

## 平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	なやプラザ（市民活動センター・なや学習センター）
所在地	四日市市蔵町4番17号
指定管理者	<p>名称 四日市市なやプラザ運営委員会</p> <p>代表者 (特) 市民社会研究所 代表理事 松井 真理子</p> <p>住所 四日市市萱生町1200番地</p> <p>構成団体 (特) 市民社会研究所 (特) ドッグイヤー (特) 障害者福祉チャレンジド・ネット</p>
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。</p>
担当部課（問合せ先）	<p>市民文化部 市民生活課</p> <p>TEL：059-354-8179</p> <p>E-mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp</p>

### ■ モニタリングの総合コメント

なやプラザの施設の目的は、市民活動や生涯学習活動を行う市民団体等を支援し、まちづくりを促進することです。

施設の管理運営については、古くなり動作に支障がでていた工学演習室のパソコンの入れ替え、年間2回利用者アンケートの実施など、利用者サービスの向上に努めており評価できます。

業務の実施については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務が適正に実施されていました。

自主事業については、ブログ講座のように市民ニーズに応じた新しい講座を企画するなど工夫を凝らしており、なやプラザ交流会などのイベントを通じて地域との交流を図る努力も見受けられました。今後も市民目線で、受講者の満足度を高められる講座を企画、実施することを期待します。

収支については、貸室収入、自主講座収入ともに増えたとともに、経費の削減に努めた結果、増収となりました。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

毎年、着実に施設利用者数を伸ばしており、広く多くの市民に利用いただく市民活動の拠点施設としての責務を果たしています。今後とも、指定管理者には、施設の適正な維持管理はもとより、利用者満足度のより一層の向上を図るため、利用者目線でのサービス提供を求めます。

また、市民活動センターとしての機能向上が望まれており、相談業務や講座の充実に努めて、市民活動団体のスキルアップが図れる体制が整うことを求めています。

**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**

市民活動団体の拠点の場として、貸室や市民活動に関する相談業務等、施設の目的に沿った実施方針に基づき適切に運営されていました。また、現在の運営方法についてのアンケート項目を設けるなど、市民の平等な利用確保のための努力も見受けられました。

**業務内容**

**機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）**

市民活動団体や生涯学習団体への支援のために、施設運営に関する業務、相談業務、自主事業を事業計画に沿って適正に実施していました。

3つのNPO団体が指定管理者として運営していることから、それぞれの団体の専門性や実績を活用し、利用者ニーズを反映できたので、自主講座は高い受講率となりました。

また、なやプラザ交流会については昨年並みの参加者で地域のイベントとして定着してきたと考えられます。

**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閉館時間を遵守し適切に運営されていました。施設の維持管理についても当初計画どおり実施されていました。運営体制の強化のため、スタッフ研修を年12回実施するとともに、利用者からの意見・要望等については、必要なものについては市への報告、迅速な対応が行われており、利用者の利便性の向上に努めていました。

**明瞭性・規律性（適正な事務や経理）**

収入や支出に関しては適正に処理され、領収書・経理関係書についても分かり易く整理されていました。また、施設利用許可証や保守点検等に関する報告書についても整理保管されていました。

**安全性（安全管理、緊急時等の対応）**

施設内は利用者が安心して利用できるよう適切に安全管理がされていました。また、防災等の各種防災マニュアルを作成するとともに、防災訓練は9月に、AED操作に関する講習は12月に、それぞれ実施されており、施設賠償保険への加入、緊急地震速報装置の設置についても確認しました。緊急時には仕様書に定める体制が速やかにとられていました。

**社会性（環境等への配慮）**

不要な照明のこまめな消灯に努め、冷暖房についても利用者に対して、適正温度での利用を館内のスイッチ付近で促すなど創意工夫して実施されていました。また、剪定廃材についてはチップ処理や環境教育教材として利用するなどの工夫がなされていました。

**事業収支**

**経済性**

貸館収入、その他収入ともに増収となりました。その他収入については印刷機をセミオーバーホールしたことでスムーズな使用が可能になったことが、増収の要因のひとつであると思われます。

