

平成24年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市市民交流会館
所在地	四日市市本町9番8号
指定管理者	<p>名称 (財)四日市市まちづくり振興事業団 (平成25年4月1日より公益財団法人四日市市文化まちづくり財団に移行)</p> <p>代表者 理事長 小菅弘正</p> <p>住所 三重県四日市市本町9番8号</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記入したうえで、「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

当施設の管理運営状況については、市民活動団体の会合の場として市民の誰にも開かれた施設運営がされており、目的を達しています。

前年度よりも利用団体数が増加するなど事業収入も増加しており、一定の評価が出来ます。

また、業務内容についても、関連する条例・規則を遵守し、仕様書で定めた業務が適正に実施されており、利用団体へ駐車券のサービス、市外の利用者にも利用しやすい取り組みなど創意工夫により利用者満足度の向上に努めています。アンケート結果も、職員の対応や会館の清掃・整理整頓といった項目は、利用者から評価を得ています。

一方で、料金設定や駐車場の整備に関する意見が昨年度と同様に多数寄せられるなど課題も見受けられました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

近鉄四日市駅からのアクセスが悪いという条件の中で市民活動団体の会合の場として更に活用いただくために、接遇面や施設の快適性の向上といった点でのアピールが望まれます。

また、市外の利用者には、申請書類の郵送等での受付、料金の納付期限を利用日までとするなど、団体が利用しやすい施設として工夫されていますが、今後も創意工夫により、団体が利用しやすい施設を目指した取り組みを期待します。

合目的性・公平性・効果性

地域社会づくりを目的として活動する団体の全市的な会合等の場、市民の誰にも開かれた施設という目的に沿って、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、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用されていました。

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

利用受付については遅滞なく適正に処理が行われていることを確認しました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

異常事態や緊急事態に柔軟に対応できるよう総括責任者を配備していて、職員の勤務体制は遵守されていました。また、夜間時の受付業務等に関して、今年度までは、指定管理者の他の請負業務の人員で便宜的に賄われていましたが、見直しを行い委託による業務を実施し責任のある対応が図られました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金の収入や施設運営費の支出について適正に処理され、経理関係書類も整理されていました。市への納入金についても、期限内に適正に処理されました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

事故や災害発生時緊急対応については職員に周知されていました。また、防災マニュアルの整備を行うとともに防災訓練を実施するなど、安全管理は適正に実施されていました。

社会性（環境等への配慮）

不要な照明の消灯に努め、利用者に対しても、環境への負荷に配慮した施設利用を呼びかけるなど適正に実施されていました。

経済性

事業収入については貸館利用が当初計画を上回り増額となり、支出については、今年度から夜間時の問い合わせや、受付業務に関して第三者へ委託したため、委託料が新たに計上され、昨年度よりも増加しました。全体として収入の範囲内で適正に執行されていました。

経営の健全性

指定管理者から提出された貸借対照表、収支計算書などを分析した結果、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24年度

施設名	市民交流会館		所管課：市民生活課
所在地	四日市市本町9番8号 本町プラザ内		設置年月：平成8年3月
設置目的	地域社会づくりを目的として活動する団体に全市的な会合の場を提供し、市民の地域社会づくり活動を推進する		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市市民交流会館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	1,032.03 (本町プラザ全体)
		延床面積 (㎡)	631.6
		ホール 180人 第1会議室 72人 第3会議室 48人	和室 64人 第2会議室 24人 第4会議室 60人
事業概要	市民への会合の場の提供		

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	308日	308日	計画どおり
開館時間	9:00~21:00	9:00~21:00	計画どおり

