

## 平成27年度 公の施設の指定管理者監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- |          |  |
|----------|--|
| 1 監査の種類  | 公の施設の指定管理者監査   |
| 2 監査対象   | 公益財団法人四日市市文化まちづくり財団（四日市市総合会館集会施設）<br>財政経営部管財課（指定管理に関する事務の所管所属） |
| 3 監査実施期間 | 平成28年1月19日   |
| 4 監査結果報告 | 平成28年3月31日   |

### 監査の結果（指摘事項）

### 措置（具体的内容）・対応状況

#### 【公益財団法人四日市市文化まちづくり財団】

<p>(1) 協定書に基づく業務の履行について 業務日報について、出勤簿と照合したところ、業務従事者の出勤状況と齟齬が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月 1日 業務従事者の一人について、出勤簿は正しく処理されていたが、業務日報の勤務状況欄について、当日出勤していない従事者欄に出勤時間を記入したためである。平成28年4月1日より貸館の利用状況や当日の業務内容を把握できるよう、業務日報の記載内容を改めるとともに、当日出勤の従事者全員が日報記載内容を確認、検印を押す運用とした。また、監督者は業務日報を毎日確認し、業務内容の点検を行うとともに、業務日報記載の出勤者と出勤簿を突合する運用とした。</p>
--	---

#### 【管財課】

<p>(1) 事業費の支出手続きについて 年度協定書に基づき第1回部分払を4月に支払うべきところ、支払が遅延していた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月20日 指定管理者において請求書の発行が遅れたこと、管財課において請求書受理後の支払手続きが遅れたことが原因である。協定書、仕様書に基づき、指定管理者には各種報告書及び請求書類の適時提出を要請した。また管財課においては、協定書、仕様書記載のとおり支払手続きが行えるよう、報告書、請求書の受理後は、その内容点検を速やかに行い、遅滞なく支払手続きを行うよう、課内に周知した。平成28年4月20日には、会計管理室作成の「支出事務の要点」を使い、手続きの再確認を行った。</p>
---	--

平成27年度 公の施設の指定管理者監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- |   |        |  |
|---|--------|--|
| 1 | 監査の種類  | 公の施設の指定管理者監査   |
| 2 | 監査対象   | 公益財団法人四日市市文化まちづくり財団（四日市市総合会館集会施設）<br>財政経営部管財課（指定管理に関する事務の所管所属） |
| 3 | 監査実施期間 | 平成28年1月19日   |
| 4 | 監査結果報告 | 平成28年3月31日   |

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【公益財団法人四日市市文化まちづくり財団】

<p>(1) 貸与備品の管理について 年度末においては、必ず全ての貸与備品を一品ごとに実査すること。また、実査時には、紛失の有無や品質保持の確認を行い、実査した記録（日時、対象、数量、特記事項、担当者・監督者の確認印など）を文書にして残し、市に報告すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 7月21日 貸与備品を一品ごとに実査するため、「貸与備品照合記録表」を新たに作成した。作成にあたり、7月21日に全ての貸与備品を実査したところ、紛失も無く、品質についても問題が無いことを確認した。年度末には、再度全ての貸与備品を実査し、実査記録を残すとともに市に報告する予定である。</p>
<p>(2) 業務日報の見直しについて ア 業務日報は作成されているものの、貸館の利用状況を把握するためには十分な内容とは言えない。貸館の利用状況に加え、安全管理、立会い実績、課題など日々の業務内容が把握できるよう業務日報の様式を見直すこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月 1日 日々の業務内容を把握し、適切な業務執行がなされているか確認できるよう業務日報を改めた。具体的には、現金管理（料金收受状況、釣銭）、個人情報の管理、領収書・領収印の管理など日常的に確実に行うべき業務内容を職員が互いに確認しながら記載する内容とした。また、引き継ぐべきことが記載できる「連絡事項欄」を設けた。平成28年4月1日より、この新たな業務日報での運用を開始している。</p>
<p>イ 施設管理責任者は業務日報を毎日確認し、現場の職員を指導することが最重要業務であることを再認識すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月 1日 業務日報及び関係書類を監督者が毎日確認することで、業務執行状況を把握するとともに、業務上の課題・問題点のヒアリングを行い、適切な業務執行ができるよう指示・指導することとした。</p>