**団体の経営状態**

**経営の健全性**

指定管理者である構成3団体の財務諸表等を分析した結果、健全に運営されており、継続的なサービス提供が可能だと判断します。ただし、構成団体のうち1団体については、新規事業の実施や寄付の拡充等、収入増を図り、安定した運営に努めるよう求めていきます。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成23年度

施設名	なやプラザ（市民活動センター・なや学習センター）		所管課：市民生活課
所在地	四日市市蔵町4番17号		設置年月：平成11年5月
設置目的	市民活動団体の活動・交流の拠点としてNPO活動の促進のため、及び市民の生涯学習活動を支援し、まちづくり活動を促進するため。		
設置の根拠 (法令、条例等)	市民活動センター条例、なや学習センター条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	7,142.66
		延床面積 (㎡)	1,563.28
		<有料>会議室 6室、音楽室 2室(ピアノ2台)、工学演習室 1室(サーバ機1台、クライアント機21台、プリンター5台等)、印刷コーナー <無料>事務スペース、フリースペース(作業、会議用)、パソコンコーナー、図書コーナー、資料コーナー	
		事業概要 (1) パソコン等付属設備の貸し出し (2) フリースペースの開放 (3) 資料コーナーでの情報発信 (4) 本の閲覧、貸し出し (5) NPO法人設立など、市民活動全般に関する相談 (6) 市内のコミュニティー活動や、市内の学習グループなどの活動の場として提供	

## 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	348日	348日	計画どおり
開館時間	9:00~22:00	9:00~22:00	計画どおり

## 3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	全体		55,633
	会議室1		8,442
	会議室2		5,727
	会議室3		5,244
	会議室4		3,514
	会議室5		5,182
	会議室6		2,449
	音楽室大		12,469
	音楽室小		6,492
	工学演習室		1,094
	その他		5,020
講座参加者数		204	
平均利用率	平均		46.00%

## 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	貸し室	6,100,000	5,904,050	△ 195,950
	その他	1,000,000	1,309,553	309,553
指定管理料		12,218,000	12,218,000	0
自主事業収入	講座	100,000	121,200	21,200
	その他	100,000	245,533	145,533
収入計		19,518,000	19,798,336	280,336
人件費		11,480,000	10,960,037	△ 519,963
管理費		5,955,000	5,765,632	△ 189,368
消耗品費		930,000	981,731	51,731
燃料費		50,000	60,936	10,936
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		2,200,000	2,257,250	57,250
修繕料		300,000	173,810	△ 126,190
通信運搬費		400,000	203,818	△ 196,182
広告料		0	0	0
手数料		2,000	1,365	△ 635
保険料		13,000	12,680	△ 320
委託料		1,460,000	1,481,400	21,400
賃借料		0	0	0
その他		600,000	592,642	△ 7,358
事業費(ソフト事業等)		1,000,000	1,038,100	38,100
一般管理費		1,083,000	1,928,514	845,514
支出計		19,518,000	19,692,283	174,283
収支		0	106,053	106,053

平成23年度 なやプラザ 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	348日	348日	計画どおり	開館日時については計画通り実施された。事業については自主講座の講師の都合で一部実施ができず当初予定より開催回数が減った。	適
開館時間	9:00~22:00	9:00~22:00	計画どおり		適
事業開催	20回	16回	▲4回		適