3. 利用実績

項目		実施計画 (前年度実績)	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数		36,465人	35,434人	△1,031人
平均利用率	平均	118.4人/日	115.05人/日	△3.35人/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
利用料金収入	2,836,000	3,245,530	409,530
収入計	2,836,000	3,245,530	409,530
人件費	1,715,000	1,645,613	△ 69,387
管理費	908,000	663,739	△ 244,261
消耗品費	12,000	20,059	8,059
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	48,000	52,680	4,680
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	0	0	0
委託料	399,000	415,800	16,800
賃借料	0	0	0
租税公課	449,000	175,200	△ 273,800
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	135,000	115,468	△ 19,532
支出計	2,758,000	2,424,820	△ 333,180
収支	78,000	820,710	742,710

平成24年度 四日市市市民交流会館 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	308	308	計画通り	計画通り実施されていた	適
開館時間	9:00~21:00	9:00~21:00	計画通り	計画通り実施されていた	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 利用団体数	1,245	1,272	27	昨年度と比べ利用団体数が増加した。市外の利用者に対し、申請書類の送付や、使用日までの利用料金の納入など利用しやすい環境づくりを実施し、利用団体の増加に寄与した。	適
稼働率 平均	22.4%	22.9%	△0.5%		

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	2,836,000	3,245,530	409,530	利用団体数の増加により当初計画よりも利用料金収入が増加した。	適
指定管理料	-	-	-		
収入計	2,836,000	3,245,530	409,530		
人件費	1,715,000	1,645,613	△69,387	〔勤務体制：臨時1人〕 計画どおりの配置であった。 人件費については、適切な人員配置により当初見込みよりも減少した。 委託料については、夜間時の問い合わせ、受付業務にかかる委託を行うよう見直されたため、新たに計上された。 その他費用は租税公課費用であるが、当初見込みよりも減少した。	適
管理費	908,000	663,739	△244,261		
消耗品費	12,000	20,059	8,059		
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	48,000	52,680	4,680		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	0	0	0		
委託料	399,000	415,800	16,800		
賃借料	0	0	0		
租税公課	449,000	175,200	△273,800		
事業費(ソフト事業等)	0	0	0		
一般管理費	135,000	115,468	△19,532		
支出計	2,758,000	2,424,820	△333,180		
収支	78,000	820,710	742,710		適

総合コメント

昨年度と比べ、利用団体数の増加に伴い、利用料金収入が増加した。支出に関しては、今年度から夜間時の受付業務等を委託により実施するよう見直されたので、昨年度よりも増加している。

結果として、収入は増加したものの、支出も増加したため、剰余金は昨年度と比べ減少したが、今年度も剰余金が50万円以上となったため、市への納入額は過去の経緯を踏まえて指定管理者側と協議し、剰余金の約5割が納入額となった。(平成24年度納入金 410,360円)

平成24年度 四日市市市民交流会館 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>当該指定管理者は、他の施設の指定管理も行っているため、利用者が希望する部屋が満室の場合でも、他の施設の空室状況を調査し希望と合致すれば案内を行うなど、空室状況について、一括で管理することで利用者の利便性の向上を図るという優位性を活かした方法で実施されている。また、利用案内リーフレットを他の施設にも配備するなど、広域的な広報活動も見られた。</p>	適											
事業 収支	収入	<p>利用料金収入は当初計画を大きく上回り、市への納入金については、年度協定書において、剰余金が50万円以上となる場合には別途協議を行うと定めている。平成24年度においては、収支差額が820,710円となったため、過去の経緯を踏まえ、剰余金の約5割の額である410,360円が市への納入金となった。</p>	適											
	支出	<p>人件費 受付業務従事者である臨時職員1名の賃金及び、福利厚生費であり、適正な職員配置に努めたことで当初計画を下回る結果となった。</p> <p>消耗品費 申請書を作成したため、当初計画を上回る結果となった。</p> <p>委託料 昨年度まで、夜間時の問い合わせ、受付の対応を指定管理者が請け負う他事業の人員で便宜的に賄っていたが、利用者増加に伴い責任のある対応が求められるため、委託により業務を執行するよう見直された。</p> <p>租税公課 指定管理者である財団法人四日市市まちづくり振興事業団の申告額全体の按分類</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr><td>法人税</td><td>21,000円</td></tr> <tr><td>復興特別法人税</td><td>2,100円</td></tr> <tr><td>法人県民税法人税割額</td><td>1,200円</td></tr> <tr><td>事業税</td><td>8,400円</td></tr> <tr><td>法人市民税法人税割額</td><td>2,800円</td></tr> <tr><td>消費税及び地方消費税</td><td>139,700円</td></tr> </table>	法人税	21,000円	復興特別法人税	2,100円	法人県民税法人税割額	1,200円	事業税	8,400円	法人市民税法人税割額	2,800円	消費税及び地方消費税	139,700円
法人税	21,000円													
復興特別法人税	2,100円													
法人県民税法人税割額	1,200円													
事業税	8,400円													
法人市民税法人税割額	2,800円													
消費税及び地方消費税	139,700円													

