

(5) 令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市なやプラザ（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		設置年月：平成11年5月	
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 岩崎 恭典		
	住所	四日市市諏訪栄町3番4号		
担当部課 (問合せ先)	市民生活部 市民協働安全課 TEL：059-354-8179 E-mail：shiminkyoudouanzen@city.yokkaichi.mie.jp			
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	敷地面積(m ²)	7,796.73	延床面積(m ²)	1,531.70
	設備の概要	<有料> 会議室7室、音楽室2室（ピアノ各1台）、印刷室 <無料> 事務スペース、フリースペース（ふらっとサロン）、パソコンコーナー、 図書コーナー、資料コーナー		
	事業概要	(1) パソコン等、付属設備の貸し出し (2) フリースペース（ふらっとサロン）の開放 (3) 本の閲覧、貸し出し及び資料コーナーでの情報発信 (4) 市民活動支援に向けた各種事業・講座の開催 (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生涯学習グループ等への活動の場の提供		

■ モニタリングの総合コメント

市民活動や生涯学習活動を行う市民活動団体等に対する支援が実施されており、市民によるまちづくりを促進する施設の設置目的に適合した運営が行われていたことを確認した。

業務の実施については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書に定められたとおり履行されていた。

委託・提案事業については、新型コロナウイルス感染症対策をとりながら、市民協働の促進に向けて市民や市民活動団体、生涯学習団体、事業者、行政等が交流し、その後の活動に繋がるきっかけ・関係づくりを目指した市民協働まつりや各種講座を計画通り開催するなど、コロナ禍前の事業を再開できたことは評価できる。今後も利用者の要望に耳を傾け、市民が参加しやすい事業の開催と時代の流れを踏まえた事業展開の実施を求めていく。

収支については、貸館利用の停止等を行わなかったことから貸館利用料金収入が増加となった。支出面ではエネルギーコスト等の上昇により光熱水費が大幅に増加したが、不可抗力によるものとして精算を行った。

施設の管理運営については、年2回利用者アンケートを実施しており、概ねよい評価であった。また、検証結果から利用者のニーズを把握するなどサービス向上に努めていた。さらに、新型コロナウイルス感染症対策についても市の方針に基づき適切に実施されていた。

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、安定した財務基盤の確立を期待する。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う貸館利用の停止等はなく、年間の施設利用者数は、ほぼ計画通りとなった。

今後は、利用者が安心かつ満足して利用できる施設運営に向けて、適切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活動などを推進する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ほか、市民活動団体がコロナ禍前の活動を再開しつつ、新しい生活様式に対応した活動を進めていくための支援に取り組むなど、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。

また、アンケートを実施するなど利用者のニーズの把握に努めるとともに、利用者増に向けた施設の積極的な周知についても指定管理者と協議していく。

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など、条例、実施方針等に基づく適切な管理が実施されていた。また従来同様、貸室の予約が重なった場合に抽選を行うなど、利用の公平性の確保に努めていた。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

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等を事業計画に基づき実施していた。委託・提案事業に関しては、新型コロナウイルス感染症対策をとりながら、市民協働の促進に向けて市民や市民活動団体、生涯学習団体、事業者、行政等が交流し、その後の活動に繋がるきっかけ・関係づくりを目指した市民協働まつりや各種講座を計画通り開催するなど、コロナ禍前の事業を再開できたことは評価できる。

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4回、個人情報の取扱いに関するヒヤリハット事例や緊急地震速報の対応等の防災・防火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切に処理され、領収書や経理関係書についても分かりやすく整理されていた。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適切に整理、保管していた。

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、手洗いやマスク着用の推奨、3つの密の回避、消毒の徹底など、十分な新型コロナウイルス感染症対策を実施していた。また、防災等の取り組みに関して危機管理マニュアルを活用し、消防訓練や緊急避難設備の使用に関する講習も実施しており、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）

エアコンの適正温度での運用について、貼り紙などで利用者や講座参加者に理解を求める呼び掛けを行い、環境に配慮した対応を促していた。また、職員も、こまめな消灯を実施していた。

