

## 船橋市勤労市民センター指定管理者に関わる モニタリング結果に対する改善報告書

### 1 適切な管理運営

#### (1) 基本方針の理解について

センターの設置目的や基本方針をホームページに載せ、勤労者や市民に広く周知を図って参ります。

#### (3) 危機管理について

作成済みの緊急時、防犯、防災対策マニュアルに加えて、新たに利用者や帰宅困難者等の対応を含めた震災等対応マニュアルを作成し緊急時に備えます。

#### (4) 設備について

引き続き良好な管理をすると共に、子供や高齢者等にも利用しやすい施設となるよう、利用者の視点に立ち、分かりやすい掲示をするなど工夫しながら、使いやすい環境作りに努めて参ります。

#### (5) 施設周辺住民との調和について

来年度は運営協議会を開催し、利用者の利便性向上や実施する事業企画等について審議し、管理運営に役立てて参ります。

### 2 コスト意識と経費削減

#### (5) 業務改善

さらなる利用者の増加を図るため、平成24年度の数値目標として利用率5%の向上を目指し、達成されるよう努力して参ります。

### 3 集客力の向上

#### (1) 魅力ある事業展開

引き続き利用者ニーズに沿った事業の企画・実施を行うと共に、センターや事業に興味をもってもらえるような効果的なPR方法や、新事業の企画など検討して参ります。

(3) 利用者の声の反映

意見箱の設置場所を増やす他、定期的なアンケートを実施して利用者の意見・要望の把握に努め、管理運営等に反映して参ります。

(4) 従業員の接遇向上

今後も接遇研修等を行い、職員の資質向上に努めて参ります。

また、外部委託者についても利用者が不快とならないよう接遇等の指導を行い、資質向上を図って参ります。