

平成21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	名称 財団法人 四日市市まちづくり振興事業団 代表者 理事長 小 菅 弘 正 住所 四日市市本町9番8号
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)	財政経営部 管財課 TEL : 059 - 354 - 8299 E-mail : kanzai@city.yokkaichi.mie.jp

モニタリングの総合コメント

当施設は市民の文化活動の増進を図る目的で設置されたものでありますが、指定管理者の運営において、計画通りに運営され、業務内容についても、仕様書に基づき適正に処理されております。利用件数は昨年比 6ポイントと下回ったものの、利用人数は 2ポイントにとどまっており、一定の成果をあげていると考えられます。

アンケート結果からも、全体の印象(雰囲気)、職員の対応など、全体的に好評である。なお経費においては、16,471円の超過となりましたが、概ね当初の計画に基づき執行されています。

今後の業務改善に向けた考え方

利用者アンケートにより、施設面、運営面等の要望が出されており、それらに対する改善策を検討するとともに、すぐに実施できるものについては、指定管理者と協議のうえ、実施してまいりたい。

利用者アンケートの要望の1例として、「会場予約が困難になってきている」「電話やファックスで予約ができるようにしてほしい」等、予約に関する要望が寄せられていたため、利用者の利便の向上に資するよう、電話による仮予約ができるように、視聴覚センター貸館業務と整合を図るため、指定管理者及び関係課と調整を行っているところです。

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

当該施設の目的に沿い適切な管理運営が行われていた。利用者への対応については「喜ばれる対応、態度」を常に心がけ、接客されていた。利用者アンケートにおいても、「言葉づかい・マナー」に関し、「非常に良い」が32%、「良い」が68%という結果が出ている。

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、利用者の利便向上に努めていた。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

施設の運営状況については、職員の勤務体制については、指定管理者の事務局が近くにあることから、事務局職員の迅速な応援体制が可能で、緊急時にも対応ができるなど適切な対応がとられていた。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金（徴収や還付）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た。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

職員研修として、ビジネスコミュニケーション研修や人権研修が実施されており、コンプライアンス、職業倫理・安全管理等が図られていた。また、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、職員への意識の徹底が図られていた。

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を徹底するなど節電に心がけ、環境面に配慮されていた。

事業収支

経済性

事業収支については、若干の超過はあったものの、概ね当初計画の範囲内で適正に執行されていた。

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、平成21年度事業報告書及び決算報告書について分析した結果、集会施設の運営を行うにあたって、問題はないと判断した。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成21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	敷地面積 (㎡)	2,120.08	
		延床面積 (㎡)	12,302.30
	設備の概要		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	市民へ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		359日	359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		2,589件	2,432件	157件
平均利用率	1日平均	7.2件/日	6.8件/日	0.4件/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	3,850,000	3,850,000	0
収入計	3,850,000	3,850,000	0
人件費	3,226,000	3,346,998	120,998
管理費	151,000	59,295	91,705
消耗品費	14,000	30,567	16,567
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	29,000	28,728	272
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	0	0	0
委託料	108,000	0	108,000
賃借料	0	0	0
その他	0	0	0
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	184,000	184,118	118
租税公課	289,000	276,060	12,940
支出計	3,850,000	3,866,471	16,471
収 支	0	16,471	16,471

