

(14) 令和6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	四日市市日永東一丁目 2 番25号		設置年月：平成21年 4 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 5－4 KDX 中目黒ビル 6 階			
指定管理期間	令和 6 年 4 月～令和11年 3 月【指定管理期間 5 年、1 年目】			
担当部課 (問合せ先)	商工農水部 商業労政課 TEL：059-354-8417 E-mail：syougyourousei@city.yokkaichi.mie.jp			
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(㎡)	2,870.53 (本館) 1,140.69 (東館)	延床面積(㎡)	1,261.46 (本館) 1,232.60 (東館) 48.00 (陶芸室)
	設備の概要	(本館) 鉄筋コンクリート造 2 階建 平成 3 年 2 月竣工 多目的ホール、会議室、情報・展示コーナー、研修室、 研修会議室、教養文化室等 (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 団体事務室、各種会議室 (屋外) 陶芸室 昭和48年 8 月竣工		
	事業概要	・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		

■ モニタリングの総合コメント

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の施設の設置目的に沿って管理運営が行われていることを確認しました。

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。延べ利用者数については、貸館利用者と委託・提案事業参加者のいずれも計画を上回りました。委託・提案事業については、施設の設置目的にふさわしい時宜を得た企画を提案し、経済面においても、計画の約1.5倍の収入を得ていることから、評価できます。

サービスの質については、年1回利用者アンケートを実施しており、一定程度の評価を得ているものの、利用者の施設に対するさらなるロイヤルティ向上のため、収集した意見を施設改善に生かしていく必要があります。アンケートの検証結果等から利用者のニーズを把握し、積極的に改善策を提案するなど、より良い施設づくりに対して意欲的である点や、定期的に研修を行い、接遇能力の維持・向上に努めている点が評価できます。

サービスの継続性や安定性については、事業収支は、計画的かつ適正な予算執行に努めていましたが、光熱費の高騰を主たる要因として前年度に比べ赤字額が膨らんでいます。ただ、指定管理者の経営状況に関しては、財務諸表等で大きな問題が見受けられなかったことから、問題はないものと判断します。

以上のことから、施設の設置目的である「市民の世代を超えた交流を促進する場」として、事業の提案、実施及び貸館業務について、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」の意見や、施設利用者アンケート等に基づく満足度や要望を確認しながら、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。

貸館利用については、コロナ禍以前の水準に回復しましたが、依然として東館の利用者数が低調となっている点は大きな課題であり、民間の発想を生かした継続的な取り組みが必要です。利用者の増加と貸館稼働率の向上を図るべく、SNSを用いた情報発信の充実や商工会議所のネットワークを活用した広報の実施等、施設の認知度を高める取り組みに力を入れています。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及び立地を生かした認知度向上に期待します。

委託・提案事業については、多様なイベントを開催したことで、多くの市民に学びと交流の機会を提供することができ、アンケートでも高い評価を得ていました。これらの事業は設置目的に沿ったものであり、事業内容の精査を行ったうえで次年度以降も継続して開催されるよう、要請していきます。

また、熱中症対策や障害者差別解消法に基づく合理的配慮などの公共施設の運営で求められる事項に関しては、県内外の施設を運営する中で得られたノウハウを共有するなど、効率的な情報収集のもと、適切に管理運営を行っていくことを求めています。

