

(1) 令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	総合会館集会施設			
所在地	四日市市諏訪町2番2号		設置年月：平成2年3月27日	
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 小林 長久		
	住所	四日市市本町9番8号		
担当部課 (問合せ先)	財政経営部 管財課 TEL：059-354-8299 E-mail：kanzai@city.yokkaichi.mie.jp			
設置目的	市民の文化活動の増進を図るため			
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市総合会館条例			
施設の概要	敷地面積(m ²)	2,120.08	延床面積(m ²)	12,302.30
	設備の概要	第一会議室 (43 m ²) 18席 第二会議室 (50 m ²) 36席 第三会議室 (60 m ²) 42席 第四会議室 (101 m ²) 72席 第五会議室 (55 m ²) 36席 和室 (60 m ²) 36席		
	事業概要	市民の文化活動の場の提供		

■ モニタリングの総合コメント

総合会館集会施設は、市民の文化活動の増進を図る目的で設置された公の施設（貸館施設）です。指定管理者による当該施設の管理運営については、事業計画のとおり運営され、業務内容についても、仕様書に基づき適正に履行されています。

利用実績については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として、4月16日から5月31日まで全国に緊急事態宣言が発出されたことに伴う貸館業務の停止や、宣言解除後も貸館利用の自粛により、利用件数、利用人数及び稼働率の低下が見込まれましたが、本庁舎内の空きスペースの減少により、その代替場所として長期間にわたる貸館利用があったため、利用件数は前年度より145件増加し、延べ利用人数は前年度より13,655人多い53,075人となりました。また、稼働率も8.6ポイント上昇し、51.7%という結果になりました。

新型コロナウイルス感染症への対応として、ホームページなどで貸館の利用停止や再開に関する情報の提供、利用者への感染予防対策として発熱や咳症状がみられる方の利用自粛、マスクの着用などの協力をお願いしています。また、貸館利用時に受付で手指消毒液の貸出を行っており、利用者に安全・安心な貸館利用をしていただけるよう努めています。

なお、アンケート結果からは職員の対応など指定管理者による運営全般について、問題点はありません。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館の利用は、密を避けソーシャルディスタンスを確保しなければならぬため、定員よりも少ない人数での利用となることから、利用者数の減少は避けられないと考えます。

稼働率の向上には、リピーターの囲い込みと併せて、新規利用者の開拓が必要です。そのためには、施設の魅力をより多くの方々に伝えることが必要であり、情報発信の方法を指定管理者と工夫・検討していきます。

また、ホームページを有効活用することも必要であると考えます。実際の利用状況や感染症対策などの情報発信を行ったり、他の貸館業務を行っている施設の情報を積極的に収集することで、情報発信の方法を工夫し、より良い施設のPRができるよう指定管理者と協議していきます。さらに、リモート会議でも利用していただけるよう、Wi-Fi設備を導入し、コロナ禍における新しい施設利用の仕方を見据えた環境整備を行っていきます。

利用者のニーズを把握する有効な手段としてアンケートを実施しており、利用者アンケートからは大半の方が「良い」と評価されていることから施設運営について問題は無かったものと分析します。

なお、アンケートでは、バリアフリーに関する要望など施設に関する意見も寄せられており、今後の検討課題としたいと考えます。

アンケートの回収件数を増やすため、これまで任意によるアンケートの記入としていたものを、施設利用時に毎回アンケートの記入をお願いし、回収促進に努めましたが、新型コロナウイルス感染症の影響で一般の利用者が減少したことや、過去にアンケートを回答済の利用者が多く、アンケートへの協力を強くお願いすることができなかつたため、昨年度よりもアンケートの回収件数は減少しました。利用者のニーズを正しく把握するためには、より多くの利用者からアンケートを回収することが必要と考えますので、引き続きアンケートの回収件数が増加する方策を指定管理者と検討していきます。

今後は、施設利用者に限らず、施設を利用したことがない方にもインターネットなどで施設利用の希望調査を実施し、新規利用者の開拓に向けた情報収集ができるよう、指定管理者と検討していきます。

