

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	なやプラザ（市民活動センター・なや学習センター）
所在地	四日市市蔵町4番17号
指定管理者	名称 公益財団法人ささえあいのまち創造基金 代表者 代表理事 松井 真理子 住所 四日市市萱生町1200番地
モニタリングの実施方針・方法等	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、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。 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、次第の通り、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。
担当部課（問合せ先）	市民文化部 市民協働安全課 TEL：059-354-8179 E-mail：shiminkyoudouanzen@city.yokkaichi.mie.jp

■ モニタリングの総合コメント

なやプラザの運営について、市民活動や生涯学習活動を行う市民活動団体等を支援し、住民によるまちづくりを促進するとの施設の設置目的に沿って実施されていることを確認した。

施設の管理運営については、職員研修の実施、利用者アンケートによるニーズの把握など、サービス向上に努めており、継続的な検証の実施により、改善すべき点については職員に対し丁寧に指導を行っていた。

業務の実施については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書に定める業務が適正に実施されていた。

自主事業については、新たな取り組みとして企画した、市民協働の事例を現場で学ぶ実地講座など、複数の講座が新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった。一方、平成30年度に新たな企画として実施し好評を博した、SDGsを題材とした講座について、令和元年度は市内外の講師を迎えて2回にわたり実施するなど、時流を捉えた講座が開催されており評価できる。今後も利用者の要望に耳を傾け、市民が参加しやすい講座の開催を期待する。

収支については、収入は、新型コロナウイルス感染症の影響等により、施設利用者数が減少したものの、利用料金収入、自主事業収入ともに計画数値を上回った。支出については、次年度以降も新型コロナウイルス感染症の影響が継続する可能性もあることから、経費の削減に努めた結果、収支は黒字を達成した。今後も、施設利用者が満足する水準での施設運営とコスト削減を両立させ、安定的な財務状況を継続していくよう求めていく。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和元年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、2月、3月の利用者数が前年度の同時期と比して3,353人の減となり、年間の利用者数についても、前年度の実績に基づく実施計画に対して3,255人減の51,745人の利用に留まった。今後は、利用者が安心して利用できる施設として、適正な維持管理を行っていくとともに、市民の社会貢献活動や生涯学習などを推進するという施設の設置目的を常に意識し、これらの活動を行う市民にとって有益な情報の発信に努めるなど、指定管理者に対して、引き続き、創意工夫を行うよう求めていく。

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

市民活動団体の活動拠点として、貸室や市民活動に関する相談業務等、施設の目的に沿った実施方針に基づき適切に管理されていた。また、貸室の予約が重なった場合は抽選を行うなど、利用者の公平性の確保についての工夫もみられた。

業務内容

機能的性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

市民活動団体や生涯学習団体への支援のため、施設運営に関する業務、相談業務、自主事業を事業計画に沿って適正に実施していた。

自主事業に関して、市民協働の事例を現場で学ぶ実地講座を企画するなど、新たな試みが見られたほか、前年度に好評であったSDGsを題材とした企画を2回にわたり実施するなど、利用者のニーズを企画に反映した点は評価できる。

なやプラザ市民協働まつりについては、前年度と比して参加者数が減少したものの、社会貢献活動を実施している企業による新たな出展が見られるなど、市民、市民活動団体、生涯学習団体、事業者など多様な主体が交流する場として、参加者の満足度は高かった。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営については、職員の勤務体制や開館時間について実施計画に基づき管理されており、施設の維持管理についても当初計画のとおり実施されていた。また、年度中に計9回、施設運営や市民活動の支援に関する職員研修が実施されており、職員の能力向上に努めていた。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

収入や支出に関しては適正に処理され、領収書・経理関係書についても分かり易く整理されていた。また、施設利用許可証や保守点検等に関する報告書についても整理保管されていた。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

施設内は利用者が安心して利用できるよう、適切に安全管理がなされていた。また、防災等の取り組みに関して、防災マニュアル及び危機管理マニュアルを活用し、消防訓練やAED操作に関する講習が実施されており、施設賠償保険への加入についても確認した。加えて、緊急時には速やかに仕様書に定める体制となるよう指導がなされていた。

