

平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市ドーム
所在地	四日市市大字羽津甲5169番地
指定管理者	<p>名称 トーエネックグループ</p> <p>代表者 越智 洋</p> <p>住所 名古屋市中区栄一丁目20番31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、毎月1回の調整会議を中心に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、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>教育委員会スポーツ課</p> <p>TEL：059-354-8428</p> <p>E-mail：sports@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

非スポーツ系イベントの開催数が減少したこと等から、ドーム利用者数は対前年比71,000人余りの減少となり、利用料金収入も減収しました。結果的に、指定管理者グループにおける年間収支が2,700千円ほどの赤字になったものの、当初の実施計画以上の修繕が行われており、このことは、施設・設備等の破損または不具合が生じた場合に適切な措置が講じられていたと解され、大いに評価できます。一方、自主事業面では、グループの構成団体である専門企業によりスポーツ教室が開催され、講座数、受講者数ともに前年度から増加し、また社会貢献と普及活動を考え、普通救命講習会を実施（無料）していることは、一定の評価ができます。清掃や設備保守面では、空調設備保守など業務の一部再委託を効果的に行った結果、特に大きなトラブルもなく良好な管理がなされています。なお、概ね年間計画を達成した中、年間収支が赤字になったものの、適正な維持管理等が行われており、管理運営は良好と判断します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

市民から信頼を得られる運営の基本は、職員の質の向上です。よって引き続き、電話対応、受付事務等の接遇、設備のノウハウをより熟知するための研修等に継続して取り組んでいく必要がある。また、主要施設であるアリーナの利用率は高水準を維持しているが、それ以外の会議室等の利用促進を図るべく、市民や企業に対するPRを展開していくよう求めていく。更に、スポーツ教室等の企画運営では、講座内容を見直すなどして、より質の高い魅力ある講座等を検討してほしい。市民からの信頼が得られ、サービスの質の向上が図れるよう、より一層の努力していくよう求めていく。

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

当該施設は、市民の健康づくり、体力づくり及び競技力の向上の場並びに多様なイベントの場を提供するため設置されたもので、その利用形態はアマチュアスポーツ、式典講演会、展示・見本市など多様にわたり、高齢者から子どもまで約163千人余りの市民等に利用されています。また、主要施設であるアリーナの利用率は100.00%（実利用日／開館日）と高い水準を維持しており、設置の目的を充分果たしていると考えます。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

自主事業のスポーツ教室では、前年度から講座数を見直すなどして、延べ4,043人の参加がありましたが、より魅力ある事業を展開してほしい。また、前年度に引き続き、社会貢献と普及活動を考え、普通救命講習会を実施（無料）していますが、より魅力ある講習会の拡充を検討願いたい。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

当指定管理グループは、それぞれの得意分野の会社の集合体であるため、責任体制を明確にした施設の管理運営を行っています。また、利用者が施設を安全かつ気持ちよく利用できるよう、電話対応、受付事務等の接遇、設備のノウハウをより熟知するための研修等に取り組んでいます。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

当該施設の管理運営に当たっては、四日市ドーム条例等の規定により適正に実施されています。また、経理面では、グループ三社の協定に基づき、代表団体である株式会社トーエネックの会計システムを使用し、正確な処理が行われています。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

緊急事態発生への対応マニュアル、防災マニュアル、緊急連絡網が整備されています。年2回（9月・3月）避難誘導、消火・通報訓練を実施しており、またAEDを適切に使用するため、従業員に普通救命講習会を受講させるなどの措置が取られています。

社会性（環境等への配慮）

ドームの委託仕様書に基づく清掃や植栽管理を実施し、施設の景観は良好に保持されています。また物品等の調達ではグリーン購入に留意し環境負荷の低減に努めるとともに、施設から発生する廃棄物の抑制に努め、可能な限り資源化するなど、廃棄物の適正処理がなされています。

事業収支

経済性

年間収支が赤字になったものの、特に必要な修繕を怠るなどの不誠実な事実もないことから、適正な収支と判断します。

団体の経営状態

経営の健全性

各社とも経営上問題となる事項は見当たらず、健全性は確保されていると判断します。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成23年度

