

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ンター
所管課	経済部 商工振興課
評価対象期間	平成25年4月1日～平成26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		所管課 評価	指定管理 者評価
	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	A	A
	【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。		
	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】規定集(規則・基準等)を全員に配布しているほか、基本方針にそって管理運営を行うよう毎日の朝礼でも確認を行っている。		
	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
	【評価ポイント】HPへの掲載および窓口への掲示をし、利用者へ周知している。		
	市民(利用者)の福祉の増進等満足の上をを図る取り組みを行った	A	S
	【評価ポイント】年間を通して自主事業を開催するほか、予約システムでは銀行振込に対応するなど市民(利用者)の満足の上をを図った。		
	法律、条令を遵守し、公平性を図った	A	A
	【評価ポイント】施設管理運営に関する関係法律等を遵守し、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】業務分担表を作成し、各職員の業務分担も明確化しており、指揮命令系統も確立している。		
	H24年度指摘事項:業務分担表を作成し、全員に指揮命令系統が分かるようになっている	A	A
	【評価ポイント】業務分担表が作成されており、指揮命令系統も分かるようになっている。		
	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】すべて市の承認をうけてから委託している。		
細項目	些細な報告であっても、常に市と連絡が取れている	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
	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や、内線で常に連絡を取り合うほか、毎日の警備報告により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】現金取扱要領により金銭を取り扱う職員が明確化されている。また、現金の出し入れ用の金庫は、窓口から離れた場所に設置しており安全を考慮している。		
	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】毎日レジの金額と利用件数を職員2人で確認し、日報をつけ記録している。		
	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。		
	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】事故内容について所定の報告書を作成し、市へ報告している。		
細項目	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
	【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。		
細項目	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	S	S
	【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行っているほか、災害等非常時の駅周辺帰宅困難者受け入れを想定した訓練にも参加している。		

	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】PCは全てパスワードにて管理している。また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して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】個人情報の保護に関する規定をよく読むよう周知し、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	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の収集を行っている。		
小項目	1-(4) 設備について		
細項目		所管課 評価	指定管理 者評価
	点検・保守体制が整備されている	A	A
	【評価ポイント】施設管理の委託業務の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は市に速やかに報告している。		
	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】毎日清掃を行っており、施設は常に清潔な状態で保たれている。会議室等は、団体の利用が終わるたびに掃除をし、次の団体へ貸し出している。		
	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は整っている。		
	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	S
	【評価ポイント】高齢者や子供が利用しやすいよう、階段に手すりを設置したり、1Fトイレにウォシュレットおよびベビーチェアを増設するなどした。		
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
	【評価ポイント】年2回、運営協議会を開催し、センター周辺住民や利用者等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】自主事業として健康づくりや講座、コンサートなどを定期的に行っているほか、運営協議会を年2回開催している。		

中項目	2 コスト意識と経費削減(1)～(6)		
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 【評価ポイント】使用していない部屋や廊下等の消灯、トイレの水量調節など節電、節水に努めた。また、空調は設定上限を設け、一定値での温度管理設定を行い節電に努めた。	A	A
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 【評価ポイント】備品台帳により物品を整理、管理している。	A	A
	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ることがなく、その使用に関しても無駄がないように努めている 【評価ポイント】在庫の数量把握に努め、必要なものを必要な量購入し、無駄の出ないように努めている。	A	A
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 【評価ポイント】必要な物を最小限の個数のみ、単価の安いものを選び購入し経費削減に努めている。	A	A
小項目	2-(4) 不採算事業の見直し		
細項目		所管課 評価	指定管理 者評価
	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】事業ごとに参加者にアンケート実施および、年2回施設利用者にアンケートを実施するほか、各部屋にご意見用紙を常設して利用者ニーズの把握に努めている。	A	A
小項目	2-(5) 業務改善		
細項目		所管課 評価	指定管理 者評価
	利用者の増加(利用料収入の増加)を図った 【評価ポイント】昨年度と比べ利用率が2.2%向上した。	S	S
	H24年度指摘事項:夜間等、利用率の低い部分を中心に、数値目標を設定し利用率向上を図っている 【評価ポイント】和室、レクリエーションルームの夜間利用率30%を数値目標として、利用団体の希望する部屋が空いていない時はレクリエーションルームを勧めるなど利用率向上に努めている。今後は特にレクリエーションルームの夜間利用率が目標値を越えるよう工夫を行うこと。	B	A
	業務改善による経費の削減に努めている 【評価ポイント】委託業務を長期契約にするなど、経費の削減に努めている。	A	A
小項目	2-(6) 人件費		
細項目		所管課 評価	指定管理 者評価
	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 【評価ポイント】閑散・繁忙に合わせ柔軟に人員の配置を行っている。	A	A

中項目	3 集客力の向上(1)～(4)		
小項目	3-(1) 魅力ある事業展開		
細項目		所管課 評価	指定管理 者評価
	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、利用者ニーズにあった新規事業が実施できないか模索している。		
	H24年度指摘事項:勤労者や勤労団体が参加しやすい魅力のある事業を行った	B	B
	【評価ポイント】講師との調整があわず実施には至っていないが、開催できるよう努力している。		
	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、他市事業の研究を行っており、参考になるものは積極的に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】事業ごとにアンケートを実施し、利用者ニーズに沿った事業が開催できるよう努めている。		
	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】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、多様な事業の企画、実施に努めている。		
	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
小項目	【評価ポイント】広報をはじめ地域新聞等への掲載、近隣の文化施設へのチラシ配布依頼や、他施設での催しに行き直接チケットを販売するなど、積極的にPRをしている。		
	サークル団体と協働し、利用者が向上するイベントを開催している	S	S
	【評価ポイント】講座の終了後、参加者がサークルとして活動を始めるなどしており、利用者の向上に役立っている。		
	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
	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】適正に受付事務を行っている。		
細項目	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ている	A	A
	【評価ポイント】資料を使いながら、わかりやすく説明している。		
	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
	【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。		
	受付や料金収受において、利用者の利便性の向上を図っている	A	S
	【評価ポイント】料金収受において、銀行振込にも対応することで利用者の利便性の向上を図った。		

小項目		3-(3) 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	A	A
	【評価ポイント】年2回利用者アンケートを実施するほか、ご意見箱を常設している。		
	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常に念頭に置き、公平な管理運営を行っている。		
	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	A	A
	【評価ポイント】利用者からの苦情・要望に対して、迅速・丁寧・誠意ある対応を心がけている。		
	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	A	A
	【評価ポイント】苦情・要望の内容を確認し、職員全員に供覧している。またアンケートでの意見・要望は、利用者の声としてHPに掲載した。		
小項目		3-(4) 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	A	A
	【評価ポイント】利用者の側に立ち、利用者の気持ちになって対応するよう心がけている。		
	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	A	A
	【評価ポイント】センター職員および委託業者は、常にユニフォームと名札を着用している。		
	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	A	A
	【評価ポイント】職員は統一したユニフォームを着用し、利用者には不快感を与えない、清潔感のある服装を心がけている。		
	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	A	A
	【評価ポイント】職員はすべて、センター名および名前を名乗り、不快とならないような電話対応をしている。		
	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	B	B
	【評価ポイント】今年度は研修を行っていないが、課内で適宜実施している。また、次年度は職員（委託業者、指定管理者職員を含め）の接遇研修を2日に分け実施する。		
	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	A	A
	【評価ポイント】接客マニュアルを作成し、職員1人一冊所持し接客に努めている。		