

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30年4月1日～平成31年3月31日
所管課評価責任者	経済部長 原口 正人

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、基本協定書第3条に基づき公平な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職員等に周知し、実行させている	A	A
	【評価ポイント】事務室内に設置目的および基本方針を掲示しているほか、会議等において職員へ周知し実行させている。		
	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】設置目的や基本方針を窓口やホームページに掲示・掲載し、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	S	S
	【評価ポイント】授乳室の設置や、館内案内掲示板の取り付け、利用者のご意見に対する回答を掲示するなど、利用者の満足および施設のサービス向上を図る取り組みを行った。		
小項目	法律、条令を遵守し、公平性を保った	A	A
	【評価ポイント】常に条例や施行規則、関連する法令を遵守し、公平性を保ちながら管理運営を行っている。		
	1-(2) 連絡体制		
		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分担が明確になっており、指揮命令系統も確立している。		
細項目	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】管理に関する基本協定に基づき、特定建築物維持管理業務や警備業務などの第三者委託について、すべ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】月例会議のほか、日常業務においても連絡を密にし報告を行っている。		

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	S	S
	【評価ポイント】委託警備員に加え施設担当職員が定期的に施設内外を巡回するほか、各委託業務従事者と内線や無線機による情報共有を図り、各業務の日報提出により事故や犯罪を未然に防ぐ体制を取っている。区分所有の建物であるので、巡回時に他の住民とのトラブルにつながりかねない要素がないかも常に確認している。		
	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】金庫の中で保管しているほか、業務で使用頻度の高いものは事務室の所定の場所で保管している。		
	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】会計規程及び、現金・現金領収証綴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、レジ内現金とレシート、収入日報を照らし合わせ、金額および利用件数の確認を行っている。		
	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緊急時の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】発生後速やかに報告書を作成し、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緊急時の体制が明確になっている。		
	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】避難訓練(通報・消火・避難)を年2回、うち1回は応急救護訓練としてAEDも含め消防署員の指導のもと実施しており、災害時帰宅困難者対応通信訓練にも定期的に参加している。		
	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 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に基づき、不要な情報は集めない・端末機操作後は施設画面に戻す、業務終了後のパソコン施錠管理を徹底するなど適切に管理を行っているほか、個人情報漏えいプロテクター保険に加入し、万が一に備えている。		
	個人情報の適正な取り扱いについて、職員等に対する研修等を実施している	A	A
	【評価ポイント】日常業務の中で適宜指導しているほか、情報管理チェックシートを用いた研修を職員に行うとともに、委託業務従事者についても責任者に研修を行い、他従業員への周知徹底に努めている。		
	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いる	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をもって収集している。		

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】施設や機器の定期点検・法令点検のほか、日常において清掃や点検など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、修理等対応が難しい場合については、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】各会議室や廊下、トイレ等の日常清掃のほか、休館日には床・じゅうたん・ガラスの定期清掃を行い館内を常に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)	S	S
	【評価ポイント】若い世代の利用を促進するため授乳スペースを設置したほか、レクリエーションルーム内に着替えスペースを作るなど、利便性の高い設備を整えた。		
小項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	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)	S	S
	【評価ポイント】授乳スペースの設置や館内案内掲示板の設置など、小さな子供や高齢者にも使いやすい設備を整えた。		
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	S	S
	【評価ポイント】管理組合の会議に出席するなど、管理組合とも連絡を密に行いながら、住居住民および周辺住民が不快となることの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】センター周辺住民を含めた運営協議会を実施し、意見を徴する体制を取っている。		
	定期的なイベント・協議会等を実施するなど、センター周辺住民、利用者とながりをもち、信頼される施設となるよう努めている	A	A
小項目		所管課 評価	指定管理者 評価
	周辺住民やセンター利用者を含めた運営協議会を実施しているほか、利用者アンケートの意見をふまえながら、年間を通して各種講座や体操教室などの自主事業を開催するなど、信頼される施設であるよう努めている。		

