

平成25年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市楠福祉会館
所在地	四日市市楠町南五味塚60番地
指定管理者	名称 楠町商工会 代表者 会長 原田芳夫 住所 四日市市楠町南五味塚60番地
モニタリングの実施方針・方法等	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。 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。
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

楠福祉会館は、市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資することを目的として設置されており、この目的を達成するため、各項目について、当初の計画に基づいた管理運営が行われました。また、民間のノウハウを生かした事業の実施、市民サービスの向上と経費の削減についても取り組んでいます。さらに、施設の維持管理については、施設の老朽化、経年劣化に伴う修繕を適切に行い、設備の故障等に対しても迅速に対応しています。延べ利用者数、有料貸館利用者数は、前年度に比べて下回っていますが、利用料金収入、無料貸館利用者数、事業参加者数は、前年度を上回りました。以上のことから、総合的に判断して良好であると判断します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

自主事業については、楠福祉会館の目的に添い、市民交流、文化交流の場として活用されるよう、民間のノウハウを生かした多様な事業を開催しました。事業参加人数は前年度を上回りましたが、引き続き、施設利用者のアンケート結果等を踏まえ、市民のニーズに対応した事業を検討し、事業の充実、参加者の増加に向けての取り組みが必要となります。

また、今後も全市的に市民交流、文化交流の場として有効に利用していただき、利用率向上を図れるよう、広く市民に向けPR等の広報活動を行うよう指導していきます。

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

条例及び仕様書に基づき適切に管理運営が行われていました。
利用者サービスについては、公平・平等な利用の確保に努めていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

事業運営に関する業務や自主事業を計画に則って適切に実施していました。
この施設の特徴であるホールを中心に活用し、より多くの方に参加していただけるように市民ニーズに対応した自主事業を開催する等、指定管理者の創意工夫が見られました。
施設利用者からの苦情や問題は少なく、利用者から寄せられた意見を参考に対応していました。

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。
また、仕様書に基づく施設管理運営のための研修も実施されていました。
施設の維持管理についても毎月の計画と結果を事業報告書により報告し、適切に実施していました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

施設の保守点検等に関する報告書や経理関係書類も適正に管理されており、利用料金収入や施設管理費等の支出についても適切に処理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

「楠福社会館防災マニュアル」に基づき、気象警報発令時においては、市の指示に従い施設管理者として適切に対応していました。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、消防法に基づく報告なども行われていました。
個人情報保護については、個人情報保護規程を遵守し、個人情報管理については日頃から職員に周知を行い、漏洩・紛失等の防止を図るための適正な管理がなされていました。

社会性（環境等への配慮）

施設の維持管理において省エネに積極的に取り組むほか、敷地内の美観（植栽、ゴミ収集等）など環境への配慮をはじめ、周辺道路への駐車禁止及び駐車場内の不法駐車の排除等の対応が適切に行われていました。

事業収支

経済性

支出については、人件費は減少したものの、管理費等が増加して、計画より微増となりました。収入についても、利用料金収入等の増加によって計画より微増となりました。事業収支については、概ね当初計画の範囲において適正に執行されていました。今後もサービス向上とともに、節電等による光熱水費の抑制等、健全な施設運営を継続して行くよう求めていきます。

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財務諸表（貸借対照表）を分析した結果、課題や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組み

事業所の従業員数は5名であり、障害者の雇用はありません。50名未満の事業所ではありますが、指定管理者に障害者雇用を働きかけています。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成25年度

施設名	四日市市楠福祉会館		所管課：楠総合支所
所在地	四日市市楠町南五味塚60番地		設置年月：平成5年4月
設置目的	市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資するため		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市楠福祉会館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	3,525.79
		延床面積 (㎡)	1,781.50 (区分所有を除く)
		鉄筋コンクリート造 2階建 1階 ホール、第2会議室、おもちゃ図書館、ボランティアルーム、他 2階 第1会議室、教養娯楽室、トレーニングルーム、調理室、他 ※施設の一部を楠町商工会が区分所有	
	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 トレーニングルーム及び教養娯楽室を一般開放	

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	8:30~21:30	8:30~21:30	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	H24実績(46,981人)以上	44,220	△2,761人
平均利用率	平均 H24実績(131人/日)以上	123人	△8人

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	2,400,000	2,494,750	94,750
指定管理料	9,900,000	9,900,000	0
その他収入	1,000,000	1,058,586	58,586
収入計	13,300,000	13,453,336	153,336
人件費	3,800,000	3,691,478	△ 108,522
管理費	8,500,000	8,554,380	54,380
消耗品費	257,000	429,293	172,293
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	3,840,000	3,634,799	△ 205,201
修繕料	490,000	592,238	102,238
通信運搬費	150,000	125,943	△ 24,057
広告料	0	0	0
手数料	30,000	31,169	1,169
保険料	10,000	10,441	441
委託料	3,723,000	3,730,497	7,497
賃借料	0	0	0
その他	0	0	0
事業費 (ソフト事業等)	800,000	830,539	30,539
一般管理費	200,000	249,219	49,219
支出計	13,300,000	13,325,616	25,616
収 支	0	127,720	127,720

