

平成21年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市楠避難会館
所在地	四日市市楠町南五味塚600番地1
指定管理者	名称 楠町商工会 代表者 小方修一 住所 四日市市楠町南五味塚60番地
モニタリングの実施方針・方法等	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。 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、次葉の通り、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。
担当部課 (問合せ先)	市民文化部 楠総合支所 TEL: 059-398-3111 E-mail: kususougoushisyo@city.yokkaichi.mie.jp

モニタリングの総合コメント

楠避難会館は、新市建設計画に基づき平成18年度末に改築した施設で、市民の地域社会づくりの推進と災害時の避難施設としての利用が設置の目的です。この目的を踏まえて管理運営を行っており、平成20年度に引き続き概ね当初の目的を達成したものと評価します。

業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務を適正に実施しています。

自主事業は、市民に関心のあるテーマを取り入れるなどの工夫が利用者からも好評を得ました。経費については、概ね収支のバランスが保たれ健全に執行されました。

今後の業務改善に向けた考え方

平成19年度～平成21年度(3年間)の指定管理期間終了に伴い、災害発生時の指定避難所としての機能を発揮するため、指定管理者制度を一旦終了。(貸館受付は楠総合支所で行うこととした)

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

市民の文化活動、交流活動等地域社会づくりの推進と災害時の避難施設として利用することを目的とした施設であり、施設の目的に沿った実施方針に基づいて適切に管理運営が行われていました。施設運営や利用者への対応については、利用者の満足度も高く、公平性・平等性は保たれており、管理経費については、収支バランスを保ち、適正に執行できました。

業務内容

機能的性・独創性（事業への具体的な取組み方）

施設（指定避難所）の役割である防災意識の向上のため、昨年度まで継続的に防災講習会を開催していたが、利用率向上を図るため市民に関心のある内容に変更するなど柔軟な発想で自主事業を実施していました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し適切に運営していました。施設の維持管理についても月次の事業報告書にて提出され問題なく実施していました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

貸館料金や付属設備利用料等の収入や、施設の管理費等の支出について適正に処理し、領収書や経理関係調書も整理されていました。施設の保守点検等に関する報告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）

利用者の利便性、安全性を意識しており、火災等を想定した避難訓練についても消防計画どおり年2回実施していました。また、災害発生時には、迅速に避難所の開設を行いました。個人情報保護については制定した規程に基づいて犯罪防止・秘密保持に努めており、職員への研修も徹底されていました。

社会性（環境等への配慮）

玄関付近に四季折々の草花を植えるなどの施設環境整備への配慮は利用者の好感を得ているところで。省エネ、エコ推進（廃棄物の分別化）についても積極的に推進されていました。

事業収支

経済性

収入については、利用料金収入において計画を下回ったが、昨年度との比較では増額となっています。また、不用電灯の消灯などエコ推進による光熱費等の支出の抑制にも努力が見られました。

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状況について決算書を分析した結果、課題や問題はないと判断しました。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成21年度

施設名	四日市市楠避難会館		所管課：楠総合支所
所在地	四日市市楠町南五味塚600番地1		設置年月：平成19年3月
設置目的	市民の地域社会づくりを推進するとともに、災害時の避難施設として利用するため		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市楠避難会館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	623.89 ㎡
		延床面積 (㎡)	291.84 ㎡
		鉄筋コンクリート造 2階建 1階 ホール、防災資機材倉庫、他 2階 和室、保管庫、他	
	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	

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	0日
開館時間	8:30~21:00	8:30~21:00	計画通り

3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	
延利用者数	1階ホール	-	1,393人	-
	2階和室	-	1,041人	-
	合計	H20実績3,856人以上	2,434人	1,422人
稼働率	合計	H20実績6.9% (14817/2,15417)以上	6.0% (13017/2,15417)	0.9%
	平日	-	6.7% (9817/1,45817)	-
	土日祝	-	4.6% (3217/69617)	-

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
利用料金収入	140,000	73,450	66,550
指定管理料	800,000	800,000	0
その他収入	0	210	210
収入計	940,000	873,660	66,340
人件費	120,000	120,000	0
管理費	670,000	506,437	163,563
消耗品費	30,000	780	29,220
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	200,000	176,327	23,673
修繕料	100,000	0	100,000
通信運搬費	30,000	30,987	987
広告料	0	0	0
手数料	8,000	5,775	2,225
保険料	2,000	1,340	660
委託料	300,000	291,228	8,772
賃借料	0	0	0
その他	0	0	0
事業費 (ソフト事業等)	150,000	50,295	99,705
一般管理費	0	0	0
支出計	940,000	676,732	263,268
収 支	0	196,928	196,928

