

## (21) 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(m <sup>2</sup> )	10,825の一部	延床面積(m <sup>2</sup> )	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、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着実に履行されていました。

延べ利用者数については、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が低迷したことで計画を下回りましたが、委託・提案事業参加者数は、大部分の事業を計画通り実施することができたため計画を上回りました。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、消毒液の設置・検温などの感染症対策、オンライン配信などを行い、コロナ禍でも安心して楽しんでいただける工夫を凝らしたことで、参加者数の増加につながりました。また、事業ごとに必要な人員数を見直して人件費の削減に取り組むなど、効率的な経営にも努めていました。

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。今後も、利用者にとって居心地の良い環境づくりと、事業の一層の充実による利用促進を指定管理者に期待します。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

年間を通じ、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、来館者に対して交流の場や憩いの場を提供するとともに、国・県の新型コロナウイルス感染症に関するガイドラインを徹底して委託・提案事業を行い、すわ公園交流館の設置目的に沿った活用がなされていました。

今後も、経費削減に努めながら適正な人員配置を行い、利用者に質の高いサービスを提供することを指定管理者に求めていきます。

また、各種広報媒体等の活用による施設の認知度向上策や、イベント時だけでなく通常時も利用者が心地よく、安全に過ごせる場の創出を目指し、一般来場者の増加に向けた運営に心がけ、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、運営協議会の場も活かしながら、指定管理者に指導してまいります。

## 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、公平性・平等性を確保しながら、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

#### 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を目指して、引き続き、入口へのイベント案内看板の設置、電子レンジ及び給湯ポットの設置、フリーWi-Fiの設置案内、BGMの実施等の工夫を行っていました。また、昨年度に引き続き、音楽イベント等は現地開催に加えてオンライン配信を行うなど、イベントの開催方法を変更してコロナ禍でも安心して利用者に楽しんでいただける工夫を行い運営しました。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やラジオ、交流館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するとともに、市と随時、連絡調整会議や電話で連絡を取り、適正な管理運営に努めていました。

#### 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、常時、適切な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繋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。

#### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

館長に経理全般に関する研修を受けさせ、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・本社社員のチェックを受ける等、適正に処理されており、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してスタッフ間で内容を共有し、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、感染症対策として、消毒液や検温器の設置、手洗いうがいの呼びかけ、市や県の対応方針の啓発等に取り組んでいました。

#### 社会性（環境等への配慮）

「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であるグリーンバードの活動を共催し、毎週第三水曜日には諏訪公園周辺の清掃活動を行っていました。

### 事業収支

#### 経済性

新型コロナウイルス感染症の影響により、収入、支出ともに計画を下回りましたが、効率的な施設運営や人件費等の経費削減を継続しており、おおむね適切と判断しました。

### 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。

### 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、2.84%であり法定雇用率2.30%（令和4年度）を達成しています。これに加え、指定管理者は限られた人員での運営となっているものの、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。

令和4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	開館日数は、休館することなく計画通り達成しました。 委託・提案事業開催数は、消毒液の設置や検温などの感染症対策を行いながら実施し、計画を上回ることができました。	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	142回	52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	16,000人	3,535人	△ 12,465人	延べ利用者数は新型コロナウイルス感染症の影響により計画を下回りましたが、委託・提案事業参加者数は、大部分の委託・提案事業を計画通り実施することができたため計画を上回りました。	適
	団体	1,250人	287人	△ 963人		
	計	17,250人	3,822人	△ 13,428人		
	委託・提案事業参加者数	19,700人	24,774人	5,074人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
延べ利用件数	-	-	-			
平均利用人数(人/日)	120人	93人	△ 27人			
平均稼働率(%)	12.3%	9.7%	△2.6%			

