

平成22年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	なやプラザ(市民活動センター・なや学習センター)
所在地	四日市市蔵町4番17号
指定管理者	<p>名称 四日市市なやプラザ運営委員会</p> <p>代表者 (特) 市民社会研究所 代表理事 松井 真理子</p> <p>住所 四日市市萱生町1200番地</p> <p>構成団体 (特) 市民社会研究所 (特) ドッグイヤー (特) 障害者福祉チャレンジド・ネット</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。</p>
担当部課(問合せ先)	<p>市民文化部 市民生活課</p> <p>TEL: 059-354-8179</p> <p>E-mail: shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

なやプラザの施設の目的は、市民活動や生涯学習活動を行う市民団体等を支援し、まちづくりを促進することです。年2回行っている利用者アンケートの内容を精査し、迅速に検討・対応してきたことで利用者のニーズに的確に答えています。また、施設の維持管理、業務・事業の実施についても適切に行われていることから総合的に判断して良好であると評価します。

施設の管理運営については、計画通り運営されています。

業務の実施については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務が適正に実施されていました。

自主事業については、広報よっかいちや施設内で周知を行ったことで、すべての講座で高い参加率を得ることができ、なやプラザ交流会などのイベントを通じて地域との交流を図る努力も見受けられました。今後も市民目線で、受講者の満足度を高められる講座を企画、実施することを期待します。

経費については、貸室収入、自主講座収入ともに増えたとともに、民間のノウハウで経費の削減に努めた効果で、天候不順による光熱費の増加や腐木に伴う剪定の追加による支出の増加があったにもかかわらず、全体の収支結果は増収に転じました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者が安全・安心に施設利用、事業への参加ができるように引き続き施設の整備や業務の向上充実に努めてください。

自主事業において今年度多くの受講者の獲得に成功しました。その検証を踏まえて、今後ともアンケートや直接の意見聴取により、内容について創意工夫を凝らし、満足度の高い講座を実施されることを期待します。

施設付帯設備が老朽化してきたことから、良好な水準を保てるように適正なタイミングでの修繕を実行できるよう努めてください。また、利用者から工学演習室のインターネット環境について改善を求める声が多く寄せられており、改善について協議を進めます。

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

市民活動団体の拠点の場として、貸し室や市民活動に関する相談業務等、施設の目的に沿った実施方針に基づき適切に運営されていました。また、現在の運営方法についてのアンケート項目を設けるなど、市民の平等な利用確保のための努力も見受けられました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

市民活動団体や生涯学習団体への支援のために、施設運営に関する業務、相談業務、自主事業を事業計画に沿って適正に実施していました。

3つのNPO団体が指定管理者として運営していることから、それぞれの団体の専門性や実績を活用し、利用者ニーズを把握してきたので、自主講座は高い受講率となりました。

また、なやプラザ交流会については昨年並みの参加者で地域のイベントとして定着してきたと考えられます。

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閉館時間を遵守し適切に運営されていました。施設の維持管理についても当初計画どおり実施されていました。利用者からの意見・要望等については、必要なものについては市への報告、迅速な対応が行われており、利用者の利便性の向上に努めていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

収入や支出に関しては適正に処理され、領収書・経理関係書についても分かり易く整理されていました。また、施設利用許可証や保守点検等に関する報告書についても整理保管されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

施設内は利用者が安心して利用できるよう適切に安全管理がされていました。また、防災等の各種防災マニュアルを作成し、AED操作に関する講習も実施されていました。施設賠償保険への加入、緊急地震速報装置の設置についても確認しました。

社会性（環境等への配慮）

不要箇所の照明の消灯や、冷暖房の適正温度での使用の徹底について、館内のスイッチ付近での周知など工夫して実施されていました。また、剪定廃材についてはチップ処理や環境教育教材として利用するなどの工夫がなされていました。

事業収支

経済性

収入については夜間利用者数の増加や講座受講者の増加があり、当初計画に比べ大幅な増収となりました。支出については、異常気象に伴う光熱水費の増加や緊急の剪定などが発生し、当初計画より増加しましたが、トータルの収支については増加しております。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者である構成3団体の財務諸表等を分析した結果、特に大きな課題や問題は見受けられず、3団体とも健全な経営を行っているとして評価しました。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成22年度