平成21年 楠避難会館施設 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
閉館日数	3 5 9日	3 5 9日	計画通り	閉館数及び事業について、当初計画通り行われた。	適
閉館時間	8:30~21:00	8:30~21:00	計画通り		
事業開催	1事業開催	1事業開催	計画通り		

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	H20実績 3,856人以上	2,434人	1,422人	利用者数は、実施計画通りの実績を挙げることができなかったが、稼働率は微減にとどまった。 事業については、内容に変更はあったが、当初計画どおり実施された。	適	
事業参加者実績	地域交流事業 11月	10月 15人				
稼働率	貸館)ホール	H20実績 90人/1,077人 (8.3%)以上	77人/1,077人 (7.1%)			1.2%
	貸館)和室	H20実績 58人/1,077人 (5.4%)以上	53人/1,077人 (4.9%)			0.5%
	合計	H20実績 148人/2,154人 (6.9%)	130人/2,154人 (6.0%)	0.9%		

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	貸館)室利用 140,000 貸館)設備利用	50,590 22,860	66,550	利用料金収入については、実施計画の収入額には届かなかったものの、平成20年度に比べ改善傾向が見られた。	適
指定管理料	800,000	800,000	0		
その他収入	0	210	210		
収入計	940,000	873,660	66,340		
人件費	120,000	120,000	0	勤務体制：正職3人、臨時3人、パート3人（臨時・パートは交代勤務） 人件費は、実施計画どおり執行された。 支出については、管理費において修繕事項が発生しなかったため、修繕料の支出はなかった。 消耗品費は、蛍光灯、清掃用具等の買い替え（交換）がなかったため支出はほとんどなかった。 光熱水費は、原油価格の下落による削減のほか、日常点検における不用電灯の消灯などの地道な努力が支出抑制の結果となった。 修繕費は、施設の損耗による修繕は発生しなかった。 事業費は、当初の計画を変更したため講師料等が抑制された結果、差額が生じた。	適
管理費	670,000	506,437	163,563		
消耗品費	30,000	780	29,220		
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	0	0	0		
光熱水費	200,000	176,327	23,673		
修繕料	100,000	0	100,000		
通信運搬費	30,000	30,987	987		
広告料	0	0	0		
手数料	8,000	5,775	2,225		
保険料	2,000	1,340	660		
委託料	300,000	291,228	8,772		
賃借料	0	0	0		
その他	0	0	0		
事業費(ソフト事業等)	150,000	50,295	99,705		
一般管理費	0	0	0		
支出計	940,000	676,732	263,268		
収 支	0	196,928	196,928		

総合コメント

利用率が減少したものの、利用料金収入については昨年度に比べ増加しており、有料利用者の利用率アップが図られた。

なお、この施設の立地場所、駐車設備などは決して利用者から見ると利便性が高いとは言いがたく、施設利用者の傾向は周辺自治会等の団体が中心になってきており、指定管理者制度の効果を発揮し難い施設である。

平成 2 1 年度 楠避難会館施設 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>新市建設計画により平成 1 8 年度に改築後、指定管理者制度を導入して 3 年（最終年度）が経過したが、利用者数は平成 2 0 年度は 3, 8 5 6 名に対し、平成 2 1 年度は 2, 4 3 4 人と減少しており、稼働率についても平成 2 0 年度の 6. 9 % に対し平成 2 1 年度が 6. 0 % と減少した。</p> <p>稼働率が減少している理由としては、指定管理者の P R 努力の反面、楠地区内の公の施設（楠福祉会館・楠避難会館など）が、互いに競合していることが関係していると考えられる。</p>	適
事業 収支	収入	<p>利用料金は、平成 2 0 年度の実績 51, 300 円に対して、平成 2 1 年度の実績は 73, 450 円であり、利用率が減少したものの、有料の利用団体の増加により昨年度を上回った。</p>	適
	支出	<p>管理費において修繕料の支出がなかったことや商工会のネットワークを活用した事業費の削減等により実施計画に比べ支出額は抑制された。</p>	適