平成25年度 楠福社会館施設 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	開館日数については、計画通り行われた。 事業については、実施されなかったものもあったが、結果的に計画より事業数を増やして毎月実施されており、適正であった。	適
開館時間	8:30~21:30	8:30~21:30	計画通り		
事業開催	8事業26回開催	9事業26回開催	1事業増加		

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	有料貸館	H24実績 (35,914人)以上	29,671人	△6,243人	利用者数合計は、平成24年度46,981人、平成25年度44,220人で前年度と比べて2,761人の減となった。 事業参加者数は、平成24年度2,249人、平成25年度3,325人で前年度に比べて1,076人増となった。主要要因は、9月に実施した朝市を商工会まつりと同日に開催したため、参加者が増加したことによるものである。	適
	無料貸館	H24実績 (8,818人)以上	11,224人	2,406人		
	事業参加者数	H24実績 (2,249人)	3,325人	1,076人		
事業参加者実績	朝市	毎月最終土曜日 合計 2,007人	(雨天中止2回)	-		
	地域環境美化事業		5月 15人	-		
	子供映画大会	8月	173人	-		
	子ども向けイベント	8月	101人	-		
	作品展		9月 483人	-		
	市民紅白歌合戦	12月	251人	-		
	市民学習講座	年4回	7月(5回) 5人	-		
	教養講座	年4回	6月 20人 9月 12人 12月 19人 3月 19人	-		
	地域交流事業	3月	3月(2回)220人	-		
	参加者人数合計		3,325人			
稼働率 (有料貸館)	H24実績 21.61%	20.71%	△0.9%			

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	貸館)室利用	2,400,000	1,973,650	94,750	収入については、実施計画13,300千円に対し、決算額は13,453千円で、計画に比べ15万3千円上回っている。	適		
	貸館)設備利用		521,100					
指定管理料		9,900,000	9,900,000	0				
その他収入		1,000,000	1,058,586	58,586				
収入計		13,300,000	13,453,336	153,336				
人件費		3,800,000	3,691,478	△ 108,522			勤務体制：臨時3人、パート3人（臨時、パートは交代勤務）の計画通りの配置となっていた。 人件費については、見込んでいた防災関係の時間外等が少なかったため計画を下回った。 管理費については、節電等に努めた結果、光熱水費を抑えることができたが、消耗品費は増加した。そのため、計画を若干上回った。 また、事業費、一般管理費は増加したものの、人件費が減少したことから、支出全体としては、実施計画を若干下回る結果となっている。	適
管理費		8,500,000	8,554,380	54,380				
消耗品費		257,000	429,293	172,293				
燃料費		0	0	0				
印刷製本費		0	0	0				
光熱水費		3,840,000	3,634,799	△ 205,201				
修繕料		490,000	592,238	102,238				
通信運搬費		150,000	125,943	△ 24,057				
広告料		0	0	0				
手数料		30,000	31,169	1,169				
保険料		10,000	10,441	441				
委託料		3,723,000	3,730,497	7,497				
賃借料		0	0	0				
その他		0	0	0				
事業費（ソフト事業等）		800,000	830,539	30,539				
一般管理費		200,000	249,219	49,219				
支出計		13,300,000	13,325,616	25,616				
収 支		0	127,720	127,720				

総合コメント

収入については、前年度に比べ延べ利用者数や施設稼働率が減少しているものの、ホールの利用コマ数の増加等により利用料金収入が増加し、全体として264千円の増加となった。
支出については、管理費や事業費、一般管理費は増加したが、人件費が減少したため、支出総額は実施計画と比べると微増にとどまった。その結果、収支については、128千円の黒字となった。
その他、施設管理面については、仕様書どおり適正に管理されており、特段の問題はなかった。

平成25年度 楠福社会館施設 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>利用実績のうち、貸館利用者数については、平成24年度は44,732人（有料貸館35,914人、無料貸館8,818人）、平成25年度は40,895人（有料貸館29,671人、無料貸館11,224人）で3,837人の減となり、事業参加者数については、平成24年度2,249人、平成25年度3,325人と1,076人増となった。</p> <p>自主事業の参加人数は若干回復したものの、さまざまな年齢層の市民が参加できる事業を企画するなど、参加者の増加に向けての取組が必要である。</p>	適
事業 収支	収入	<p>利用料金収入については、平成24年度2,396,620円に対し、平成25年度は2,494,750円（98,130円増）と増収となった。ホールの利用コマ数の増加、利用料金収入に影響する営利団体の利用が増加したことが主な要因である。収入全体についても計画を153千円上回り、指定管理者の経営は適正であった。</p>	適
	支出	<p>管理費については、消耗品費、修繕料が増加しているものの、節電等による光熱水費の削減、通信運搬費の削減により実施計画に対し微増の執行となった。</p> <p>一般管理費、事業費についても増加したものの、人件費が減少したことから、支出全体では、実施計画（予算額）に対し微増の執行となった。</p> <p>また、平成24年度と比べると8,682円の増加となった。</p>	適