社会性（環境等への配慮）

利用者に対して、エアコンの適正温度での利用を貼り紙で呼び掛けるなど、環境に配慮した対応がなされており、職員についても、こまめな消灯を心掛けていた。

事業収支

経済性

収入面では、貸室利用にかかる収入等は前年度実績と比して減少したものの、支出面では、事業費のコスト削減に努めたことで、事業収支は黒字となった。一方、講座やイベント等事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により実施を見送った企画があったものの、概ね円滑に実施され、施設管理等についても適切に行われていた。今後については、利用者数減少の傾向が続く可能性があることから、利用者にとって満足の得られる水準での施設運営とコスト削減を両立させ、安定的な財務状況を継続するよう求めていく。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者である公益財団法人ささえあいのまち創造基金の財務諸表等について確認を行い、安定した運営状況であると判断されることから、事業実施やサービス提供の継続性については問題ないと考えられる。

その他

障害者雇用に対する取り組み

雇用者が50人以下であり、法定雇用率の適用外ではあるものの、冬期より館内清掃に従事するスタッフとして障害者を1名雇用している。

施設概要調書

1. 施設の概要

令和元年度

施設名	四日市市なやプラザ		所管課：市民協働安全課
所在地	四日市市蔵町4番17号		設置年月：平成11年5月
設置目的	市民活動団体の活動・交流の拠点として、市民の自主的で営利を目的としない社会貢献活動の促進、市民の生涯学習活動の支援やまちづくり活動を促進することを目的とする。		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市市民活動センター条例、四日市市なや学習センター条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	7,142.66
		延床面積 (㎡)	1,563.28
	事業概要	<p><有料> 会議室6室、音楽室2室(ピアノ各1台)、印刷コーナー 工学演習室1室(サーバ機1台、クライアント機10台等) <無料> 事務スペース、フリースペース(作業、会議用)、パソコンコーナー、 図書コーナー、資料コーナー</p> <p>(1) パソコン等、付属設備の貸し出し (2) フリースペースの開放 (3) 資料コーナーでの情報発信 (4) 本の閲覧、貸し出し (5) NPO法人設立など、市民活動全般に関する相談 (6) 市内のコミュニティ活動や学習グループ等への活動の場の提供</p>	

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	348日	348日	計画どおり
開館時間	9:00~22:00	9:00~22:00	計画どおり

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	55,000人	51,745人	△3,255人
平均利用率	平均	158.05人/日	148.69人/日 △9.36人/日

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
利用料金収入	貸室	6,100,000	6,142,900	42,900
	その他	992,000	1,134,053	142,053
指定管理料		17,052,000	17,052,000	0
自主事業収入	講座	100,000	197,300	97,300
	その他	120,000	307,526	187,526
収入計		24,364,000	24,833,779	469,779
人件費		14,279,000	13,313,088	△ 965,912
管理費		6,271,000	6,656,126	385,126
消耗品費		310,000	411,740	101,740
燃料費		80,000	0	△ 80,000
印刷製本費		150,000	68,808	△ 81,192
光熱水費		2,200,000	1,965,415	△ 234,585
修繕料		200,000	218,075	18,075
通信運搬費		200,000	231,046	31,046
広告料		0	0	0
手数料		15,000	415,414	400,414
保険料		20,000	12,680	△ 7,320
委託料		1,750,000	2,146,548	396,548
賃借料		30,000	167,400	137,400
その他		1,316,000	1,019,000	△ 297,000
事業費(ソフト事業等)		800,000	617,069	△ 182,931
一般管理費		3,014,000	2,277,972	△ 736,028
支出計		24,364,000	22,864,255	△ 1,499,745
収 支		0	1,969,524	1,969,524

