.48 (北館)
	延床面積 (㎡)	1,261.46 (本館) 1,220.00 (東館) 1,247.69 (北館)
設備の概要	<p>(本館) 鉄筋コンクリート造2階建 平成3年2月竣工 1階 多目的ホール、会議室、情報・展示コーナー、更衣・シャワー室(男女別) 2階 研修室、研修会議室、教養文化室</p> <p>(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 1階 団体事務室2部屋、第1会議室 2階 団体事務室1部屋、第3会議室、第4会議室、第5会議室 3階 第2会議室、大会議室</p> <p>(北館) 鉄筋コンクリート造3階建 昭和45年5月竣工 1階 娯楽談話室、喫茶コーナー、会議室、事務室、相談室 2階 調理室、和室、集会室、講習室、図書室 3階 軽運動室、音楽室</p> <p>(屋外) 陶芸室、テニスコート2面</p>	
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 	

2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	308	308	計画通り
開館時間	9:00~21:00	8:30~21:00	計画より30分長く開館

3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	人 108,000	93,517	△ 14,483
平均利用率	% 45.6	42.0	△ 3.6

4. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	42,378,000	42,378,000	0
利用料金収入	12,376,800	11,590,265	△ 786,535
自主事業収入	1,712,880	2,273,786	560,906
その他	237,600	337,460	99,860
収入計	56,705,280	56,579,511	△ 125,769
人件費	25,401,600	23,906,823	△ 1,494,777
管理費	21,459,600	21,600,742	141,142
消耗品費	896,400	483,163	△ 413,237
燃料費	0	0	0
印刷製本費	54,000	0	△ 54,000
光熱水費	7,160,400	7,611,354	450,954
器具修繕料	129,600	0	△ 129,600
通信運搬費	496,800	590,178	93,378
広告料	216,000	148,600	△ 67,400
手数料	0	0	0
保険料	259,200	240,874	△ 18,326
委託料	9,506,160	9,519,576	13,416
賃借料	1,013,040	1,215,961	202,921
修繕料	1,728,000	1,791,036	63,036
事業費(ソフト事業等)	5,336,280	6,366,321	1,030,041
一般管理費	4,507,800	4,371,653	△ 136,147
支出計	56,705,280	56,245,539	△ 459,741
収 支	0	333,972	333,972

平成30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	308	308	計画通り	施設利用者の利便性を考え、仕様書よりも早めの時間から開館されていた。特に申込の多い月の初日は7時頃に開館するなど、利用者の利便性向上につながる取り組みがなされていた。	適
開館時間	9:00～21:00	8:30～21:00	計画より30分長く開館		適
事業開催	別紙のとおり	別紙のとおり	計画通り		適

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	108,000	93,517	△ 14,483	利用者の声を反映した講座の実施等に取り組んだ結果、事業参加者数については実施計画を上回った。しかし、延べ利用者数や稼働率等については実施計画を下回る結果となった。人気のある講座やイベントがある中、参加者数が少数となったものもあるため、アンケート等を通じて利用者等のニーズを的確に把握しながら、より一層広報活動を行い、利用者の増加につながる講座やイベントを実施していく必要がある。	適
事業参加者実績	3,574	4,537	963		適
講座等	1,831	2,559	728		適
各種イベント	1,743	1,978	235		適
サークル参加者	2,048	1,970	△ 78		適
稼働率	45.6%	42.0%	-3.6%		適

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
利用料金収入	12,376,800	11,590,265	△ 786,535	自主事業収入については、利用者のニーズに合わせ、新たなイベントや回数を増やしたこともあり、計画を上回った。一方で、利用料金収入については、昨年度と比較し稼働率の向上に伴い増加したものの計画を下回ったことから、指定管理者と連絡調整を密にしながら、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強化を促す等、収入に関する計画を達成するよう、指定管理者を指導していく必要がある。	適
指定管理料	42,378,000	42,378,000	0		適
自主事業収入	1,712,880	2,273,786	560,906		適
その他	237,600	337,460	99,860		適
収入計	56,705,280	56,579,511	△ 125,769		適
人件費	25,401,600	23,906,823	△ 1,494,777	〔勤務体制：正職6人、臨時6人〕 効率的な業務の実施と人員配置に留意し、人件費の総額を抑制するなど、施設の経費削減に取り組んでいた。また、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。	適
管理費	21,459,600	21,600,742	141,142		適
消耗品費	896,400	483,163	△ 413,237		適
燃料費	0	0	0		適
印刷製本費	54,000	0	△ 54,000		適
光熱水費	7,160,400	7,611,354	450,954		適
器具修繕料	129,600	0	△ 129,600		適
通信運搬費	496,800	590,178	93,378		適
広告料	216,000	148,600	△ 67,400		適
手数料	0	0	0		適
保険料	259,200	240,874	△ 18,326		適
委託料	9,506,160	9,519,576	13,416		適
賃借料	1,013,040	1,215,961	202,921		適
修繕料	1,728,000	1,791,036	63,036		適
その他	0	0	0		適
事業費（ソフト事業等）	5,336,280	6,366,321	1,030,041	適	
一般管理費	4,507,800	4,371,653	△ 136,147	適	
支出計	56,705,280	56,245,539	△ 459,741	適	
収 支	0	333,972	333,972	適	