平成25年度 楠福社会館施設 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 適切に行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次報告書確認 適切に行われている	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、適切に行われている	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	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	実地・書面確認	事業計画書確認、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	実地確認	気象警報発令時の人員配置を確認（台風接近時：9月）	適
事故等の報告書が提出されたか		書面・実地確認	速やかに報告された	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	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	実地確認	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 書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 適切に行われている 実施計画書及び点検報告書確認 消防法等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・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	実地確認	連絡調整会議時に確認 適切に行われている	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 適切に行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	実地・書面確認	連絡調整会議時に確認 適切に行われている	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	書面確認	月次報告書確認 適切に行われている	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	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	適切に管理されている	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
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	書面確認	月次報告書（6、10、2、3月） 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	実施確認	受付窓口を設置・整備されている	適

総合コメント

指定管理者の市に対する計画書及び報告等の義務は適正に履行されていた。また、施設管理運営のための職場研修を5月と11月の年2回実施した。施設管理業務についても書類及び実地調査により適正であった。

平成25年度 楠福社会館施設 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
「朝市」	毎月最終土曜日	4/27(土) 52人 5/25(土) 75人 6/29(土) 70人 7/27(土) 雨天中止 8/31(土) 30人 9/29(日) 1,600人 10/26(土) 雨天中止 11/30(土) 30人 12/21(土) 40人 1/25(土) 32人 2/22(土) 45人 3/29(土) 33人 計 10回 2,007人	雨天により2回中止となったものの、その他は毎月1回実施された。9月は、同日に商工会祭りが開催されたためたくさんの参加者があった。毎月開催されることにより楠福社会館を周知するとともに、地域交流の場として活用されている。	適
地球環境美化事業		5/27(月) 15人 「花いっぱい」	花を植えたプランターを楠総合支所、楠公民館、楠福社会館、楠交番に置き、地域の環境美化向上に努めた。	適
子ども映画大会	ホールにて映画の上映を行う。 8月	8/20(火) 173人 「袋小路きままる爆笑エキサイトライブ」(大人向け) 「ムーミン谷の彗星」(子ども向け)	子供、大人向け映画の上映会を開催し、文化の向上に寄与した。	適
子ども向けイベント	大道芸人のパフォーマンスを学び、想像力を高めるイベントを行う。	8/20(火) 101人	当初の計画どおり子供向けのイベントを開催し、文化の向上に寄与した。	適
作品展		9/29(日) 483人	文化の向上及び地域交流の場として活用できた。	適
市民紅白歌合戦	カラオケ自慢を市民から募集し、男女別(紅組、白組)に分かれ、視聴者に審査委員になってもらい、歌唱力を競う。 12月開催	12/8(日) 251人	文化交流及び地域交流の場として活用できた。	適
市民学習講座 「簿記講習会」	一般市民に向けた講座を行う。 年4回	7/17(水) 1人 7/22(月) 1人 7/24(水) 1人 7/29(月) 1人 7/31(水) 1人 計5回 5人	当初計画より1回追加して実施され評価できる。	適
教養講座 「寄せ植え講習会」 「手芸講習会」 「アレンジフラワー教室」	季節の花々を楽しむ等市民文化教室 年4回	6/10(月) 20人 9/18(水) 12人 12/26(木) 19人 3/17(月) 19人 計4回 70人	文化交流及び地域交流の場として活用できた。	適
地域交流事業 「洋らん展」	花(蘭等)の展示会や一般参加者に対する勉強会を開催する。 3月開催。	3/15(土) 70人 3/16(日) 150人 計2回 220人	洋ランの展示会や勉強会を開催し楠福社会館を周知するとともに、地域交流の場として活用できた。	適

総合コメント

自主事業については、当初の計画にない事業を適宜追加して行った。また、前年度に引き続き文化事業として市民紅白歌合戦を開催し、市民の文化交流及び地域交流の場として活用され、施設のPRも図られた。その結果、事業参加者数は前年度を1,076人上回った。

平成25年度 楠福社会館施設 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	連絡調整会議時及び月次報告書確認、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			
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	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	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	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、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	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	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	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、適切に実施されている	適
	修理	修繕は適切であったか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認、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			
		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			

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・協議を受け、必要な修繕等実施した。

平成25年度 楠福祉会館施設 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 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 適切に行われている	適
	受付・応対 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	連絡調整会議時及び随時立寄りの都度確認、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	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、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	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、適切に管理されている	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、適切に補給されている	適
		全体的（駐車場を含む）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	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認、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	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度等にも随時確認、適切に管理されている	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、適切に管理されている	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、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	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、適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	実地・書類確認	月次報告書確認 適切に管理されている	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	利用者アンケート	適切に管理されており、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	実地確認	連絡調整会議時確認 適切に管理されている	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 適切に管理されている	適

総合コメント

貸館における電話や窓口の対応についてのアンケート評価も高く、サービスの質は適正であると判断する。維持管理業務についても、仕様書に基づき管理されており、適正であると判断する。