<p>(3) 施設の稼働率向上について 施設の利用状況について分析し、稼働率を上げる方策について、現場を管理している指定管理者から市に対して積極的に提案するよう努めること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 9月30日 市への提案については、これまでも機会を捉えて行ってきたところであるが、引き続き施設の利用状況について分析し、稼働率を上げる方策を提案していきたい。</p>
	<p>【 措置済 】 平成29年 3月31日 管財課と打合せをし、貸室別・時間帯別の稼働率がわかる実績報告書を新たに作成した。稼働率から和室と第三会議室の利用状況が悪いことが分かった。和室についてはふすま・障子の修繕と座椅子の購入、座布団の新調を提案し、ふすま・障子の修繕と座布団の新調は管財課において実施される予定である。平成29年度からは、熟年大学が、新たにできた三浜文化会館で行われるため、全貸室について稼働率の低下が予測できることから、引き続き稼働率を上げる方策について積極的に提案していく。</p>
<p>(4) アンケートについて より多くの利用者からの意見を聴くため、アンケートの内容を工夫するとともに、機会を捉えて積極的に協力を呼びかけるなどして回収率の向上に努めること。また、アンケートの分析結果を踏まえ、設備やサービスの改善につなげること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 9月30日 利用者アンケートは、利用者の傾向やニーズを把握する重要なツールであると認識する。結果に偏りが出ないように、より多くのアンケートの回収を目指し、申込時、利用時にアンケート協力を積極的にお願いする。当該施設はリピーターが多いが、新規の利用申込があった際は、代表者の方に直接用紙をお渡しするなど協力を呼びかけ、新規利用者の意見・ニーズの把握に努める。回収したアンケートの分析結果に基づき、設備やサービスの改善につなげ、施設利用者増を図っていく。</p>
	<p>【 措置済 】 平成29年 3月31日 平成28年9月から12月の間、アンケートを実施した。多くの利用者の声を聞くために、アンケート箱を設置するだけでなく、新規利用者等には積極的に声掛けを行い、73件のアンケートを回収した。利用者の約6割が電車・バス等の公共交通機関を利用して来館していた。バスの時刻表を取り寄せ、事務所に配備し、必要に応じて利用者へ提供することとした。また、アンケートの回答から会議室を区切るパーティションの不具合を発見し、市へ修繕を依頼し改善を図った。今後もアンケートを活用して、引き続き利用者増に向けて取り組む。</p>

【管財課】

<p>(1) 貸与備品の管理について 基本協定書第29条（備品等の貸与）に基づく貸与備品の実査は行われていたが、指定管理者立会いの下、実査を行い、実査記録には指定管理者立会者の記名・押印したものを記録として残すこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 9月30日 平成28年度より、指定管理者・業務委託先等備品貸付先担当者の立会いの下、備品の実査を行い、実査記録には備品貸付先立会者の確認印を押印したものを記録として残す運用とし、「備品台帳・現品の照合確認表」を修正した。年度末までには、貸付備品を含む全ての備品の現品照合を行い、その品質を確認するとともに、全備品の5%以上について所属長による抽出実査を行う予定である。</p>
<p>(2) 実績報告書について 現状では管理業務の執行状況の報告にとどまっている。施設の利用促進につなげるため、貸館の利用状況の分析結果やより詳細な事業収支を報告させるよう内容について見直すこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成29年 3月27日 指定管理者に貸与している備品について、平成29年2月1日に指定管理者立会いの下、備品の実査を行うとともに、立会者の確認印を押印したものを記録として残した。また平成29年3月23日、24日、27日には、全備品の5%以上について所属長による抽出実査を行った。</p> <p>【 検討中 】 平成28年 9月30日 当該指定管理は利用料金制ではないが、貸室の使用料収入は指定管理料を下回っている状況であり、使用料収入の増加のために稼働率向上が重要であると認識する。貸室別・時間帯別の稼働率や利用団体の傾向等分析結果等を実績報告できないか指定管理者と検討する。</p> <p>【 措置済 】 平成28年10月31日 貸室別・時間帯別の稼働率を新たに算出し、前年度と比較してどういう状況なのか分かる実績報告書（グラフ）を平成28年10月度から月次で報告する運用にした。また4月から9月についても同様の報告書を作成し提出させた。年度末には、利用団体の傾向等分析結果等も併せて報告してもらう予定である。</p>

<p>(3) 施設の稼働率向上について</p> <p>市民サービスの向上としてより多くの方に利用してもらうだけでなく、使用料収入を増加させるために施設の稼働率を上げるという視点が欠けている。車で来館する際の利便性が低いために利用者数が減少しているのであれば、車以外の交通機関についての情報をパンフレットやHPに掲載するなど、指定管理者と連携して施設の稼働率を上げるよう積極的に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成28年 9月30日</p> <p>指定管理者である(公財)四日市市文化まちづくり財団のHPが平成28年4月1日にリニューアルされ、総合会館の貸室の案内や交通アクセス等、わかりやすい内容となった。また各貸室名をクリックすると貸室予約状況画面に移動する工夫がなされた。利用者に配布するパンフレットもわかりやすい内容に改訂し、貸室の予約状況がHPで確認できることを周知する内容を新たに盛り込んだ。パンフレットはモノクロ印刷以外にカラー版を作成し、庁舎1階庁舎案内板の広告ラック、地区市民センター、市民窓口サービスセンター、指定管理者が管理するその他の市施設等へ配備を検討する。また、庁舎会議モニターを使用した来庁者に対する貸室利用案内も新たに検討する。</p>
	<p>【 措置済 】 平成29年 3月 1日</p> <p>総合会館の貸館をより周知するため、改訂したパンフレットを平成29年2月15日から、本庁舎1階庁舎案内カウンター、庁舎案内板の広告ラック、地区市民センター、市民窓口サービスセンター、指定管理者が管理するその他の市施設等へカラー版・モノクロ版で10から20部を配備した。また、平成29年3月1日から、庁舎会議モニター及び広告用モニターで貸室利用案内の放映を開始した。</p>