平成21年度 総合会館集会施設 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	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	2,589件	2,432件	157件	前年を若干下回った。	適
延べ利用者数	49,034人	48,010人	1,024人	前年を若干下回った。	
稼働率	利用件数 7.2件/日	6.8件/日	0.4件/日	前年を若干下回った。	
	利用者数 136.5人/日	133.7人/日	2.8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
利用料金 収入	A 設備 B 設備				適
指定管理料	3,850,000	3,850,000	0		
自主事業 収入	A 事業 B 事業				
収入計	3,850,000	3,850,000	0		
人件費	3,226,000	3,346,998	120,998	〔勤務体制：正職0人，臨時4人〕 勤務体制は計画どおりの配置となっていた。 人件費の増は福利厚生に関する経費の増であった。 委託料については貸室予約状況システムの保守委託業務であり、総合会館集会施設、視聴覚センター貸館、市民交流会館に加え、平成21年度から霞ヶ浦会館の分も含めて委託を行ったため、これを各々に按分するのが困難となり、事業団で一括して支出を行った。	
管理費	151,000	59,295	91,705		
消耗品費	14,000	30,567	16,567		
燃料費			0		
印刷製本費			0		
光熱水費			0		
修繕料			0		
通信運搬費	29,000	28,728	272		
広告料			0		
手数料			0		
保険料			0		
委託料	108,000	0	108,000		
賃借料			0		
その他			0		
事業費(ソフト事業等)			0		
一般管理費	473,000	460,178	12,822		
支出計	3,850,000	3,866,471	16,471		
収 支	0	16,471	16,471		

総合コメント

利用件数、利用人数ともに前年度を若干下回ったが、利用人数の1日当り平均でも133人が利用しており一定の成果はあげている。
また、経費も視聴覚センター貸館業務（教育支援課の委託業務）との経費按分のため、若干の超過はあるものの、概ね予算の範囲内で執行されており、経理関係書類についても適正に管理されていた。

平成 21 年度 総合会館集会施設 運営状況 チェックシート - 2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>利用件数(2,432件)は前年度2,589件より6%減となったが、利用人数では本年48,010人、前年度49,034人で2%の減にとどまり、概ね微減の状況ではあるものの、1日当たりの利用人数に換算すると133人であり、一定の成果はあげているものと考え。</p> <p>なお、同時に業務を行っている視聴覚センターの貸館利用状況は、本年1,605件、前年度1,565件であった</p>	適	
事業 収支	収入	収入は指定管理料のみ	適
	支出	<p>支出の合計においては、実施計画より若干の増加が見られた。最終的には16,471円の超過となつてはいるものの、概ね計画の範囲内で適正に執行されている。</p> <p>人件費において若干の増加が見られるところであるが、勤務体制については計画通りの配置となつていた。増加分は主に福利厚生費に関する経費の増加であった。</p> <p>管理費の内、委託料については実施内容が「0」であるが、これは貸室予約状況システムの保守管理業務委託であり、総合会館集会施設、視聴覚センター貸館及び市民交流会館に加え、平成21年度より霞ヶ浦会館の貸館状況についても併せて貸室予約状況システムを表示できるようシステム内容を変更したため、この経費を各々に按分することが困難となり、指定管理者であるまちづくり振興事業団において一括して支出を行ったので「0」の表記とした、との事であった。</p>	適

平成21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	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	書面確認	月報については毎月指定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	提出済	
	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		最低でも月1回以上の連絡調整を行っている	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	現地確認	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	現地確認	整備・保管されている	
		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	書面確認	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	該当事例なし			
	事故等の報告書が提出されたか	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			
		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・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			
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	現地確認	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	書面確認	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	現地確認	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	画面確認	更新されている	
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	書面確認	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	書面確認	更新されている	
		トラブルに対応したか	該当事例なし		

総合コメント
仕様書に基づいて、適正に業務遂行がなされている。

平成21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
該当なし

平成21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、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			
		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			
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
該当なし

平成21年度 総合会館集会施設 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	現地確認	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	現地確認	速やかに発行されている	
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か			適
		ホームページは見易いか	ホームページ 確認	見やすく作られている	
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	現地確認	アンケート調査結果から 対応に特に問題はない	適
		利用者に対する指導は適切であったか	現地確認	アンケート調査結果から 対応に特に問題はない	
業務従業者は名札を着用しているか		現地確認	着用されている		
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	適正に整理されていた	適	

総合コメント

職員の接客については、アンケート結果でもわかるとおり、適切な対応がなされている。なお施設・設備の維持管理業務については、別業者に委託されている。