（２）令和７年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	四日市市楠福祉会館			
所 在 地	四日市市楠町南五味塚60番地　　**設置年月**： 平成５年４月			
指定管理者	**名　称**　楠町商工会 **代表者**　会長　立木　直樹 **住　所**　四日市市楠町南五味塚60番地			
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、２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	市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資する			
設置の根拠 （法令、条例等）	四日市市楠福祉会館条例			
施設の概要	敷地面積(㎡)	3,490.89	延床面積(㎡)	1,781.50
	設備の概要	鉄筋コンクリート造 ２階建 １階　ホール、第２会議室、ボランティアルーム、他 ２階　第１会議室、教養娯楽室、トレーニングルーム、調理室、他 ※施設の一部を楠町商工会が区分所有		
	事業概要	市民向け会館施設の一般利用 災害時に避難所として使用 トレーニングルーム及び教養娯楽室を一般開放		

■ モニタリングの総合コメント

四日市市楠福祉会館は、市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資することを目的として設置されており、この目的を達成するため、各項目について、条例、規則や当初の計画、仕様書等に基づいた管理運営が行われました。

施設の維持管理については、施設の設置から30年以上経過するため、施設の老朽化に伴い、設備の不具合が発生しているものの、発生時には、市と適切に連携し、迅速な対応を行うことで、施設の維持管理業務を適切に履行していました。

施設利用については、計画と比較すると、利用者数が個人は減少したものの、団体は増加となり、年間稼働率は計画を2.7%上回りました。収入としては増加となり、計画と比較すると1.1%上回りました。

サービスの質については、利用者アンケートの評価によると、職員の電話・窓口の対応に関する項目が「満足」「まあまあ満足」を合わせて約９割を占める結果となり、その他の項目も良好な結果であることから、引き続き利用者への丁寧な対応を心がけていくことを期待します。また、指定管理者として蓄積された知見を生かし、こどもから高齢者まで幅広い世代の方々に楽しんでいただけるマルシェやコンサートを中心に実施しました。また、実施にあたっては、地区広報やホームページでイベントの告知を行い、施設・事業のＰＲに努めていました。

サービス提供の継続性・安定性については、団体における収支状況報告書及び指定管理者の管理経費の収支状況報告書において黒字となっているため、問題ないと判断しました。

以上のことから、総合的に判断して良好であると評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

高評価を得ている接遇については、引き続きその水準を下げることなく、丁寧な対応を心がけていくよう、指定管理者に徹底させていきます。

委託・提案事業については、実施件数は、実施計画より１件下回ったものの、集客が見込めるイベントに注力しており、特にマルシェが利用者から好評を得ています。今後はこの事業についてさらに開催規模や回数を拡大することで、市と指定管理者が協働しながら、地域における賑わいをより大きく創出する施設を目指します。また、地域特性を踏まえ、高い防災意識を持ち、災害発生時の避難施設としての役割を果たすため、市との連携強化を引き続き求めます。

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

条例や規則等を遵守し、幅広い世代が集える施設となるよう様々な委託・提案事業を開催する等、施設の設置目的に沿った管理運営が行われていました。設置目的である「市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資する」ため、地域交流、地域振興の場としてより活用されるよう、地区広報やホームページで告知を行い、市民の利用促進と利便性の向上に努めていました。

業務内容

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員体制として、開館中は日中、夜間ともに常時１名以上の専任の職員を配置しています。
また、指定管理者の事務所が施設内に設置されているため、バックアップ体制が確立されており、業務に支障なく運営が行われていました。
施設の運営、利用方法について課題が発生した場合、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議論しました。
また、防災研修等の研修により、職員の資質向上が図られていました。

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

この施設の特徴であるホールを活用したコンサートイベントやマルシェ等、地域団体と連携し、幅広い世代の市民に参加していただけるような委託・提案事業を実施しており、令和６年度に比べて実施の回数は１回下回っておりますが、集客が見込めるイベントに注力しており、参加者数は計画を上回っています。
また、お正月アレンジフラワー講習会や洋らん展を開催し、参加者の花や植物を大切にする心を醸成する取り組みを行うなど、事業内容に指定管理者の創意工夫が見られました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

