

平成21年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市楠防災会館
所在地	四日市市楠町南五味塚 2 9 2 番地 1
指定管理者	名称 楠町商工会 代表者 小方修一 住所 四日市市楠町南五味塚 6 0 番地
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運營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。 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。
担当部課（問合せ先）	市民文化部 楠総合支所 TEL：059-398-3111 E-mail：kususougoushisyo@city.yokkaichi.mie.jp

モニタリングの総合コメント

楠防災会館は、市民の地域社会づくりを推進するとともに、災害時の避難施設として利用することを目的として設置されており、平成21年度から新たに5年間更新したところです。この設置目的を踏まえて適正に管理運営は行われていますが、利用者数、稼働率が停滞している状況です。そのため、平成21年度には施設予約システムの導入により予約状況が市HPから検索できるよう改善するほか、老朽化する施設の補修を行うなどの対応を図りました。また、市民が関心を持つ自主事業を計画し、PRも行っています。

業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務を適正に実施しています。

指定管理者としての3年間の経験と実績を活かして、状況に即した実施計画に基づき概ね実施されており、安定的なサービスが提供されています。経費については、全体では当初の計画より維持管理経費が超過する結果となりました。今後は、施設の利用率アップと民間のノウハウをフルに活かした経費の削減により、より充実した事業運営が期待されます。

今後の業務改善に向けた考え方

当施設は市民の地域社会づくり推進とともに災害時の避難施設であるため、誰にでも開かれた安心して利用できる施設管理が必要です。

事業面では、平成21年度に継続して稼働率の増加を導くための対策を考えていくことが必要です。自主事業として、防災をテーマとした事業以外に市民のニーズに合わせた地域交流事業について検討するほか、より一層利用促進の広報活動の充実が求められます。

施設管理面では、施設の老朽化に伴い利用者には不快感を与えない行き届いたサービスに心がけることで、利用率の向上に努めつつ、必要に応じて設備等の修繕についても協議していきます。

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

市民の文化活動、交流活動等地域社会づくりの推進と災害時の避難施設として利用することを目的とした施設であり、施設の目的に沿った実施方針に基づい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、アンケートの結果からも良好であり、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基いて運用していました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

地域住民の社会づくりや施設のPRのため、自主事業を計画し適切に実施していました。今後も地域防災の拠点としての役割を十分に果たしていくための事業を実施していくことが必要です。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し適切に運営していました。施設の維持管理についても毎月、事業報告書にて提出され問題なく実施していました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

貸館料金や付属設備利用料等の収入や、施設の管理費等の支出について適正に処理し、領収書や経理関係調書も整理されていました。施設の保守点検等に関する報告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）

緊急時の対応における意識は高く、災害発生時の避難所開設についても迅速に対応されました。火災等を想定した避難訓練については消防計画どおり年2回実施していました。また、防火対象物点検の免除が認められており、適正な施設管理に実績を残しました。個人情報保護については制定した規程に基づいて犯罪防止・秘密保持に努めています。また、定期的に研修を行うなど積極的に職員のレベルアップを図っています。

社会性（環境等への配慮）

不要個所の照明の消灯や清掃時の節水等の省力化、障害者利用についての対応、廃棄物の分別化について、それぞれ創意工夫をして実施していました。

事業収支

経済性

利用料金収入については、平成20年度水準に止まりました。一方で、支出においては施設補修に伴う修繕費等管理経費や自主事業の充実を図ったことにより、昨年度に比較して増加しました。今後は利用料金をいかに増やすかが課題です。

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財務状況について決算書を分析した結果、継続性には問題ないと判断しました。

施設概要調書

平成21年度

1. 施設の概要

施設名	四日市市楠防災会館		所管課：楠総合支所
所在地	四日市市楠町南五味塚 2 9 2 番地 1		設置年月：昭和62年3月
設置目的	市民の地域社会づくりを推進するとともに、災害時の避難施設として利用するため		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市楠防災会館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	820.00 (消防車庫用地として)
		延床面積 (㎡)	303.14 (消防車庫を除く)
		鉄筋コンクリート造 3階建 2階 ホール、他 3階 和室、他 1階部分は消防車庫(217.90 ㎡)	
	事業概要	市民向け会館施設の一般利用 災害時に避難所として使用	

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	359日	359日	0日
開館時間	8:30~21:00	8:30~21:00	計画通り

3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	
延利用者数	2階ホール	-	3,818人	-
	3階和室	-	234人	-
	合計	H20実績(4,011人)以上	4,052人	41人
稼働率	合計	H20実績13.3% (286㊦/2,154㊦)以上	11.9% (257㊦/2,154㊦)	1.4%
	平日	-	12.3% (180㊦/1,458㊦)	-
	土日祝	-	11.1% (77㊦/696㊦)	-

