

令和元年度 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 本町プラザ内
指定管理者	<p>名称 公益財団法人四日市市文化まちづくり財団</p> <p>代表者 理事長 小林 長久</p> <p>住所 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、指定管理者へのヒア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、次第の通り、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。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>市民文化部 市民生活課</p> <p>TEL : 059-354-8146</p> <p>E-mail : shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

当施設は、地域社会づくりを目的として活動する団体に会合等の場を提供し、市民の誰にでも開かれた運営をすることを使命としています。

令和元年度の利用状況については、平成30年度と比較して利用件数は約2割減少、利用者数は約1割減少したため、利用料金収入が約2割減少し、赤字となりました。原因としては、隣接する駐車場が取り壊されたことで来館者の駐車場の確保が困難となっていることや、新型コロナウイルス感染症による外出自粛等が影響していると推測されます。

指定管理者による当施設の管理運営については、事業計画に則って運営され、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した。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策についても、市の方針に従い適切に行われていました。以上より、管理運営については良好と判断しました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

管理運営業務については適切に運営されており、問題はありません。

令和元年度は、新型コロナウイルス感染症の影響もありますが、全体的に利用件数及び利用者数が減少しています。利用者アンケートには、職員の説明の仕方や会館のバリアフリー及び室内の備品についての感想が「悪い」との回答も寄せられています。利用者や地元住民の声に今まで以上に耳を傾け、より安全・安心で利用しやすい施設となるよう管理運営業務に努めていくことを指定管理者に求めます。また、利用率の向上に向け、ホームページ上での予約状況の公開、市外利用者に対する郵送での貸館受付の実施等、利用者の利便性向上に資する取り組みがされている点等について改めてPRし、例えば広報よっかいち等に利用を呼び掛ける記事を掲載するなど、より積極的な広報ができるよう指定管理者と方法を模索します。

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会合等の場、広く市民に開かれた施設という目的に沿って、適切な管理運営が行われており、施設運営においても公平・平等な運営がなされていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

貸館の管理運営業務は適切に行われていました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

監督者である事業部長を筆頭に、グループリーダーを含め3名の職員を配置し、当初計画のとおり運営されていました。接遇等に関する研修への参加や、定例のミーティングで現場と事務局の情報共有を図るなど、運営体制やサービスの向上に向けた取り組みがなされていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金の徴収のほか、市への納入金についても期限内に適正に実施されており、領収書等の経理関係の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）

緊急事態発生時の対応マニュアルや防災マニュアルが整備されており、本町プラザ全体での防災訓練も実施されていました。また、緊急時の連絡網も備えてあるなど、職員に対して危機管理意識の徹底が図られていました。

社会性（環境等への配慮）

不要な照明の消灯や使用後の空調機器のスイッチオフの確認を徹底していました。また、貸館利用者に対しても節電の呼びかけを行うなど、環境面への配慮がなされていました。

事業収支

経済性

利用件数の減少に伴い、収入額が平成30年度から約2割減少しました。今後は、収入増につなげるための貸館運営や、施設のPRを行いながら施設運営を行う必要があります。

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「令和元年度事業報告書及び決算報告書」（貸借対照表、正味財産増減計算書）を分析した結果、財務指標について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

障害者の雇用状況については、財団全体として現在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2.2%を満たしています。

施設概要調書

1. 施設の概要

令和元年度

施設名	四日市市市民交流会館		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
		<ul style="list-style-type: none"> ・ホール 180人 ・和室 64人 ・第1会議室 72人 ・第2会議室 24人 ・第3会議室 48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	309日	309日	計画通り
開館時間	9:00～21:00	9:00～21:00	計画通り

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		37,047人	33,588人	△ 3,459人
平均利用率	平均	120.28人/日	108.7人/日	△ 11.58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	3,069,000	2,566,040	△ 502,960
指定管理料 (コロナ影響分)	-	44,970	44,970
収入計	3,069,000	2,611,010	△ 457,990
人件費	2,040,000	1,976,629	△ 63,371
管理費	877,000	794,207	△ 82,793
消耗品費	30,000	7,274	△ 22,726
燃料費	0	0	0
印刷製本費	20,000	0	△ 20,000
光熱水費	0	0	0
修繕料	0	0	0
通信運搬費	52,000	54,688	2,688
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	14,000	13,620	△ 380
委託料	477,000	486,890	9,890
賃借料	0	0	0
租税公課	116,000	126,735	10,735
その他	168,000	105,000	△ 63,000
事業費 (ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	141,000	199,766	58,766
支出計	3,058,000	2,970,602	△ 87,398
収 支	11,000	△ 359,592	△ 370,592

令和元年度 四日市市民交流会館 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	309日	309日	計画通り	計画通り実施されていました。	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ました。	適