事業収支

経済性

貸館利用料金収入については増加となったものの、支出面ではエネルギーコスト等の上昇により光熱水費が大幅に増加した。今後は、市と指定管理者で適宜連携を図り、利用者の満足が得られる施設運営とコスト削減の両立を求める。

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について確認を行ったところ、経営状態に関するリスクは特に見受けられず、事業実施やサービス提供の継続性については問題ない。

その他

障害者雇用に対する取組み

この事業所における雇用者は50人以下であり、法定雇用率の適用外であるものの、館内清掃に従事するスタッフとして障害者を1名雇用した。

令和4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	347日	347日	0日	開館日数、開館時間については計画通りであった。	適
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	計画通り		
委託・提案事業開催数	13回	14回	1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	37,000人	36,656人	△ 344人	コロナ禍に対応した企画・対策を行いながら、市民協働まつりや各種講座を実施したものの、新型コロナウイルス感染症の影響により利用件数および参加者数が計画を下回った。	適	
委託・提案事業参加者数	協働まつり	438人	417人			△ 21人
	その他講座	140人	116人			△ 24人
	計	578人	533人			△ 45人
自主事業参加者数	-	-	-			
合計	37,578人	37,189人	△ 389人			
延べ利用件数	3,762件	3,727件	△ 35件			
平均利用人数(人/日)	108人	107人	△ 1人			
平均稼働率(%)	33.9%	39.8%	5.9			

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	貸室	4,800,000	5,305,980	505,980	利用料金収入については、貸館利用の停止等の制限を行わなかったことから、計画額より増加した。 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った。	適
	利用料金	その他	850,000	998,725	148,725		
	指定管理料		17,052,000	17,052,000	0		
	指定管理料(エネルギー価格高騰影響分)		-	325,371	325,371		
	委託・提案事業		200,000	20,000	△ 180,000		
	その他(立替金・利息)		120,000	411,779	291,779		
	自主事業からの繰入金		-	-	-		
計	23,022,000	24,113,855	1,091,855				
支出	人件費		14,815,000	15,841,877	1,026,877	〔勤務体制:正職員2人、臨時職員7人〕 ・人件費について、清掃スタッフの雇用及び正職員の休職中の対応として、臨時職員の出勤が増加し増額となった。 ・光熱水費について、エネルギーコスト等の上昇により増額となった。 ・委託料は清掃スタッフの雇用に伴い清掃委託分が減少し、委託・提案事業費は正職員が講師として対応したため講師謝金が減額となった。	適
	管理費		6,227,000	6,416,087	189,087		
	消耗品費		400,000	246,314	△ 153,686		
	燃料費		-	-	-		
	印刷製本費		22,000	29,073	7,073		
	光熱水費		1,900,000	2,491,970	591,970		
	修繕料		400,000	272,030	△ 127,970		
	通信運搬費		227,000	218,038	△ 8,962		
	広告料		-	-	-		
	手数料		30,000	20,172	△ 9,828		
	保険料		13,000	12,680	△ 320		
	委託料		2,031,000	1,841,630	△ 189,370		
	賃借料		204,000	200,880	△ 3,120		
	租税公課		1,000,000	1,083,300	83,300		
委託・提案事業費		560,000	457,150	△ 102,850			
一般管理費		1,420,000	1,419,641	△ 359			
計	23,022,000	24,134,755	1,112,755				
収支	0	△ 20,900	△ 20,900				
自主事業	収入		-	-	-	自主事業なし	-
	支出		-	-	-		
	収支		-	-	-		

総合コメント

貸館利用の停止等を行わなかったことから貸館利用料金収入が増加(505,980円)となったものの、支出面ではエネルギーコスト等の上昇により光熱水費が大幅に増加(591,970円)し、精算を行ったが、事業収支はわずかに赤字となった。

