

平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市楠防災会館
所在地	四日市市楠町南五味塚292番地1
指定管理者	名称 楠町商工会 代表者 原田芳夫 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、指定管理者へのヒア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

楠防災会館は、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ことを目的として設置されております。この設置目的を踏まえて適正に管理運営は行われていますが、利用者数、稼働率が停滞している状況です。

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が適正に実施されました。自主事業については、市民と密接に関わりがある法律についての学習講座を開催しました。

指定管理者としての過去の経験と実績を活かして、状況に即した実施計画に基づき実施されており、安定的なサービスが提供されています。経費については、全体では当初の計画より維持管理経費が減少しました。今後は、老朽化する施設の計画的な補修等について指定管理者と市で協議し、利用率の向上を図って行く必要があります。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

当施設は市民の地域社会づくり推進とともに災害時の避難施設であるため、誰にでも開かれた安心して利用できる施設管理が必要です。

事業面では、継続して稼働率の増加を導くための対策を考えていくことが必要です。自主事業として、さらに市民のニーズに合わせた防災に関する講演会や地域交流事業の開催について検討するほか、より一層利用促進の広報活動の充実が求められます。

施設管理面では、施設の老朽化に伴い利用者に不快感を与えない行き届いたサービスに心がけることで、利用率の向上に努めます。

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

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、アンケートの結果からも良好であり、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づいて運用していました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

地域住民の社会づくりや施設のPRのため、自主事業を計画し適切に実施していました。今後も地域防災の拠点としての役割を十分に果たしていくための事業を実施していくことが必要です。

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館時間を遵守し適切に運営していました。また、仕様書に基づく施設管理運営のための研修も実施されていました。施設の維持管理についても毎月、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）

緊急時の対応における意識は高く、災害発生時の避難所開設についても直ちに開設ができる体制を整え「楠防災会館防災マニュアル」についても整備されています。火災等を想定した避難訓練については消防計画どおり年2回実施していました。また、防火対象物点検の免除が認められており、適正な施設管理に実績を残しました。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・秘密保持に努めています。また、定期的に研修を行うなど積極的に職員のレベルアップを図っています。

社会性（市民等への配慮）

不要個所の照明の消灯や清掃時の節水等の省力化、障害者利用についての対応、廃棄物の分別化について、それぞれ創意工夫をして実施していました。

事業収支

経済性

事業収支については、当初計画に範囲内において適正に執行されました。今後は利用料金をいかに増やすかが課題です。

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財務状況について決算書を分析した結果、継続性には問題ないと判断しました。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成23年度

施設名	四日市市楠防災会館		所管課：楠総合支所
所在地	四日市市楠町南五味塚292番地1		設置年月：昭和62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)	四日市市楠防災会館条例		
施設の概要	敷地面積 (㎡)	820.00 (消防車庫用地として)	
	延床面積 (㎡)	303.14 (消防車庫を除く)	
設備の概要	鉄筋コンクリート造 3階建 2階 ホール、他 3階 和室、他 ※1階部分は消防車庫(217.90㎡)		
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	360日	360日	計画通り
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
延べ利用者数	H22実績(3,790人)以上	4,191人	△401人
平均利用率	平均	H22実績(10.6人/日)以上	11.6人/日 1%

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	260,000	203,230	△ 56,770
指定管理料	770,000	770,000	0
その他収入	0	75	75
収入計	1,030,000	973,305	△ 56,695
人件費	120,000	120,000	0
管理費	800,000	511,907	△ 288,093
消耗品費	30,000	7,746	△ 22,254
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	260,000	239,834	△ 20,166
修繕料	120,000	10,500	△ 109,500
通信運搬費	40,000	37,776	△ 2,224
広告料	0	0	0
手数料	5,000	5,775	775
保険料	5,000	1,410	△ 3,590
委託料	340,000	208,866	△ 131,134
賃借料	0	0	0
その他	0	0	0
事業費(ソフト事業等)	110,000	13,000	△ 97,000
一般管理費	0	0	0
支出計	1,030,000	644,907	△ 385,093
収支	0	328,398	328,398

平成23年度 楠防災会館施設 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
開館日数	360日	360日	計画通り	開館数及び事業について、当初計画通り行われた。	適
開館時間	8:30~21:00	8:30~21:00	計画通り		
事業開催	2事業開催	2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	貸室利用者数	H22実績 3,771人以上	4,175人	404人	利用者数は、実施計画を上回った。事業については、広告等で参加者を募集したが、参加者は前年度に比べて減少した。 稼働率は、当初計画の利用率を下回った。特に和室の利用が少ないため、利用者の意見を参考に施設利用の促進を図っていく。	適
	事業参加者数	H22実績 19人以上	16人	△3人		
事業参加者実績	市民学習講座	7月	7月 8人	—		
		10月	12月 8人	—		
稼働率	H22実績以上 (11.5%)	10.7%	△0.8%			