施設名	なやプラザ（市民活動センター・なや学習センター）		所管課:市民生活課
所在地	四日市市蔵町4番17号		設置年月:平成11年5月
設置目的	市民活動団体の活動・交流の拠点としてNPO活動の促進のため、及び市民の生涯学習活動を支援し、まちづくり活動を促進するため。		
設置の根拠 (法令、条例等)	市民活動センター条例、なや学習センター条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	7,142.66
		延床面積 (㎡)	1,563.28
		<有料>会議室 6室、音楽室 2室(ピアノ2台)、工学演習室 1室(サーバ機1台、クライアント機21台、プリンター5台等)、印刷コーナー <無料>事務スペース、フリースペース(作業、会議用)、パソコンコーナー、図書コーナー、資料コーナー	
	事業概要	(1) パソコン等付属設備の貸し出し (2) フリースペースの開放 (3) 資料コーナーでの情報発信 (4) 本の閲覧、貸し出し (5) NPO法人設立など、市民活動全般に関する相談 (6) 市内のコミュニティー活動や、市内の学習グループなどの活動の場として提供	

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	347日	347日	計画どおり
開館時間	9:00~22:00	9:00~22:00	計画どおり

3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	全体		51,447人
	会議室1		8,673人
	会議室2		6,078人
	会議室3		5,391人
	会議室4		8,057人
	会議室5		4,798人
	会議室6		1,644人
	音楽室大		10,878人
	音楽室小		4,509人
	工学演習室		1,713人
	その他		4,706人
講座参加者数	330人	353人	23人
平均利用率	平均	42.50%	

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	貸し室	5,200,000	5,638,400	438,400
	その他	1,100,000	1,257,967	157,967
指定管理料		12,188,000	12,188,000	0
自主事業収入	講座	50,000	242,000	192,000
	その他	100,000	118,617	18,617
収入計		18,638,000	19,444,984	806,984
人件費		11,070,000	11,084,274	14,274
管理費		5,817,000	5,502,811	△ 314,189
消耗品費		350,000	480,279	130,279
燃料費		100,000	57,844	△ 42,156
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		2,000,000	2,231,635	231,635
修繕料		400,000	93,450	△ 306,550
通信運搬費		440,000	180,812	△ 259,188
広告料		0	0	0
手数料		2,000	1,340	△ 660
保険料		13,000	13,680	680
委託料		1,510,000	1,509,890	△ 110
賃借料		0	0	0
その他		1,002,000	933,881	△ 68,119
事業費(ソフト事業等)		700,000	668,250	△ 31,750
一般管理費		1,025,000	1,942,321	917,321
支出計		18,612,000	19,197,656	585,656
収 支		26,000	247,328	221,328

平成22年度 なやプラザ 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	347日	347日	計画どおり	自主事業は地域の要望もあり、計画以上の回数を実施した。開館日時については計画通り実施された。	適
開館時間	9:00~22:00	9:00~22:00	計画どおり		適
事業開催	13回	19回	6回		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
延べ利用者数	個人利用者数	51,447		個人利用者数は微減で前年度並みであるが、団体利用者数、自主講座の参加者については増加した。	適
	団体利用者数	4,048			
	交流会参加者	約500人			
事業参加者実績	330	353	23		
稼働率	平均	42.5			
	平日	44.6			
	土日祝	40.4			

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	
利用料金収入	貸室	5,200,000	5,638,400	438,400	広報よっかいち等による自主講座の積極的な広報により、認知度が高まり、貸室収入、事業収入ともに当初計画より増収となった。	適
	その他	1,100,000	1,257,967	157,967		
指定管理料	12,188,000	12,188,000	0			
自主事業収入	講座等	50,000	242,000	192,000	〔勤務体制：正職3人〕 計画通りの人員配置となっていた。	適
	その他	100,000	118,617	18,617		
収入計	18,638,000	19,444,984	806,984			
人件費	11,070,000	11,084,274	14,274			
管理費	5,817,000	5,502,811	▲314,189			
消耗品費	350,000	480,279	130,279	光熱水費については、燃料価格の高騰、天候不順といった影響で当初想定よりも多かった。		
燃料費	100,000	57,844	▲42,156			
印刷製本費	0	0	0			
光熱水費	2,000,000	2,231,635	231,635	修繕費については、その方法について工夫して行ったことで、当初計画より経費の削減となった。		
修繕料	400,000	93,450	▲306,550			
通信運搬費	440,000	180,812	▲259,188			
広告料	0	0	0	一般管理費については、腐木に伴う追加剪定が発生したため、計画より増額となっている。		
手数料	2,000	1,340	▲660			
保険料	13,000	13,680	680			
委託料	1,510,000	1,509,890	▲110			
賃借料	0	0	0			
その他	1,002,000	933,881	▲68,119			
事業費(ソフト事業等)	700,000	668,250	▲31,750			
一般管理費	1,025,000	1,942,321	917,321			
支出計	18,612,000	19,197,656	585,656			
収支	26,000	247,328	221,328			

