

指定管理者モニタリングシート

施設名	船橋市勤労市民センター
指定管理者	公益財団法人 船橋市中小企業勤労者福祉サービスセ
所管課	経済部 商工振興課
評価対象期間	平成24年4月1日～平成25年3月31日
所管課評価責任者	経済部長 福田 幸雄

総合評価	A
------	---

大項目	【設置理念】 勤労者をはじめ、市民の福祉の増進並びに教養及び文化活動、健康づくり等幅広く利用できるコミュニティーの場を提供することを目指して設置された施設である		
中項目	1 適切な管理運営(1)～(5)		
小項目	1-(1) 基本方針の理解		
細項目	施設の設置目的を十分に理解し、管理運営の基本方針等を明文化した上で、管理運営を行っている	所管課 評価	指定管理者 評価
	【評価ポイント】設置目的を十分に理解し、基本協定書および仕様書の基本方針にそって管理運営している。	A	A
	設置目的や管理運営の基本方針をセンター職員に周知し、実行させている	A	A
	【評価ポイント】条例や仕様書をよく読むよう指示するほか、週初めに朝礼を行い基本方針を周知、実行させている。		
	勤労者や市民が利用しやすいよう一部施設料を引き下げるなど創意工夫している	B	A
	【評価ポイント】昨年に引き続き、特別会議室の使用料引き下げを行っている。施設設置理念にもあるように、市民向けだけでなく、勤労者や勤労団体が参加できる魅力ある自主事業の検討を、利用率の低い夜間のレクリエーションルームや展示室の多目的利用などを含め、実施できるよう検討してもらいたい。		
	設置目的や管理運営の基本方針を利用者にも周知している	A	A
	H23年度指摘事項：利用者にはわかるよう、窓口やHPに設置目的・管理運営基本方針を掲示しているか。	A	A
	【評価ポイント】HPに設置目的・基本方針を掲載した他、窓口の基本方針を掲示し利用者にも周知している。		
	特定の団体等に有利、不利となるような運営はせず、公の施設であることを念頭に置いた公平な運営を行なった	A	A
【評価ポイント】公の施設であることを念頭に置き、常に公平な運営を行っている。			
市民(利用者)の福祉の増進等満足の向上を図る取り組みを行なった	S	S	
【評価ポイント】年間を通して自主事業を行うほか、予約システムではお知らせメールが届くようにするなど、満足および利便の向上を図った。			
法律、条令を遵守し、公平性を図った	A	A	
【評価ポイント】各関係法律、条例等を遵守し、公平に対応している。			

小項目		1-(2) 連絡体制	
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	管理運営に際し、責任者や各職員の業務分担が明確になっており、指揮命令系統が確立されている	A	A
	【評価ポイント】業務分担が明確化しており、指揮命令系統も確立している。		
	市の承諾なしに、第三者に対して業務の一部を委託していない	A	A
【評価ポイント】全て市の承認をうけてから委託している。			
些細な報告であっても、常に市と連絡が取れる体制ができている	A	A	
【評価ポイント】報告を密にし、常に市と連絡を取っている。			
小項目		1-(3) 危機管理	
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	事故・災害時に適切な対応をとることが出来たか	A	A
	【評価ポイント】緊急時対応マニュアルにより、事故・災害時に適切な対応をとる体制が出来ている。		
	定期的な巡回等により、未然に事故や犯罪を防ぐ体制がとれている	A	A
	【評価ポイント】警備員による定期的な巡回を行い、警備日誌を毎日提出してもらうなど連絡を密にして事故や犯罪を防ぐ体制をとっている。		
	各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している	A	A
	【評価ポイント】金庫および事務所内の所定の場所に保管している。		
	金銭を取り扱う職員が明確化されている	A	A
	【評価ポイント】現金取扱要領にて金銭を取り扱う職員が明確化されている。		
	レジの金額と利用件数との確認を毎日行っている	A	A
	【評価ポイント】毎日レジの金額および利用件数を集計し、日報をつけて確認している。		
	センター内における事故対応責任者を中心とした緊急連絡体制が明確になっている	A	A
	【評価ポイント】緊急連絡組織表により連絡体制が明確になっている。		
防犯対策で、駅前交番、船橋警察署生活安全課と連携を密にとり巡回を強化した	A	A	
【評価ポイント】船橋警察署と連絡を密にとり、防犯対策を行っている。			
発生した事故の内容について、記録を作成し市へ報告している	A	A	
【評価ポイント】事故内容について報告書を作成し、市へ報告している。			
災害時における災害対応責任者を中心とした、緊急連絡体制が明確になっている	A	A	
H23年度指摘事項：震災対応マニュアルを作成し、各職員の役割分担を明確にすること。			
【評価ポイント】緊急連絡組織表で連絡体制が明確化されているほか、地震災害時の対応マニュアルも作成した。			