令和元年度 四日市市なやプラザ運営状況 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	348日	348日	計画どおり	開館日数、開館時間について実施計画どおりであった。事業開催については、新型コロナウイルス感染症の影響により一部で実施が見送られた。	適
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	計画どおり		
事業開催	21回	17回	△4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	個人利用者数	55,000	51,745	△ 3,255	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、個人利用者数、利用団体数ともに前年度実績に基づく実施計画を下回った。市民協働まつりについても、参加者数は実施計画を下回ったものの、新規企業による出展などの新たな展開が見られた点は評価できる。	適
	利用団体数	4,600	4,258	△ 342		
	市民協働まつり参加者数	480	438	△ 42		
事業参加者実績	790	685	△ 105			
稼働率	平均	52%	46%	△6%		
	平日	55%	48%	△7%		
	土日祝	45%	41%	△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	
利用料金収入	貸室	6,100,000	6,142,900	42,900	利用料金収入は、主としてコピー印刷等の備品利用が好調であり、実施計画を上回った。一方、自主事業収入についても、三重県から受託した障害者就労訓練にかかる費用などにより、実施計画を上回った。	適
	その他	992,000	1,134,053	142,053		
指定管理料	17,052,000	17,052,000	0			
自主事業収入	講座	100,000	197,300	97,300		
	その他	120,000	307,526	187,526		
収入計	24,364,000	24,833,779	469,779			
人件費	14,279,000	13,313,088	△ 965,912	〔勤務体制：正職2人、臨時8人〕 ・常時2名体制とする計画通りの人員配置となっていた。 ・人件費について、前年度決算が赤字となったことを受け、実施計画時点から賞与算定方法を見直したことにより減額となった。 ・手数料は、会計業務を前年度の外注から直営に変更する予定であったが、担当者の配置が難しく引き続き外注としたため増額となった。 ・一般管理費は、外部研修のための旅費交通費、事務用品について、支出の抑制に努めた結果、減額となった。	適	
管理費	6,271,000	6,656,126	385,126			
消耗品費	310,000	411,740	101,740			
燃料費	80,000	0	△ 80,000			
印刷製本費	150,000	68,808	△ 81,192			
光熱水費	2,200,000	1,965,415	△ 234,585			
修繕料	200,000	218,075	18,075			
通信運搬費	200,000	231,046	31,046			
広告料	0	0	0			
手数料	15,000	415,414	400,414			
保険料	20,000	12,680	△ 7,320			
委託料	1,750,000	2,146,548	396,548			
賃借料	30,000	167,400	137,400			
その他	1,316,000	1,019,000	△ 297,000			
事業費（ソフト事業等）	800,000	617,069	△ 182,931			
一般管理費	3,014,000	2,277,972	△ 736,028			
支出計	24,364,000	22,864,255	△ 1,499,745			
収支	0	1,969,524	1,969,524			

総合コメント

利用料金収入は、実施計画をわずかに上回り、支出面においても、管理費及び一般管理費が実施計画と比して減少したことで、収支としては黒字を達成した。今後も安定的な財務状況を継続していくため、利用料金収入の確保に向けて、施設についての周知・発信を積極的に行うとともに、良質なサービスの提供とコストの削減を両立するバランス感覚に優れた施設運営に努めるよう求めていく。

令和元年度 四日市市なやプラザ 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>利用実績は、実施計画と比べ個人、団体ともに減少した。施設利用団体の構成員の高齢化に伴い、1団体あたりの利用回数及び1回の利用あたりの参加人数ともに減少傾向にあることに加え、新型コロナウイルス感染症による影響が要因と考えられる。</p> <p>利用料金収入が収入面の柱であることから、引き続き、利用者ニーズのきめ細かな把握に努め、使い勝手やサービス向上に向けた工夫を図るとともに、安全で安心して利用できる施設であるために、利用者に適正な施設利用を呼びかけるとともに、指定管理者についても、安全面を重視した施設運営を行っていくよう求めていく。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>利用料金収入は、貸室及びその他ともに実施計画と比して増加となった。加えて、自主事業収入は三重県からの障害者就労訓練にかかる委託を受け、実施計画を大きく上回った。今後も安定した利用料金収入を確保するため、なやプラザを活動の中心としている団体に対して、きめ細やかで丁寧な対応に努めるとともに、新たな収入の確保に向けて工夫を続けるよう指定管理者に求めていく。</p>	適
	支出	<p>支出については、三重県からの障害者就労訓練にかかる委託事業の活用により、館内清掃にかかる費用の一部を削減し、収入の増加につなげたほか、新型コロナウイルス感染症の影響により、光熱水費が減額となった。</p> <p>これらの要因により、収支の黒字化を達成することができたが、支出の削減が施設サービスの質の低下に繋がらないよう、在庫管理の徹底などによってサービス水準の維持を図るとともに、支出項目間の予算配分の見直しを含めた、より精緻な実施計画の策定に努めることで、予算の執行と施設運営の質の向上が強固に紐づいたものとなるよう求めていく。</p>	適