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	
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施設の設置目的を十分に理解し、子どもから高齢者までの幅広い世代を対象とした多種多様な委託・提案事業が実施されており、多世代の交流の場となっていました。 施設の管理運営にあたっては、センター条例、年度協定書等に基づいて、適正に管理運営されており、市民の平等な利用が担保されていました。	
業務内容	
責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	
職員の適切な勤務体制の構築や労務管理、開館時間の遵守など、条例等に則った適正な施設運営がなされていました。また職員が欠員する場合や業務量が多い時には、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、迅速に対応し、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接遇研修や条例の勉強会をはじめとしたさまざまな研修を毎月1回以上行うとともに、定例的な会議で情報共有を行うなど、利用者に対するサービスの向上に努めていました。	
機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）	
令和3年度以降、就労支援など、勤労者に有益な講座の開催に取り組んでおり、令和6年度は新たにビジネスコミュニケーションやキャリアプランについて学ぶ講座などを開催しました。また、講座やイベントの実施にあたっては、貸館利用している団体や事業者へ参画を呼びかけており、各世代の交流やつながりを深めるとともに、誰もが生き生きと活動できる社会の構築や地域の活性化にも寄与するものと評価します。	
明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	
貸館利用料、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。貸館利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、センター長また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）	
危機管理マニュアルや緊急連絡体制が整備されており、適宜見直しと職員への周知がなされていました。 日常的な点検に加え、仕様書に則った定期的な保守点検が行われており、適切に施設管理がなされていました。 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。 個人情報保護研修や防災訓練等を行うほか、職員数名が消防署へ出向き、定期普通救命講習を受講しました。	
社会性（環境、障害者等への配慮）	
地元や他施設との連携を図るため、地域の事業者や他施設と共同で講座等を開催しました。環境をテーマとした講座を開催し、市民の環境意識の向上に寄与しました。 また、職員に対し接遇に関する各種研修を実施し、利用者の年齢や国籍、障害の有無に関わらず施設を利用できるよう心がけており、館内掲示についても大きな文字で、平易な内容となるよう努めていました。	
事業収支	
経済性	
貸館稼働率の回復及び委託・提案事業参加者の増加により収入が増えた一方、収支としては若干の赤字となりました。支出超過の主な要因は、主に燃料費高騰による光熱費の上昇等による変動的なものであることから、概ね適切と判断しました。	
団体の経営状態	
経営の健全性	
財務諸表により指定管理者の財務状況を確認したところ、流動比率は高く、短期的な支払能力には問題がないと考えられます。営業利益率や収益効率に改善の余地はあるものの大きな問題は見られず、その他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、2.90%であり法定雇用率2.50%（令和6年度）を達成しています（実雇用率の全国平均は2.41%）。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6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	309日	309日	0日	委託・提案事業については、運営委員会での意見反映や、あり方の見直しを適宜行い、結果として開催数が計画を上回りました	適
開館時間	9:00～21:00	9:00～21:00	計画通り		
委託・提案事業開催数	510回	606回	96回		
自主事業開催数	0回	0回	0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	46,500人	62,111人	15,611人	すべての項目で計画を達成することができ、また、延べ利用件数及び平均稼働率はコロナ禍以前の水準にまで回復しました。 〔延べ利用件数…H30：4,334件 H31：4,598件〕 〔平均稼働率…H30：41.7% H31：43.8%〕	適
委託・提案事業参加者数	3,500人	4,864人	1,364人		
自主事業参加者数	0人	0人	0人		
合 計	50,000人	66,975人	16,975人		
延べ利用件数	3,979件	4,467件	488件		
平均利用人数（人/日）	162人	217人	55人		
平均稼働率（%）	38.0%	42.5%	4.5%		

