

平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市市民交流会館
所在地	四日市市本町9番8号
指定管理者	<p>名称 財団法人四日市市まちづくり振興事業団</p> <p>代表者 理事長 小菅弘正</p> <p>住所 三重県四日市市本町9番8号</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果を記入したうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>市民文化部 市民生活課</p> <p>TEL：059-354-8146</p> <p>E-mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

当施設の管理運営状況については、市民活動団体の会合の場として市民の誰にも開かれた施設運営がされており、目的を達しています。

前年度と比べると劣るものの、今年度も指定管理開始時と比べると高い事業収入となり、一定の評価が出来ます。

アンケート結果は良好で、職員の対応や会館の清掃・整理整頓といった項目では高い評価が出ています。しかし、料金設定や有料の駐車場についての意見は多く、その取り扱いを含めて他の施設にはない付加価値をつけるかが今後の課題だと思われれます。

業務内容については、関連する条例・規則を遵守し、仕様書で定めた業務が適正に実施されていて、利用団体に駐車券をサービスするなど、工夫して利用者満足度の向上に努めています。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

駅からのアクセスが悪いという条件の中で市民活動団体の会合の場として更に活用いただくために、接遇面や施設の快適性の向上といった点でのアピールが望まれます。

また、利用者の固定化が進む中で新規利用者を獲得するため、工夫した周知方法の提案を求めています。

基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

地域社会づくりを目的として活動する団体の全市的な会合等の場、市民の誰にも開かれた施設という目的に沿って、適切に管理運営が行われていました。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用されていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

利用受付については遅滞なく適正に処理が行われていることを確認しました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

異常事態や緊急事態に柔軟に対応できるよう総括責任者を配備していて、職員の勤務体制は遵守されていました。また、利用者サービス向上のための研修を実施するなど、適正に運営されていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金の収入や施設運営費の支出について適正に処理され、経理関係書類も整理されていました。市への納入金についても、期限内に適正に処理されました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

事故や災害発生時緊急対応については職員に周知されていました。また、防災マニュアルの整備を行うとともに防災訓練を9月と3月の2回実施しているなど、安全管理は適正に実施されていました。

社会性（環境等への配慮）

不要箇所の照明の消灯に努めていました。また、利用者に対して、目につきやすい位置に冷暖房の省エネの張り紙を掲示して呼びかけるなど、環境に配慮した取り組みを行っていました。

事業収支

経済性

事業収入については貸館利用が当初計画を上回り増額となりました。支出については人件費、委託料の適正執行により当初計画より経費を削減できました。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務状況について「事業報告書及び決算報告書」を分析した結果、問題はないと判断しました。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成23年度

施設名	市民交流会館		所管課:市民生活課
所在地	四日市市本町9番8号 本町プラザ内		設置年月:平成8年3月
設置目的	地域社会づくりを目的として活動する団体に全市的な会合の場を提供し、市民の地域社会づくり活動を推進する。		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市市民交流会館条例		
施設の概要	敷地面積 (㎡)	1,032.03 (本町プラザ全体)	
		延床面積 (㎡)	631.6
	設備の概要		ホール 180人
		第1会議室 72人 第3会議室 48人	第2会議室 24人 第4会議室 60人
事業概要	市民への会合の場の提供		

2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	308日	308日	計画どおり
開館時間	9:00~21:00	9:00~21:00	計画どおり

3. 利用実績

項目		実施計画 (前年度実績)	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数		44,433人	36,465人	△7,968人
平均利用率	平均	144.3人/日	118.4人/日	△25.9人

4. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
利用料金収入	2,533,000	3,067,540	534,540
収入計	2,533,000	3,067,540	534,540
人件費	1,911,000	1,634,965	△ 276,035
管理費	428,000	278,323	△ 149,677
消耗品費	12,000	27,823	15,823
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	0	0	0
修繕料	0	0	0
通信運搬費	48,000	52,000	4,000
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	0	0	0
委託料	179,000	0	△ 179,000
賃借料	0	0	0
その他	189,000	198,500	9,500
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	117,000	95,664	△ 21,336
支出計	2,456,000	2,008,952	△ 447,048
収支	77,000	1,058,588	981,588

