

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23年4月1日～平成24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
	[評価のポイント] 設置目的を十分に理解し、仕様書の基本方針にそって管理運営している。		
	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
	[評価のポイント] 条例や仕様書をよく読むことを心掛け、それに基づき管理運営するよう指示している。		
	勤労者や市民が利用しやすいよう一部施設料を引き下げるなど創意工夫している	A	A
	[評価のポイント] 10回分の利用料で11回利用できるトレジム回数券の発行や、特別会議室の料金を引き下げて利用しやすくするなど、創意工夫を図った。		
	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	B	A
	[評価のポイント] 設置目的等は利用者から問い合わせがあった際には、口頭にて説明しているが、受付窓口やホームページに掲載し、広く周知してもらいたい。		
	特定の団体等(労働団体は除く)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ている	A	A
		[評価のポイント] 公の施設であることを念頭に置き、常に公平な運営を行っており、予約システムの導入で明確された。	
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なった		A	S
	[評価のポイント] 自主事業を年間を通して行うことで、利用者の満足の向上を図った。		
	法律、条例を遵守し、公平性を図った	A	A
		[評価のポイント] 各関係法律、条例等を遵守し、公平に対応している。	

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	
	[評価のポイント] 業務分担が明確化しており、指揮命令系統も確立されている。				
	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	
	[評価のポイント] すべて市の承認をうけてから委託している。				
細項目	些細な報告であっても、常に市と連絡を取っている		A	A	
	[評価のポイント] 細かいことでも報告し、市と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	
	事故・災害時に適切な対応をとることが出来たか		A	A	
	[評価のポイント] 緊急時対応マニュアルを作成し、対応している。				
	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	
	[評価のポイント] 警備員による定期的な巡回を行い、連絡を密にすることで、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	
	[評価のポイント] 金庫および事務所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	
	[評価のポイント] 職員全員が金銭を取り扱う。				
	レジの金額と利用件数との確認を毎日行っている		A	A	
	[評価のポイント] 毎日集計し、日報をつけて確認している。				
	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	
	[評価のポイント] 緊急連絡体制を作成し、対応している。				
	防犯対策で、駅前交番、船橋警察署生活安全課と連携を密にとり巡回を強化した		A	A	
	[評価のポイント] 船橋警察署と連携を密にとり、防犯対策を行っている。				
	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	
	[評価のポイント] 発生後すぐに記録を作成して市へ報告している。				
	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	
	[評価のポイント] 緊急連絡体制を作成し、対応している。				

	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
	[評価のポイント] 年2回、消防局員の指導のもと、避難訓練を行っている。		
	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
	[評価のポイント] 不要な情報はシュレッダーし、必要ない情報は収集しないなど個人情報の適切な管理に努めている。		
	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
	[評価のポイント] 個人情報の保護に関する規定を読むよう周知し、業務の中で研修を行っている。		
	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
	[評価のポイント] 個人情報の保護の関する規定を遵守し、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		
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
	[評価のポイント] 定期的な各保守点検のほか、日常的に業者による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
	[評価のポイント] 異常がみられた場合は市に報告している。		
	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
	[評価のポイント] 清掃の委託業者により毎日清掃を行っており、利用者より評価を得ている。		
	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	A	A
	[評価のポイント] 勤労者や市民が福祉の増進、文化活動、健康づくり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	B	B
	[評価のポイント] 設備等はメンテナンスを行い安全だが、高齢化にともなうバリアフリー化が一部必要。また、ハード面だけではなく、高齢者や子どもが利用する際、掲示物や配布物等についても配慮する必要がある。		

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	A	A
	[評価のポイント] 管理組合と連絡を密にして、不快となる事態が起こら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	A	A
	[評価のポイント] 管理課が窓口となって周辺住民からの意見を聴取できる体制をとっているほか、ご意見箱を設置している。		
	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、定期的なイベント等を実施している	S	S
	[評価のポイント] 健康づくり、ふらっと横丁ライブを定期的に行っている。		
細項目	周辺住民、利用者等からの意見を聞き、よりよい施設となるよう定期的に協議会を開催している	B	B
	[評価のポイント] 開催はしていないが、開催する為の運営協議会設置要綱を作成して市に報告しており、現在協議会の委員選定に向けて作業を進めている。		
	地域活動、文化活動に関する情報の収集及び提供を行なった	A	A
細項目	[評価のポイント] 文化ホール、文化創造館と連絡を密にしながら、それぞれの館の情報を収集、提供している。		
中項目	2 コスト意識と経費削減(1)～(5)		
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
細項目	[評価のポイント] 空調温度を固定したり、照明を間引いたりして節水、節電に努めた。		
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
	船橋市財務規則に基づき備品台帳により物品を整理、管理している	A	A
	[評価のポイント] 備品台帳により整理、管理している。		
細項目	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ることがなく、その使用に関しても無駄がないように努めている	A	A
	[評価のポイント] 在庫の個数把握に努め、必要な物だけを購入している。		
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
細項目	[評価のポイント] 大量に必要なものは単価の安い所で購入したり、不必要な物は購入しないなどして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	A	A
細項目	[評価のポイント] 事業毎にアンケートをとりながら、利用者ニーズを把握するよう努めている。		

