

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

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付窓口やホームページを活用し広く周知している。また、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。

(2) 連絡体制

市へは常に連絡を取り業務を遂行している。引き続き管理運営に努めていただきたい。

(3) 危機管理

引き続き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とること。また、日々の現金取り扱いについても、引き続き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うこと。

震災時の経験を活かし、施設利用者を含めた、より震災が起こった状況に近い状況の避難訓練等を実施し常に危機管理の意識を持つこと。

(4) 設備について

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。また、今後も利用者の立場に立った設備の設置を行うこと。

(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調和に努めること。

また、利用者の利便性の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協議会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

引き続き、照明器具のLED化や消灯の徹底により、経費削減に努められた。昨年の指摘事項であった各個室の空調管理については改善が見られた。引き続き経費削減に努められたい。

(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

インターネットを活用し安価な品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のニーズを把握し、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2.2%向上するなど、利用実績は上がっている。自ら数値目標を設定した夜間利用率を向上させるべく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

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、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等の企画や、男女、年齢、生活環境等、利用者ニーズを分類調査し、たくさんの方が興味を持つ事業の検討を行うこと。

(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。

予約システムにて、利用申請における公平性を維持できている。また、利用日や支払い確認の「お知らせメール」により、利用料の収納管理を適切に行っている。

今年度から利用料の支払いでは銀行振り込みを導入でき、遠方からの利用者へのサービス向上が図られた。今後も更なる利用者の利便性の向上が図れるよう努力すること。

(3) 利用者の声の反映

引き続き利用者アンケートの収集方法の工夫や検討を図ること。また苦情、要望に対し迅速で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

接遇だけでなく、「話し方、聞き方研修」のような、接遇に繋がる研修を設けるなど、毎年継続して委託業務従事者等を含めた職員の資質の向上に努めること。