平成23年度 四日市市市民交流会館 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	308	308	計画通り	計画通り実施されていた	適
開館時間	9:00~21:00	9:00~21:00	計画通り	計画通り実施されていた	適

2. 利用実績

項目	実施計画 (前年度実績)	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数 利用団体数	1,335	1,245	▲ 90	文化会館の使用不可期間等の関係で利用団体数が非常に多かった昨年度に比べると利用団体数は減少しているが、指定管理開始時と比べると高い水準を維持した。	適
稼働率 平均	24.1	22.4	▲ 1.7		

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
利用料金収入	2,533,000	3,067,540	534,540	昨年度だけの利用になると見込んでいた利用者がリピーターとして今年度も利用があったことで、計画よりも利用料金収入は高くなった。	適
指定管理料	—	—	—		
収入計	2,533,000	3,067,540	534,540		
人件費	1,911,000	1,634,965	▲ 276,035	〔勤務体制：臨時1人〕 計画どおりの配置であった。	適
管理費	428,000	278,323	▲ 149,677		
消耗品費	12,000	27,823	15,823	人件費については、適切な人員配置により当初見込んでいた時間外勤務手当が削減された。	適
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	0	0	0	委託料として貸室予約システム保守を計画していたが、指定管理者のシステム全体の契約に包括されたため、当事業収支には計上しないこととした。	適
光熱水費	0	0	0		
修繕料	0	0	0	その他費用は租税公課費用であるが、当初見込みより利用料金収入が増加したことに伴い、併せて増加した。	適
通信運搬費	48,000	52,000	4,000		
広告料	0	0	0	委託料	適
手数料	0	0	0		
保険料	0	0	0	賃借料	適
委託料	179,000	0	▲ 179,000		
賃借料	0	0	0	その他	適
その他	189,000	198,500	9,500		
事業費(ソフト事業等)	0	0	0	一般管理費	適
一般管理費	117,000	95,664	▲ 21,336		
支出計	2,456,000	2,008,952	▲ 447,048		
収支	77,000	1,058,588	981,588		適

総合コメント

利用団体数、稼働率ともに前年度に比べ減少しているが、前年度の数値は他施設の修繕に伴う突発的要因による高い数値であり、指定管理開始時と比較すると大幅に増加しており一定の評価が出来る。
市への納入額については、剰余金が50万円以上となったため、過去の経緯を踏まえて指定管理者側と協議した結果、剰余金の5割を納入額とした(平成23年度納入金 529,300円)。

平成23年度 四日市市市民交流会館 運営状況 チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断									
利用実績		<p>前年度、新規獲得した顧客のリピーターとしての利用が当初見込みを上回ったため、計画よりも利用料金収入が増加した。</p> <p>広報業務は他の施設の指定管理業務もやっている当該指定管理者が、それらの施設の空室状況について、一括で管理することで利用者の利便性の向上を図るという優位性を活かした方法で実施されている。また、利用案内リーフレットを他の施設にも配備し、広域的な広報活動を継続して行っている。</p>	適									
事業 収支	収入	<p>利用料金収入は前述の要因により当初計画を大きく上回った。利用料金減免額は全体の13%であった。(平成22年度減免額：全体の10%)</p> <p>市への納入金については、年度協定書において、剰余金が50万円以上となる場合には別途協議をおこなうと定めており、平成23年度においては、収支差額が1,058,588円となったため、過去の経緯をふまえて剰余金の5割の額である529,300円が市への納入金となった。</p>	適									
	支出	<p>人件費 受付業務従事者である臨時職員1名の賃金(時間単価739円)及び福利厚生費であり、適正な職員配置に努めたことで当初計画を下回る結果となった。</p> <p>消耗品費 申請書を作成したため、当初計画を上回る結果となった。</p> <p>通信運搬費 ホームページ上の空室情報システムの回線接続料(@3,990×12ヶ月)であり、当初計画どおり適正に執行された。</p> <p>委託料 ホームページ上の空室情報システム保守業務委託料が計上されていたが、当該指定管理者が管理する施設の一括契約であるため、各施設の経費計上なし。</p> <p>租税公課 指定管理者である財団法人四日市市まちづくり振興事業団の申告額全体の按分額</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr><td>法人税</td><td>35,100円</td></tr> <tr><td>法人県民税</td><td>2,000円</td></tr> <tr><td>事業税</td><td>14,300円</td></tr> <tr><td>法人市民税</td><td>4,700円</td></tr> <tr><td>消費税</td><td>142,400円</td></tr> </table>	法人税	35,100円	法人県民税	2,000円	事業税	14,300円	法人市民税	4,700円	消費税	142,400円
法人税	35,100円											
法人県民税	2,000円											
事業税	14,300円											
法人市民税	4,700円											
消費税	142,400円											