令和元年度 四日市市なやプラザ 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	明示されており変更後の連絡先も提出されている	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	遅滞することなく速やかに提出されている	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	条例どおり行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	条例どおり行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	条例どおり行われている	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	現地確認	連絡調整会議及び随時の連絡で情報共有がなされている	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	現地確認	適正に実施されている	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	現地確認	適正に実施されている	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）	現地確認	適正に実施されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	現地確認	適正に実施されている	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	適切に整備・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 事故等の報告書が提出されたか	— —	該当なし 該当なし	— —
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	建築基準法等に定められた点検がなされている	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	現地確認	適正に実施されている	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	適切に整備・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	書類確認	建築基準法等に定められた点検がなされている	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		現地確認	適切に計画・実施されている	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・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	適正に実施されている	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	現地確認	適正に実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現地確認	確実に実行されている	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	現地確認	計画どおり実施されている	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	現地確認	適正に実施されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	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	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	書類確認 現地確認	適切に剪定されている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	現地確認	適正に実施されている	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	現地確認	仕様書どおり整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	HP確認	随時更新されている	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	書類確認	実施している	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	現地確認	適切に実施されている	適
		トラブルに対応したか	—	該当なし	—

総合コメント

法令等の遵守及び事業計画等に定めた管理業務の実施について適正に履行されており、各種計画書、報告書等の提出についても期限が守られていた。また、職員配置、設備機器などの保守・管理、保険の加入等についても適正に実施され、危機管理マニュアルを改訂し防犯訓練に活用するなど、積極的な取り組みも確認できた。

令和元年度 四日市市なやプラザ 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
救命講習入門コース	市民活動団体、生涯学習団体の構成員の高齢化が進む中で、いざという時に適切に対処できるような救命について学ぶ講座	<開催日> 令和元年5月31日 <参加人数> 13名	市民活動や生涯学習を安心して続けていくために、多くの人が学ぶべき内容であり、継続して実施されることを期待する。	適
広報紙の作り方	市民活動団体の情報発信力強化のために、読まれる広報紙を作るためのノウハウを学ぶ講座（広報マーケティング課）	<開催日> 令和元年6月24日 <参加人数> 17名	市民活動団体にとって深刻な問題である、活動の担い手不足への対応として、情報発信力の強化は非常に有効であることから、継続していくことを期待する。	適
SDGsと市民協働	世界共通の目標であるSDGsを、多様な主体の協働によってどう達成するかを考えるイベント	<開催日> 令和元年6月15日 <参加人数> 60名	SDGsに対する関心の高まりを捉えての企画であり、今後も同テーマに関する講座を更なる創意工夫のもとで継続していくことを求めていく。	適
パソコン基礎講座	ワード、エクセルの基礎を学ぶ講座	<開催日> 令和元年7月4日、11日、18日、25日 <参加人数> 1名、1名、2名、2名 計6名	例年は多くの応募がある人気の講座であるものの、参加人数が低調であった。参加者の増加に向けて、開催時期や講座実施に関する情報発信の方法など、見直しを求めていく。	適 (条)
四日市NPOサポーターズ研修報告会①	災害時に市民活動団体が活躍するためのネットワークであるNPOサポーターズの今後の方向性を示す説明会	<開催日> 令和元年7月5日 <参加人数> 25名	災害時の被災者・被災地支援という共通の目的のために、市民活動団体が繋がりを形成する、公益性の高い内容であることから、次年度以降も多くの参加を得て開催されることを期待する。	適
会計超基礎講座	市民活動団体に初めて会計業務に携わる方を主たる対象とした、簿記の基礎知識を学ぶ講座	<開催日> 令和元年8月24日、31日 <参加人数> 4名、3名 計7名	市民活動団体を運営するにあたって会計に関する業務は不可欠であり、重要な講座であると考えられる。例年開催していることから参加者は減少傾向にあるため、新たな参加者の掘り起こしに期待する。	適
地域デビュー講座	地域での社会貢献活動を実践している人を講師に招き、これから同様の活動を行おうと考える人を支援する講座	<開催日> 令和元年10月11日 <参加人数> 17名	前年度と比して、社会貢献活動についてより実践に即した内容となっていた点は評価できる。今後も社会貢献活動の実践に繋がる講座が企画されることを期待する。	適