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	A	A
	【評価ポイント】委託業務従事者を含め職員全員が使用していない部屋や廊下の消灯を心がけ、誘導灯のLED化による節電を図っているほか、蛇口やトイレの水量を調節するなど、光熱水費が過剰とならないよう努めている。		
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
	消耗品等の在庫管理が適正に行われており、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	A	A
	【評価ポイント】無駄のないよう詰め替えタイプを選択したり、常に過剰な購入を控え必要数だけ購入することに努め、購入日を消耗品に記載するなどして在庫管理を行っている。		
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	A	A
	【評価ポイント】インターネットの活用や、仕入れ先を複数比較して購入するなど経費削減に努めている。		
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	A	A
	【評価ポイント】各事業毎のアンケートや施設利用者アンケートによるニーズの把握のほか、運営協議会を開催し、利用者ニーズの把握に努めている。		
小項目	2-(5) 利用者ニーズの把握		
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	S	S
	【評価ポイント】若い世代の利用を促進するため、授乳スペースを設置したほか、レクリエーションルーム内に着替えスペースを作るなど、利便性を向上させることで利用者(収入)の増加を図った。		
	業務改善による経費の削減に努めている	A	A
	【評価ポイント】パソコンデータの情報共有、ミスプリントの裏を印刷に使用するなど経費削減に努めている。		
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	A	A
	【評価ポイント】閑散・繁忙に合わせて柔軟に職員配置を行い、人件費過大とならないよう努めている。		

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	S	S
	【評価ポイント】設置目的を十分に理解しながら、利用者アンケートでも要望の多い終活講座などの実施のほか、多様な事業展開としてハーバリウムなどの物づくり教室や浴衣着付け教室を開催するなど、常に新しい事業を模索している。		
	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	S	S
	【評価ポイント】勤労者にも興味を持ってもらえるような事業として、疲労回復系の体操講座やビジネスでの実践英会話講座などを、参加しやすい夜の時間帯に開催した。		
	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	S	S
	【評価ポイント】チラシや会報誌等の発行物やインターネットを活用した情報収集、類似施設等の研究を行い、参考となる事業は積極的に取り入れるなど努めている。		
	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	S	S
	【評価ポイント】事業毎にアンケートを実施しており、そこから得た利用者ニーズを踏まえ、今年度も終活講座を開催したほか、ニーズの高い体操講座を定期的に開催するなど利用者の要望を汲んだ事業の実施に努めている。		
	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	S	S
	【評価ポイント】施設を利用したことのない人にも興味を持ってもらえるよう、従来から実施している事業のほかに、ハーバリウムや浴衣着付け教室、歌の講座など新規事業の開拓・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
	【評価ポイント】広報をはじめ、地域新聞やインターネットへの記事掲載、近隣文化施設や地域周辺住民へのチラシ配布、パンフレット・封筒の作成、市広報番組による紹介など、様々な機会をとらえて積極的にPR・広報活動を行っている。		
小項目	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】施設利用サークルと協働し自主事業開催後、参加者がそのサークルに加入できるよう働きかけるほか、参加者が集まりサークルを発足して活動を始めるなど、学習意欲を向上させる事業を実施した。		
	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】条例に基づき、適正に受付事務を行っている。		
	申請者に利用料金、キャンセルの手続き、還付手続き等の受付事務の流れを分かりやすく説明している	A	A
細項目	【評価ポイント】利用案内やパンフレット等の配布物のほか、ホームページや予約システム内において利用案内を掲載しているほか、窓口でわかりやすく丁寧に説明を行っている。		
	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、適正に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	A	A
小項目	【評価ポイント】現金納付と口座振込の支払方法を選択できるほか、FAXでの登録受付や予約システムでの利用者側からのキャンセル操作を可能とするなど、利用者が不便とならないよう対応している。		

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】常設ご意見箱のほか年2回利用者アンケートを実施している。		
	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、センター条例および関連する法令に従うとともに仕様書に基づ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】寄せられた苦情・要望等に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応を行っている。		
	利用者からの苦情・要望等とその対応が職員全員、ひいては利用者にも伝わるような体制をとっている	S	S
【評価ポイント】寄せられた苦情・要望等は職員間で情報を共有し、回答を館内に掲示するとともに、年2回実施する利用者アンケート集計結果をホームページに公表している。			
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】利用者によって対応が変わらないよう、どの職員が対応しても同じ説明ができるよう、会議等での情報共有や業務知識の習得に努め、利用者が安心感をもって施設を利用できるよう心がけている。		
	職員は常に利用者から判別できるユニフォームを着用し、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】常に職員と判別できるユニフォームと名札を着用し、業務にあたっている。		
	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】利用者にならぬ不快感を与えることのないよう、清潔感のある身だしなみを心がけている。		
	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】全職員が電話対応の際、センター名と名前を名乗り対応している。		
	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	S	S
【評価ポイント】全職員を対象にコンプライアンス研修を行ったほか、外部研修において接遇研修指導者の資格を取得した職員による接遇研修を委託業務従業員に実施し、更なる接遇力の向上を図った。また、救急対応研修も全職員が参加し、更なる技術力の向上を図っている。			
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】接遇マニュアルや緊急対応マニュアルを作成し、職員の接遇サービスの質を落とさないよう努めている。			