

平成22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
指定管理者	<p>名称 財団法人 四日市市まちづくり振興事業団</p> <p>代表者 理事長 小 菅 弘 正</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、指定管理者へのヒヤ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 style="text-align: center;">財政経営部 管財課</p> <p>TEL : 059-354-8299</p> <p>E-mail : kanzai@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ 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ものですが、指定管理者の運営において、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処理されている。

利用件数においては、平成22年度2,188件、前年度2,432件、利用人数においても平成22年度42,063人、前年度48,010人と、共に10%程度減少しているものの、総合会館の指定管理に併せて受託している視聴覚センターの貸館が、利用件数においては、平成22年度が1,741件、前年度1,605件、利用人数においても平成22年度105,615人、前年度96,534人と逆に10%程度増加している。貸館トータルとして見てみるとおおよそ横ばいで、市民の文化活動の増進を図るという総合会館の設置目的に寄与している。

また、アンケート結果からも全体の雰囲気、職員の対応など、全体的に好評である。

なお、経費については26,152円の超過となりましたが、概ね当初の計画に基づいて執行されている。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

昨年利用者アンケートを受けて、平成22年8月から電話での仮予約サービスを開始した。利用者には大変好評を得ているところであるが、今度は電話での本申し込みを希望する声が出てきている。しかしながら、利用料金の徴収や許可証の交付等、いろいろな問題があり、またそうすることで事務も非常に煩雑になるため、当該要望を実現することは、非常に困難と考える。

さらに、駐車場の問題（1階ピロティの開放）や夏季、冬季以外の冷暖房の実施などを要望する声も上がっているが、これは指定管理業務での要望ではないため、庁舎管理の問題として、考えてまいりたい。

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い適切な管理運営が行われていた。利用者への対応については「喜ばれる対応、態度」を常に心がける接客をするよう指導されていた。これは、利用者アンケートにおいても、「言葉づかい・マナー」に関し、「非常によい」が28%、「良い」が36%、「普通」が21%という結果が出ている。なお、無回答が15%あった。

業務内容

機能性・独創性（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込が多いため、受付の人員を増やすなどして利用者の利便向上に努めていた。なお電話での仮予約サービスは、毎月の初日については、対象外としている。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

施設の運営状況や職員の勤務体制については、指定管理者の事務局が近くにあることから、事務局職員の迅速な応援体制が可能で、緊急時にも対応に向くなど、適切な対応がとられていた。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金の徴収や還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た。なお、月報のデータ等、コンピュータ処理されており、計算ミス等が出ないように工夫されていた。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

職員研修としてビジネス文書作成力強化研修や人権研修が実施されており、基本的な文書作成スキルの向上が図られていた。また、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が整備されており、職員への意識の徹底が図られていた。

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、節電に心がける等、環境面への配慮がなされていた。

事業収支

経済性

事業収支については、若干の超過（指定管理者の持ち出し）はあったものの、概ね当初計画の範囲内で、適正に執行されていた。

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財務状況について「事業報告書及び決算報告書」を分析した結果、問題はないと判断しました。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成22年度

施設名	総合会館集会施設		所管課:管財課
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
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	設備の概要	敷地面積 (㎡)	2,120.08
		延床面積 (㎡)	12,302.30
施設の概要	設備の概要	第一会議室 (43㎡)	18席
		第二会議室 (50㎡)	36席
施設の概要	設備の概要	第三会議室 (60㎡)	42席
		第四会議室 (101㎡)	72席
施設の概要	設備の概要	第五会議室 (55㎡)	36席
		和室 (60㎡)	36席
事業概要	市民の文化活動の場の提供		

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		359日	359日	計画通り
開館時間	月曜日～土曜日	9:00～21:00	9:00～21:00	計画通り
	日曜日	9:00～17:00	9:00～17:00	計画通り

3. 利用実績

項目		実施計画 (前年実績)	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数		2,432件	2,188件	△244件
平均利用率	平均	6.8件/日	6.1件/日	△0.7件/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
指定管理料	3,850,000	3,850,000	0
収入計	3,850,000	3,850,000	0
人件費	3,201,000	3,346,103	145,103
管理費	195,000	77,090	△ 117,910
消耗品費	18,000	39,962	21,962
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	0	0	0
修繕料	0	0	0
通信運搬費	27,000	28,728	1,728
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	0	0	0
委託料	150,000	0	△ 150,000
賃借料	0	0	0
その他	0	8,400	8,400
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
租税公課	280,000	268,380	△ 11,620
一般管理費	174,000	184,579	10,579
支出計	3,850,000	3,876,152	26,152
収支	0	△ 26,152	△ 26,152

平成22年度 総合会館集会施設 運営状況 チェックシート①

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	当初計画どおり実施	適	
開館時間	月～土	9:00～21:00	9:00～21:00	計画通り	当初計画どおり実施	適
	日	9:00～17:00	9:00～17:00	計画通り		

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	
延べ利用件数	2,432件	2,183件	▲244件	前年を下回った	適	
延べ利用者数	48,010人	42,063人	▲5,947人	前年を下回った		
稼働率	利用件数	6.8件/日	6.1件/日	▲0.7件/日		前年を下回った
	利用者数	133.7人/日	117.2人/日	▲16.5人/日		