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	195,600	△56,770	利用料金収入については、貸室利用者数は前年度を上回ったものの、減免利用者の割合が高かったため、実施計画を下回った。	適
	貸館)設備利用	7,630			
指定管理料	770,000	770,000	0		
その他収入	0	75	75		
収入計	1,030,000	973,305	△56,695		
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）	適
管理費	800,000	511,907	△288,093		
消耗品費	30,000	7,746	△22,254	支出については、実施計画の範囲内で執行されており適正であったと判断できる。	適
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	0	0	0	〈修繕料〉軽微な修繕はあったものの、計画額を下回った。 〈委託料〉委託業者を再検討した結果、経費の削減を図ることができた。	適
光熱水費	260,000	239,834	△20,166		
修繕料	120,000	10,500	△109,500		
通信運搬費	40,000	37,776	△2,224		
広告料	0	0	0		
手数料	5,000	5,775	775		
保険料	5,000	1,410	△3,590		
委託料	340,000	208,866	△131,134		
賃借料	0	0	0		
その他	0	0	0		
事業費(ソフト事業等)	110,000	13,000	△97,000		
一般管理費	0	0	0		
支出計	1,030,000	644,907	△385,093		
収支	0	328,398	328,398		

総合コメント

施設の管理面、運営については適正に実施され、その結果、貸館利用者増につながった。自主事業については、市民学習講座として法務講習会を計画し、広報等にて参加者を募集するなどの努力を行ったが、参加者は少なかった。経理関係調書や領収書等の証拠書類については、適正に整理・保管されていた。

平成23年度 楠防災会館施設 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	<p>貸館施設の利用者数については、平成22年度は3,771人、平成23年度は4,175人で、前年度と比較すると404人増加した。 指定管理者の施設のPR努力の結果であると考えられる。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>利用料金収入については、貸室利用者数は前年度を上回ったものの、減免利用者の割合が高かったため、前年度実績を下回る結果となった。</p>	適
	支出	<p>修繕料については、軽微な修繕はあったものの、計画額を下回った。委託料については、委託業者の見直しにより経費削減が図られた。</p>	適

平成23年度 楠防災会館施設 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・年度報告書確認 適切に行われている	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確認 適切に行われている	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 適切に行われている	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	保険証書き出しの提出あり	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	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12号）	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	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・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	書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 適切に行われている	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 消防法等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・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	実地確認	連絡調整会議時に確認 適切に行われている	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 適切に行われている	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 適切に行われている	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	適切に行われている	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	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いる。施設管理運営のための職場研修を5月と11月の年2回実施した。

平成23年 楠防災会館施設 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	適合
市民学習講座	一般市民向けの学習講座を開催 7月	「法務講習会」開催 開催日 平成23年7月13日 参加者 8名	一般市民を対象に法務の講習会を実施した。商工会という特色を活かし、多方面のニーズに対応した事業として評価できる。	適
市民学習講座	一般市民向けの学習講座を開催 10月	「法務講習会」開催 開催日 平成23年12月7日 参加者 8名	一般市民を対象に法務の講習会を実施した。商工会という特色を活かし、多方面のニーズに対応した事業として評価できる。	適

総合コメント

年度計画書に基づき実施されている。興味の持てる内容であり、支所だよりへの掲載や案内チラシを作成し参加募集するなど工夫されたが、参加者が集まらなかった。利用者の意見等を取り入れながら、さらに検討が必要である。

平成23年 楠防災会館施設 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	適合
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	-	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	-	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	-	該当なし	-
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	-	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	-	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	-	該当なし	-
	修理	修繕工事は適切であったか	書面確認	月次報告書確認速やかに実施している	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	-	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	-	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	-	該当なし	-
	修理	修繕工事は適切であったか	-	該当なし	-
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	-	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	-	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	-	該当なし	-

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。異常については発見次第すみやかに状況確認する等、対応について問題はない。

平成23年度 楠防災会館施設 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 適切に行われている	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	アンケート結果からも適正である	適
		使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 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	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 適切に管理されている	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	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 適切に管理されている	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 適切に補給されている	適
		全体的（駐車場を含む）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	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認 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	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 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	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 適切に管理されている	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	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 適切に管理されている	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	利用者アンケート	適切に管理されており、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	実地確認	連絡調整会議時確認 適切に管理されている	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	実地確認	連絡調整会議時確認 適切に管理されている	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よう案内等が対応がなされている。施設の老朽化が進んでいるが、これにより利用者に不快感を与えることのないよう清掃等も行われ、備品等の整理整頓も行き届いている。