

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26年4月1日～平成27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】設置目的を十分理解し、管理の基本方針について基本協定書および仕様書に基づき管理運営を行っている。		
	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)を職員全員に配布し、設置目的や基本方針について話す機会を設けるなどして周知・実行している。		
	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】窓口やHPで設置目的及び基本方針を掲示・掲載し、利用者に周知している。		
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	A	
【評価ポイント】年間を通して自主事業を実施し、健康増進や趣味・教養などに触れる機会を提供したほか、2F会議室の椅子を入れ替え施設を利用しやすくするなどして、満足の上を図った。			
法律、条令を遵守し、公平性を図った	A	A	
【評価ポイント】施設管理運営に関する法律や条令を遵守し、公平に管理している。			

小項目	1-(2) 連絡体制		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	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】業務分担表により各職員の業務分担が明確になっており、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】すべて市の承認を受けている。		
小項目	1-(3) 危機管理		
		所管課 評価	指定管理者 評価
細項目	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施設巡回や、内線電話や無線機を使用しての情報の共有の他、毎日の警備報告により事故や犯罪を未然に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】金庫及び事務室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を明確にしている。		
	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集計し、日報をつけ確認している。		
	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を明確にしている。		
	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】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	
【評価ポイント】緊急連絡組織表により連絡体制を明確にしている。			
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】定期的に消防局員の指導のもとマニュアルに沿って避難訓練等を行っている他、災害等非常時の帰宅困難者受け入れを想定した訓練に参加している。			

	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 【評価ポイント】不要な情報は集めない、使用目的達成後の個人情報等はシュレッダーにかけるなどして適切に管理している。	A	A
	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 【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、日常業務のなかで適宜指導を行っている。	A	A
	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 【評価ポイント】個人情報の保護に関する規程を遵守し、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
小項目	1-(4) 設備について		
		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 【評価ポイント】施設管理に係わる定期的な点検や法令で定められた点検のほか、日常における施設メンテナンスを行っている。	A	A
	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 【評価ポイント】異常が見られた場合は速やかに市に報告している。	A	A
細項目	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) 【評価ポイント】毎日清掃を行うほか休館日に定期清掃を行い、常に施設を清潔な状態に保っている。	A	A
	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) 【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。	A	A
	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) 【評価ポイント】高齢者も使用しやすいよう、2階会議室の椅子を軽量の椅子に変えるなどした。	S	S
小項目	1-(5) 施設周辺住民との調和		
		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 【評価ポイント】複合施設のため、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。	A	A
細項目	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 【評価ポイント】年2回の運営協議会により、センター周辺住民や利用者代表から意見を聴取する体制を取っている。	A	A
	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 【評価ポイント】講座や体操教室など、定期的に自主事業を開催しているほか、年2回運営協議会を開催している。	A	A

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
	<p>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</p> <p>【評価ポイント】利用のない部屋・廊下等の消灯、トイレや蛇口の水量調節など、水道光熱費が過剰にならないよう努めている。</p>	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
	<p>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</p> <p>【評価ポイント】消耗品の在庫管理を行い、必要なものを必要な分量のみ購入して無駄のない在庫管理に努めている。</p>	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
	<p>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</p> <p>【評価ポイント】ネットを活用したり、使用に問題がなければ値段の安いほうを選択するなどして経費削減に努めている。</p>	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
	<p>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</p> <p>【評価ポイント】各事業ごとにアンケートを取っているほか、年2回の利用者アンケートの実施、館内のご意見箱設置などにより利用者ニーズの把握に努めている。</p>	A	A
小項目	2-(5) 業務改善		
細項目	<p>利用者の増加(利用料収入の増加)を図った</p> <p>【評価ポイント】昨年度より1.4%利用率が上がった。</p>	A	A
	<p>H25年度指摘事項:特に利用率の低い夜間レクリエーションルーム等を中心に、設定した数値目標を達成するよう工夫している</p> <p>【評価ポイント】夜間利用率の低い部屋において自主事業を実施するなどして、設定した数値の達成および達成後の維持が継続するよう努めている。</p>	A	A
	<p>業務改善による経費の削減に努めている</p> <p>【評価ポイント】紙ベースでの業務の共有や引き継ぎから、業務の一部をデータでの管理に変更するなど、経費の削減に努めている。</p>	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
	<p>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</p> <p>【評価ポイント】閑散・繁忙に合わせ柔軟に人員配置を行っている。</p>	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		
		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 【評価ポイント】設置目的を十分に理解しながら、勤労者向けや利用者ニーズにあった新規事業の模索を行っている。	A	A
	H25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 【評価ポイント】勤労者の参加しやすい夜間に事業を行ったり、英会話講座ではFCS会員の参加もあるなど魅力ある事業を行った。	A	A
	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 【評価ポイント】インターネットを活用し他市類似施設等の研究を行うほか、広告やチラシなどからも情報を集め参考にするなどして、事業の実現に向けて努力している。	A	A
	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 【評価ポイント】事業ごとに参加者にアンケートを実施し、要望等を参考にしながら利用者ニーズに沿った事業の実施に努めている。	A	A
	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 【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な多様な事業の実施に努めている。	A	A
	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 【評価ポイント】広報をはじめ、地域新聞へのネット掲載、近隣文化施設・周辺地域住民・FCS会員へのチラシ配布依頼、市の催しに年2回参加するなどして積極的なPR・広報活動を行っている。	S	S
	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 【評価ポイント】講座やイベント終了後、継続やスキルアップを望む利用者のため、講師の開催する検定講座を紹介したり、新たにサークルを立ち上げて活動を始める際のバックアップ支援を行っている。	S	S
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 【評価ポイント】適正に受付事務を行っている。	A	A
	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 【評価ポイント】予約から使用までの手続きの流れを、利用案内や配布物を使ってわかりやすく説明している。	A	A
	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 【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ている。	A	A
	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 【評価ポイント】窓口払い・銀行振り込みのほか、支払期日について柔軟に対応するなど利用者の利便向上を図っている。	A	A

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 【評価ポイント】年2回利用者アンケートを実施するほか、ご意見箱を館内に常設している。	A	A
	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 【評価ポイント】公の施設であることを念頭に、常に公平な運営を行っている。	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】利用者からの苦情・要望等に対して、迅速・丁寧・誠意ある対応を心がけて対応している。	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・要望の内容を職員全員に供覧している。また、アンケートの意見・要望は利用者の声としてHPに掲載している。	A	A
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 【評価ポイント】利用者が安心して気持ちよくセンターを利用出来るよう心がけて対応している。	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】華やかな服装等で利用者には不快感を与えないよう心がけている。	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】すべての職員がセンター名および名前を名乗り電話対応している。	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】各課内で適宜実施しているほか、研修を予算化し、今年度は接遇研修を行ってセンター職員の技術力向上を図った。	A	A
	H25年度指摘事項:委託業者・指定管理者職員を含めた職員の接遇研修を二日に分けて実施した 【評価ポイント】センターに勤める全ての職員(委託業者含む)を対象に接遇研修を実施した。	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ている。	A	A