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	貸館利用料	9,350,000	7,846,850	△ 1,503,150	利用料金収入については、計画を下回りましたが、前年度と比べると365,760円増となりました。	適 (条)
		その他利用料	220,000	257,914	37,914		
	指定管理料		47,850,000	47,850,000	0	委託・提案事業収入については、利用者のニーズに合わせ、新たな講座の開設や回数を増やしたこともあり、計画を大きく上回りました。	
	委託・提案事業		2,420,000	3,926,560	1,506,560		
	自主事業からの繰入金		-	-	-		
	計		59,840,000	59,881,324	41,324		
支 出	人件費		26,819,100	27,724,526	905,426	〔勤務体制：正職員6人、パート職員4人〕	適 (条)
	管理費		20,484,200	19,671,598	△ 812,602		
	消耗品費		858,000	1,042,208	184,208	人件費については、人件費単価の上昇により計画を上回りました。	
	燃料費		-	-	-		
	印刷製本費		220,000	73,520	△ 146,480	光熱水費については、料金の比較的安価な新電力会社と契約するほか節電に努めるなど、経費節減に努めましたが、燃料費高騰により計画を大幅に上回りました。	
	光熱水費		5,940,000	7,487,379	1,547,379		
	修繕料		2,090,000	1,938,245	△ 151,755		
	通信運搬費		803,000	635,677	△ 167,323		
	広告料		330,000	147,400	△ 182,600	委託料については、清掃業務を想定よりも安価に委託することができたため、計画を下回りました。	
	手数料		143,000	32,505	△ 110,495		
	保険料		242,000	191,160	△ 50,840	賃借料については、リースしていたLED照明の減価償却により支出の必要がなくなったり、デジタルサイネージ借り上げを予定していたところ、指定管理者の契約先企業が事業撤退したことにより年度内の導入ができなくなったことなどにより、計画を下回りました。	
	委託料		8,043,200	7,518,940	△ 524,260		
	賃借料		1,782,000	603,204	△ 1,178,796		
	その他		33,000	1,360	△ 31,640		
	委託・提案事業費		6,336,000	6,483,735	147,735		
一般管理費		6,200,700	6,200,700	0			
計		59,840,000	60,080,559	240,559			
収 支			0	△ 199,235	△ 199,235		
自主 事業	収 入		-	-	-	自主事業の実施はありませんでした。	-
	支 出		-	-	-		
	収 支		-	-	-		

令和6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

項目		事業分析	適否判断
利用実績		延べ利用者数は、計画と比べ、16,975人増の66,975人となりました。貸館利用者数と委託・提案事業参加者数のいずれも計画を上回っており、コロナ禍以前の水準に回復しました。 丁寧できめ細やかな対応に努めており、施設利用者アンケートでは高い評価を得ていました。選定時に提案のあった東館受付への職員配置や、運営委員会で意見のあった多目的ホールのスリッパ新調等を実現し、利用者が快適に過ごせる取り組みを仕様書以上に行いました。	適
事業収支	収入	全体としては、計画と比べ、41,324円増の59,881,324円となりました。 委託・提案事業は参加者数が計画を上回り、収入も計画を上回った一方で、貸館使用料は計画を下回りました。 運営委員会で意見のあった、一号線沿い壁面への看板設置や、経済団体の協力を得ての周知広報など、施設のPRを強化して、さらに施設や設備利用収入の増加に努めていく必要があります。	適 (条)
	支出	全体としては、計画と比べ、240,559円増の60,080,559円となりました。 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見られ、事業の質を落とすことなく、可能な範囲で支出の削減に努めていると認められます。一方で、選定時提案にあったデジタルサイネージの導入検討に関しては、早期に対応を進めるよう要請していきます。 支出増の主要因としては、基準賃金の上昇により人件費が計画を上回る支出となったことや電気やガスの料金単価の上昇により光熱水費が計画を上回ったことが挙げられます。これらは、最低賃金の引上げや電気・ガス価格激変緩和対策事業の延長終了に伴うものであり、今後も経費の増大が見込まれます。 今後については、指定管理者が運営を行う他施設が市内に複数あることを生かし、スケールメリットによる効率的な経営を求めています。	適 (条)

令和6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	書類確認	明確になっている	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	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 (R6/1/31、R7/4/30)	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	—	—	—
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認 (R6/1/31、R7/4/30)	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	定期面談 随時電話連絡	面談での情報交換に加え、適宜連絡を受けていた	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	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	項目ごとに整備され、鍵付ロッカーに保管されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	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	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	随時電話連絡	警報発令時等、職員が常駐し適切に対応していた	適
		事故等の報告書が提出されたか	書類確認 随時電話連絡	報告が必要な事故等はなかった	適
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)	行われている	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	書類確認	行われている	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	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 (月次報告)	行われている	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	書類確認	行われている	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	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)	行われている	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	書類確認 (月次報告)	行われている	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	行われている	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	随時現地確認	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	随時現地確認	作成されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	随時現地確認	管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	随時現地確認	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	随時現地確認	行われている	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	施設案内に加え、イベントごとに作成・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	ホームページはこまめに更新されていた	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

