

(3) 令和3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		設置年月：平成8年3月
指定管理者	名称 公益財団法人四日市市文化まちづくり財団 代表者 小林 長久 住所 四日市市本町9番8号		
担当部課 (問合せ先)	市民生活部 市民生活課 TEL：059-354-8146 E-mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp		
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(m ²)	1,032.03 (本町プラザ全体)	延床面積(m ²) 631.6
	設備の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ホール 178m² (定員180人) ・和室 20畳+12.5畳 (定員：64人) ・第1会議室 129m² (定員：72人) ・第2会議室 43m² (定員：24人) ・第3会議室 85m² (定員：48人) ・第4会議室 85m² (定員：60人) 	
	事業概要	市民への会合の場の提供	

■ モニタリングの総合コメント

当施設は、地域社会づくりを目的として活動する団体に会合等の場を提供し、市民の誰にでも開かれた運営をすることを使命としています。

令和3年度の利用状況については、利用者数は昨年度の10,100人から約4割増加し14,551人となりました。昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館の一般利用客は減少しましたが、新型コロナウイルス感染症対策室による1階ホールの長期利用があったことから、利用料収入は前年比の約2倍となりました。しかし、人件費などの支出が増加したことにより、収支は赤字となりました。

指定管理者による当施設の管理運営については、事業計画に則って運営され、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した。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策についても、市の方針に従い適切に行われていました。以上のことから、管理運営については良好と判断しました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

管理運営業務について、適切に運営されており問題はありません。

令和3年度は、昨年度に比べると全体的な利用件数及び利用者数に回復の兆しが見られたものの、依然としてコロナ前の水準には戻っていません。新型コロナウイルス感染症の影響が落ち着いた後、利用件数等を例年並みに戻した上で、引き続き利用率の向上に向けた取り組みを進めていかなければなりません。

このため、利用者や地元住民からの声を聴取し、より安全・安心で利用しやすい施設となるよう管理運営業務に努めていくことを期待します。また、利用率の向上に向け、ホームページ上での予約状況の公開、利用者に対する郵送での貸館受付の実施等、利用者の利便性向上に資する取り組みがされている点等について改めてPRし、より積極的な広報ができるよう指定管理者と方法を模索します。

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会合等の場、広く市民に開かれた施設という設置目的に沿って、適切な管理運営が行われており、施設運営においても公平・平等な運営がなされていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

四日市市における新型コロナウイルス感染症に係る対応方針に基づき、利用者の安全を第一に考え、随時対応を見直して対策を講じるなど、貸館の管理運営業務は適切に行われていました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

監督者である事業部長を筆頭に、グループリーダーを含め3名の職員を配置し、当初計画のとおり運営されました。接遇等に関する研修への参加や、定例のミーティングで現場と事務局の情報共有を図るなど、運営体制やサービスの向上に向けた取り組みがなされていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金の徴収のほか、市への納入金についても期限内に適正に実施されており、領収書等の経理関係の書類も整理されていました。

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マニュアルが整備されており、本町プラザ全体での防災訓練も実施されました。また、緊急時の連絡網も備えてあるなど、職員に対して危機管理意識の徹底が図られていました。新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策についても、市の方針に従い適切に行われていました。

社会性（環境等への配慮）

不要な照明の消灯や使用後の空調機器のスイッチオフの確認を徹底していました。また、貸館利用者に対しても節電の呼びかけを行うなど、環境面への配慮がなされていました。

事業収支

経済性

新型コロナウイルス感染症対策室による1階ホールの長期利用があったことで、収入額が令和2年度から約2倍に増加しました。しかしこれらの収入は一時的なものであることから、今後も利用件数等を例年並みに戻し、収入増につなげるため、今まで以上に積極的に施設のPRを行いながら運営を行う必要があります。

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「令和3年度事業報告書及び決算報告書」（正味財産増減計算書）を分析した結果、全体として黒字になっています。また、指定管理者は一定の資産を有しており、継続的かつ安定的なサービスを提供することについて問題はないと判断しました。

その他

障害者雇用に対する取り組み

法人として1名を雇用しており、実雇用率は1.67%であることから法定雇用率を下回っています。これは、職員数の増加及び対象雇用者が常勤から非常勤に変更したため、人数換算が減少したことによるものであり、実雇用者数は変わりません。

令和3年度 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日	308日	0日	計画どおり実施されていました。	適
開館時間	9:00～21:00	9:00～21:00	計画どおり		
委託・提案事業開催数	-	-	-		
自主事業開催数	-	-	-		

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	個人	0人	0人	0人	新型コロナウイルス感染症の影響で貸館の利用制限等がありましたが、新型コロナウイルス感染症対策室による1階ホール長期利用があったことから、利用者数は実施計画より約4割増の14,551人となりました。コロナ禍でも感染症対策を徹底した上で定期的に利用している団体があり、市民の会合の場としての役割を果たしています。	適
	団体	10,100人	14,551人	4,451人		
	計	10,100人	14,551人	4,451人		
	委託・提案事業参加者数	-	-	-		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	10,100人	14,551人	4,451人		
延べ利用件数	624件	1,035件	411件			
平均利用人数(人/日)	33人	47人	14人			
平均稼働率(%)	11.3%	18.7%	7.4			