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	10,000	1,100	△ 8,900	収入は新型コロナウイルス感染症の影響から、委託・提案事業収入が計画を下回りました。 指定管理料については、エネルギー価格高騰の影響に伴う変更精算を行いました。	適
	指定管理料	20,460,000	20,460,000	0		
	指定管理料(エネルギー価格高騰影響分)	-	149,300	149,300		
	委託・提案事業	550,000	308,900	△ 241,100		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	助成金	700,000	700,000	0		
	受取利息	0	5	5		
	計	21,720,000	21,619,305	△ 100,695		
支出	人件費	11,101,362	10,510,194	△ 591,168	〔勤務体制：館長(有期雇用)、スタッフ5人(有期雇用)〕 人件費は、委託・提案事業実施回数の増加や人件費単価の上昇により費用が増加したが、事業開催の有無に合わせて必要な人員数を調整したことで計画を下回りました。 光熱水費は、エネルギー価格高騰の影響によって計画の約1.6倍の支出となりました。 委託料は、指定管理者の提案で、経費削減分を利用者へ還元するために、館内の一部LED化を行ったことで計画を上回りました。 委託・提案事業費については、これまで購入した物品の活用や、安価なもの購入により支出を抑えることができました。	適
	管理費	4,889,979	5,870,084	980,105		
	消耗品費	562,134	491,894	△ 70,240		
	燃料費	-	-	-		
	印刷製本費	55,000	38,060	△ 16,940		
	光熱水費	693,000	1,133,298	440,298		
	施設修繕料	1,100,000	1,101,770	1,770		
	器具修繕費	22,000	0	△ 22,000		
	備品費	50,000	0	△ 50,000		
	通信運搬費	280,500	242,835	△ 37,665		
	広告料	33,000	32,000	△ 1,000		
	手数料	27,500	16,610	△ 10,890		
	保険料	77,000	67,251	△ 9,749		
	委託料	1,967,845	2,742,586	774,741		
	旅費交通費	22,000	3,780	△ 18,220		
	賃借料	-	-	-		
	その他	-	-	-		
	委託・提案事業費	3,640,200	3,152,359	△ 487,841		
一般管理費	2,088,459	2,086,668	△ 1,791			
計	21,720,000	21,619,305	△ 100,695			
収 支	0	0	0			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収 支	-	-	-		

総合コメント

中心市街地活性化の拠点として、市民にとって交流の場、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階中央児童館(こどもの家)と連携を取りながら運営がなされ、子供から大人まで楽しめる様々な企画が開催されていました。

延べ利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響により計画を下回りましたが、委託・提案事業参加者数は、大部分の事業を計画通り実施することができたため計画を上回りました。

事業収支については、新型コロナウイルス感染症の影響により収入は計画を下回ったものの、支出の各項目で節減の工夫に取り組みました。

今後も、居心地の良い環境づくり、事業の一層の充実による利用促進、利用者への質の高いサービス提供を求めています。

令和4年度 四日市市すわ公園交流館 運営状況 チェックシート①-2

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・提案事業を行い、施設の設置目的に沿った活用がなされていました。</p> <p>延べ利用者数については、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が低迷したことで計画を下回りましたが、委託・提案事業参加者数は、大部分の委託・提案事業を計画通り実施することができたため、計画を上回りました。</p> <p>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、ドローン体験などの新事業を実施して新規利用者獲得を図りました。また、消毒液の設置や検温などの感染症対策、音楽イベントにオンライン配信を取り入れる等の創意工夫を図りました。</p>	適
事業 収支	収入	<p>利用料金と委託・提案事業収入が、新型コロナウイルス感染症の影響により計画を下回ったため、全体の収入は計画を下回りました。</p> <p>事業の実施にあたっては、消毒液の設置や検温などの感染症対策と、委託・提案事業のオンライン配信を継続し、コロナ禍でも安心して楽しんでもらえる工夫を凝らし、収入の増加を図りました。</p> <p>今後も、当施設の設置目的を意識し、利用者へのサービスの質の低下を防ぐとともに、参加しやすい料金設定や周知方法を工夫して、助成金の増額を図り、事業収入を増やすよう指定管理者に働きかけていきます。</p>	適
	支出	<p>支出総額は人件費と委託・提案事業費が計画を下回ったものの、管理費（主に光熱水費と委託料）が計画を上回ったため、実施計画に近い金額となりました。</p> <p>人件費は、昨年度より委託・提案事業実施数の増加や、人件費単価の上昇がありました。事業開催の有無に合わせて必要な人員数を調整するなど、効率的な経営に努め、支出の削減が図られていました。</p> <p>委託・提案事業費は、これまで購入した物品の活用や、安価なものの購入により支出を抑えました。</p> <p>今後も、効率的な経費支出に努めるよう求めています。</p>	適

