

## 令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	総合会館集会施設
所在地	四日市市諏訪町2番2号
指定管理者	<p>名称 公益財団法人 四日市市文化まちづくり財団</p> <p>代表者 理事長 小林 長久</p> <p>住所 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、指定管理者へのヒア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、次第の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「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>財政経営部 管財課</p> <p>TEL：059-354-8299</p> <p>E-mail：kanzai@city.yokkaichi.mie.jp</p>

### ■ モニタリングの総合コメント

総合会館集会施設は、市民の文化活動の増進を図る目的で設置された公の施設（貸館施設）です。指定管理者による当該施設の管理運営については、事業計画のとおり運営され、業務内容についても、仕様書に基づき適正に履行されています。

利用実績について、利用件数は前年度より71件増加し、稼働率も1.0ポイント上昇し、43.1%という状況でした。しかし、延べ利用者数は、前年度より8,395人少ない39,420人という結果でした。1利用団体あたりの参加人数が減少したことが要因であると分析します。

また、2月中旬から新型コロナウイルスの影響により、2月は10件、135人、3月は16件、333人のキャンセルが発生し、2月、3月の稼働率は前年度より10ポイント以上下降する結果となったことから、新型コロナウイルスによる影響は大きかったものと考えられます。

なお、アンケート結果からは職員の対応など指定管理者による運営全般について、問題点はありません。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成28年度以降、指定管理者ホームページのリニューアル、利用者用パンフレットの改訂等を実施し、集会施設の空き状況や交通アクセス方法、利用方法等がわかりやすくなる工夫を行ってきました。またパンフレットについては、地区市民センター、市民窓口サービスセンター、指定管理者が管理するその他の施設等へ新たに配置するとともに、集会施設の紹介を庁舎会議モニター、広告用モニターで放映する等、集会施設の周知にも力を入れてきました。こういった活動をとおり、新たな利用者の開拓に努めた結果が利用件数の増加につながっていると考えます。

また、利用者のニーズを把握する有効な手段としてアンケートを実施し、利用者アンケートからは、対応などのソフト面、バリアフリーや備品といったハード面について、大半が良いと評価されていることから、施設運営について問題は無かったものと分析します。ただし、アンケートの回収件数が少なく、利用者のニーズを正しく把握するためには、多くの利用者からアンケートを回収することが必要と考えますので、利用者には必ずアンケートへの回答をお願いするなど、アンケートの回収件数が増加するよう指定管理者と検討していきます。

施設の稼働率では、4室で前年度実績を下回ったものの、集会施設全体の稼働率は前年度42.1%に対し、令和元年度は43.1%と、前年度より向上しました。さらに稼働率を向上させるには、リピーターの利用と併せて、新規利用者の開拓が必要であり、今後も引き続き、利用者が安心・快適に利用できるよう改善を行っていきます。

一方で、新型コロナウイルス等の感染症予防対策として新しい生活様式が呼び掛けられており、リモート会議の増加や、ソーシャルディスタンスの確保により、利用件数や利用者数の減少も考えられますが、指定管理者と引き続き情報交換・協議を重ね、稼働率向上に向けた取組みを行います。

## 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

当該施設の設置目的に沿って適正に管理、運営が行われている。稼働率は前年度を上回り、指定管理者による施設運営に問題は認められない。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

市民の文化活動の向上を図るうえでも当該施設の役割は大きく、月初めには施設利用の申込が多いため、受付の人員を増やすなどして利用者の利便向上に努めている。また、電話での仮予約サービスや事務用品、傘の無料貸出サービスの実施など利用者の側に立った取組みを行っている。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員の勤務体制については、施設利用の申込が多い月初めには受付の人員を増やすなど適切に対応したが、利用者増により受付でお待たせするなど多少の問題があったため、指定管理者と改善に向け協議する。

その他では、接遇に関する研修にも積極的に参加するなど、運営体制やサービスの質の向上に向けた取組みがなされるとともに、個人情報の取扱いについても、適正に管理されている。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金の徴収、市への納付も適正に処理されており、領収書や経理関係書類も整理整頓されている。

### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

緊急事態発生時の対応マニュアルや防災対応マニュアルが整備されており、職員に対して意識の徹底が図られている。コロナウイルスの感染拡大防止を理由に利用をキャンセルされた場合は、キャンセル料を全額還付した。また、利用者に対しては、感染症予防のためアルコール消毒液を貸出している。