平成23年度 四日市市市民交流会館 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証/分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	適正に処理されている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	—	—	—
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	3/31, 毎月, 4/30書類確認	仕様書通りに行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	—	—	—
		収支予算書・決算書は提出されたか	3/31, 4/30 書類確認	仕様書通りに行われている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	情報共有されている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	—	—	—
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	現地確認	仕様書通りに行われている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	—	—	—
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	—	—	—
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	現地確認	仕様書通りに行われている	適	
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	—	—	—	
	事故等の報告書が提出されたか	—	—	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—	—	—
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—	—	—
設備保守管理	点検・保守	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	—	—	—
		点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—	—	—
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	整備されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	実施されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—	—	—
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現地確認	適正に実施されている	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	—	—	—
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	—	—	—
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	—	—	—
	防災	マニュアルは作成されているか	—	—	—
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	—	—	—
	花壇管理	四季の植栽は適切か	—	—	—
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	現地確認	窓口に配備されている 他施設にも配備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	HP確認	更新されている	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	現地確認	実施している	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	現地確認	常になされている	適
		トラブルに対応したか	—	—	—

総合コメント
 書類の提出やマニュアル等の配置については仕様書に基づいて、適切に業務が履行されていた。
 また、ホームページについても適正に更新が行われており、利用者の利便性を高めた。

平成23年度 四日市市市民交流会館 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否

総合コメント
該当なし

平成23年度 四日市市市民交流会館 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適合
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	—	—	—
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	—	—	—
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	—	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	—	—
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	—	—
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	—	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	—	—
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	—	—
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	—	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	確認	適切に報告されている	適
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	確認	速やかに報告されている	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	—	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	—	—
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	—	—
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	—	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	—	—
修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	—	—	

総合コメント
 備品の保守点検については問題発生後速やかに市に報告があるなど、適切に実施されている。

平成23年度 四日市市市民交流会館 サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、 利用料金の 徴収	スムーズに予約できたか	現地確認	スムーズに予約できた	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	速やかに発行された	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	—	—	—
		ホームページは見易いか	HP確認	支障なく閲覧できる	適
	受付・応対 業務	担当者の接客態度は良かったか	現地確認	好感がもてた	適
		利用者に対する指導は適切であったか	現地確認	適切に指導していた	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	確認しやすい位置に着用していた	適
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	—	—	—
維持管理業務	施設・設備 の保守管理 業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま 放置されていないか	—	—	—
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま 放置されていないか	—	—	—
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石 鹸は常に補給されているか	—	—	—
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保た れているか	—	—	—
	警備業務	避難経路には障害物がないか	—	—	—
	外構・植栽 管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が 安全に利用することができるか	—	—	—
		利用に支障をきたすような状況のまま放置さ れていないか	—	—	—
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	—	—	—
		草刈りや除草はされているか	—	—	—
	環境衛生管 理業務	快適に利用できる環境となっていたか	—	—	—
	廃棄物処理 業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	—	—	—
備品管理業 務	利用に支障をきたすような状況のまま放置さ れていないか	現地確認	一部備品について、速やかに 対応できなかった	不適	

総合コメント

適切な予約手続きが実施されていた。接客態度についてアンケート結果は良好であり、今後も接遇研修の実施等により利用者満足度の向上に努めることが望まれる。

ホームページ上での空室状況の共有や他施設でリーフレットを配備するなど、利用者の利便性を高める努力も見られた。