施設利用料等の収入、人件費、管理費（光熱水費等）、事業費に係る支出については、連絡調整会議において報告を受けるとともに、支出伝票の内容について、領収書等で適正な会計処理がなされていることを確認しました。経理関係書類や、施設の保守点検等に関する書類も整理されていました。
施設管理者においては、現金出納簿に記録し、日々の現金管理を行うと共に、担当者と管理者でダブルチェックを実施しております。また、月締めの際にも再度確認を行い、毎月の現金の動きについても確認しております。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

「楠福祉会館防災マニュアル」に基づき、台風に伴う大雨警報及び洪水警報発表時においては、指定緊急避難場所・指定避難所として避難者の受け入れ態勢を整え、市の指示に従い、施設管理者として迅速に対応していました。
また、火災等を想定した避難訓練については、消防計画のとおり年２回実施していました。消防法に基づく報告等も行われていました。
個人情報保護については、個人情報保護規程を遵守し、個人情報管理については、研修等を通じて日頃から職員に周知を行い、漏洩・紛失等の防止を図るための管理がなされていました。
施設・設備の保守点検についても安全を考慮して維持、管理しており、不具合が生じた場合の処理も速やかになされていました。

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エアコンの設定温度をこまめにチェックする等、環境に配慮した取組みがなされていました。また、植栽の手入れやゴミ収集を定期的に実施することで、敷地内の美化活動や周辺環境への配慮がなされていました。
配慮が必要な方への対応としては、職員が施設内を適時巡回し声かけを行っています。また、施設内の障害物の排除を徹底し、通路等の確保を行う等バリアフリーに努めています。

事業収支

経済性

収入については、計画と比較し、施設利用料金の増加が見られました。支出については、光熱水費の節約等により、経費を削減することができました。

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資料（令和７年度収支決算書、貸借対照表、財産目録、各種特別会計収支決算書）を分析した結果、経営の健全性に対するリスクは特に見当たらず、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組み

団体の従業員数は10名であり、障害者雇用促進法の適用事業所ではなく、現在障害者雇用はありませんが、施設管理専門職員のサポート役として雇用できる体制を整備するため、関係者間で協議しています。

令和７年度　四日市市楠福祉会館　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	359日	359日	0日	開館日数は計画のとおりだった。 委託・提案事業開催数については、計画を下回ったものの、令和６年度を上回った。	適
開館時間	8：30～21：30	8：30～21：30	計画どおり		
委託・提案事業開催数	16回	15回	△ 1回		
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	利用者数	個人	5,332人	5,126人	△ 206人	個人利用者数は計画を下回ったが、団体利用者数は上回った。 委託・提案事業参加者数は、マルシェやコンサートイベントが中心に参加者の増加に寄与し、全体として計画を上回った。 １日あたりの平均利用人数についても計画を上回った。	適
		団体	33,903人	34,161人	258人		
		計	39,235人	39,287人	52人		
	委託・提案事業参加者数		3,481人	3,648人	167人		
	自主事業参加者数		－	－	－		
	合　計		42,716人	42,935人	219人		
延べ利用件数			833件	960件	127件		
平均利用人数（人/日）			119人	120人	1人		
平均稼働率（%）			16.5%	19.2%	2.7%		

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
収入	利用料金	施設利用	2,250,000	2,303,400	53,400	利用料金について、施設利用、設備利用ともに計画を上回った。 委託・提案事業について、マルシェやコンサートイベントを中心として計画以上の参加者数となったが、利用料が見込まれる事業への参加が少なかったため、全体として計画を下回った。	適
		設備利用	400,000	424,860	24,860		
	指定管理料		14,190,000	14,417,280	227,280		
	委託・提案事業		750,000	632,866	△ 117,134		
	自主事業からの繰入金		－	－	－		
	計		17,590,000	17,778,406	188,406		
支出	人件費		4,870,000	5,396,611	526,611	〔勤務体制：正職員３人、臨時職員７人〕 人件費は、管理運営に係る人件費の増加に伴い、計画を上回った。 光熱水費は、電気、ガス等の節約を行ったことと、施設の一部をLED化したことにより、計画を大きく下回った。 修繕料は、必要な箇所を見極めて、修繕を行ったが、老朽化に伴う修繕箇所の増加により、計画を上回った。 委託・提案事業費については、事業実施に係る報償費及び必要な備品類の高騰により、計画を上回った。	適
	管理費		11,210,000	10,428,873	△ 781,127		
	消耗品費		450,000	235,801	△ 214,199		
	燃料費		－	－	－		
	印刷製本費		－	－	－		
	光熱水費		3,400,000	2,869,679	△ 530,321		
	修繕料		450,000	523,750	73,750		
	通信運搬費		180,000	181,995	1,995		
	広告料		－	－	－		
	手数料		550,000	513,516	△ 36,484		
	保険料		60,000	57,272	△ 2,728		
	委託料		5,100,000	5,087,376	△ 12,624		
	賃借料		－	－	－		
	その他		1,020,000	959,484	△ 60,516		
	委託・提案事業費		1,450,000	1,745,907	295,907		
	一般管理費		60,000	207,015	147,015		
	計		17,590,000	17,778,406	188,406		
収　支			0	0	0		
自主事業	収　入		－	－	－	自主事業なし	－
	支　出		－	－	－		
	収　支		－	－	－		