総合コメント
 利用者のニーズを調査し、利用者の声を反映した新たなイベント等の開催に取り組み、自主事業収入等は計画を上回った。また、貸館稼働率の向上にともなう利用料金収入の増に加え、経費削減等を進めながら、利用者が快適に利用できるよう適宜修繕に取り組む等、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、広く施設を周知し稼働率の上昇に繋がるよう一層の取り組みとともに、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。

四日市市勤労者・市民交流センター 平成30年度

実施自主事業		実施内容		回数	講座数	人数
定期講座						
英会話	1講座 年40回	英会話	1講座年39回	39		196
陶芸	3講座 月2回	陶芸	3講座月2回	72		487
書道&ペン習字講座	1講座 月2回	書道&ペン習字	1講座月2回	24		109
ヨガ講座	1講座 月4回	ヨガ	2講座月4回	48		314
太極拳	1講座 月4回	太極拳	1講座月4回	49		227
編み物講座	1講座 月2回	編み物	1講座月2回	23		33
			計	255		1,366
単発講座						
パソコン教室	入門8回、初級8回、中級40回、	パソコン教室	64回+補修25回	89		766
樹脂粘土	6回/4×2・9・11・1・2月	樹脂粘土	6回/4×2・9・11・1・2月	6		72
いけばな	5回/4・5・6・7・12月	いけばな	5回/4・5・6・7・12月	5		41
就労支援	6回/5・7・9・11・1・3月	就労支援	6回/5・7・9・11・1・3月	6		27
ガラスアート	1回/6月	ガラスアート	1回/6月	1		3
テニス教室	6回/6・7・8月	テニス教室	6回/6・7・8月	6		13
夏休み陶芸教室	1回/7月	夏休み陶芸教室	1回/7月	1		10
卓球教室	6回/8・3月	卓球教室	6回/8・3月	6		136
ブリザーブドフラワー	2回/6・12月	ブリザーブドフラワー	2回/6・12月	2		27
ドライフラワー	2回/11・3月	ドライフラワー	2回/11・3月	2		19
世界の料理講座	1回/11月	世界の料理講座	1回/11月	1		14
クラフトバンド	2回/7月	クラフトバンド	2回/7月	2		20
普通救命講習	1回/9月	普通救命講習	1回/9月	1		11
手話講座	4回/7・11・12・1月	手話講座	4回/7・11・12・1月	4		34
			講座合計	132		1,193
イベント						
テニス大会	3回/5・1・3月	テニス大会	3回/5・1・3月	3		52
星空観望会	1回/7月	星空観望会	1回/7月	1		20
卓球大会	4回/6・8・11・3月	卓球大会	4回/6・8・11・3月	4		238
子ども教室	2回/8・9月	子ども教室	2回/8・9月	2		45
共催事業	4回/6・12・2月	共催事業	4回/6・12・2月	4		75
デイキャンプ	1回/8月	デイキャンプ	1回/8月	1		42
大人の社会見学	1回/12月	大人の社会見学	1回/12月	1		5
ふれあいフェスティバル	1回/10月	ふれあいフェスティバル	1回/10月	1		1,200
バスツアー	2回/11・3月	バスツアー	2回/11・3月	2		68
感謝祭	1回/3月	感謝祭	1回/3月	1		233
			イベント計	20		1,978
サークル						
センターサークル活動	卓球×1、バドミントン×1	〃ばれいしょ	月2回	24		164
卓球開放日	卓球大会の1か月前	卓球開放日	14回/4・5・8・10・11・3月	14		50
陶芸	1サークル 月3~4回	ティールーム	36回	36		370
テニス	毎週日曜日4回	シングルス		35		159
テニス	毎週土曜日4回	ETC		154		565
テニス	日曜日1回	ラブストローク		19		152
テニス	毎週土曜日4回	緑地		87		510
			サークル計	369		1,970
			総合計	776		6,507

