

（１）令和６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		
指定管理期間	令和 6 年 4 月～令和11年 3 月【指定管理期間 5 年、1 年目】			
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(㎡)	1, 032. 03	延床面積(㎡)	461. 60
	設備の概要	本町プラザ ・ホール 178㎡ (定員：180人) ・和室 20畳+12. 5畳 (定員： 64人) ・第 1 会議室 129㎡ (定員： 72人) ・第 2 会議室 43㎡ (定員： 24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

業務の履行状況については、貸館施設として、施設の使用許可、利用料金の徴収等について、事業計画のとおり運営されています。業務内容についても、仕様書に基づき、市と連携して適正に履行されています。令和６年度から第３会議室及び第４会議室の貸館利用を廃止しましたが、稼働率の低い和室を設備改善し、椅子利用可能な会議室とするなど、利用者数、稼働率の増加に努めています。また、施設の認知度を高めるため、ホームページでの案内のほか、他の施設にも施設案内パンフレットを配架するなどの取組みを行い、新規の定期的な利用団体が２団体増加しました。

サービスの質については、サービス向上のための方策として、利用者にとって「喜ばれる対応」を目標としており、職員は良好に接客対応しています。利用者アンケートの結果では、職員の言葉づかい・マナー、対応のスピード・迅速さ、説明の仕方・対応内容について、「非常に良い・良い」が合わせて８割を占める結果となりました。

サービスの継続性・安定性については、貸館対象会議室の減少に伴い利用料金の減収が見込まれたことから、指定管理料の見直しを行いました。また、事業の収支は赤字となっています。しかしながら、支出を最小限とどめるよう収支バランスを意識した管理運営に努めており、また、指定管理者は一定の資産を有していることから、継続的かつ安定的なサービスを提供することに問題はないと判断します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

新型コロナウイルス感染症による行動制限等がなくなったことから、全体的な利用件数及び利用者数に回復の兆しが見られるものの、利用者数はコロナ禍前にあたる平成30年度の６割強に留まり、依然としてコロナ禍前の水準には戻っていません。また、利用料金減免対象となる地域団体等の利用割合が増加しているため、幅広い利用者層の獲得に向けた施設のPRに努めることで事業の安定につなげます。さらに、アンケートや本町プラザ内で開催されるイベント等を通して利用者の声を聴取するなど、ニーズの把握に努めるとともに運用管理に反映し、利用者数及び収入増加を促進します。

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目的を達成するため、利用者が施設を利用しやすいよう手続きや案内を行い、利用者数の増加につながりました。また、施設の空き状況のホームページ掲載などにより、市民の利用促進と利便性の向上を図っています。	
業務内容	
責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	
職員１名の配置の他、指定管理者の事務所が施設内にある強みを生かし、混雑時の応援体制を整えており、利用者を持たせない対応に努めるなど施設利用満足度の向上に向けた取り組みがなされています。また、定例のミーティングによって現場と事務局の情報共有や、運営体制の強化を図っています。 施設の運営、利用方法について課題が発生した場合は、速やかに指定管理者と市で調整を図るとともに、月に一度の連絡調整会議で対応等について確認しています。	
機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）	
電話での仮予約サービスや遠方の利用者への貸館申請書を郵送するサービスを行うなど、貸館利用者の利便性向上に向けた取り組みがなされています。	
明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	
領収書等の経理関係の書類は整理されており、現金についても、開館前、職員退庁時、閉館後に金種ごとに分けて記録し、夜間は金庫に金種別に保管され、毎朝、管理職が現金をチェックします。総合的に判断して適正に管理されています。	
安全性（安全管理、緊急時等の対応）	
緊急事態発生時対応マニュアルや防災対応マニュアルの整備、文化まちづくり財団全体での避難訓練が実施されており、職員に対して安全管理意識の徹底が図られています。 また、個人情報の取扱いについても、鍵の掛かるロッカーに保管する等、適正に管理されています。	
社会性（環境、障害者等への配慮）	
施設運営において、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、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。 また、施設内の障害物の排除を徹底するとともに、高齢者や障害者等へ積極的に声掛けをするなど合理的配慮もなされており、誰もが利用しやすい施設となるよう取り組んでいます。	
事業収支	
経済性	
貸館対象会議室の減少に伴う利用料金の減収や人件費の高騰が見込まれたことから、指定管理料の見直しを行いました。結果的に、利用者数は増加したものの、利用料金減免対象となる地域団体等の利用が増加したことから、収支は赤字となっています。引き続き、施設のＰＲに努め、適正な収支バランスを意識した管理運営を求めます。	
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６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、指定管理者の経常収支は赤字になっています。しかし、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問題はないと判断します。	
その他	
障害者雇用に対する取り組み	
法人として２名を雇用しており、実雇用率は2.91%であることから、令和６年度の法定雇用率2.5%を上回っています。	

令和6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	307日	307日	0日	計画通り実施した。	適
開館時間	9:00～21:00	9:00～21:00	計画通り		
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	利用者は計画を上回った。	適
	団体	21,494人	24,036人		
	計	21,494人	24,036人		
	委託・提案事業参加者数	-	-		
	自主事業参加者数	-	-		
	合 計	21,494人	24,036人		
延べ利用件数	1,012件	1,082件	70件		
平均利用人数（人/日）	70人	78人	8人		
平均稼働率（％）	18.2％	29.4％	11.2％		