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	250,000	254,870	4,870
指定管理料	770,000	770,000	0
その他収入	0	92	92
収入計	1,020,000	1,024,962	4,962
人件費	120,000	120,000	0
管理費	820,000	656,837	163,163
消耗品費	30,000	21,781	8,219
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	260,000	227,938	32,062
修繕料	150,000	57,960	92,040
通信運搬費	40,000	38,302	1,698
広告料	0	0	0
手数料	8,000	5,040	2,960
保険料	2,000	1,400	600
委託料	330,000	304,416	25,584
賃借料	0	0	0
その他	0	0	0
事業費 (ソフト事業等)	80,000	98,758	18,758
一般管理費	0	0	0
支出計	1,020,000	875,595	144,405
収 支	0	149,367	149,367

平成21年度 楠防災会館施設 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	計画通り	開館数及び事業について、当初計画通り行われた。	適
開館時間	8:30~21:00	8:30~21:00	計画通り		
事業開催	2事業開催	2事業開催	計画通り		

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
延べ利用者数	貸利用者数 H20実績 4,011人以上	4,052人	41人	利用者数は、実施計画を上回り目標は達成できた。 事業については、当初計画どおり実施された。昨年度より実施回数を増やし、昨年度までの防災講習会から内容を変更して事業を実施した結果、参加者は倍増した。 稼働率は、当初計画の利用率を下回った。和室においては、畳の損耗が激しいなど施設の老朽化が進んでいることが理由であったため、指定管理者との協議により、平成21年度において畳を更新するなどの整備を行っており、今後も利用者の意見を参考に施設利用の促進を図っていく。	適
事業参加者実績	地域交流事業	7月	9月 40人		
	市民文化事業	10月	2月 20人		
稼働率	貸館)ホール	H20実績以上 228㊦/1,077㊦ (21.2%)	247㊦/1,077㊦ (22.9%)	+1.7%	
	貸館)和室	H20実績以上 58㊦/1,077㊦ (5.4%)	10㊦/1,077㊦ (0.9%)	4.5%	
	合計	H20実績以上 286㊦/2,154㊦ (13.3%)	257㊦/2,154㊦ (11.9%)	1.4%	

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	250,000	貸館)室利用	234,460	4,870	利用料金収入については、平成20年度の実績を踏まえて実態に即した実施計画を立てたことから、今期は計画どおり適性に執行された。
金収入		貸館)設備利用	20,410		
指定管理料	770,000	770,000	0		
その他収入	0	92	92		
収入計	1,020,000	1,024,962	4,962		
人件費	120,000	120,000	0	勤務体制：正職3人、臨時3人、パート3人（臨時・パートは交代勤務）	適
管理費	820,000	656,837	163,163		
消耗品費	30,000	21,781	8,219	支出については、実施計画の範囲内で執行されており適性であったと判断できる。	
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	0	0	0	光熱水費 原油高騰に伴う電気料金の見込額が、原油価格下落によりに差異が生じ、予算額を下回った。	
光熱水費	260,000	227,938	32,062		
修繕料	150,000	57,960	92,040	修繕料 平成20年度は支出がなかったが、平成21年度は建具・排水設備等の修繕が生じたももの、予算額を下回った。	
通信運搬費	40,000	38,302	1,698		
広告料	0	0	0	事業費 利用者の意見を取り入れて当初計画を変更した結果、支出増が生じた。	
手数料	8,000	5,040	2,960		
保険料	2,000	1,400	600		
委託料	330,000	304,416	25,584		
賃借料	0	0	0		
その他	0	0	0		
事業費(ソフト事業等)	80,000	98,758	18,758		
一般管理費	0	0	0		
支出計	1,020,000	875,595	144,405		
収 支	0	149,367	149,367		

総合コメント

運営上は、当初計画に基づき実施された。また、施設の管理面についても適正であった。利用者増を図るため、利用者の意見を参考に迅速に設備の補修を行い、市民に親しみをもってもらえる自主事業を計画する努力が伺われる。

経理関係調書や領収証等の証拠書類についても、適正に整理・保管されていた。

平成21年度 楠防災会館施設 運営状況 チェックシート - 2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>緊急時の指定避難所としての施設の目的を認識し、平成20年度までの自主事業として防災意識の高揚を図るため「防災講演会」を実施してきたが、公の施設としての利用促進の観点から利用者の意見を参考に平成21年度は地域事業者や女性を対象に事業を実施した。</p> <p>利用者数の推移が依然停滞している理由は、同種の楠福祉会館あるいは楠避難会館と競合しており、稼働率の向上が困難な中、各々の施設の特徴を理解し利用者に周知することで振り分けを行うほか、老朽化する施設の修繕等を行いながら稼働率の向上に努めている。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>利用料金は、大きな増収を見込むことが困難な状況の中、平成20年度実績を基に実態に即した計画であったと判断できる。</p>	適
	支出	<p>平成20年度の支出総額 533,921円に対して、平成21年度は875,595円と増加した。これは、建具・排水設備の修繕費の支出や、市有建築物点検にかかる委託料の支出があったこと、利用者の意見を取りいれて自主事業の計画変更を行い充実を図ったことが主たる原因であるが、実施計画の予算の範囲内で執行されており、適正であったと判断できる。</p>	適