今後は、事業収支の安定に向け、利用者の使い勝手を向上させるための適切な維持管理、施設の魅力を高めるための講座開催等により利用者の増加を図り、利用料金収入の増加に繋げられるよう、指定管理者と協議を行っていく。

令和4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>新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う貸館利用の停止等はなく、1年を通して施設を開館できたことにより利用実績はほぼ計画通りとなった。</p> <p>今後も安全・安心に利用できるよう、引き続き安全面の対策を徹底していくほか、利用者に対しても感染症対策等適正な利用を呼びかけていく。また、指定管理者に対して、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よう求めていく。</p>	適
事業 収支	収入	<p>利用料金収入について、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う貸館利用の停止等がなく、コピー機・印刷機等の利用も多かったことから、計画より増加した。</p> <p>また、その他収入についても、障害者雇用に関する助成金があったため増額となった。一方、委託・提案事業については、三重県等からの委託業務がなかったため、計画より減額となった。</p> <p>今後は、利用料金収入を増やすため、ニーズが高まると考えられるサービスの提供を検討し利用者の増加を目指すほか、利用料金以外の新たな収入の確保に向けても工夫を行うよう指定管理者に求めていく。</p>	適
	支出	<p>人件費については、館内清掃に従事するスタッフの雇用、常勤職員の休職対応や在宅勤務の対応のため臨時職員の雇用により人件費が増加した。</p> <p>また、エネルギーコスト等の上昇に伴い光熱水費が増加し、清掃スタッフ雇用による委託料の低減や常勤職員が講師を行ったことによる委託・提案事業費の低減など、支出の抑制に努めたものの、結果としては計画を上回った。</p> <p>今後も、効率的な支出に努めるよう求めていく。</p>	適

令和4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	R4.3.31書類確認	事業計画書等に明示されている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	R4.3.31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	R4.3.31・R5.3.31書類確認	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	該当なし	—	—
		収支予算書・決算書は提出されたか	R4.3.31・R5.3.31書類確認	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	随時連絡	コロナ対応等を含め、随時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	随時現地確認	適切に整備、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	適切に整備、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	適切に整備、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）	R4.4.21書類確認	報告されている	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	R4.4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	都度対応	—	—	
	事故等の報告書が提出されたか	都度対応	—	—	
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	報告時書類確認	確実に実行されている	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	報告時書類確認	適切に計画・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	随時現地確認	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	報告時書類確認	確実に実行されている	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	報告時書類確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	確実に実行されている	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	随時現地確認	確実に実行されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	随時現地確認 年2回アンケート確認	消毒等を含め、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	年2回運営委員会にて確認	計画通り実施されている	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	R4.4現地確認	作成・保管されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	R4.4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	R4.4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	R4.3.31書類確認 随時現地確認	適切に剪定されている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	随時現地確認	適切に植栽されている	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	随時現地確認	仕様書通り整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	随時HP確認	コロナによる貸館時間の変更等、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	報告時書類確認	日々の業務において指導している	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	都度対応	—	—
		トラブルに対応したか	都度対応	—	—

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について履行されており、各種計画書、報告書等についても定められた期日までに提出されていた。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切に実施されていることを確認した。