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
市民協働まつり	多様な市民活動団体や企業の社会貢献活動などを紹介するとともに、市民、市民活動団体、生涯学習団体、事業者などの交流の場となることを目的としたイベント	<開催日> 令和元年10月19日 <参加人数> 438名	前年度よりも参加者数は減少したものの、新たな企業による出展が見られ、多様な主体のつながりの機会として一定の役割を果たしたものと考えられる。今後も更なる発展のもと継続して実施するよう求めていく。	適
三重NPOグランプリ四日市地域予選	三重NPOグランプリ地域予選の開催を支援	<開催日> 令和元年11月9日 <参加人数> 28名	三重県、みえ市民活動ボランティアセンターとの協働により実施された。今後も更なる市民活動の支援に繋がるよう、多様な主体との連携、協働を試みることを期待する。	適
SDGs基礎講座	SDGsの内容、必要性など基礎的な内容を学ぶ講座	<開催日> 令和元年12月6日 <参加人数> 21名	「SDGsと市民協働」と比べ、より基礎的な内容となっており、参加しやすい工夫がなされていた。SDGsは重要なテーマであることから、引き続き多様な層の参加が得られるよう、継続を求めていく。	適
スマホで撮る1分動画の作り方	スマートフォンで動画を撮影・編集し、インターネットに投稿するまでを学ぶ講座	<開催日> 令和2年1月26日 <参加人数> 18名	講師である市民活動団体の知見を生かした講座内容であり、継続的な実施を求めていく。	適
食事から始めるステキなからだづくりのコツ	いつまでも元気に地域で暮らせるよう、日々の健康づくりに役立つ講座（健康づくり課）	<開催日> 令和2年2月13日 <参加人数> 22名	健康づくりの大切さを理解してもらえよう、参加者の増加に向けた創意工夫を行い、継続実施することを期待する。	適
ささえあい基金応募説明会	市民活動団体向けの基金配分事業への応募を検討する団体を対象とした、配分事業の概要や書類作成の要点を示す説明会	<開催日> 令和2年3月1日 <参加人数> 13名	市民活動に必要な資金の獲得に繋がる内容であり、基金の配分事業のみに留まらず、多種多様な資金獲得の方法について学べる講座として発展を期待する。	適
市民協働を学ぶ会「現場で学ぶ生活バスよっかいち」	本市で活動実績のある市民活動団体に出向き、その現場を体験することで市民協働について学ぶ講座	<開催予定日> 令和2年3月4日	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催中止。	—
四日市NPOサポーターズ研修報告会②	災害時に市民活動団体が活躍するためのネットワークであるNPOサポーターズの外部研修で得た情報を共有するための報告会	<開催予定時期> 令和2年3月中	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催中止。	—

総合コメント

アンケート等により、実施内容について、概ね好評であったことが確認できた。前年度と比して参加者数は減少しているものの、自主事業の実施回数は増加し、内容も広がりを見せている。今後も、広く市民が参加しやすい講座となるよう、さらなる創意工夫を行うよう求めていく。

令和元年度 四日市市なやプラザ 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	現地確認	連絡調整会議及び電話連絡にて十分な連絡を取っている	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	現地確認 書類確認	点検表などを適切に保管されていた	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	現地確認 書類確認	速やかに行われている	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	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	書類確認	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	—	該当なし	—
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	現地確認 書類確認	速やかに行われている	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	適切に行われている	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	書類確認	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	現地確認 書類確認	適切に行われている (自動開閉装置修理等)	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	現地確認	速やかに行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	適切に行われている	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	現地確認	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	現地確認 書類確認	適切に行われている (排煙オペレーター修理)	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	現地確認	速やかに行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	適切に行われている	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	現地確認	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	—	該当なし	—

総合コメント

施設・設備等の保守・点検については、計画どおり実施されていた。点検・検査について、正常なものは、中間報告・業務完了報告により、また、異常があったものは、発見次第、それぞれ報告を受け、費用分担にかかる取り決めに基づき協議を行い、必要な修繕等が適正に行われていた。

令和元年度 四日市市なやプラザ 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	現地確認	スムーズである	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	遅滞なく発行された	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	書類確認	適切である	適
		ホームページは見易いか	HP確認	色使いや配置の工夫が なされており、見やすい	適
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート 現地確認	良好である	適
		利用者に対する指導は適切であったか	現地確認	適切である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	見やすい位置での着用を確認	適
運營業務	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	現地確認	当該状況なし	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	現地確認	当該状況なし	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石 鹸は常に補給されているか	現地確認	適切に補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保た れているか	現地確認	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	現地確認	問題なし	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	現地確認	良好である	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	現地確認	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	現地確認	適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	現地確認	適切に行われている	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	現地確認	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	現地確認	適切に行われている	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	現地確認	適切に管理されている	適	

総合コメント

現地確認において、募集要項や仕様書で定めた体制で料金の收受を行っていることを確認した。利用者への対応は丁寧に行われており、評価も良好であった。施設維持管理業務については、利用者に支障をきたす状況は見られず、適切に管理されていた。