平成21年度 楠避難会館施設 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	事業計画書・現場管理者等選任（変更）通知書の提出有	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書面確認	関係機関への提出資料確認 消防法・建築基準法等に基づく手続きがなされている	適
	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	事業計画書及び月次報告書確認 協定書通り行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次報告書(9・2月)確認 協定書通り行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次・年度報告書確認 協定書通り行われている	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	実地確認	連絡調整会議等により確認 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	書面・実地確認	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	書面・実地確認	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）	書面・実地確認	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）	書面確認	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	書面・実地確認	事業計画書確認 整備・保管されている 仕様書通り行われている	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	実地確認	気象警報発令時の人員配置を確認(台風18号)	適	
	事故等の報告書が提出されたか		H21年度該当なし	適	
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	書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 建築基準法による点検実施	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	実地確認	整備されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 仕様書通り行われている	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	書面確認	実施計画書及び点検報告書確認 消防法に定められた点検実施	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	実地確認	整備されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実地確認	連絡調整会議時に確認 仕様書通り行われている	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	実地確認	連絡調整会議時に確認 仕様書通り行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	書面・実地確認	連絡調整会議時に確認 仕様書通り行われている	適
警備業務	業務等	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	書面・実地確認	事業計画書確認 作成され報告されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	仕様書通りに行われている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書面確認	作成され報告されている	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	実施確認	貸館受付窓口の楠福祉会館に配備 整備されている	適

総合コメント

消防法に基づく消防用設備保守点検をはじめ、すべての業務において協定書、仕様書及び法令の通り行われており、特に問題はない。

平成21年度 楠避難会館施設 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
地域交流事業 「防災講習会」	近隣住民地域住民と連携し防 災意識の向上を図る 11月開催。	「顧客情報管理研修会」開催 開催日 平成21年10月15日 参加者 15名	当初計画の内容を変更。指定 避難所である施設の設置目的 から防災講習会を毎年実施し てきたが、今年度は利用率の 低迷する施設のPRに主眼を 置いて、情報管理をテーマに 研修会を実施した。商工会と という特色を活かして、多様な ニーズに対応した事業が実施 されたことは評価できる。	適

総合コメント

年度計画書から内容が変更されているが、利用者等の意見を取り入れるなどの十分な検討と利用率向上の観点からの結果であり、問題はないと判断する。

平成21年度 楠避難会館施設 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	実地確認	連絡調整会議等により確認 十分に情報共有が行われている	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	書面・実地確認	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	書面・実地確認	連絡調整会議及び月次報告書(4月)確認 仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面・実地確認	月次報告書(4月)確認	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		H21該当なし	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		H21年度該当なし (連絡調整会議及び月次報告書確認)	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか		H21年度該当なし	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		H21年度該当なし	適
	修理	修繕工事は適切であったか		H21年度該当なし	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		H21年度該当なし (連絡調整会議及び月次報告書確認)	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか		H21該当なし	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		H21該当なし	適
	修理	修繕工事は適切であったか		H21該当なし	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	書面・実地確認	連絡調整会議及び月次報告書(10月)確認 仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面・実地確認	月次報告書(10月)確認	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		H21該当なし	適

総合コメント

施設・設備等の点検・保守については、仕様書に基づき実施している。点検や検査の実施状況について、毎月の事業報告とともに報告を受けている。施設が新しく修繕等はなかったが、異常については発見次第、報告・協議を受け対応できた。

平成21年度 楠避難会館施設 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	実地確認 利用者アンケート	連絡調整会議時に確認 利用者アンケートからも問題なし	適
		許可証は速やかに発行されたか	実地確認 利用者アンケート	連絡調整会議時に確認 利用者アンケートからも問題なし	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	書面確認	パンフレット等確認 仕様書通り行われている	適
	受付・応対 業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者アンケート	アンケート結果からも適正である	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	アンケート結果からも適正である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	連絡調整会議及び随時立寄りの 都度確認 適正である	適
運營業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	利用者アンケート	利用者に好評であった	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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認し適正である	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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認し適正である	適
	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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認し適正である	適
		全体的（駐車場を含）に、清潔に保たれている か	利用者アンケート及び 実施確認	トイレの汚れについて数件指 摘はあったが、実地確認時 には対応されており適正である	適
	警備業務	避難経路には障害物がいないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認し適正である	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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認し適正である	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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの 都度にも随時確認し適正である	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	利用者アンケート	アンケート結果からも適正である	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	実地確認	連絡調整会議時確認 協定書通り行われている	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	実地確認	連絡調整会議時確認 仕様書通り行われている	適	

総合コメント

予約業務は、楠福祉会館で行っているが、特に利用者に不都合を及ぼすことのない案内がなされており、利用者アンケート等でも苦情はなかった。また、備品等の整理整頓も適正に行われている。