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
延べ利用件数	1,303件	1,067件	△236件	昨年あった企業による定期利用がなくなったほか、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用件数は約2割減少しました。	適
稼働率	23.5%	19.19%	△4.31%		適

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	3,069,000	2,566,040	△ 502,960	利用件数が前年度と比べ約2割減少したことから、収入額も減少し計画額に届きませんでした。 市民交流会館は基本協定書では委託料の取り決めはありませんが、新型コロナウイルス感染症予防措置として貸館の使用制限や既納料金の還付が発生し、経済状況が大きく変化したことから、新型コロナウイルス感染症の影響による収益減少分を委託料として支払うことになりました。	適
指定管理料（コロナ影響分）	—	44,970	44,970		
収入計	3,069,000	2,611,010	△ 457,990		
人件費	2,040,000	1,976,629	△ 63,371	勤務体制：臨時1人 人員については、計画通り配置されました。 経費節減の徹底により、必要なサービスの質を保ちながら、消耗品費等の支出削減を行いました。 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民文化まちづくり財団全体の按分額であり、実施計画より増額となりました。	適
管理費	877,000	794,207	△ 82,793		
消耗品費	30,000	7,274	△ 22,726		
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	20,000	0	△ 20,000		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	0	0	0		
通信運搬費	52,000	54,688	2,688		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	14,000	13,620	△ 380		
委託料	477,000	486,890	9,890		
賃借料	0	0	0		
租税公課	116,000	126,735	10,735		
その他	168,000	105,000	△ 63,000		
事業費（ソフト事業等）	0	0	0		
一般管理費	141,000	199,766	58,766		
支出計	3,058,000	2,970,602	△ 87,398		
収 支	11,000	△ 359,592	△ 370,592		

総合コメント

適正な管理運営を行いつつ経費の節減に努めた結果、支出額については実施計画額を下回りました。貸館利用件数の減少に伴い、収入額も実施計画額より減少したため、事業収支は359,592円の赤字となりました。指定管理に係る市への剰余金の納入については、年度協定書において、年間の収支差額に3割を乗じた額または最低納入額10,000円のいずれか高い方と定めており、収支差額が△359,592円であることから、最低納入額の10,000円となりました。

令和元年度 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>昨年あった企業による定期利用がなくなったほか、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用件数は約2割減少しました。</p> <p>施設運営については適切に実施されていまして、今後も引き続き積極的に施設のPRを行い、新規利用者を獲得するとともに、施設設備の整備や職員の対応を向上させ、「また使いたい」と思ってもらえるリピーターを増やすための工夫についても期待します。</p>	適													
事業 収支	収入	<p>利用件数が前年度と比べ約2割減少したことから、収入額も減少しました。</p> <p>原因としては、隣接する駐車場が取り壊されたことで来館者の駐車場の確保が困難となっていることや、新型コロナウイルス感染症による外出自粛等が挙げられます。</p>	適													
	支出	<p>人員については、計画通り配置されました。</p> <p>経費削減の徹底により、必要なサービスの質を保ちながら、消耗品費等の支出の削減を行いました。</p> <p>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全体の按分額であり、計画額より増額となりました。</p> <p>(租税公課)</p> <table border="0"> <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>126,335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	126,335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	126,335円															
印紙税	400円															

令和元年度 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	期日までに提出され、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	期日までに提出され、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）				
	非常時・緊急時の対応	付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）				
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				
		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	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				
	防災	マニュアルは作成されているか				
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	現地確認	窓口に配置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	ホームページ	適切に更新されている	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

月次報告書などの提出書類については、期日までに提出されていました。また、職員の配置や緊急時の対応マニュアルの配備、備品・設備機器の保守管理等についても、適切に実施されていました。

令和元年度 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
該当ありませんでした。

令和元年度 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	現地確認	十分に連絡がなされている	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	現地確認	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			
		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	現地確認	速やかに必要な措置が取られている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	速やかに報告されている	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			
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

備品の破損等があった場合、速やかに市に報告するとともに、適切に修理されました。

令和元年度 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	アンケート	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	アンケート	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	アンケート・ホームページ	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	アンケート	アンケート結果から半数以上の方が「普通」以上と回答	適	
		使用者に対する指導は適切であったか	アンケート	アンケート結果から半数以上の方が「普通」以上と回答	適	
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	常時着用している	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	適切に実施されている	適		

総合コメント

アンケート結果から利用者の感想は、おおむね良好でした。しかし、説明の仕方など一部に「悪い」という回答が寄せられたことから、利用者の満足度向上のため、職場における接遇研修を繰り返し実施するなど、さらなる職員の資質向上に努めるよう求めていきます。