施設名	四日市ドーム	所管課：スポーツ課
所在地	四日市市大字羽津甲5169	設置年月：平成9年7月
設置目的	市民の健康づくり、体力づくり及び競技力の向上を図る場並びに、多種多様なイベント開催の場を提供することにより、住民の福祉増進を図ること	
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市ドーム条例	
施設の概要	敷地面積 (㎡)	39,300㎡
	延床面積 (㎡)	23,143㎡
設備の概要	構造 鉄筋コンクリート造 地下1階、地上3階 建築面積 約21,072㎡ アリーナ 砂入り人工芝 天井高 (最高部35.5m 最低部16.5m) 面積9,707㎡ (124.45m×78.00m) 観客席 4,704席 (補助椅子使用約10,000人収容可能) 諸室等 大会議室 (60人) 小会議室 (30人) 控室1・2 (各24人) 準備室 (100人) 練習室 (189㎡) 幼児室 (42㎡) ロッカー室 (4室) シャワー室 (4室) 映像装置 幅7.36m×高4.80m 駐車場 専用50台 (別途、四日市競輪場との共用約3,000台)	
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・一般公開 ・スポーツ教室 ・普通救命講習会 	

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	316日	316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	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	234,149人	162,859人	△71,290人
平均利用率	平均 100.00%	316日	316日 計画通り

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	40,400,000	33,828,655	△ 6,571,345
事業収入	2,624,000	2,700,100	76,100
指定管理料	57,136,000	57,136,000	0
収入計	100,160,000	93,664,755	△ 6,495,245
人件費	49,278,000	49,278,000	0
管理費	48,158,000	44,434,159	△ 3,723,841
消耗品費	2,300,000	782,173	△ 1,517,827
燃料費	470,000	315,903	△ 154,097
印刷製本費	200,000	60,767	△ 139,233
光熱水費	20,797,000	18,484,066	△ 2,312,934
修繕料	3,150,000	3,607,985	457,985
通信運搬費	542,000	395,764	△ 146,236
広告料	300,000	322,000	22,000
手数料	65,000	51,808	△ 13,192
保険料	990,000	1,100,240	110,240
委託料	18,744,000	18,744,000	0
賃借料	480,000	473,550	△ 6,450
その他	120,000	95,903	△ 24,097
事業費(ソフト事業等)	2,624,000	2,700,100	76,100
一般管理費	100,000	20,000	△ 80,000
支出計	100,160,000	96,432,259	△ 3,727,741
収支	0	△ 2,767,504	△ 2,767,504

平成23年度 四日市ドーム 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	316日	316日	計画通り	開館日数については、計画通り実施されています。大規模な大会等の開催時、一般公開時に休館日も開館するなど、利用者の要望に柔軟に対応しています。事業では、前年度比で講座数、受講者数ともに増加し、また前年度に引き続き、普通救命講習会を実施（無料）し、社会貢献と普及活動を行っています。	適
開館時間	9:00~21:00	9:00~21:00	計画通り		
事業開催	38講座	37講座	△ 1講座		

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	5,396人	5,236人	△ 160人	団体利用者数については、前年度比で非スポーツ系イベント開催数が減少したことから、大幅に減少しています。また東日本大震災後の施設予約のキャンセル、台風による施設利用の中止も、団体利用者数が減少した要因の一つです。スポーツ教室の参加者数の増加については、前年度比で講座数を増やしたことによるものです。稼働率については、高い水準を維持しています。	適
	団体利用者数	225,304人	153,571人	△ 71,733人		
	事業参加者数	3,449人	4,052人	603人		
事業参加者実績	スポーツ教室	3,429人	4,043人	614人		
	普通救命講習会	20人	9人	△ 11人		
稼働率	平均	99.40%	100.00%	0.60%		
	平日		100.00%			
	土日祝		100.00%			

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	利用料金	40,400,000	33,828,655	△ 6,571,345	利用料金収入（施設利用料、設備・備品・器具使用料等）については、非スポーツ系イベントの開催数が減少したことから、不調でした。自主事業については、講座数を増やしたものの、講座内容等を見直すなどして、より魅力ある事業を展開してほしい。	適
	指定管理料	57,136,000	57,136,000	0		
自主事業収入	スポーツ教室	2,624,000	2,700,100	76,100		
収入計		100,160,000	93,664,755	△ 6,495,245		
人件費	49,278,000	49,278,000	0	〔勤務体制：正職20人、臨時0人〕 計画通りの配置になっていました。	適	
管理費	48,158,000	44,434,159	△ 3,723,841	支出における管理費の計画対比の減額については、主に消耗品費及び光熱水費の減額によるもので、その主な要因としては、施設利用者数が大幅に減少したこと、また東日本大震災後、節電への取り組み等が行われたことによるものです。 年間収支が赤字になったものの、実施計画以上の修繕が行われています。施設・設備等の破損または不具合が生じた場合には、利用者の活動に支障をきたさないよう、適切な措置が講じられており、適切な対応がなされていると判断します。		
消耗品費	2,300,000	782,173	△ 1,517,827			
燃料費	470,000	315,903	△ 154,097			
印刷製本費	200,000	60,767	△ 139,233			
光熱水費	20,797,000	18,484,066	△ 2,312,934			
修繕料	3,150,000	3,607,985	457,985			
通信運搬費	542,000	395,764	△ 146,236			
広告料	300,000	322,000	22,000			
手数料	65,000	51,808	△ 13,192			
保険料	990,000	1,100,240	110,240			
委託料	18,744,000	18,744,000	0			
賃借料	480,000	473,550	△ 6,450			
その他	120,000	95,903	△ 24,097			
事業費(ソフト事業等)	2,624,000	2,700,100	76,100			
一般管理費	100,000	20,000	△ 80,000			
支出計		100,160,000	96,432,259	△ 3,727,741		
収支		0	△ 2,767,504	△ 2,767,504		