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	
当該施設の設置目的に沿って適正に管理、運営が行われている。稼働率は前年度を上回り、指定管理者による施設運営に問題は認められない。	
業務内容	
機能性・獨創性（事業への具体的な取組み方）	
市民の文化活動の向上を図るうえでも当該施設の役割は大きく、月初めには施設利用の申し込みが多いため、受付の人員を増やすなどして利用者の利便性の向上に努めている。また、電話での仮予約サービスや事務用品、傘の無料貸出サービスの実施など利用者の側に立った取り組みを行っている。	
責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	
職員の勤務体制については、施設利用の申し込みが多い月初めには受付の人員を増やすなど適切に対応している。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、これまで参加していた接遇に関する研修が中止となったため、過去の研修資料を見返し、運営体制やサービスの質が落ちないような取り組みがなされている。また、個人情報取扱について、適正に管理されている。	
明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	
利用料金の徴収、市への納付も適正に処理されており、領収書や経理関係書類も整理整頓されている。	
安全性（安全管理、緊急時等の対応）	
緊急事態発生時の対応マニュアルや防災対応マニュアルの整備、財団全体での避難訓練が実施されており、職員に対して意識の徹底が図られている。また、新型コロナウイルス感染症予防のため、利用者に対し、アルコール消毒液の貸出を行っている。	
社会性（環境等への配慮）	
各集会施設（貸館）の不要な照明の消灯や、冷暖房機のスイッチオフ等を徹底し、節電に心がけるなど環境面への配慮がなされている。	
事業収支	
経済性	
事業収支については、支出額が収入額を超過したものの、サービスの継続的、安定的な提供に問題はないと判断した。	
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「令和2年度事業報告素及び決算報告書」（貸借対照表、正味財産増減計算書）を分析した結果、全体として赤字となっていますが、指定管理者は一定の資産を有しており、継続かつ安定的なサービスを提供することに問題はないと判断した。	
その他	
障害者雇用に対する取組み	
法人として1名を雇用しており、実雇用率は3.51%であることから、法定雇用率を上回っています。	

令和2年度 総合会館集会施設 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	359日	359日	0日	当初計画通り実施	適
開館時間	9:00~21:00	9:00~21:00	計画通り		
委託・提案事業開催数	—	—	—		
自主事業開催数	—	—	—		

2. 利用実績

項目	実施計画 (前年実績)	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	個人	0人	0人	0人	利用者数は前年を上回った。	適
	団体	39,420人	53,075人	13,655人		
	計	39,420人	53,075人	13,655人		
	委託・提案事業参加者数	—	—	—		
	自主事業参加者数	—	—	—		
	合計	39,420人	53,075人	13,655人		
平均利用率(人/日)	109.8	147.8	38.0			
平均稼働率(%)	43.1	51.7	8.6			

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	
収入	利用料金	—	—	—	適	
	指定管理料	4,840,000	4,840,000	0		
	委託・提案事業	—	—	—		
	自主事業からの繰入金	—	—	—		
	計	4,840,000	4,840,000	0		
支出	人件費	4,028,000	4,165,483	137,483	[勤務体制：臨時職員4人] 人件費が計画を上回った要因は、会計年度任用職員制度の導入により、賞与が支給されることになった。 消耗品については、新型コロナウイルス感染症予防として、手指消毒液等を購入したため、増額となった。 租税公課、一般管理費については、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全ての事業で支払うべき租税公課及び一般管理費を各事業収入状況で按分したため、実施計画よりも少ない額となった。	適
	管理費	91,000	77,668	△ 13,332		
	消耗品費	25,000	34,218	9,218		
	燃料費	—	—	—		
	印刷製本費	40,000	18,370	△ 21,630		
	光熱水費	—	—	—		
	修繕料	—	—	—		
	通信運搬費	26,000	25,080	△ 920		
	広告料	—	—	—		
	手数料	—	—	—		
	保険料	—	—	—		
	委託料	—	—	—		
	賃借料	—	—	—		
	その他	—	—	—		
	委託・提案事業費	—	—	—		
	租税公課	384,000	297,971	△ 86,029		
一般管理費	400,000	314,812	△ 85,188			
計	4,903,000	4,855,934	△ 47,066			
収 支	△ 63,000	△ 15,934	47,066			
自主事業	収入	—	—	—	自主事業なし	
	支出	—	—	—		
	収 支	—	—	—		