### 社会性（環境等への配慮）

各集会施設（貸館）の不要な照明の消灯や、冷暖房機のスイッチオフ等を徹底し、節電に心がける等、環境面への配慮がなされている。

## 事業収支

### 経済性

事業収支については、支出額は収入額を超過したものの、サービスの継続的、安定的な提供に問題はないと判断した。

## 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貸借対照表、正味財産増減計算書などを分析した結果、問題はないと判断した。

## その他

### 障害者雇用に対する取組み

障害者の雇用状況については、財団全体として現在1名を雇用しており、実雇用率は3.51%であることから、法定雇用率2.2%を満たしている。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

令和元年度

施設名	総合会館集会施設		所管課：管財課
所在地	四日市市諏訪町2番2号		設置年月：平成 2年 3月 27日
設置目的	市民の文化活動の増進を図るため		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市総合会館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	2,120.08
		延床面積 (㎡)	12,302.30
		第一会議室 ( 43㎡ ) 18席 第二会議室 ( 50㎡ ) 36席 第三会議室 ( 60㎡ ) 42席 第四会議室 (101㎡ ) 72席 第五会議室 ( 55㎡ ) 36席 和 室 ( 60㎡ ) 36席	
事業概要	市民の文化活動の場の提供		

## 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		360日	360日	計画通り
開館時間	月曜日～土曜日	9:00～21:00	9:00～21:00	計画通り
	日曜日	9:00～17:00	9:00～17:00	計画通り

## 3. 利用実績

項目		実施計画 (前年実績)	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用件数		2,588件	2,659件	71件
延べ利用者数		47,815人	39,420人	△8,395人
稼働率	延べ利用件数/総コマ数	42.1%	43.1%	1.0%
平均利用者数	延べ利用者数/開館日数	133.2人/日	109.5人/日	△23.7人/日

## 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
指定管理料	4,763,000	4,763,000	0
収入計	4,763,000	4,763,000	0
人件費	3,866,000	4,139,185	273,185
管理費	70,000	65,233	△ 4,767
消耗品費	25,000	22,011	△ 2,989
燃料費	0	0	0
印刷製本費	20,000	18,370	△ 1,630
光熱水費	0	0	0
修繕料	0	0	0
通信運搬費	25,000	24,852	△ 148
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	0	0	0
委託料	0	0	0
賃借料	0	0	0
事業費	0	0	0
租税公課	433,000	340,074	△ 92,926
一般管理費	394,000	334,541	△ 59,459
支出計	4,763,000	4,879,033	116,033
収支	0	△ 116,033	△ 116,033

令和元年度 総合会館集会施設 運営状況 チェックシート①

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	360日	360日	計画通り	当初計画どおり実施	適	
開館時間	月～土	9:00～21:00	9:00～21:00	計画通り	当初計画どおり実施	適
	日	9:00～17:00	9:00～17:00	計画通り		

2. 利用実績

項目	実施計画 (前年実績)	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用件数	2,588件	2,659件	71件	利用者数は前年度実績下回ったが、利用件数、稼働率は上回った。利用者の多くは、サークル・研修・講習・会議等で利用している。	適
延べ利用者数	47,815人	39,420人	△8,395人		
稼働率	延べ利用件数/総コマ数 42.1%	43.1%	1.0%		
平均利用者数	延べ利用者数/開館日数 133.2人/日	109.5人/日	△23.7人/日		

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
指定管理料	4,763,000	4,763,000	0	[勤務体制：臨時職員4人]  人件費が計画を上回った要因は、労務単価を引き上げたこと、利用件数の増加により、通常2名勤務のところ、3名以上で勤務する日や時間外業務が発生したこと、年度途中で臨時職員1名が退職したことに伴い、指定管理者である公益社団法人四日市市文化まちづくり財団の職員が応援に回ったことによるものです。  租税公課、一般管理費については、指定管理者である公益財団法人四日市市文化まちづくり財団の全ての事業で支払うべき租税公課及び一般管理費を各事業収入状況で按分したため、実施計画よりも少ない額となりました。	適
収入計	4,763,000	4,763,000	0		
人件費	3,866,000	4,139,185	273,185		
管理費	70,000	65,233	△4,767		
消耗品費	25,000	22,011	△2,989		
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	20,000	18,370	△1,630		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	0	0	0		
通信運搬費	25,000	24,852	△148		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	0	0	0		
委託料	0	0	0		
賃借料	0	0	0		
租税公課	433,000	340,074	△92,926		
一般管理費	394,000	334,541	△59,459		
支出計	4,763,000	4,879,033	116,033		
収支	0	△116,033	△116,033		