平成24年度 四日市市市民交流会館 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	書類確認	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	—	該当なし	—
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	3/31, 毎月, 4/30書類確認	仕様書通りに行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	—	該当なし	—
		収支予算書・決算書は提出されたか	3/31, 4/30書類確認	仕様書通りに行われている	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	現地確認	情報共有されている	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	—	該当なし	—
		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	仕様書通りに行われている	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）	—	該当なし	—
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	—	該当なし	—
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	仕様書通りに行われている	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	—	該当なし	—	
	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	—	該当なし	—
		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	—	該当なし	—
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	—	該当なし	—
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—	該当なし	—
		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	—	該当なし	—
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	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	—	該当なし	—
清掃業務	清掃	清掃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
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	—	該当なし	—
		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	—	該当なし	—
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	—	該当なし	—
	防災	マニュアルは作成されているか	—	該当なし	—
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	—	該当なし	—
	花壇管理	四季の植栽は適切か	—	該当なし	—
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	窓口に配備されている 他施設にも配備されている	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	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	現地確認	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	常になされている	適
		トラブルに対応したか	—	該当なし	—

総合コメント

書類の提出やマニュアル等の配置について仕様書に基づき、適切に業務が履行されていた。
また、ホームページについても適正に更新が行われており、利用者の利便性を高めた。

平成24年度 四日市市市民交流会館 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	選否

総合コメント
 (自主事業については仕様書における実施予定なし)

平成24年度 四日市市市民交流会館 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	—	該当なし	—
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	—	該当なし	—
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	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	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	—	該当なし	—
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	書類確認	適切に報告されている	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	書類確認	速やかに報告されている	適
	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	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	該当なし	—

総合コメント

備品の保守点検について、不具合等が生じた場合は、速やかに市に報告があるなど、適切に実施されている。

平成24年度 四日市市市民交流会館 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	現地確認	スムーズに予約できた	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	速やかに発行された	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	—	該当なし	—
		ホームページは見易いか	HP確認	支障なく閲覧できる	適
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	現地確認	適切に対応できている	適
		利用者に対する指導は適切であったか	現地確認	適切に指導していた	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	適正に実施されていた	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	—	該当なし	—	
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	—	該当なし	—
		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	—	該当なし	—
	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	—	該当なし	—
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保た れているか	—	該当なし	—
	警備業務	避難経路には障害物がないか	—	該当なし	—
	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	—	該当なし	—
		利用に支障をきたすような状況のまま放置さ れているか	—	該当なし	—
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	—	該当なし	—
		草刈りや除草はされているか	—	該当なし	—
	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	—	該当なし	—
	廃棄物処理 業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	—	該当なし	—
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 れているか	現地確認	適正に実施されている	適	

総合コメント

適切な予約手続きが実施されていた。接客態度についてアンケート結果は良好であり、今後も接遇研修の実施等により利用者満足度の向上に努めることが望まれる。

ホームページ上での空室状況の共有や他施設でリーフレットを配備するなど、利用者の利便性を高める努力も見られた。