

## 平成26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	名称 公益財団法人四日市市文化まちづくり財団 代表者 理事長 小菅弘正 住所 三重県四日市市本町9番8号
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。
担当部課 (問合せ先)	市民文化部 市民協働安全課 TEL：059-354-8179 E-mail：shiminkyoudouanzen@city.yokkaichi.mie.jp

### ■ 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、地域社会づくりを目的として活動する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。

利用状況については、前年度よりも利用者数が減少し、利用料金収入は昨年度に比べ若干減少しました。しかし、サービスについて、市外の利用者に対する申込書の送付、2時間分の駐車券の無料サービス等、利用者の目線に立った取り組みが継続されており、評価できます。

また、報告書では利用者アンケートに回答された方の約9割から当施設の設備、料金等全ての項目において50%以上の評価を得るとともに、仕様書で定めた業務が適正に実施されており、利用者のニーズに十分応えられていると考えます。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

当施設の管理運営業務について、特に問題は見受けられず、適切かつ効率的な運営がなされていると評価できますが、今後も接遇などソフト面での創意工夫により、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。また、和室や第4会議室など、利用率の低い部屋が一部あることから、利用者からヒアリングを行うなど、より一層利用者のニーズを引き出し、施設利用率の向上に努めるよう働きかけます。

## 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

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。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

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置するなど、職員による運営体制は計画通りに遵守されていました。

### 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）

事故や災害発生時の緊急対応について職員に周知されていました。また、危機管理マニュアルの整備をはじめ、安全管理が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。

## 事業収支

### 経済性

利用料金収入について、前年度実績より若干減少し、当初計画に対しても下回りました。支出については、前年度実績を上回りましたが、当初計画を下回りました。利用料金収入が当初計画を下回った要因として、和室及び第4会議室の利用率が低かったことが挙げられます。支出が当初計画を下回った要因は、租税公課について、一部非課税となったことにより減少したことが挙げられます。

## 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貸借対照表、損益計算書などを分析した結果、問題はないと判断しました。

## その他

### 障害者雇用に対する取り組み

障害者雇用率は0%であり、法定雇用率（2.3%）に達していないことから、早期に法定雇用率を達成するよう働きかけます。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成26年度

施設名	四日市市市民交流会館		所管課：市民協働安全課
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		37,932人	35,875人	△2,057人
平均利用率	平均	123.16人/日	116.48人/日	△6.68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	3,407,000	2,946,290	△ 460,710
収入計	3,407,000	2,946,290	△ 460,710
人件費	1,744,000	1,590,195	△ 153,805
管理費	710,000	627,812	△ 82,188
消耗品費	12,000	10,395	△ 1,605
燃料費	0	0	0
印刷製本費	31,000	0	△ 31,000
光熱水費	0	0	0
修繕料	0	0	0
通信運搬費	48,000	52,832	4,832
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	14,000	13,620	△ 380
委託料	412,000	427,680	15,680
賃借料	0	0	0
租税公課	176,000	67,285	△ 108,715
その他	17,000	56,000	39,000
事業費 (ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	245,400	221,801	△ 23,599
支出計	2,699,400	2,439,808	△ 259,592
収 支	707,600	506,482	△ 201,118

平成26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日	308日	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	1,212	1,214	2	昨年度と比べ利用団体数が若干増加した。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団体が利用しやすいよう取り組まれていた。	適
稼働率 平均	21.9%	21.9%	0.0		

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	3,407,000	2,946,290	△ 460,710	利用料金収入に関して、昨年度実績に比べ若干減少した。実施計画に対しては減少したが、原因として、和室及び第4会議室の利用率が10%前後と低くなっていることが考えられる。	適
指定管理料	—	—	—		
収入計	3,407,000	2,946,290	△ 460,710		
人件費	1,744,000	1,590,195	△ 153,805	(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、適正かつ効率的な人員配置により当初計画よりも減少した。 租税公課については、一部非課税となったため減少した。	適
管理費	710,000	627,812	△ 82,188		
消耗品費	12,000	10,395	△ 1,605		
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	31,000	0	△ 31,000		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	0	0	0		
通信運搬費	48,000	52,832	4,832		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	14,000	13,620	△ 380		
委託料	412,000	427,680	15,680		
賃借料	0	0	0		
租税公課	176,000	67,285	△ 108,715		
その他	17,000	56,000	39,000		
事業費(ソフト事業等)	0	0	0		
一般管理費	245,400	221,801	△ 23,599		
支出計	2,699,400	2,439,808	△ 259,592		
収支	707,600	506,482	△ 201,118		

総合コメント  
 昨年度と比べ、全体的に利用件数が減少したため利用料金収入も若干減少した。支出に関しては、特に人件費や租税公課の費目が減少したことにより当初計画よりも減少した。  
 結果的に昨年度と比べ、収入が減少、支出が増加し、剰余金は減少したものの、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26年度納入金 253,250円)

平成26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>昨年度と比べ利用団体数が若干増加したが、利用者数は減少した。                      近隣にある同様の施設が満室の場合における当該施設の斡旋、他の施設でのパンフレット配架など、利用率向上のため、他の施設との連携した取り組みが継続されている。</p>	適													
事業収支	収入	<p>利用料金収入は当初計画を下回り、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26年度においては、収支差額が506,482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253,250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2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>租税公課 指定管理者である公益財団法人四日市市文化まちづくり財団の申告額全体の按分額</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr><td>法人税</td><td>0円</td></tr> <tr><td>復興特別法人税</td><td>0円</td></tr> <tr><td>法人県民税法人税割額</td><td>0円</td></tr> <tr><td>事業税</td><td>0円</td></tr> <tr><td>法人市民税法人税割額</td><td>0円</td></tr> <tr><td>消費税及び地方消費税</td><td>66,885円</td></tr> <tr><td>印紙税</td><td>400円</td></tr> </table>	法人税	0円	復興特別法人税	0円	法人県民税法人税割額	0円	事業税	0円	法人市民税法人税割額	0円	消費税及び地方消費税	66,885円	印紙税	400円
法人税	0円															
復興特別法人税	0円															
法人県民税法人税割額	0円															
事業税	0円															
法人市民税法人税割額	0円															
消費税及び地方消費税	66,885円															
印紙税	400円															

平成26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			
	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	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			
		収支予算書・決算書は提出されたか	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			
		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）			
		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	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 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			
		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			
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			
		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			
植物育成管理業務	防災	マニュアルは作成されているか			
	樹木管理	剪定時期等は適切か			
施設利用案内	花壇管理	四季の植栽は適切か			
	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
管理システム受付業務	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
	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 トラブルに対応したか	現地確認	常になされている —	適 —

総合コメント

書類の提出や緊急時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26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	適否

総合コメント  
該当なし

平成26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			
	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	—	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			
		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  
 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26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	適切に対応できている	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	適切に対応できている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か			
		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・応対 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	適切に指導されている	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				
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	適正に実施されている	適	

総合コメント

受付業務に関して適切に実施されている。接客態度についての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よう働きかけていく。また、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をしている。