総合コメント

利用実績について、利用者数は前年度を下回ったが、利用件数、稼働率は2年連続で前年度を上回った。28年度以降、パンフレットの更新や庁内モニターでの周知、指定管理者ホームページのリニューアル等、利用者目線にたったサービスの改善・向上を行った結果、利用件数・稼働率は増加傾向にあり、効果が出ていると考える。

事業収支については、収入額に対し支出額が約11.6万円上回った。主な要因は、利用件数増に伴い貸館受付業務に対応する職員の出勤日数が増えたことや時間単価の増額によって人件費が予定を上回ったため、事業運営は問題なかったと考える。

また、アンケート結果からも指定管理者の運営に問題はなかったと判断する。

令和元年度 総合会館集会施設施設 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>利用実績について、全体としては、利用件数、稼働率とも2年連続で前年度を上回った。第3会議室、第4会議室では稼働率が上昇したものの、残りの4室では、稼働率は減少しており、更なる利用者増、稼働率向上に向けて、アンケート等による利用のニーズの掘り起こしと、更なる新規利用者の開拓が重要であると分析する。</p>	適	
事業 収支	収入	収入は指定管理料のみである。	適
	支出	<p>支出総額は収入に対し、約11.6万円超過した。支出額の大部分は、職員（4名）の賃金及び福利厚生費の人件費である。勤務体制は通常2名で、月初等の繁忙日は3～4名体制となるが、利用件数増に伴い、電話対応、申請受付、受付後の事務処理など3名以上で対応した日数が多くなったことや、労務単価の上昇に伴い、指定管理者において平成30年度より労務単価を30円あげ、時給890円にしたことが要因である。</p> <p>管理費については、一般事務用品の購入や使用申請紙の印刷費、貸館予約状況システム回線接続料である。</p> <p>租税公課及び一般管理費については、まちづくり財団の全ての事業で支拂うべき消費税及び一般管理費を各事業収入状況で按分しているため、実施計画よりも少ない額となっています。</p>	適

令和元年度 総合会館集会施設 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	書面確認	明確になっている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	—	該当書類なし	—
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書面確認	協定書で定められた期日までに提出されている	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	書面確認	事業計画書・事業報告書と併せて提出されている	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	電話、メール、面談等により、十分に情報共有が行われている	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	実地調査等	整備、保管されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	実地調査等	整備、保管されている	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）	/	/	/
	非常時・緊急時の対応	付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	—	該当なし	—
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		実地調査等	整備、保管されている	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		—	該当事例なし	—	
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	/	/	/
	点検・保守	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	/	/	/
	点検・保守	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	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	実地調査等	整備、保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	/	/	/
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	実地調査等	整備、保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実地調査等	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	/	/	/
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	実地調査等	執務室、警備員室にて保管	適
防災	マニュアルは作成されているか	実地調査等	作成されている	適	
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	実地調査等	整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	実地調査等	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	実地調査等	実施されている	適
		システム管理	更新・変更は常になされているか	実地調査等	更新されている
	システム管理	トラブルに対応したか	—	該当事例なし	—

総合コメント  
仕様書に基づき適正に履行されている。

令和元年度 総合会館集会施設 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

(自主事業については仕様書における実施予定なし)

令和元年度 総合会館集会施設 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	適否
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	修繕工事は適切であったか			
		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			
	修理	不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
備品・什器等保守管理	点検保守	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			
		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	現地確認	速やかに必要な措置が取られている	適
	修理	不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	速やかに報告されている	適
外構施設保守管理	点検保守	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	現地確認	速やかに報告されている	適
		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			
	修理	不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			

総合コメント

仕様書に基づき適正に履行されている。

令和元年度 総合会館集会施設施設 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	実地調査等	予約の重複がないよう複数の職員によるチェックがなされており、スムーズに予約できている。	適	
		許可証は速やかに発行されたか	実地調査等	速やかに発行されている	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	画面確認	見やすく作られている	適	
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者アンケートの実施	接客態度に問題はない	適	
		利用者に対する指導は適切であったか	実地調査等	適切な指導がなされている	適	
		業務従業者は名札を着用しているか	実地調査等	着用している	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	実地調査等	適正に整理されている	適	

総合コメント

指定管理者のサービスの質については概ね良好である。  
受付窓口では、増員対応や本部からの応援体制も実施され、お待たせしない、利用者目線の対応に努めている。