各種計画書、報告書等も期限までに提出されており、職員の配置及び施設の設備保守等についても仕様書通りに履行されていました。

備品の管理については、破損や動作不良の際には迅速に市と協議を行い、適切に修繕・交換を行いました。また、市職員立会いのもと備品台帳との照合を年2回行いました。市民がより快適に施設を利用できるよう、日常的な点検のさらなる強化が望まれます。

令和6年度 四日市市勤労者・市民交流センター 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	勤労者がいきいきと働くことや職場での活躍につながる事業	- パソコン教室：8～10回 - 就労支援講座：58回	- 楽しいスマホ教室【追加】：15回93人 - 就労支援講座：108回864人	勤労者福祉の向上につながる有意義な講座を提供することができました。	適
	2	様々な世代ごとの事業	○大人向けイベント ・大人の社会見学バスツアー：年1回 ・浴衣の着方：年1回	・大人の社会見学バスツアー1回15人 ・キモノの着方講座：64回292人 ・整理収納はじめの一步【追加】：1回12人 ・プチプラネイル講座【追加】：2回11人	主に休日開催とすることで、社会人や学生にも生涯学習と仲間づくりの場を提供することができました。	適
			○こども教室 ・ロボット教室：年4回 ・プログラミング教室：年2回 ・ソーラーカーを走らせよう：年1回 ・HONDAドリームハンズ：年1回 ・卓球初心者教室：年4回 ・卓球教室開放日：年4回	・ロボット教室：4回31人 ・キッズダンススクール【追加】：18回179人 ・卓球初心者教室：4回61人 ・卓球教室開放日：4回17人	子どもの豊かな成長の糧となるような体験活動を提供することができました。 また、卓球教室は利用団体が講師を担うことにより、世代間交流を促進することもできました。	適
	3	世代間交流ができる事業	○親子で参加イベント ・伝統文化継承講座（萬古焼）：年2回 ・ファミリー向け社会見学：年1回 ・夏の交流デイキャンプ：年1回	・伝統文化継承講座（夏休み陶芸四日市萬古焼を作るう）：1回16人 ・ファミリー向け社会見学（春の社会見学バスツアー）：1回21人 ・夏の交流デイキャンプ：1回31人	親子の絆を深めるとともに、子どもが他者とのコミュニケーションを学ぶことができる機会を設けることができました。	適
			○利用者間交流イベント ・秋まつり（秋のふれあいフェスティバル）：年1回 ・感謝祭：年1回 ・卓球大会等スポーツ大会：年3～4回	・秋まつり2024：1回300人 ・感謝祭：1回400人 ・卓球大会：3回180人（大会練習日：12回42人）	利用者だけでなく、広く誰もが参加できるイベントを開催し、利用者間交流や世代間交流を促進することができました。	適
	4	その他イベント・短期講座等	「定期講座」 8種類、304回 陶芸：年72回 英会話：年40回 書道ペン習字：年24回 ヨガ：年48回 太極拳：年48回 編み物：年48回 手編み：年12回 クラフトバンド：年12回	「定期講座」 8種類、329回2,054人 陶芸：71回530人 英会話：36回265人 書道ペン習字：24回109人 ヨガ：48回371人 太極拳：48回349人 編み物：48回86人 クラフトバンド：48回280人 樹脂粘土【追加】：6回64人	連続講座の開催により、市民の生活向上と受講生同士の交流を図ることができました。	適
			「趣味の集い教室」 6種類、27回 ドライフラワー：年5回 樹脂粘土：年6回 クラフトバンド：年6回 プリザーブドフラワー：年7回 小原流いけばな：年2回 みえ星空環境案内人養成講座：年1回	「趣味の集い教室」 8種類、24回245人 ドライフラワー：5回39人 樹脂粘土：6回65人 クラフトバンド：1回9人 プリザーブドフラワー：7回71人 いけばな：2回14人 みえ星空環境案内人養成講座：1回20人 陶芸【追加】：1回17人 グリーンカーテン環境講座【追加】：1回10人	初心者でも気軽に生涯学習活動に親しめる機会を設けることができました。	適
			「サークル活動支援」 サークル活動等の自主的な活動の支援として、展示スペースの設置やホームページへ情報掲載を行う	サークル活動支援（展示スペース設置）：12回（ひと月に1団体を紹介）	多様な自主活動の成果発表の場を設けることができました。	適