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	
収入	利用料金	3,256,000	3,648,280	392,280	新型コロナウイルス感染症対策室による1階ホールの長期利用があったことから、収入額が増加し計画額を上回りました。	適
	指定管理料	-	-	-		
	委託・提案事業	-	-	-		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	計	3,256,000	3,648,280	392,280		
支出	人件費	2,172,000	3,766,464	1,594,464	〔勤務体制：臨時1人〕 職員の異動により引継ぎを行うにあたり2人で業務を行う期間があったため、人件費が増加しました。また、コロナ関係の事務量が増加したことで他職員が応援に入った分の人件費を財団全体で按分したことも、人件費増加の一因となっています。 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、実施計画と差が出ました。	適
	管理費	924,000	838,808	△ 85,192		
	消耗品費	30,000	41,581	11,581		
	燃料費	-	-	-		
	印刷製本費	20,000	0	△ 20,000		
	光熱水費	-	-	-		
	修繕料	-	-	-		
	通信運搬費	53,000	52,680	△ 320		
	広告料	-	-	-		
	手数料	-	-	-		
	保険料	14,000	13,620	△ 380		
	委託料	519,000	565,506	46,506		
	賃借料	-	-	-		
	その他	288,000	165,421	△ 122,579		
委託・提案事業費	-	-	-			
一般管理費	149,000	177,123	28,123			
計	3,245,000	4,782,395	1,537,395			
収支	11,000	△ 1,134,115	△ 1,145,115			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収支	-	-	-		

総合コメント

適正な管理運営を行いつつ経費の節減に努めましたが、人件費が大きく増加した結果、支出額については実施計画額を上回りました。1階ホールの長期利用によって収入額が実施計画額より増加しましたが、事業収支は1,134,115円の赤字となりました。

指定管理に係る市への剰余金の納入については、年度協定書において、年間の収支差額に3割を乗じた額または最低納入額10,000円の内いずれか高い方と定めており、収支差額が△1,134,115円であることから、最低納入額の10,000円となりました。

令和3年度 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>新型コロナウイルス感染症の影響による利用制限等がありましたが、新型コロナウイルス感染症対策室による1階ホールの長期利用があったことで、利用件数は約6割増加しました。一般利用者についても少しずつ戻ってきていますが、まだコロナ前の水準には戻っていません。</p> <p>施設運営については適切に実施されていきましたので、新型コロナウイルス感染症の影響が落ち着いた後、利用件数等を例年並みに戻し、収入増につなげるため、施設環境の整備や職員の対応を向上させる等の貸館運営の工夫とともに新規利用者を獲得するための積極的な施設のPR等についても期待します。</p>	適
事業 収支	収入	<p>利用件数が実施計画より約6割増加したことで、収入額も計画の約2倍となりました。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策室による1階ホールの長期利用があったことが大きな要因と考えられます。</p>	適
	支出	<p>職員の異動により引継ぎを行うにあたり2人で業務を行う期間があったため、人件費が増加しました。</p> <p>また、想定外にコロナ関係の事務量が増加したことで応援に入った他職員の人件費を財団全体で按分したことも人件費増加の一因となり、支出を大きく増加させました。</p> <p>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、実施計画と差が出ました。</p>	適

令和3年度 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	書類確認	仕様書通り、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	書類確認	仕様書通り、期日までに提出されている	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	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）	現地確認	整備、保管されている	適
		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	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	—	—	—
	点検・保守	点検・保守は確実にされているか	—	—	—
			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・保守は確実にされているか	—	—	—
清掃業務	清掃	清掃は確実にされているか	現地確認	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	窓口に配置されているほか、他施設にも整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	ホームページ	適切に更新されている	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

月次報告書などの提出書類については、期日までに提出されていました。また、職員の配置や緊急時の対応マニュアルの配備、備品の保守管理等についても、適切に実施されていました。

令和3年度 市民交流会館 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
		該当なし				

総合コメント
 該当なし

令和3年度 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	現地確認	十分に連絡がなされている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	現地確認	整備、保管されている	適
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、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	—	—	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	—	—
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、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	—	—	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	—	—
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	現地確認	速やかに必要な措置が取られている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認 現地確認	速やかに報告されている	適
		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	書類確認 現地確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	—	—	—
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、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	—	—	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	—	—

総合コメント

備品の破損等があった場合、速やかに市に報告するとともに、適切に修理されました。

令和3年度 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	アンケート	適切に対応できている	適
		許可証は速やかに発行されたか	アンケート	適切に対応できている	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	ホームページ	見易く閲覧できる	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート	適切に対応できている	適
		利用者に対する指導は適切であったか	アンケート	適切に対応できている	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	常時着用している	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	現地確認	故障備品については撤去するなど適切に実施されている	適

総合コメント

アンケート結果から運営業務に対する利用者の感想は、良好でした。一部備品の古さを指摘する声が寄せられましたが、破損した備品等については危険がないよう撤去するなど適切に対応されています。まだ使用可能なものの、型が古くなったため新しいものへ交換の要望があるプロジェクター等の備品については、優先度をつけ、修繕や買い替え等について検討していきます。