令和７年度　四日市市楠福祉会館　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		延べ利用者数は、計画に比べ個人利用者数は206人下回り、団体利用者数は258人上回りました。委託・提案事業参加者数については、167人上回りました。貸館の平均稼働率については、実施計画16.5%に対し、19.2%（2.7ポイント増）となりました。 貸館の利用者数については、昨年度より増加し、計画を上回りましたが、依然として、コロナ禍前の水準には戻っていません。 一方、委託・提案事業の参加者数については、イベントの周知を行い、参加者を広く募ったことにより、計画を上回りました。	適
事業収支	収入	全体としては、計画に比べ、188,406円上回る17,778,406円となりました。 利用料金収入は、有料貸館の個人利用が増加したことで実施計画を計78,260円上回りました。一方、委託・提案事業については、参加者数が増加しておりますが、参加料を徴収しない事業の参加者が増加したことから参加料等の収入が計画と比べ117,134円下回ることとなりました。 令和８年度についても、顧客満足度の高い事業を中心に地区広報・ホームページ等を活用して周知し、収入の増加につながるよう指定管理者に働きかけていきます。	適
	支出	全体としては、計画に比べ、188,406円上回る17,778,406円となりました。 これは、必要なサービスを保ちながら、光熱費の削減等経費削減の取り組みを行ったものの管理運営に係る人件費の増加や修繕費用が増加したことによるものです。 委託・提案事業費について、開催件数は１件減少しておりますが、計画を295,907円上回りました。これは令和７年度同様にマルシェの参加者が3,000人と増加し、１回あたりの開催規模を拡大したことにより上回ったものです。 今後は、社会情勢を踏まえたうえで利用者のニーズに沿った事業を実施していく必要があると考えます。事業の内容について、引き続き検討を進めてまいります。	適

令和７年度　四日市市楠福祉会館　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いる。従業者の変更についても、速やかに届出された	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	随時確認（書類）	遅滞なく速やかに提出されていた	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	Ｒ７．３.20計画書確認 毎月報告書確認	協定書に定められた期日までに提出された	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	Ｒ７．３.20予算書確認 Ｒ８．３.31決算書確認	協定書に定められた期日までに提出された	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（現地）	毎月の連絡調整会議、随時相談など、常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	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）	加入の報告及び保険証書写しの提出あり	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）	毎月の連絡調整会議時に確認 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	Ｒ８．３.31（書類）	該当なし	―
		事故等の報告書が提出されたか	Ｒ８．３.31（書類）	該当なし	―
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	毎月確認（書類）	実施されている	適
		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	毎月確認（書類）	実施されている	適
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	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（書類）	実施されている	適
		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	随時確認（書類）	計画・実施されている	適
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（書類）	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（書類）	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	毎月確認（書類）	実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	毎月確認（書類）	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	毎月確認（書類）	計画に基づき実施されている	適
		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	随時確認（書類）	作成されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	毎月確認（現地）	管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	随時確認（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	毎月確認（現地）	実施されている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	毎月確認（現地）	実施されている	適
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）	受付窓口に設置・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	毎月ホームページ確認	随時更新されている	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	毎月確認（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	毎月確認（現地）	常になされている	適
		トラブルに対応したか	毎月確認（現地）	該当なし	―

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、職員の配置及び施設の設備保守等についても適切に履行されていました。