総合コメント

開館日数は計画通り実施され、大規模な大会等の開催時、一般公開時に休館日も開館するなど、利用者の要望に柔軟に対応しており、また施設・設備等の破損または不具合が生じた場合には、利用者の活動に支障をきたさないよう、適切な措置を講じていることは高く評価できます。自主事業については、利用者等にアンケートを取るなどしてニーズを把握するとともに、より魅力ある事業を展開していくよう求めていく。

平成23年度 四日市ドーム 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>団体利用者数については、前年度比で非スポーツ系イベント開催数が減少したことから、大幅に減少しています。また東日本大震災後の施設予約のキャンセル、台風による施設利用の中止も、団体利用者数が減少した要因の一つです。</p> <p>スポーツ教室の参加者数の増加については、前年度比で講座数を増やしたことによるものです。</p> <p>稼働率については、高い水準を維持しています。</p>	適	
事業収支	収入	<p>利用料金収入（施設利用料、設備・備品・器具使用料等）については、非スポーツ系イベントの開催数が減少したことから、不調でした。</p> <p>自主事業については、講座数を増やしたものの、講座内容等を見直すなどして、より魅力ある事業を展開してほしい。</p>	適
	支出	<p>支出における管理費の計対比の減額については、主に消耗品費及び光熱水費の減額によるもので、その主な要因としては、施設利用者数が大幅に減少したこと、また東日本大震災後、節電への取り組み等が行われたことによるものです。</p> <p>年間収支が赤字になったものの、実施計画以上の修繕が行われています。施設・設備等の破損または不具合が生じた場合には、利用者の活動に支障をきたさないよう、適切な措置が講じられており、適切な対応がなされていると判断します。</p>	適

平成23年度 四日市ドーム 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	事業計画書にて確認	仕様書通り行われている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	事業計画書にて確認	消防法、建築基準法に定められた通り行われている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	事業計画書、事業報告書、月次報告書にて確認	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	事業計画書、事業報告書、月次報告書にて確認	期日までに提出されている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	事業計画書、事業報告書にて確認	期日までに提出されている	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	指定管理者面談（1回/月）	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	事業計画書等にて確認	適正に整備、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	事業報告書、月次報告書にて確認	適正に整備、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）	事業報告書、月次報告書にて確認	適正に整備、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）	事業計画書にて確認	通知されている	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	事業計画書、調整会議にて書面確認	適正に整備、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	事業報告書、月次報告書にて確認 実地確認	建築基準法等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	事業報告書、月次報告書にて確認	建築基準法等に定められた点検がなされている	適
設備保守管理	点検・保守	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	調整会議にて書面確認	適正に整備、保管されている	適
		点検・保守は確実に実行されているか	事業報告書、月次報告書にて確認 実地確認	建築基準法等に定められた点検がなされている	適
備品・什器等保守管理	点検・保守	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	事業報告書、月次報告書にて確認	建築基準法等に定められた点検がなされている	適
		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	調整会議にて書面確認	適正に整備、保管されている	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	事業報告書、月次報告書にて確認 実地確認	随時、点検保守を実施し、保管方法も良好かつ効率的であった。	適
		点検・保守は確実に実行されているか	実地確認	随時、点検保守を実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	月次報告書にて確認 実地確認	仕様書通り実施されており、良好に保たれている	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	実地確認	仕様書通りに行われている	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	調整会議にて書面確認	作成されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	事務室内の金庫に保管されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	マニュアルは作成されているか	調整会議にて書面確認	作成されている	適
		剪定時期等は適切か	実地確認	仕様書通り行われている	適
施設利用案内	花壇管理	四季の植栽は適切か	該当なし	—	—
		パンフレット類は整備されているか	実地確認	入口付近の目立つ場所に設置されている	適
管理システム受付業務	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	随時HP確認	毎月更新されている	適
		機器管理	研修を実施しているか	該当なし	—
管理システム受付業務	システム管理	更新・変更は常になされているか	該当なし	—	—
		トラブルに対応したか	該当なし	—	—