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					適
A設備	—	—	—		
B設備	—	—	—		
指定管理料	3,850,000	3,850,000	0		
自主事業収入					適
A事業	—	—	—		
B事業	—	—	—		
収入計	3,850,000	3,850,000	0		
人件費	3,201,000	3,346,103	145,103	〔勤務体制：正職0人、臨時4人〕 勤務体制は計画どおりの配置である (集会施設60%、視聴覚センター40%)	適
管理費	195,000	77,090	▲117,910		
消耗品費	18,000	39,962	21,962	消耗品一式 66,603×0.6 インカートリッジ 16,800×0.6=10,080 申請書印刷 15,120×0.6=9,072 その他消耗 34,683×0.6=20,810	
燃料費			0		
印刷製本費			0		
光熱水費			0	貸室予約状況システム回線接続料	
修繕料			0	CTY (1回線) @3800×12×1.05×0.6	
通信運搬費	27,000	28,728	1,728	委託料については貸室予約状況システム保守の委託業務費であるが、システムの改修により、事業団のホームページからのリンクとしたため、事業団で一括して支払ったため。	
広告料			0		
手数料			0		
保険料			0		
委託料	150,000	0	▲150,000	その他は 中央駐車場回数券の購入費 (@1,400×6セット)	
賃借料			0		
その他	0	8,400	8,400	租税公課 (447,300×0.6)	
租税公課	280,000	268,380	▲11,620	法人税 41,000 法人県民税 2,400 法人市民税 5,500 事業税 17,100 消費税等 381,300 計447,300 447,300×0.6=268,380 一般管理費は5%	
一般管理費	174,000	184,579	10,579		
支出計	3,850,000	3,876,152	26,152		
収支	0	▲26,152	▲26,152		

総合コメント

利用件数、利用人数ともに前年度を下回っているが、指定管理に併せて受託している視聴覚センターの貸館の方が、逆に増加しており、これを合計すればおおよそ横ばいの状況である。
また、経費も視聴覚センター貸館業務（教育支援課委託業務）との経費按分のため、若干の超過はあるものの、概ね予算の範囲内で執行されており、経理関係書類についても適正に管理されていた。

平成22年度 総合会館集会施設施設 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>利用件数（本年度2,138件、前年度2,432件）、利用人数（本年度42,063人、前年度48,010人）と、共に10%強減少しているが、その反面、視聴覚センターの貸館においては、利用件数（本年度1,741件、前年度1,605件）、利用人数（本年度105,615人、前年度96,534人）と、逆に10%程度増加している。これを合計すると利用件数（本年度3,929件、前年度4,037件）、利用人数（本年度147,678人、前年度144,544人）で、横ばいの状況である。</p> <p>なお、利用者へのサービスとして、主催者への駐車料金サービス（1団体1時間分、駐車券の発行）や事務用品の無料貸し出し、傘の無料貸し出し等を行っている。</p> <p>また平成22年4月1日から、使用日等変更に係るキャンセル料の無償化を実施、また、平成22年8月2日から、電話での仮予約サービスを開始し、利用者の利便が図られている。</p>	適
事業収支	収入	収入は指定管理料のみ	適
	支出	<p>支出の合計においては、前年度実績よりも若干の増加が見られ、最終的には26,152円の超過となっている。</p> <p>人件費における超過については、勤務体制については計画どおりの配置となっているが、人件費の単価及び福利厚生費に関する増加であった。</p> <p>管理費の内、委託料については指定管理者の選定時には計上（貸室予約状況システムの保守管理業務を委託するもの）されていたものであるが、平成21年度よりまちづくり振興事業団のホームページからリンクできるようにシステム変更をしたため、事業団のホームページ保守管理業務委託と按分することが出来なくなった。そのため当該予算では執行せず、事業団予算で執行することとしたものである。</p> <p>その他については、利用者サービスとしての駐車料金サービスのための駐車場回数券の購入費である。</p> <p>公租公課については、当該事業に係る法人税、法人市・県民税、事業税、消費税及び地方消費税である。</p> <p>一般管理費については、上記合計額の5%が計上されている。</p>	適

平成22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	適合
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	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	書面確認	月報については毎月の指定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	提出済	
	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	連絡調整会議	連絡調整会議を実施	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	現地確認	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	現地確認	整備・保管されている	
		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	書面確認	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	該当事例なし			
	事故等の報告書が提出されたか	該当事例なし			
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	現地確認	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	書面確認	点検・保守されている	
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・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	書面確認	点検・保守されている	
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	現地確認	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	書面確認	作成されている	
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	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	画面確認	更新されている	
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	書面確認	実施されている	適
		更新・変更は常になされているか	書面確認	更新されている	
		トラブルに対応したか	該当事例なし		

総合コメント
仕様書に基づいて、適正に業務遂行がなされている。

平成22年度 総合会館集会施設 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
	自主事業の実施はなし			

総合コメント

平成22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	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			
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	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			
		修繕工事は適切であったか			

総合コメント
該当なし

平成22年度 総合会館集会施設施設 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	現地確認	スムーズに行われていた	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	速やかに発行されている	
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か			適
		ホームページは見易いか	画面確認	見やすく作られている	
	受付・応対 業務	担当者の接客態度は良かったか	現地確認	アンケート調査結果からも 対応に特に問題はない	適
		使用者に対する指導は適切であったか	現地確認	アンケート調査結果からも 対応に特に問題はない	
業務従業者は名札を着用しているか		現地確認	着用されていた		
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	適正に整理されていた	適	

総合コメント
 職員の接客については、アンケート結果からも分かるとおり、適切な対応がなされている。
 なお、施設・設備の維持管理業務については、別業者に委託されている。