総合コメント

事業収支は前年度に比べ増加した（増加額221,328円）。
 収入は夜間利用の増加、講座の参加人数の増加があったため、貸室、自主事業収入ともに増収となった。
 支出については、猛暑・燃料費高騰の影響による光熱水費の増加や腐木に伴う追加剪定の追加により増額となったが、通信費や修繕費で経費削減となり収支は適正な範囲内であった。

平成22年度 なやプラザ 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		利用者数は前年度並みであったが、利用団体数や自主講座受講者数については、「広報よっかいち」で周知したことで、他の貸館施設よりも使用料・受講料について安価であることがアピールできたことで増加した。	適
事業 収支	収入	貸室利用収入については昨年度低かった夜間利用の割合が増えたことで増収となった。また自主講座収入についても、周知徹底やすべての講座で多くの受講者を獲得できたことで当初計画を上回った。	適
	支出	燃料費の高騰や天候不順に伴う光熱費の増加や、予想されなかった腐木の追加剪定などがあり、計画を上回る支出費目があったが、修繕や通信費用の見直しを図ったことで適正な範囲の増加に収まった。	適

平成22年度 なやプラザ 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	業務執行体制について明確に示されている。変更はなし。	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	随時 書類確認	適切に行われている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	3/31 書類確認	条例どおり行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	3/31 書類確認	条例どおり行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	3/31 書類確認	条例どおり行われている	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	現地確認	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	現地確認	仕様書どおり行われている	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	仕様書どおり行われている	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）	現地確認	仕様書どおり行われている	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	適切に行われている	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	現地確認	仕様書どおり行われている	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	現地確認	仕様書どおり行われている	適	
		事故等の報告書が提出されたか		該当無し	適
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実施されているか	現地確認	関係法令に定められた点検がなされている	適
		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	現地確認	関係法令に定められた点検がなされている	適
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	適切に整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実施されているか	現地確認	関係法令に定められた点検がなされている	適
			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	現地確認	関係法令に定められた点検がなされている
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	適切に整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実施されているか	現地確認	適正に実施されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実施されているか	現地確認	適正に実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実施されているか	現地確認	仕様書どおり行われている	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	現地確認	仕様書どおり行われている	適
		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	現地確認	仕様書どおり行われている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	仕様書どおり行われている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	現地確認	仕様書どおり行われている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	書類確認	仕様書どおり行われている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	書類確認	適切に管理されている	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	現地確認	仕様書どおり整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	HP確認	随時更新されている	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	書類確認	実施している	適
	システム管理	更新・変更は常に実施されているか	現地確認	適切に実施されている	適
		トラブルに対応したか	現地確認	適切に実施されている	適

総合コメント
 法令等の遵守及び事業計画等に定めた管理業務の実施について誠実に履行されていた。各種計画書、報告書等も期限を守って提出されている。また、職員配置、各種マニュアル作成、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に履行されていた。