平成30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>利用者の声を反映した講座の実施等に取り組んだ結果、事業参加者数については実施計画を上回った。しかし、延べ利用者数や稼働率等については実施計画を下回る結果となった。人気のある講座やイベントがある中、参加者数が少数となったものもあるため、アンケート等を通じて利用者等のニーズを的確に把握しながら、より一層広報活動を行い、利用者の増加につながる講座やイベントを実施していく必要がある。</p>	適
事業 収支	収入	<p>自主事業収入については、利用者のニーズに合わせ、新たなイベントや回数を増やしたこともあり、計画を上回った。一方で、利用料金収入については、昨年度と比較し稼働率の向上に伴い増加したものの計画を下回ったことから、指定管理者と連絡調整を密にしながら、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強化を促す等、収入に関する計画を達成するよう、指定管理者を指導していく必要がある。</p>	適
	支出	<p>効率的な業務の実施と人員配置に留意し、人件費の総額を抑制するなど、施設の経費削減に取り組んでいた。また、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>	適

平成30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	面談で情報交換するとともに、適宜連絡を受けている。	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	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	整備、修繕など各項目ごとに台帳を整備して記録していた。その台帳も鍵付きロッカーに適切に整備、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	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	開館時間内の警報発令時等来館者の安全に支障をきたす恐れがある事案が発生した場合においては、職員が施設に常駐し適切に対応していた。なお、緊急事態発生時には、市の担当者に24時間連絡できる体制となっている。	適	
	事故等の報告書が提出されたか	書類確認（月次報告） 随時電話連絡	報告が必要な事故等は確認できなかった。	適	
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）	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・保守は確実に行われているか	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・保守は確実に行われているか	現地確認 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・保守は確実に行われているか	随時現地確認 書類確認（月次報告）	適切に行われていた。	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	随時現地確認 書類確認（月次報告）	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	施設全体のパンフレットに加えて、イベント・講座ごとに定期的にチラシを作成・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。
ホームページやブログも随時更新されており、平成29年度からは、ホームページに新たにイベント情報を発信するコンテンツの作成や、イベント情報のチラシの作成を行い、より利用者等の目に留まりやすいような工夫をした利用案内に取り組んでいた。また、施設職員に対して接遇研修・防災研修・個人情報取扱研修などを定期的に行うなど、施設の利便性等の向上に取り組む姿勢がみられた。

平成30年度 四日市市勤労者・市民交流センター 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
単発講座	14講座	パソコン教室、樹脂粘土、いけばな、就労支援、グラスアート、テニス教室、夏休み陶芸教室、卓球教室、プリザーブドフラワー、ドライフラワー、世界の料理講座、クラフトバンド、普通救命講習、手話講座	だれでも気軽に参加できる 通年実施の講座を実施するとともに、施設の利用者等からの参加してみたいという声を反映した講座を実施するなど、人を呼び込む工夫が行われ、講座・イベントの参加者数及び自主事業収入は計画を上回った。しかし、人気のある講座やイベントがある中、参加者数が少数となったものもあるため、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自主事業の実施や広報活動に取り組む必要がある。	適
共催事業	4講座	三重県環境学習情報センター共催事業参加人数75名		適
イベントの開催	交流イベントの開催（年16回）	5月、1月、3月：テニス大会 世代間・利用者間の交流を図るために実施。参加者52名 6月、8月、11月、3月：卓球大会 参加者238名 7月：星の観察会 参加者20名 8月：デイキャンプ 参加者42名 8、9月：子ども教室 参加者45名 10月：秋のふれあいフェスティバル 施設利用者以外の市民の皆様も参加し交流することで、市民一般への施設PRを行い、センターの認知度向上と利用促進を図るために実施。参加者1,200人 11月、3月：バスツアー 施設利用者間の交流を深め、これまで施設になじみの無い方への施設PRも兼ねて実施。参加者68名 12月：大人の社会見学 参加者5名 3月：感謝祭 センター利用者の発表の場を提供し、また利用者間で交流していただく目的として実施。参加者233人		適

総合コメント

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、事業が展開されていた。
また、施設の利用者等の声を反映した講座の実施や、施設の利用者に加え、施設を知るきっかけとして、施設を利用したことが無い方に対しても、興味、関心を持っていただけるよう、体験型のイベントを実施する等、施設を活用していただくような工夫がなされていた。また、全てのイベントでアンケート調査を行い、結果を職員間で共有し振り返ることで、参加者の声をイベントに反映する取り組みが見られた。
今後は、施設を利用したことが無い方に対して、一層関心をもってもらうことができるよう、他の事業者との連携を一層進めながら、魅力ある講座やイベント等の実施を検討するとともに、貸館稼働率の向上に資する取り組みを求めていく。

平成30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) 現場確認随時	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) 現場確認随時 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) 現場確認随時 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) 現場確認随時 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) 現場確認随時 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) 現場確認随時 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) 現場確認随時 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) 現場確認随時 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) 現場確認随時 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、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していた。
 今後も、利用者が常時快適に使用できるように、指定管理者と随時情報交換しながら、計画的な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。

平成30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、使用料の收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、広報よっかいち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	比較の見易く作成されており、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	トイレットペーパー、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くみられた。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、職員の接客研修の機会等を通じて、施設の利便性等の向上を一層推進するように取り組みを求めていく。