

## 船橋市勤労市民センター指定管理者に係るモニタリング結果

### 1 適切な管理運営

#### (1) 基本方針の理解

昨年指摘した設置目的や管理運営の基本方針を、勤労者や市民に対して受け窓口やホームページ内にて広く周知している。また、今年度より週初めの朝礼の中で基本方針を読み上げ職員一同の意識の統一を図っている。

施設の設置理念にもある勤労者や勤労団体が参加しやすい魅力のある自主事業を、利用率の低い夜間の貸し出し時間帯等を実施するなどの検討を図ること。

#### (2) 連絡体制

引き続き管理運営に努めていただきたい。少ない職員でみな同じ業務に携わるとはいえ、責任者や各職員の業務分担を明確にした事務分担表を作成すること。

市へは常に連絡を取り業務を遂行している。

#### (3) 危機管理

震災等による、利用者、周辺住民、帰宅困難者も含めた緊急時の対応について、震災時の経験を生かした震災対応マニュアルが作成された。

施設内の定期的な巡回等により、未然に事故や犯罪を防ぐ体制を引き続きとること。また、日々の現金については、小口現金出納簿による帳簿管理により、管理運営を適切に行なっている。

緊急時の職員の指導も継続して行うこと。今後は震災対応マニュアルにより、施設利用者を含めた、より震災が起こった状況に近い避難訓練等を実施すること。

#### (4) 設備について

概ね事業計画書（仕様書等）どおりに管理運営がなされている。

引き続き適正な保守点検業務が実施されるよう努めること。

#### (5) 施設周辺住民との調和

今後も、管理運営に際し、施設周辺住民が不快となる事態が起こらないよう引き続き努めること。

また、利用者の利便向上やセンターで実施する事業企画・提案を審議する運営会議の充実を図り実施すること。

### 2 コスト意識と経費削減

#### (1) 水道光熱費

照明器具のLED化や消灯の徹底により、経費削減に努めている。各個室の

空調管理の方法を考え、より一層の経費削減に努めること。

#### (2) 備品の管理

備品台帳及びデータでの管理が行われている。また、消耗品も在庫管理により必要な物だけを購入しており適切に管理されている。

#### (3) 経済的な仕入れ先の検討

大量に必要な物は単価の安いものを購入するなど経費削減を継続すること。

#### (4) 不採算事業の見直し

利用者アンケートから利用者ニーズを把握し、求められる魅力ある自主事業を実現すること。

#### (5) 業務改善

昨年度に比べ稼働率が2.5%向上するなど、利用実績は上がっているが、自ら数値目標を設定し、目標達成に向けて管理運営に努めること。

#### (6) 人件費

年間を通じ繁忙期、通常期など、時期に合わせた人員配置を継続すること。

### 3 集客力の向上

#### (1) 魅力ある事業展開

概ね事業計画書（仕様書等）どおりに管理運営がなされている。事業ごとにアンケートをとり、利用者ニーズの把握に努めているが、利用率の低い夜間の時間帯に勤労者向けの自主事業等を企画するなど、更なる努力により施設や事業に関心が得られるよう検討を行うこと。

#### (2) 適正な利用申請の受付及び許可について

予約受け付け、キャンセル手続きなど、公平、公正な受け付け事務を行い、利用方法も親切丁寧に伝えており、これを継続すること。

昨年導入した予約システムにて、利用申請における公平性を維持し、利用者がセンターへ足を運ぶ回数を減らすことが出来た。また、利用日や支払い確認の「お知らせメール」を取り入れたことにより、利用料の収納管理を適切に行った。

#### (3) 利用者の声の反映

利用者アンケートは実施しているが、利用者からのアンケートをたくさんもらえる工夫の検討や、苦情、要望に対し誠実な対応の配慮に引き続き努めること。

#### (4) 従業員の接遇向上

概ね事業計画書どおりに管理運営がなされている。

今後も接遇に関する研修を継続し、委託業務従事者を含めた職員の資質の向上に努めること。