令和4年度 四日市市なやプラザ 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	ささえあいフードドライブ	市民が社会貢献に一步踏み出す機会づくりとして、フードパントリーや子ども食堂等への寄贈食品を募集。	<開催日> 令和4年6月19日、25日 8月27日、29日 令和5年1月29日 令和5年2月25日 令和5年3月19日 <参加人数> 35名	市民・事業者に対して社会貢献について考えていただくきっかけとなる取り組みであり、今後も継続して開催されたい。	適
	2	NPOの知恵袋 第1回	活動を長く続けてきたからこそ生じるNPOの課題について各団体の悩みや対策を共有する。	<ゲストスピーカー> 男の囲炉裏端 下野・活き域ネット <開催日> 令和4年7月2日 <参加人数> 12名	市民活動団体同士で悩みや対策を共有できる場として、非常に有意義であったと考える。	適
	3	NPOマネジメント講座 (第1回)	事業を営むNPOが知っておくべき税の知識として、適格請求書等保存方式(インボイス制度)、改正電子帳簿保存法について学ぶ。	<ゲストスピーカー> 四日市税務署 <開催日> 令和4年8月18日 <参加人数> 10名	市民活動団体のマネジメントの観点から重要となるテーマであり、今後とも時流を捉えた講座の開催を期待する。	適
	4	PC活用講座 (第1回)	日常からWordで文書を作成しているNPO向けに、段落の設定や細かいレイアウト機能の使い方など中級者向けのテクニックを学ぶ。	<講師> なやプラザ職員 <開催日> 令和4年8月20日 <参加人数> 5名	利用者のニーズに応えた講座であり、今後も市民活動団体の情報化に向けて継続して実施することを期待する。	適
	5	PC活用講座 (第2回)	団体の連絡ツールとして利用しているLINEについて、各種機能を学ぶ。	<講師> なやプラザ職員 <開催日> 令和4年9月26日 <参加人数> 14名	市民活動団体の新技術導入に対する支援として非常に効果的であったと考える。	適
	6	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、市民活動団体、生涯学習団体、事業者等の交流の場を目指して開催する。	<開催> 令和4年10月10日	さまざまな市民活動団体がそれぞれの活動を講演や展示によって広く市民に公表する機会となり、また、各主体間の交流の場となったことは評価できる。	適
	7	NPOの知恵袋 第2回	令和4年10月に施行された労働者協同組合法について学び、NPOにおける労働のあり方について意見交換を行う。	<ゲストスピーカー> ワーカーズ・コレクティブ ネットワークジャパン <開催日> 令和4年11月19日 <参加人数> 6名	時流を捉えたテーマであり、今後とも創意工夫し内容を選定されたい。	適
	8	PC活用講座 (第3回)	Wordでの文章作成スキルにかかる解説を行う。	<講師> なやプラザ職員 <開催日> 令和4年12月15日 <参加人数> 5名	利用者のニーズに応えた講座であり、今後も市民活動団体の情報化に向けて継続して実施することを期待する。	適

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	9	NPOマネジメント講座（第2回） 助成金セミナー（第1回）	NPOの団体運営スキルの底上げを目的に、助成金、補助金申請における企画提案書の作成手法について学ぶ。	<講師> なやプラザ職員 <開催日> 令和5年1月20日 <参加人数> 5名	活動資金の獲得は市民活動団体にとって大きな課題の一つであり、スキルアップに繋がる有意義な講座である。	適
	10	NPOマネジメント講座（第3回）	団体個別の課題に対応した会計相談会を実施する。	<講師> ささえあいのまち創造基金 <開催日> 令和5年2月4日 <参加人数> 4名	個別に対応することにより、各団体のボトムアップに繋がったと考えられ、今後も市民活動団体の課題解決に向けた講座を開催することを期待する。	適
	11	リユースPC寄贈プログラム（対象：非営利法人）	企業で使わなくなったパソコンを再生し、情報化が思うように進まない県内非営利法人（NPO法人、一般社団法人など）に無償で寄贈。	<開催> 令和5年3月3日	認定NPO法人イーパー及び県内の市民活動センターとの連携により実施。今後も市民活動団体の情報化に向けた支援を期待する。	適
	12	リユースPC寄贈プログラム（対象：任意団体）	情報化が思うように進まない県内の任意団体に、再生パソコンや企業から提供された周辺機器を無償で寄贈。	<開催> 令和5年3月3日	認定NPO法人イーパー及び県内の市民活動センターとの連携により実施。今後も市民活動団体の情報化に向けた支援を期待する。	適
	13	助成金セミナー（第2回）	NPOの活動資金の確保を図るべく、四日市の市民ファンド「ささえあい基金」担当者による事前説明会を実施する。	<講師> ささえあいのまち創造基金 <開催日> 令和5年3月11日 <参加人数> 7名	活動資金の獲得は市民活動団体にとって大きな課題の一つであり、スキルアップに繋がる有意義な講座である。	適
	14	NPOの知恵袋 第3回	災害発生時においても「子どもの権利」を守るためにはどうすればよいか、NPOはどのような行動ができるかについて意見交換を行う。	<ゲストスピーカー> 生活協同組合コープみえ <開催日> 令和5年3月24日 <参加人数> 10名	地域社会において災害への備えは大きな課題であり、災害時に市民活動団体ができることをあらためて考える機会を提供し、共有できた点を評価する。	適