	防災マニュアル等に沿った形で、避難訓練等を定期的実施している	A	A
	【評価ポイント】年2回、消防局員の指導のもと、避難訓練等を実施している。今後は非常時を想定した避難訓練も実施すること。		
	個人情報の漏えい、き損、滅失及び改ざんの防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じている	A	A
	【評価ポイント】不要な情報はシュレッダーにかけ、必要のない情報は収集しないなど、個人情報の適切な管理に努めている。		
	個人情報の適正な取り扱いについて、従業員に対する研修等を実施している	A	A
	【評価ポイント】個人情報取扱いの研修に1名が参加し、ほか職員には業務の中で適宜指導している。		
	個人情報の収集については、あらかじめ個人情報を取り扱う目的を明確にし、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行っている	A	A
	【評価ポイント】個人情報の保護に関する規定を遵守し、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により個人情報を収集している。		
小項目	1-(4) 設備について		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	点検・保守体制が整備されている	A	A
	【評価ポイント】定期的な各保守点検のほか、日常的に施設のメンテナンスを行っている。		
	備品、機器等に異常が見られた場合、速やかに市に報告している	A	A
	【評価ポイント】異常が見られた場合、速やかに市に報告している。		
	清掃が確実に行われており、常に清潔な状態を保っている(床、手洗所、駐車場等)	A	A
	【評価ポイント】毎日清掃が行われており、施設は常に清潔に保たれている。		
	再度センターを利用したいと利用者が思うような設備が整っている(指定管理者が調達した設備に限る)	A	A
【評価ポイント】勤労者や市民が福祉の増進、健康づくり、文化活動等で使用するのに必要な設備を整えている。			
子供や高齢者等が利用した際、使いやすく、安全な設備が整っている(指定管理者が調達した設備に限る)	A	A	
H23年度指摘事項:利用者の意見をとりいれ、高齢者や子どもが利用した際、使いやすい施設になっているか。	A	A	
【評価ポイント】館内表示を大きく分かりやすく掲示し、施設一覧を写真入りで見やすくした。また、センター入口正面の歩道を切り下げ、スロープを作るなどして利用しやすくした。			

小項目	1-(5) 施設周辺住民との調和		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	管理運営に際し、センター周辺住民が不快となる事態が起こらないよう努めている	A	A
	【評価ポイント】管理組合と連絡を密にしながら、センター周辺住民が不快となる事態が起こらないよう努めている。		
	センター周辺住民から意見を聴取できる体制がとれているか	A	A
	H23年度指摘事項:運営協議会の設置・運営はなされているか。	A	A
	【評価ポイント】運営協議会を2回開催し、センター周辺住民や利用者から意見を聴取できる体制をとっている。		
	センター周辺住民、利用者から信頼される施設となるよう、定期的なイベント・協議会等を実施している	A	A
【評価ポイント】定期的なイベントとして、健康づくり、コンサート等を継続して開催している。また、運営協議会も年2回実施している。			
地域活動、文化活動に関する情報の収集及び提供を行なった	A	A	
【評価ポイント】市民文化ホール、市民文化創造館と連絡を密にしながら、それぞれの館の情報収集、提供を行っている。また、近隣公民館のチラシ等も配置し、情報等を提供している。			
中項目	2 コスト意識と経費削減(1)~(5)		
小項目	2-(1) 水道光熱費		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	使用していない部屋の消灯、水道の蛇口のコマめな閉口等、水道光熱費が過剰になることがないように努めている	B	A
	【評価ポイント】使用していない部屋や廊下等の消灯、空調温度を固定するなど節電に努め、トイレの水量を調節するなどして節水に努めている。個室の空調管理の方法を考えるなどして、より一層の経費削減を検討してもらいたい。		
小項目	2-(2) 備品の管理		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	船橋市財務規則に基づき備品台帳により物品を整理、管理している	A	A
	【評価ポイント】備品台帳により物品を整理、管理している。		
	消耗品の在庫管理が適正に行われており、消耗品の在庫過多状態となっていないことがなく、その使用に関しても無駄がないように努めている	A	A
	【評価ポイント】在庫の個数把握に努め、必要なもの、必要な量だけ購入している。		
小項目	2-(3) 経済的な仕入れ先の検討		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	経費削減のため、常に最小のコストで最大の効果を発揮できるような消耗品等を仕入れるよう努めている	A	A
	【評価ポイント】大量に購入するものは単価の安いものを選んだり、必要ないものは購入しないなどして経費削減に努めている。		