平成22年度 なやプラザ 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
AED講習会	市民活動を行う市民の多くが高齢者であり、いざというときに、正しくスムーズにAEDを使用できるよう講習会を開催する。	平成22年7月9日になやプラザで開催。 定員10名に対し、参加者10名	重要なテーマの講習会であり、指定管理者の周知努力により高い参加率となった。	適
生涯教育講座	なやプラザでは独自のメニューとして「へたうま演劇塾」、「お笑い演劇講座」を行っており、コミュニケーション力を養い、つながりのある明るい地域づくりを目指す。	予定定員120名（20名×6回）に対し受講者120名	広報よっかいち等での周知努力により、高い参加率となった。	適
NPO入門講座	「市民協働」が叫ばれ、NPO等の市民活動への市民の関心が高まっている。 この講座では、市民活動とは何か、NPOとボランティアの違い等から紹介し、市民活動の基本を伝えるとともに、参加意識の向上を図る。	平成22年10月10日になやプラザで開催。 定員30名に対し、参加者30名	広報よっかいち等での周知努力により、高い参加率となった。	適
NPO会計講座	市内で活動するNPOの多くはNPO会計に関する専門職員の確保が難しく、経理処理能力が低いという実状がある。 そこで経理上の問題で悩んでいるNPOの実務者を対象に、分かりやすく会計ソフトの仕組みを解説し、経理スキルの向上を図る。	平成22年11月13日になやプラザで開催。 定員20名に対し、参加者13名	会計知識の必要性について、NPO側の認識が浅いと考える。今後はNPOの適切な会計処理の重要性を訴えていく必要がある。	適
IT講座	ワードやエクセル、インターネットの使い方といった初心者向けのIT講座を全10回と継続して行うことで、パソコンを敬遠してきたNPOが基本のITスキルを身につけることを狙う。	予定定員150名（15名×10回）に対し受講者180名	市民のニーズを適切把握し、それに応える形で提供した結果、また広報よっかいち等での周知努力により、高い参加率となった。	適
港地区&なやプラザ交流会	四日市市なやプラザを活動拠点とする市民活動団体と地域の生涯学習を推進する地区社会福祉協議会が協働・協力することで市民活動をより広く市民に紹介し、市民活動の基盤強化を図る。	平成22年11月7日に開催 参加者500名以上	昨年に引き続き500名を超える参加者で、地区のイベントとして定着してきている。今後は地区・NPOのアピールの場としての色を強めていくことで市民活動の基盤強化に繋がると考える。	適

総合コメント

各講座とも広報よっかいち、なやプラザでの周知などを行った効果で高い参加率となった。今年度新たに取り入れたIT講座については、指定管理者であるNPOの専門性活かされており、定員を超える参加に繋がった。

また、なやプラザ交流会については、企画段階から地域と調整を進めるなどの工夫により、NPO・地域の双方が協力して1つのイベントを作り上げるシステムを構築できたことで、多くのNPOの抱える「地域にいかにして溶け込むか」という課題の解決に効果をもたらすものであり評価できる。

平成22年度 なやプラザ 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	十分連絡調整している	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	書類確認	点検表等を適切に保管	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	現地確認	速やかに対応している	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	適切に報告されている	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	適切に報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	適切に実施されている	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	現地確認	適切に行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適切に行われている	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	書類確認	適切に実施されている	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	現地確認	適切に行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	適切に行われている	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	現地確認	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	書類確認	適切に実施されている	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	現地確認	適切に保守されている	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	適切に報告されている	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	現地確認	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		該当無し	適

総合コメント
 施設・設備等の保守・点検については、年度当初に確認した実施時期に実施されている。点検・検査の実施状況について、正常なものは中間報告、業務完了報告で報告を受け、異常については発見次第、報告を受けて協議の後、費用分担に基づき、必要な修繕等の実施を行っている。
 上記業務の実施については適正であると評価する。

平成22年度 なやプラザ 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	スムーズである	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	遅滞なく発行された	適
	施設利用案 内	行事開催案内の時期は適切か	文書確認	適切なタイミングである	適
		ホームページは見易いか	HP確認	見やすい内容である	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	良好である	適
		使用者に対する指導は適切であったか	アンケート	適切である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	見やすい位置での着用を確認	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	報告書確認 現地確認	満足度の高い内容であった	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	現地確認	適切に管理されている	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	現地確認	適切に管理されている	適
	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	現地確認	適切に補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保た れているか	現地確認	清潔に保たれている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現地確認	該当する状況はなかった	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	現地確認	良好である	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	現地確認	適切に管理されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	現地確認	適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	現地確認 報告書確認	適切に行われている	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	現地確認	良好である	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	現地確認	適切に行われている	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	現地確認	適切に管理されている	適	

総合コメント
 実地確認において、募集要項、仕様書で定めた体制で確実に料金収受を行っていることを確認した。利用者への対応も丁寧で親切に行われており、アンケートでの評価も良好である。施設維持管理業務においては、利用者に支障をきたす状況は見受けられず、適切に管理されている。