総合コメント

新型コロナウイルス感染症対策をとりながら、市民協働の促進に向けて市民や市民活動団体、生涯学習団体、事業者、行政等が交流し、その後の活動に繋がるきっかけ・関係づくりを目指して開催した市民協働まつりや各種講座については、概ね好評であったことが確認できた。

今後は、若者や様々な人が市民活動に参加しやすい講座を開催するなど、第2次四日市市民協働促進計画の内容に沿った取り組みを継続的に開催できるよう創意工夫を求めていく。

令和4年度 四日市市なやプラザ 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	ささえあいフードドライブ	30人	35人	5人	-	-	-
	2	NPOの知恵袋 第1回	10人	12人	2人	-	-	-
	3	NPOマネジメント講座 (第1回)	10人	10人	0人	-	-	-
	4	PC活用講座 (第1回)	10人	5人	△ 5人	-	-	-
	5	PC活用講座 (第2回)	10人	14人	4人	5,000	5,000	-
	6	市民協働まつり	438人	417人	△ 21人	-	-	-
	7	NPOの知恵袋 第2回	10人	6人	△ 4人	-	-	-
	8	PC活用講座 (第3回)	10人	5人	△ 5人	5,000	5,000	-
	9	NPOマネジメント講座 (第2回) 助成金セミナー (第1回)	10人	5人	△ 5人	-	-	-
	10	NPOマネジメント講座 (第3回)	10人	4人	△ 6人	-	-	-
	11	リユースPC寄贈プログラム (対象: 非営利法人)	5人	1人	△ 4人	5,000	5,000	-
	12	リユースPC寄贈プログラム (対象: 任意団体)	5人	2人	△ 3人	5,000	5,000	-
	13	助成金セミナー (第2回)	10人	7人	△ 3人	-	-	-
	14	NPOの知恵袋 第3回	10人	10人	0人	-	-	-

令和4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	随時連絡	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	報告時確認 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	都度確認	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	都度確認	適切に報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	R5.3.31 書類確認	適切に行われている (ブラインド修理、トイレ換気扇取替、床タイル補修等)	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	報告時確認 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	都度確認	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	都度確認	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	R5.3.31 書類確認	適切に行われている (消防設備修繕等)	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	報告時確認	速やかに適切な措置が行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	都度確認	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	都度確認	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	R5.3.31 書類確認	適切に行われている (プリンター修理等)	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	該当なし	—	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	該当なし	—	—
		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	該当なし	—	—
	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・設備等の保守及び点検については、計画通り実施されていた。点検・検査については、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、必要な修繕等の対応が適切に実施されていた。

令和4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	随時現地確認	スムーズである	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時現地確認	遅滞なく発行されている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	都度案内確認	適切である	適
		ホームページは見易いか	都度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	年2回アンケート確認	良好である	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時掲示確認	適切になされている	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	見やすい位置での着用を確認している	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	都度確認	利用者のニーズに合った講座を実施している	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	適切に管理されている	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	適切に管理されている	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	随時現地確認	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	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	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随意現地確認	適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	R4.3.31書類確認 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	随時現地確認	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	随時現地確認	適切に分別が行われ、事業ごみとして出されている	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	適切に管理されている	適	

総合コメント

職員が定期的に施設に赴き、募集要項や仕様書で定めた体制で料金の収受を行っていること、利用者への対応について丁寧に行われていることを確認した。また、アンケート結果における評価も良好であった。施設維持管理業務については、利用に支障をきたす状況は見られず、適切に管理されていた。