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	施設利用	2,459,000	2,466,490	7,490	利用者数は増加したものの、利用料金減免対象となる地域団体等の利用が増加したことから、利用料金収入は、おおむね計画どおりとなった。	適
	指定管理料		1,005,000	1,005,000	0		
	委託・提案事業		-	-	-		
	自主事業からの繰入金		-	-	-		
	計		3,464,000	3,471,490	7,490		
支出	人件費		2,137,000	2,975,019	838,019	〔勤務体制：臨時職員１人〕	適
	管理費		1,046,000	1,046,102	102	人件費は、最低賃金の改定により計画を上回った。	
	消耗品費		15,000	7,785	△ 7,215		
	燃料費		-	-	-	印刷製本費は、計画に未計上であったが利用申込書の印刷費用を要したため、計画を上回った。	
	印刷製本費		0	20,570	20,570		
	光熱水費		-	-	-	修繕料は、計画に未計上であったが和室を改修したため、計画を上回った。	
	修繕料		0	212,300	212,300		
	通信運搬費		61,000	51,452	△ 9,548	その他（消耗什器備品費等）は、パソコンの買い替えを予定していたが、現在のパソコンが利用可能であったことから購入を見送り計画を下回った。	
	広告料		-	-	-		
	手数料		-	-	-		
	保険料		10,000	9,590	△ 410		
	委託料		679,000	678,405	△ 595		
	賃借料		-	-	-		
	その他		281,000	66,000	△ 215,000		
	委託・提案事業費		-	-	-		
	一般管理費		281,000	377,018	96,018		
計		3,464,000	4,398,139	934,139			
収 支			0	△ 926,649	△ 926,649		
自主事業	収 入		-	-	-	自主事業なし	-
	支 出		-	-	-		
	収 支		-	-	-		

令和6年度 四日市市市民交流会館 運営状況 チェックシート

項目		事業分析	適否判断
利用実績		利用者数は、計画を上回りましたが、コロナ禍前の水準には戻りませんでした。ホームページでの周知に加え、指定管理者が業務を請け負う他の施設に施設利用案内パンフレットを配架するなど、施設の認知度向上に努めています。が、新規利用者のさらなる獲得に向け、指定管理者と協議していきます。	適
事業 収支	収入	利用料金収入は、おおむね計画どおりになりました。	適
	支出	利用者の利便性を図るため、稼働率の低い和室を椅子利用可能な会議室とするための改修を行い、臨時的に修繕料を支出しました。また、最低賃金の改定による人件費の増加などにより支出額は計画を上回りました。 引き続き、経費削減に努めながら、計画に基づき必要な経費について指定管理者と協議していきます。	適

令和6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	随時確認（書類）	協定書に基づき明確になっており、届出もされている	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	R6.3.25 計画書確認 R7.3.31 報告書確認	仕様書通りに提出された	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	R6.3.25 収支予算書確認 R7.3.31 決算書確認	仕様書通りに提出された	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	毎月確認（現地） 随時確認（電話）	十分に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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（現地）	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）	毎月確認（現地）	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）	随時確認（書類）	仕様書通りに通知されている	適
	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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（現地）	該当事案なし	—
		事故等の報告書が提出されたか	毎月確認（現地）	該当事案なし	—
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	—	—	—
		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・保守は確実に行われているか	—	—	—
		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	毎月確認（現地）	整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	毎月確認（現地）	実施されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	—	—	—
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	毎月確認（現地）	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	毎月確認（現地）	適切に管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	毎月確認（書類）	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	毎月確認（現地）	適切に整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	毎月確認（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	随時確認（現地）	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	随時確認（現地）	常に更新されている	適
		トラブルに対応したか	—	—	—

総合コメント
法令等を遵守するとともに、協定書等に基づき、事業計画等に沿って運営されていました。
また、各計画書及び報告書等についても期限までに提出されており、職員の配置等についても業務が遂行できるよう計画されていました。
さらに、届出書類の提出及び経理簿、重要書類等についても仕様書どおり保管されていました。

令和6年度 四日市市市民交流会館 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6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	毎月確認（現地） 随時確認（電話）	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	毎月確認（現地）	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	随時確認（現地）	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	随時確認（現地）	適切に報告されている	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	随時確認（現地）	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

点検や検査の実施時に異常が発見された場合は、速やかに市と協議を行い、修繕対応を実施する体制が取られています。また、日常点検によって異常や不具合が認められた場合には迅速に対応しています。令和6年度は、修繕工事を必要とする事象は発生しませんでした。

令和6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	随時確認 (現地)	スムーズに対応されていた	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時確認 (現地)	速やかに発行されていた	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	随時確認 (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	利用者 アンケート	アンケート結果は良好であった	適
		利用者に対する指導は適切であったか	利用者 アンケート	利用方法に合わせた指導を実施しており、アンケート結果も良好である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時確認 (現地)	着用されている	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	トイレトペーパー、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、見た目が清潔に保たれているか	—	—	—
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	随時確認 (現地)	障害物はなく、適切に管理されている	適
	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	随時確認 (現地)	利用に支障をきたす備品はなく、適切に管理されている	適

総合コメント

利用者アンケートでは、「職員の対応について」「会館についての感想」において8割の回答者から良好な評価を得ており、また、すべての回答者から再度利用したいとの評価が得られました。