さらに、届出書類の提出及び経理簿、重要書類等の保管についても仕様書のとおり履行されました。

令和７年度　四日市市楠福祉会館　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
委託・提案事業	1	市民学習講座	年８回	「寄せ植え講習会」 6/12（木）　９人 12/2（金）　34人 「防災について」 8/30（木）　15人 「健康体操」 6//17(火)　30人 7/10（木）　11人 11/20（木）　10人 「アレンジフラワー講習会」 12/25（木）　30人 「レザークラフト講座」 8/27（水）　40人 「洋らん展、育て方教室・作品展」 3/7（土）、８（日）62人 計10回　241人	各種学習講座を通じて、施設をＰＲするとともに地域交流の場として活用できた。	適
	2	地域交流事業 （マルシェ）	年２回	「ロマンチッkusuマルシェ」 9/28（日）　3,000人 （３月のマルシェは中止）	９月のマルシェは、ハンドメイド雑貨の販売等を行い、園児作品展を同時開催した。 ３月のマルシェは出店事業者との調整が間に合わず中止となった。	適
	3	文化事業 （コンサート、園児作品展等）	年３回	白子ウインドシンフォニカクリスマスコンサート 12/25（金） 「スプリングコンサート」 3/29（日） 計２回　350人	音楽団体による演奏が行われ、盛況であった。	適
	4	環境整備事業	年２回	「花いっぱい運動」 5/19（火）　10人 11/17（火）　8人 計２回　18人	花を植えたプランターを地区内の公共施設に置き、地域の環境美化向上に努めた。	適

総合コメント

委託・提案事業については、実施計画の16回のうち15回の事業を実施しました。その中で、マルシェについては開催規模を拡大し、１度の開催で3,000人規模が参加するまでに至りました。

また、全体として様々な世代の新規利用者獲得のための講座を実施していました。地区広報やホームページでイベントの告知を行い、施設・事業のＰＲに努めていました。

令和７年度 四日市市楠福祉会館　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（電話、メール及び現地） 随時確認（電話、メール及び現地	連絡調整会議で確認 十分に情報共有がなされた	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）	月次報告書および点検票等で整備・保管されていた	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	随時確認（現地）	異常が認められた際には、市に報告するとともに、速やかに修繕等の対応がなされた	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）	随時報告された	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）	速やかに報告された	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時確認（現地）	適切に実施された	適
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	随時確認（現地）	異常があった場合は、すぐに市に報告するとともに、速やかに修繕等の対応がなされた	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）	随時報告された	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）	速やかに報告された	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時確認（現地）	適切に実施された	適
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）	異常があった場合は、すぐに市に報告するとともに、速やかに修繕等の対応がなされた	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）	随時報告された	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）	速やかに報告された	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時確認（現地） 随時確認（書類）	適切に実施された	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	随時確認（現地）	該当なし	－
		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）	該当なし	－
		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）	該当なし	－
	修理	修繕工事は適切であったか	－	該当なし	－

総合コメント

　点検や検査の実施時に修繕を必要とする箇所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など適切な管理がなされました。

令和７年度　四日市市楠福祉会館　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（書類・現地）	アンケート結果及び連絡調整会議時に確認 スムーズに行われている	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時確認（書類・現地）	アンケート結果及び連絡調整会議時に確認 スムーズに行われている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	随時確認（書類）	広報よっかいち、地区広報、募集チラシ等にて確認 適切に行われている	適
		ホームページは見易いか	随時確認	見易い	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	随時確認（書類・現地）	アンケート結果にて、適切との意見あり	適
		使用者に対する指導は適切であったか	随時確認（書類・現地）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認 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	随時確認（書類）	良好である	適
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	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認 管理されている	適
		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	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認 管理されている	適
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	随時確認（現地）	立寄り時に確認 補充されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目が清潔に保たれているか	随時確認（現地）	立寄り時に確認 清潔に保たれている	適
	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）	立寄り時に確認 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	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認 管理されている	適
		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）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認 管理されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認 管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認 管理されている	適
	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	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認 管理されており、良好である	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認 管理されている	適
	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）	連絡調整会議時及び立寄り時に確認 管理されている	適

総合コメント

アンケート結果において、職員の対応に関する項目「電話・窓口の対応」での評価について、「満足」「まあまあ満足」の肯定的な回答が約９割を占めていました。さらに接遇の満足度を向上させていくためにより丁寧な対応を心がけていきます。

また、その他のアンケート項目（利用のしやすさ等）についての感想も、概ね良好でした。