令和4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	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 (R4/1/31、 R5/3/31)	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	-	-	-
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認 (R4/1/31、 R5/3/31)	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	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	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	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	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	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	随時現地確認	-	-	
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 (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・保守は確実に実行されているか	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 書類確認	適切に整備・保管されていた	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認 書類確認	適切に行われていた	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	適切に行われていた	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 書類確認	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	随時現地確認 書類確認	適切に行われていた	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	適切に剪定されていた	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。備品や設備に不具合があった場合は、迅速に市へ連絡のうえ修繕されていました。設備等の点検については、日報に様式と基準を設け、館長・スタッフ間でチェックする体制が取られていました。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。

感染症対策として、検温器や消毒液の設置、手洗いうがいの呼びかけ、市や県の対応方針の啓発等に取り組んでいました。

令和4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、親子三世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：8事業 開催頻度：年1回、毎月1回 または2ヵ月に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：8事業48回 参加者：3,583人 感染症対策とオンライン配信を実施し、音楽や楽器を楽しんでいた。	新型コロナウイルス感染症の影響により数年間未開催の音楽イベントを含め、8事業すべて実施することができた。昨年度に引き続き、オンライン配信を継続したことで、来館者に安心して楽しんでいただける工夫を凝らした。	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2022)	事業数：4事業 開催頻度：毎月1回程度(こども四日市2022は11月第一土日の2日間) 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：4事業31回 参加者：1,731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2022」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2022」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った。数年ぶりの開催となり、喜びの声が多数寄せられた。	適
	3	こどもの家関連イベント(ハロウィンパーティー、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：7事業7回 参加者：348人 一部イベントは、コロナ禍前に比べて定員を減らして実施。2階のこどもの家と連携して開催した。	定員数はコロナ禍前より減らしたものの、1つの事業を除き、2階と連携しながら実施することができた。	適
	4	体験イベント・講座	事業数：29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：26事業55回 参加者：17,052人 冬に開催されるキャンドルナイト関連イベントが感染症拡大懸念のため中止となり、代替イベントでドローン体験を開催した。	一部事業を除き、計画通り実施することができた。コロナ禍で中止されていたイベントや、新規イベント(ドローン体験)を実施することができたため、昨年度に比べて参加者数が大幅に増加した。	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4日～2月14日 参加者：2,060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。イルミネーションを見た方から、心が安らぐなどの声が寄せられた。	適

総合コメント

コロナ禍で中止していた委託・提案事業や、ドローン体験などの新規事業を開催することができたため、昨年度に比べて事業実施回数と参加者数は大きく増加しました。  
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の取り入れや、参加者アンケートに記載された意見の反映を行うなど、より良い企画運営に努めていました。

令和4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	音楽イベント (すわSUNDAYライブ、親子三世代で楽しむコンサート、交流館フォークジャンボリー等)	2,500人	3,583人	1,083人	-	-	-
	2	子ども四日市関連イベント (子ども四日市ワークショップ、子ども四日市探検隊、子ども四日市Gold市民会議、子ども四日市2022)	2,000人	1,731人	△ 269人	500,000	244,200	△ 255,800
	3	子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)	1,000人	348人	△ 652人	-	-	-
	4	体験イベント・講座	12,000人	17,052人	5,052人	50,000	64,700	14,700
	5	光の贈りもの(イルミネーション事業)	2,200人	2,060人	△ 140人	-	-	-

令和4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	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	書類確認	適切に行われていた	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 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 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	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	適切に行われていた	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 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 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	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 随時現地確認	適切に行われていた	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	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	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 随時現地確認	適切に行われていた	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	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	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

設備等の点検実施状況について、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4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	声掛け等適切に対応していた	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	適切に管理されていた	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	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	適切に対応されていた	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	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	適切に管理されていた	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	適切に実施されていた	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

イベント等の情報について、随時広報よっかいちやホームページ、デジタルサイネージ、ラジオ、SNS等様々な媒体を活用して発信をするとともに、各イベントのチラシやイベント一覧表を作成して関係機関等に配布し、広報を行いました。  
 また、イベント参加者へのアンケートや運営協議会の委員の意見を参考にして利用者ニーズの把握を図り、より良い施設運営に努めていました。  
 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、施設的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、適切に管理されていました。