

## 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け窓口やホームページを活用し広く周知している。また、施設を利用しやすくすることにより利用者の満足の向上を図る取り組みを行なった。

#### (2) 連絡体制

市へは常に連絡を取り業務を遂行している。引き続き市と密に連絡を取りながら管理運営に努めること。

#### (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。

#### (4) 設備について

施設に求められる設備を検討し、利用しやすい施設になるよう考慮している。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。

#### (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。

### 2 コスト意識と経費削減

#### (1) 水道光熱費

引き続き、消灯の徹底等、経費削減に努めること。

#### (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、引き続き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

自主事業はアンケート等の結果を基に、多彩な事業を実施している。また、予約システムを改善し、経費の削減を図ると共に業務の円滑化を行った。引き続き業務改善を続けること。

#### (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。また、センターのPR活動を積極的に行い、サークル活動へのバックアップ支援により利用の継続を見込むなど利用者の拡大を図っている。

今後は施設の本来の趣旨である勤労者を対象とした事業展開の補強に努めること。

#### (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、公正な受付事務を行い、利用方法も親切丁寧に伝えており、これを継続すること。

#### (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

委託業者を含め、センターに勤める全ての職員を対象とした接遇研修を実施した。引き続き接遇向上を目的とした取組を実施すること。