

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27年4月1日～平成28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	S
------	---

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、協定書の管理の基本方針に基づき、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】事務室内に設置目的及び基本方針を掲示し、日常業務の中で確認する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】HPや窓口に設置目的及び基本方針を掲載・掲示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向上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、予約システムの改善を行うなど満足の向上を図った。		
	法律、条令を遵守し、公平性を図った	A	A
	【評価ポイント】施設管理運営に関する法律や条例を遵守し、公平に管理している。		

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、指揮命令系統が確立している。		
	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】全て市の承認を受けている。		
	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】月1回の定例会議を設け報告を行っているほか、日常業務の中でも連絡を密にしている。			
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】委託警備員による定期的な巡回警備のほか、内線電話や無線機を使用した情報の共有、毎日の警備報告書により、未然に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確認し、日報を作成している。		
	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を実施している	A	A	
【評価ポイント】定期的に消防局員指導のもとマニュアルに沿った避難訓練を行っているほか、災害等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	A	A
	【評価ポイント】個人情報の保護に関する規程・個人情報漏洩防止マニュアルに基づき、不要な情報は集めない、個人情報は鍵付きロッカーに保管するなど適切に管理している。		
	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】規程集を職員に配布し周知するとともに、個人情報の適正な取扱について日常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】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
	点検・保守体制が整備されている	A	A
	【評価ポイント】定期点検や法定点検のほか、日常において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速やかに報告している。		
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)	A	A
	【評価ポイント】毎日の清掃に加え、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。		
	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	A
	【評価ポイント】ベビーベッド(オムツ交換台)や階段の手すりなど、子供や高齢者が使用の際、使いやすい安全な設備が整っている。		
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	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。		
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	A	A
	【評価ポイント】センター周辺住民(町会・自治会)を含めた運営協議会を開催し、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】定期的に自主事業を開催しているほか、センター周辺住民、施設利用者を含めた運営協議会を開催している。		

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、水道の蛇口のこまめな閉口等、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】利用のない部屋や廊下の消灯、蛇口やトイレの水量調節など光熱水費が過剰にならないよう努めている。	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
	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 【評価ポイント】必要な分量のみ購入するなどして、無駄のない在庫管理に努めている。	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】ネットの活用や同等品の比較により安いほうを購入するなど、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る 【評価ポイント】各事業ごとのアンケートや施設利用者アンケート実施のほか、運営協議会を開催し、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】多彩な自主事業を実施し、サークル形成を積極的に行い利用者の増加を図った。	A	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】ミスプリントの裏面を使用したり、一部データの共有をパソコンを使って行ったり、予約システムのカスタマイズを行うなどして、経費削減に努めている。	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・繁忙期に合わせて柔軟に人員配置を行っている。	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】設置目的を十分理解し、利用者ニーズにあった新規事業が実施できるよう模索している。		
	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	A	A
	【評価ポイント】勤労者が参加しやすい夜間に事業を行った。		
	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】ネットを活用し他市類似施設の研究を行うほか、チラシや広告などの情報も集め実現に向け努力している。		
	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行い、参考にしながら利用者ニーズに沿った事業が実施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
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
	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。		
	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】利用案内や配布物を使って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ている。		
	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	S	S
	【評価ポイント】銀行振り込み対応、支払期日の柔軟な対応のほか、予約システムで一定期間利用者側でキャンセルが出来るなど、利便性の向上を図っている。		

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、ご意見箱を館内に常設している。		
	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念頭に、公平な運営を行っている。		
	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】苦情・要望等に対し、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・要望等を職員全員に供覧し情報を共有しているほか、利用者アンケートの要望等についてHPに掲載している。		
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】利用者が気持ちよくセンターを利用できるよう心がけ対応している。		
	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】常に判別できる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】華美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。		
	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】電話応答の際、全職員がセンター名と名前を名乗っている。		
	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	A	A
	【評価ポイント】全職員(委託従業員含む)を対象に接遇研修を実施したほか、日常業務のなかで指導している。		
	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】接遇マニュアルを作成している。		