総合コメント

新型コロナウイルス感染症の影響で、非常事態宣言発出による貸館業務の一時停止や、利用自粛により、利用者数、稼働率の減少が見込まれたが、本庁舎内の空きスペースの減少により、その代替場所として長期間の施設が利用があったため、利用者数、稼働率は前年度より増加する結果となった。

事業収支については、収入額に対し支出額が約1.6万円上回った。主な要因は会計年度任用職員制度の導入により賞与が支給されることになったことから、人件費が予定を上回ったため、事業運営は問題なかったと考える。

また、アンケート結果からも指定管理者の運営に問題はなかったと判断する。

令和2年度 総合会館集会施設 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>利用実績について、全体としては、利用人数、稼働率とも前年度を上回った。第2会議室、第3会議室、第4会議室、第5会議室では稼働率が上昇したものの、残りの2室では稼働率は減少した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者人数の確保は難しい状況にあるが、稼働率向上に向け、アンケート等による利用のニーズの掘り起こしと、更なる新規利用者の開拓が重要であると分析する。</p>	適
事業収支	収入	収入は指定管理料のみである。	適
	支出	<p>支出総額は収入に対し、約1.6万円超過した。支出額の大部分は、職員（4名）の賃金及び福利厚生費の人件費であり、会計年度任用職員制度の導入により、賞与が支給されることになったことが要因である。</p> <p>管理費については、一般事務用品の購入や使用申請紙の印刷費、貸館予約状況システム回線接続料である。</p> <p>新型コロナウイルス感染症予防として、手指消毒液等を購入したため、消耗品費は増額となった。</p> <p>租税公課及び一般管理経費については、まちづくり財団の全ての事業で支払うべき消費税及び一般管理費を各事業収入で按分しているため、実施計画よりも少ない額となっている。</p>	適

令和2年度 総合会館集会施設 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	明確になっている	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	書面確認	協定書に定められた期日までに提出されている	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	書面確認	事業計画書・事業報告書と併せて提出されている	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	電話、メール、面談等により、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	実地調査等	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	実地調査等	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）	—	—	—
		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	実地調査等	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 事故等の報告書が提出されたか	実地調査等 —	実施されている —	適 —	
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	実地調査等	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	—	—	—
			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	実地調査等	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	実地調査等	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	—	—	—
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	実地調査等	執務室、警備員室にて保管	適
	防災	マニュアルは作成されているか	実地調査等	作成されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	—	—	—
	花壇管理	四季の植栽は適切か	—	—	—
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	実地調査等	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	実地調査等	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	実地調査等	実施されている	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	実地調査等	更新されている	適
		トラブルに対応したか	—	—	—

総合コメント

仕様書に基づき適正に履行されている。

令和2年度 総合会館集会施設 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
		該当なし				

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)

令和2年度 総合会館集会施設 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	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	—	—	—
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	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	—	—	—
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	—	—	—
		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	速やかに必要な措置がとられている	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	速やかに報告されている	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	—	—	—
		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	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	—	—	—

総合コメント

仕様書に基づき適正に履行されている。

令和2年度 総合会館集会施設 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	実施調査等	予約の重複がないよう複数の職員によるチェックがなされており、スムーズに予約できている	適
		許可証は速やかに発行されたか	実施調査等	速やかに発行されている	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	画面確認	見易くつくられている	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者アンケートの実施	接客態度に問題ない	適
		利用者に対する指導は適切であったか	実施調査等	適切な指導がなされている	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実施調査等	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	—	—	—	
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	トイレトペーパー、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	—	—	—
	環境衛生管理業務	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	実施調査等	適正に整理されている	適	

総合コメント

指定管理者のサービスの質については概ね良好である。
受付窓口では、増員対応や本部からの応援体制も整っており、利用者を待たせない対応に努めている。