総合コメント

法令で規定された書類の提出や管理記録などが整備されていました。また利用者が施設を安心して利用できるよう、専門業者または設備担当による日常点検・定期点検・法定点検を行い、性能・機能を維持しており、業務の履行については良好でした。

平成23年度 四日市ドーム 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
スポーツ教室	ストレッチ&ヨガ教室（ビギナー）8日間 12回	ストレッチ&ヨガ教室（ビギナー）8日間 12回 延べ参加者人数 2,320人	<p>人気のある「ストレッチ&ヨガ教室（ビギナー）」の講座数を増やし、受講者の要望に対応しています。また、前年度に引き続き、普通救命講習会を実施（無料）し、社会貢献と普及活動を行っています。</p>	適
スポーツ教室	ストレッチ&ヨガ教室（ステップ）8日間 4回	ストレッチ&ヨガ教室（ステップ）8日間 4回 延べ参加者人数 298人		
スポーツ教室	エアロビクス教室 8日間 4回	エアロビクス教室 8日間 4回 延べ参加者人数 401人		
スポーツ教室	ボクシングエアロ教室 8日間 4回	ボクシングエアロ教室 8日間 4回 延べ参加者人数 244人		
スポーツ教室	中高年ヘルシーアップ教室 8日間 4回	中高年ヘルシーアップ教室 8日間 4回 延べ参加者人数 153人		
スポーツ教室	太極拳（フィットネススタイル）8日間 4回	太極拳（フィットネススタイル）8日間 4回 延べ参加者人数 375人		
スポーツ教室	パワーヨガ教室 8日間 4回	パワーヨガ教室 8日間 4回 延べ参加者人数 252人		
普通救命講習会	普通救命講習会 1日間 2回	普通救命講習会 1日間 1回 参加者人数 9人		

総合コメント

前年度比で講座数、受講者数とも増加していますが、利用者等にアンケートを取るなどしてニーズを把握するとともに、より魅力ある事業を展開してほしい。また普通救命講習会を実施（無料）し、社会貢献と普及活動を行っていることは、評価ができます。

平成23年度 四日市ドーム 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	指定管理者面談	調整会議（1回/月）を開催している	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	有	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	指定管理者面談	月次報告あり	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	随時報告	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	実地確認	随時報告	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	月次報告	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	指定管理者面談	月次報告あり	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	随時報告	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	実地確認	随時報告	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	月次報告	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	指定管理者面談	月次報告あり	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	随時報告	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	実地確認	随時報告	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	月次報告	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	指定管理者面談	月次報告あり	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	随時報告	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	実地確認	随時報告	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	月次報告	適

総合コメント

利用者の活動に支障をきたさないよう、施設・設備等の管理を行っており、施設・設備等の破損または不具合が生じた場合には、随時修理が行われ、適切な措置を講じていました。

平成23年度 四日市ドーム 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	実地確認	問題なし	適
		許可証は速やかに発行されたか	実地確認	使用料納付と同時に発行	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	指定管理者へのヒアリング	適切	適
		ホームページは見易いか	HP閲覧	毎月更新	適
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	書面確認	概ね良好	適
		利用者に対する指導は適切であったか	実地確認	良好	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	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	指定管理者へのヒアリング	良好	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	問題なし	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	問題なし	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	実地確認	問題なし	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	実地確認	問題なし	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実地確認	問題なし	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	問題なし	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	問題なし	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	実地確認	問題なし	適
		草刈りや除草はされているか	実地確認	問題なし	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	実地確認	問題なし	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	問題なし	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	問題なし	適	

総合コメント

今後も利用者が気持ちよく施設を利用できるよう、接遇、設備のノウハウを熟知するための研修等を継続していく必要があります。また快適な空間が保てるよう、施設等の清掃、植栽管理及び維持管理が行われており、施設・設備等の破損または不具合が生じた場合にも、利用者の活動に支障をきたさないよう随時修繕が行われ、適切な措置を講じていました。施設から発生する廃棄物は、発生抑制に努め、可能な限り資源化するなど、分別ルールに従い廃棄物の適正な処理を講じていました。