2. 利用実績

項目	実施計画 (前年度実績)	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	個人利用者数	51,447	55,633	4,186	前年度に比べて、個人利用者数、団体利用者数ともに増加した。 自主講座参加者については、1講座が中止になったことや、講座で使用するパソコンの老朽化の影響で当初計画より減少した。	適
	団体利用者数	4,048	4,367	319		
	交流会参加者	約500	約500	計画通り		
事業参加者実績	270	204	▲66			
稼働率	平均	43%	46%	3%		
	平日	45%	48%	3%		
	土日祝	40%	44%	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	
利用料金収入	貸室	6,100,000	5,904,050	▲195,950	利用料金収入は、近隣施設の改修による利用者の流入があった前年と比べると減少している。 その他の利用料金収入の増加は印刷サービスによる利用料金収入が増えたことによる。	適
	その他	1,000,000	1,309,553	309,553		
指定管理料	12,218,000	12,218,000	0			
自主事業収入	講座等	100,000	121,200	21,200	【勤務体制：正職3人】 計画どおりの人員配置となっていた。	
	その他	100,000	245,533	145,533		
収入計	19,518,000	19,798,336	280,336			
人件費	11,480,000	10,960,037	▲519,963	利用者数の増加にともない管理コストが増加した（昨年比4,186人増）		
管理費	5,955,000	5,765,632	▲189,368			
消耗品費	930,000	981,731	51,731			
燃料費	50,000	60,936	10,936			
印刷製本費	0	0	0			
光熱水費	2,200,000	2,257,250	57,250			
修繕料	300,000	173,810	▲126,190			
通信運搬費	400,000	203,818	▲196,182			
広告料	0	0	0			
手数料	2,000	1,365	▲635			
保険料	13,000	12,680	▲320			
委託料	1,460,000	1,481,400	21,400			
賃借料	0	0	0			
その他	600,000	592,642	▲7,358			
事業費（ソフト事業等）	1,000,000	1,038,100	38,100			
一般管理費	1,083,000	1,928,514	845,514			
支出計	19,518,000	19,692,283	174,283			
収支	0	106,053	106,053			

総合コメント

事業収入は印刷費等のその他収入の増加により、前年度に比べ収入増となった。（増加額353,352円）  
 指定管理開始年度である平成21年度から一貫して増収となっており、その経営努力は一定の評価ができる。  
 （平成21年度収入計5,113,100円）  
 また、利用増にともなう管理経費の増加のため、支出も計画を上回るようになったが、収入の範囲内で運営することができた。

平成23年度 なやプラザ 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	個人利用者数、団体利用者数ともに前年度より増加した（約8%増） 自主講座参加者数は一部中止になったこともあり、計画時の参加人数には達しなかった。	適
事業 収支	収入	利用料金収入は前年度に比べ増加した（増加額 317,236円）。 自主事業収入についてはほぼ前年並みである。	適
	支出	利用者の声から、老朽化した工学演習室のパソコンを入れ替えたことと、利用増にともなうコピー機トナー代などの管理にかかるコストが増加した。	適

平成23年度 なやプラザ 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	業務執行体制について明確に示されている 変更はなし	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	遅滞することなく、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	書類確認	条例どおり行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	条例どおり行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	条例どおり行われている	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	現地確認	連絡調整会議および随時の連絡で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	現地確認	適正に実施されている	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	適正に実施されている	適
		整備・修繕・事故・故障の取歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	現地確認	適正に実施されている	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	適正に実施されている	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	現地確認	仕様書どおり行われている	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	現地確認	速やかに措置を講じた	適	
	事故等の報告書が提出されたか	-	該当なし	-	
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	書面確認	建築基準法等に定められた点検がなされている	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	現地確認	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	現地確認	適切に整備・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	現地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	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	現地確認	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	現地確認	適切に整備・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	現地確認	適正に実施されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	適正に実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現地確認	仕様書どおり行われている	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	現地確認	仕様書どおり行われている	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	現地確認	マニュアルは配備されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	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	現地確認	仕様書どおり行われている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	書類確認	仕様書どおり行われている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	書類確認	適切に管理されている	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	現地確認	仕様書どおり整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	HP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	書類確認	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	適切に実施されている	適
		トラブルに対応したか	現地確認	適切に実施されている	適

総合コメント  
 法令等の遵守及び事業計画等に定めた管理業務の実施について誠実に履行されていた。各種計画書、報告書等も期限を守って提出されている。また、職員配置、各種マニュアル作成、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に履行されていた。