小項目	2-(4) 不採算事業の見直し		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	不採算事業について、一部の利用者ニーズを満たすものになっていないか、時代のニーズに遅れた事業になっていないか等を把握する仕組みづくりができています。 【評価ポイント】事業毎にアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。引き続きより多くのアンケートをもらえる工夫と、その内容の分析に努めてもらいたい。	B	A
小項目	2-(5) 業務改善		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	利用者の増加(利用料収入の増加)を図った	A	A
	H23年度指摘事項:数値目標を設定しているか	B	A
	【評価ポイント】昨年度に比べ、利用率が約2.5%向上しており成果が見られる。自発的に数値目標を設定し、目標に向けた管理運営に努めてもらいたい。		
	業務改善による経費の削減に努めている	A	A
	【評価ポイント】予約システムの導入により人件費を削減する等、経費の削減に努めている。		
小項目	2-(6) 人件費		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	閑散・繁忙に合わせた柔軟な人員配置を行うことで人件費が過大とならないよう努めている	A	A
	【評価ポイント】多忙となる午前中にパートを雇うなど、閑散、繁忙に合わせ柔軟に人員の配置を行った。		
中項目	3 集客力の向上(1)~(3)		
小項目	3-(1) 魅力ある事業展開		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	自主事業についてはセンターの設置目的を十分に理解したものであり、従来から実施している事業にこだわることなく、常に新しい事業を模索している。	A	A
	【評価ポイント】設置目的を十分に理解しながら、利用者ニーズに沿った形で新しい事業が行えないか模索している。		
	他市の類似施設等の研究を行い、有意義かつ実現可能な事業等については積極的に取り入れる等の企業努力を行っている	A	A
	【評価ポイント】インターネットを活用しながら、他市の事業について研究し、料金設定や開催回数など参考にし、取り入れられるものは取り入れる努力をしている。		
	利用者アンケート等を実施し、そこから得た利用者ニーズを汲んだ事業を実施するよう努めている	A	A
	【評価ポイント】事業毎にアンケートを実施し、利用者ニーズに沿った事業を開催するよう努めている。		
	センターを利用したことがない人たちにも関心を持ってもらえるような事業を実施するよう努めている	A	A
	【評価ポイント】ニーズに沿った事業の企画はもちろん、自主事業を広く周知し、センターを利用したことがない人たちにも関心をもってもらえるよう努めている。		
	センターや事業に対する関心を持ってもらうため、積極的なPR・広報活動を行っている	S	S
	【評価ポイント】市の広報をはじめ、記者クラブを通じて地域新聞に掲載するなどしたほか、近隣の文化施設へ広報依頼したり、また直接文化ホールに行きチケットを販売するなど、積極的にPRした。		

	サークル団体と協働し、無料体験教室を開催した	A	A
	【評価ポイント】センターを利用しているサークル団体に協力いただき、無料体験教室を開催した。来年度以降にも、飽きがこないよう新しいものに取り組む等の工夫を期待する。		
小項目	3-(2) 適正な利用申請の受付及び許可について		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	予約受付から料金の収受、利用の許可に関する受付事務が適正である	A	A
	【評価ポイント】受付事務を適正に行っている。		
	利用料金、キャンセルの手続き、還付手続き等の受付事務の流れを、誰にでも分かりやすく説明した	A	A
	【評価ポイント】資料等を使いわかりやすく説明した。		
	新規で利用する方へ、予約システムの利用も含め十分な説明や配慮を行なった	A	A
	【評価ポイント】資料を使いながら説明することで、どの職員も均一かつ過不足のない説明で、短時間で登録完了ができるように努めている。		
	利用料金(設備利用料を含む)の適正な帳簿管理を行なった	A	A
	現金取扱規程を設けたか。 どのような管理を行っているか具体的に示す。	A	A
	【評価ポイント】現金取扱要領に基づき、適正な帳簿管理を行った。		

小項目	3-(2) 利用者の声の反映		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	指定管理者による利用者アンケートを定期的実施している 【評価ポイント】ご意見箱を常時設置しているほか、年2回利用者アンケートを実施した。	A	A
	利用者の平等利用の確保に反しない管理運営を行っている 【評価ポイント】利用者が平等に利用できるよう管理運営を行っている。	A	A
	利用者からの苦情・要望等に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応を取っている 【評価ポイント】苦情・要望等に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応をとるよう努めている。また、独断での判断をしないよう指導に努めている。	A	A
	利用者からの苦情・要望等がセンター職員全員、ひいては利用者にも伝わるような体制をとっている 【評価ポイント】苦情・要望等内容を確認し、職員全員に供覧している。また、アンケートでのご意見・要望は利用者の声として、HPに掲載した。	A	S
小項目	3-(3) 従業員の接遇向上		
細項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	利用者によって接遇が変わることなく、常に利用者が安心感を持ちながらセンターを利用することができる 【評価ポイント】利用者を不快にさせることなく、安心して利用してもらえるよう心掛けている。	A	A
	センター職員は常に利用者から判別できるユニフォームで身分を証明する名札等を身につけている 【評価ポイント】常にユニフォームと名札を着用している。	A	A
	センター職員の服装は利用者に対し、不快感を与えたり、危害を加えたりしないものである 【評価ポイント】利用者には不快感を与えない服装を心掛けている。	A	A
	センター職員は電話対応の際、センター名及び名前を名乗っている 【評価ポイント】電話対応では、センター名と名前を名乗っている。	A	A
	センター職員の更なる技術力向上を目的とした研修体制をとっている 【評価ポイント】職員の技術力を向上させるため、接遇研修と個人情報保護に関する研修に2名参加し、他の職員に伝えることで全体的な技術力向上へ努めている。	A	A
	サービス水準の確保のため、マニュアル等が作成されている 【評価ポイント】接客マニュアルを作成し、全員が均一の適切な対応ができるようにしている。	A	A