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	A	S
	[評価のポイント] 予約システムを導入し、利用者が2%向上したが、今後は目標数値を設定し、更なる向上を図ってほしい。		
	業務改善による経費の削減に努めている	A	A
細項目	[評価のポイント] 予約システム導入により受付方法が変わったことで、導入以前にかかっていた委託料の削減が図られた。		
	2-(6) 人件費		
		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
細項目	[評価のポイント] 閑散、繁忙に合わせて柔軟に人員配置を行った。		
	予約システムを導入し、時間外勤務の削減が図れた	A	A
	[評価のポイント] 予約受付日の業務がなくなり、その分時間外勤務の削減が図られた。		
中項目	3 集客力の向上(1)~(3)		
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
	[評価のポイント] 設置目的を理解しながら、利用者ニーズに合わせた形で新しい事業が行えないか常に模索している。		
	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
	[評価のポイント] HP等を活用しながら他市の事業について研究し、利用者のニーズに合ったものについては取り入れるよう努力している。		
	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
	[評価のポイント] 事業毎にアンケートをとりながら、利用者ニーズに沿った事業が実施出来るよう努めている。		
	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
	[評価のポイント] 利用者ニーズに沿った事業を実施し、広く周知するよう努めた。また、近隣施設との合同会議で情報を収集し事業に活かせるよう努力している。		
	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	A	A
	[評価のポイント] 市の広報を始め地域新聞への掲載や、近隣の文化施設へ広報依頼するなど積極的にPRしている。		
	サークル団体と協働し、無料体験教室を開催した	A	A
	[評価のポイント] センターを利用しているサークルに協力頂き、無料体験教室を開催した。		

小項目 3-(2) 適正な利用申請の受付及び許可について			
細項目		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
	[評価のポイント] 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た	A	A
	[評価のポイント] 資料を使い分かりやすく説明した。		
	予約システムを稼動する際、利用者へ適切な説明を行なった	A	A
	[評価のポイント] 利用者説明会を2回設けて、利用者への説明を行った。		
	新規で利用する方へ、予約システムの利用も含め十分な説明や配慮を行なっ た	A	A
	[評価のポイント] 資料を使い分かりやすく説明した他、実際に窓口にあるパソコンを操作してもらいながら分か りやすく説明した。		
	予約システムを導入し、利用率が向上した	A	A
	[評価のポイント] 利用率が向上した。		
小項目	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
	[評価のポイント] 会計ソフトで適正な帳簿管理を行っている。		
	利用料金の回収率は何%で、未納者へは督促を行なった	A	A
	[評価のポイント] 施設使用10日前に電話で督促しており、前納のため回収率は100%		
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
	[評価のポイント] アンケートという形ではなく、常時ご意見箱を設置している。		
	利用者の平等利用の確保に反しない管理運営を行っている	A	A
	[評価のポイント] 利用者が平等に利用できる運営を行っている。		
	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
	[評価のポイント] 苦情、要望に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応をとるよう努めている。		
小項目	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
	[評価のポイント] 利用者からの苦情・要望等については内容を供覧し職員全員に伝えている。		

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
	[評価のポイント] すべての接客において利用者を不快にさせることなく、安心して利用してもらえるよう心掛けている。	
	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
	[評価のポイント] 常にユニフォームと名札を身につけている。	
	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
	[評価のポイント] 利用者に不快感をあたえない服装を心掛けている。	
	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
	[評価のポイント] 電話対応の際は、センター名、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
	[評価のポイント] 接遇等の職員研修を順次行っている。	
	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
	[評価のポイント] 接客マニュアルを作成している。	