平成21年度 楠防災会館施設 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	事業計画書・現場管理者等選任（変更）通知書の提出有	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書面確認	関係機関への提出資料確認 消防法・建築基準法等に基づく手続きがなされている	適
	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	事業計画書及び月次報告書確認 協定書通り行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次報告書(9・2月)確認 協定書通り行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次・年度報告書確認 協定書通り行われている	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	実地確認	連絡調整会議等により確認 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	書面・実地確認	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	書面・実地確認	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）	書面・実地確認	整備・保管されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書面確認	保険証書写しの提出あり	適
	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	書面・実地確認	事業計画書確認 整備・保管されている 仕様書通り行われている	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	実地確認	気象警報発令時の人員配置を確認 (台風18号)	適
		事故等の報告書が提出されたか		H21年度該当なし	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	書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 建築基準法による点検実施	
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 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	書面確認 書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 仕様書通り行われている 実施計画書及び点検報告書確認 消防法に定められた点検実施	適 適
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	実地確認	連絡調整会議時に確認 仕様書通り行われている	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	実地確認	連絡調整会議時に確認 仕様書通り行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	書面・実地確認	連絡調整会議時に確認 仕様書通り行われている	適
警備業務	業務等	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	書面・実地確認	事業計画書確認 作成され報告されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	仕様書通りに行われている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書面確認	作成され報告されている	適
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	実施確認	貸館受付窓口の楠福祉会館に配備 整備されている	適

総合コメント
 消防法に基づく消防用設備保守点検をはじめ、すべての業務において協定書、仕様書及び法令の通り行われており、特に問題はない。

平成21年 楠防災会館施設 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
地域交流事業 「防災講習会」	地域住民と連携し防災意識の向上を図る 7月開催。	「ビジネスマナー講習会」開催 開催日 平成21年9月4日 参加者 40名	当初計画とは内容を変更し、地域の企業者を対象に接客マナーの講習会を実施した。商工会という特色を活かし、多方面のニーズに対応した事業として評価できる。	適
市民文化事業 「市民学習講座」	文化的な一般市民向けの学習講座を開催 10月開催。	「女性のための健康体操&ストレッチ体操」開催 開催日 平成22年2月16日 参加者 20名	当初計画とは内容が変更されたものの、健康に関する一般市民向けの講座が実施され、地域交流の場として活用できた。	適

総合コメント

年度計画書に基づき適正に行われており、問題はない。

平成21年 楠防災会館施設 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	実地確認	連絡調整会議等により確認 十分に情報共有が行われている	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	書面・実地確認	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	書面・実地確認	連絡調整会議及び月次報告書 (6.7.2月)確認 仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	月次報告書(4・6月)確認 仕様書通り行われている	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	書面・実地確認	連絡調整会議及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
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	/	H21年度該当なし (連絡調整会議及び月次報告書確認)	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	/	H21年度該当なし	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	/	H21年度該当なし	適
	修理	修繕工事は適切であったか	/	H21年度該当なし	適
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	/	H21年度該当なし (連絡調整会議及び月次報告書確認)	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	/	H21年度該当なし	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	/	H21年度該当なし	適
	修理	修繕工事は適切であったか	/	H21年度該当なし	適
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	/	H21年度該当なし (連絡調整会議及び月次報告書確認)	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	/	H21該当なし	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	/	H21該当なし	適

総合コメント

施設・設備等の点検・保守については、仕様書に基づき実施している。点検や検査の実施状況について、毎月の事業報告とともに報告を受けている。異常については発見次第、報告を受け、協議のうえ必要な修繕等を実施した。

平成21年度 楠防災会館施設 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
運營業務	使用許可、 利用料金の 徴収	スムーズに予約できたか	実地確認 利用者アンケート	連絡調整会議時に確認 利用者アンケートからも問題なし	適
		許可証は速やかに発行されたか	実地確認 利用者アンケート	連絡調整会議時に確認 利用者アンケートからも問題なし	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	書面確認	パンフレット等確認 仕様書通り行われている	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	アンケート結果からも適正である	適
		利用者に対する指導は適切であったか	利用者アンケート	アンケート結果からも適正である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	連絡調整会議及び随時立寄りの都度確認 適正である	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	利用者アンケート	利用者に好評であった	適	
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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
		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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
	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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
		全体的（駐車場を含）に、清潔に保たれているか	利用者アンケート及び実施確認	トイレの汚れについて数件指摘はあったが、実地確認時には対応されており適正である	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
	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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
		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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
	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	利用者アンケート	アンケート結果からも適正である	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	実地確認	連絡調整会議時確認 協定書通り行われている	適
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	実地確認	連絡調整会議時確認 仕様書通り行われている	適	

総合コメント

予約業務は、楠福祉会館で行っているが、特に利用者に不都合を及ぼすことのないよう案内等が対応がなされており、利用者アンケート等でも苦情はない。また、施設の老朽化が進んでおり、これにより利用者に不快感を与えることのないよう清掃等も行われ、備品等の整理整頓も行き届いている。