総合コメント

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」ことのできる事業が企画・実施されており、委託・提案事業参加人数は計画を上回りました。
中でも、施設の特徴を生かした企画である就労支援講座は、アサーティブコミュニケーションやキャリアプランの立て方を学ぶことができるなど、時宜を得た質の高い内容を提供していました。また、利用者層の拡充に向け、子どもを含む若い世代をターゲットとしたイベントを新たに企画し、多くの参加者を得ることができました。

令和6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	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	整備、保管されている	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	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) 随時現地確認 随時電話連絡	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) 随時現地確認 随時電話連絡	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	修繕工事されている	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	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) 随時現地確認 随時電話連絡	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) 随時現地確認 随時電話連絡	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	修繕工事されている	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	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) 随時現地確認 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) 随時現地確認 随時電話連絡	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	修繕工事されている	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	異常はなかった	-
		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	不具合はなかった	-
		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	修理、更新は不要であった	-
	修理	修繕工事は適切であったか	該当なし	-	-

総合コメント

消防用設備等（特殊消防用設備等）点検にて、非常用照明器具の蛍光管劣化などの軽微な指摘事項が報告されましたが、年度協定書の経費負担区分に則り、迅速に修繕等の対応を行っていました。

建築後30年が経過しており、躯体・設備ともに経年劣化が見られることから、修繕・交換を要する事案が増えています。多目的ホール扉の劣化などの軽微なものについては月次報告、東館玄関ホールの空調出力不良などの軽微でないものについては市と連携して速やかに修繕を行うなど、適切に対応されており、利用者が快適に過ごすことができるよう努めていました。

令和6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
運營業務	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	滞りなくできている	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時現地確認	速やかに発行されている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	広報等確認	案内の時期は適切である	適
		ホームページは見易いか	随時ホームページ確認	定期的に更新されており、見易い	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	随時現地確認 アンケート	高い評価を得ている	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る	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	着用している	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	アンケート	一定程度の満足度を得ている	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 月次報告	放置されていない	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 月次報告	放置されていない	適
	清掃業務	トイレトペーパー、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る	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	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	障害物はない	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	良好な状態に保たれている	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	放置されていない	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	適切に管理されている	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	快適に利用できる環境となっている	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	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	随時現地確認	放置されていない	適

総合コメント

職員が定期的に施設へ赴き、仕様書に記載の業務内容や基準を満たしていることを確認しました。
アンケート結果は、全体として好意的な回答が多く、スタッフの対応や当施設のサービスについて、7割の人が「満足している」と回答しました。一方でネガティブな意見としては、駐車場不足に関することが特に多く、ホームページや施設紹介リーフレット等で最寄りの公共交通機関を紹介するほか、来館者が多いと見込まれる大規模な催しの主催者に対し、周知の際は公共交通機関や乗り合わせでの来館を呼びかけるよう依頼するなど、混雑軽減に努めていました。また、混雑時には職員が場内の交通誘導を行うなどして対応していました。