平成23年度 なやプラザ 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
ブログ講座	近年普及が進んだ情報発信ツールであるブログについての講座を実施することで、市民の広報能力の向上を図る。	平成23年10月8日になやプラザで開催。 予定定員10名に対し、参加者13名	人気のあるテーマの講習会であり、高い参加率となった。	適
生涯教育講座	演劇講座を通じてコミュニケーション力を養い、つながりのある明るい地域づくりを目指す。	予定定員60名(20名×3回)に対し受講者36名 ※うち1回は講師都合により中止	広報よっかいち等での周知徹底により、高い参加率となった。	適
NPO法改正講座	この講座では、NPO法人の運営に携わるリーダーを対象とし、NPO法改正のポイントを解説し、施工後スムーズに対応できるスキルの習得を狙う。	平成24年2月10日になやプラザで開催。 定員30名に対し、参加者25名	平成24年4月1日施行の改正NPO法に対する市内NPOの関心の高さが伺えた。	適
NPO会計講座	市内で活動するNPOの多くはNPO会計に関する専門職員の確保が難しく、経理処理能力が低いという実状がある。そこで経理上の問題で悩んでいるNPOの実務者を対象に、分かりやすく会計ソフトの仕組みを解説し、経理スキルの向上を図る。	平成24年3月10日になやプラザで開催。 定員20名に対し、参加者17名	NPO法改正が控えていたこともあり高い参加率であった。	適
PC講座	ワードやエクセル、インターネットの使い方といった初心者向けのPC講座を全10回と継続して行うことで、NPO関係者に基本のITスキルを身につけてもらう。	予定定員150名(15名×10回)に対し受講者113名	インターネット接続環境に問題があったため、円滑な進行が計れなかった。	適
港地区&なやプラザ交流会	四日市市なやプラザを活動拠点とする市民活動団体と地域の生涯学習を推進する地区社会福祉協議会が協働・協力することで市民活動をより広く市民に紹介し、市民活動の基盤強化を図る。	平成23年11月13日に開催 参加者500名以上	昨年、一昨年に引き続き500名を超える参加者で、地区のイベントとして定着してきている。今後は地区・NPOの活動発表の場を増やしていくことが望まれる。	適

総合コメント

各講座とも広報よっかいち、なやプラザでの周知などを行った効果で高い参加率となった。昨年度から取り入れたIT講座及び新たに試みたブログ講座については、指定管理者であるNPOの専門性が活かされており、多くの参加に繋がった。  
また、なやプラザ交流会については、多くの地元住民の参加があり、これからの課題であるNPOと地域の連携の推進に向けた良い機会となっている。



平成23年度 なやプラザ 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	連絡調整会議および電話で十分に連絡をとっている	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	書類確認	点検表等を適切に保管	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	現地確認	速やかに対応している	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	適切に報告されている	適
	修理	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	速やかに報告されている	適
設備保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか	書類確認	適切に実施されている	適
		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	書類確認	適切に行われている	適
	修理	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	速やかに報告されている	適
備品・什器等保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか	現地確認	適切であることを確認	適
		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	現地確認	適切に行われている	適
	修理	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	現地確認	速やかに報告されている	適
外構施設保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか	—	該当無し	—
		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	現地確認	適切に報告されている	適
	修理	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	現地確認	速やかに報告されている	適
外構施設保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか	—	該当無し	—
		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	速やかに行われている	適

総合コメント

施設・設備等の保守・点検については、当初計画どおりに実施されている。点検・検査の実施状況について、正常なものは中間報告、業務完了報告で報告を受け、異常については発見次第、報告を受けて協議の後、費用負担に基づき、必要な修繕等の実施を行っている。

上記業務の実施については適正であると評価する。

平成23年度 なやプラザ 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	スムーズである	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	遅滞なく発行された	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	文書確認	適切である	適
		ホームページは見易いか	HP確認	色使いや配置の工夫で見易い内容になっている	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	良好である	適
		利用者に対する指導は適切であったか	アンケート	適切である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	見やすい位置での着用を確認	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	報告書確認 現地確認	利用者のニーズをもとにした講座を実施	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	現地確認	当該状況なし	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	現地確認	当該状況なし	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	現地確認	適切に補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	現地確認	清潔に保たれている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現地確認	問題なし	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	現地確認	良好である	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	現地確認	適切に管理されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	現地確認	適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	現地確認 報告書確認	適切に行われている	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	現地確認	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	現地確認	適切に行われている	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	現地確認	適切に管理されている	適

総合コメント

実地確認において、募集要項、仕様書で定めた体制で料金收受を行っていることを確認した。利用者への対応も丁寧に行われており、アンケートでの評価も良好である。施設維持管理業務については、利用者に支障をきたす状況は見受けられず、適切に管理されていた。