

平成30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 公益財団法人 四日市市文化まちづくり財団</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>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公の施設（貸館施設）です。指定管理者による当該施設の管理運営については、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履行されています。

利用実績について、利用件数は前年度より412件増加し、稼働率も6.8ポイント改善し、42.1%という状況でした。延べ利用者数は、前年度より8,383人多い47,815人という結果であり、29年度、30年度と2年連続で向上しました。利用者内訳をみると企業研修や打合せ、趣味の講習会などの件数が増えており、新規の利用者による利用増が反映したものと分析します。

なお、アンケート結果からは職員の対応など指定管理者による運営全般について、特に問題点はありません。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成28年以降、指定管理者HPのリニューアル、利用者用パンフレットの改訂等を実施し、集会施設の空き状況や交通アクセス方法、利用方法等がわかりやすく、見やすくなる工夫を行ってきました。またパンフレットについては、地区市民センター、市民窓口サービスセンター、指定管理者が管理するその他の施設等へパンフレットを新たに配置するとともに、集会施設の紹介を庁舎会議モニター、広告用モニターで放映する等、集会施設の周知にも力を入れてきました。こういった活動をとおり、新たな利用者の開拓に努めた結果、大きく利用者が増えたと考えます。

アンケートについては、利用者のニーズを把握する有効な手段と捉え実施しましたが、実施期間が9カ月だったこともあり、わずかな回収に留まりました。新規利用者には必ず回答いただくよう取り組む等、利用者のニーズの把握に向け工夫をするよう指定管理者と協議しました。利用者アンケートからは、対応などのソフト面、バリアフリーや備品といったハード面について、大半が良いと評価されていることから、施設運営について問題は無かったものと分析しますが、職員の対応について、「時間がかかった」「電話が繋がらなかった」「説明不足であった」という意見もありました。これは、施設の利用者増に対し、職員が対応しきれない状況であり、増員や本部からの応援体制等について検討が必要であると考えます。

施設の稼働率では、6室すべてが前年度実績を上回り、集会施設全体の年間稼働率は前年度35.3%に対し、30年度は42.1%でした。稼働率を向上させるには、リピーターの囲い込みと併せて、新規利用者の開拓が必要であり、今後も引き続き、利用者のニーズを把握し、利用者が安心・快適に利用できるようソフト・ハード両面で改善を行ってまいります。当該指定管理は令和2年度までですが、指定管理者と引き続き情報交換・協議を重ね、稼働率向上に向けた取組みを行います。

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

当該施設の設置目的に沿って適正に管理、運営が行われている。利用状況は前年度を上回り、指定管理者による施設運営に問題は認められない。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

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る。また、電話での仮予約サービスや事務用品、傘の無料貸出サービスの実施など利用者の側に立った取り組みを行っている。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員の勤務体制については、施設利用の申込が多い月初めには受付の人員を増やすなど適切に対応したが、利用者増により受付でお待たせするなど多少の問題があったため、指定管理者と改善に向け協議する。

その他では、接遇に関する研修にも積極的に参加するなど、運営体制やサービスの質の向上に向けた取り組みがなされるとともに、個人情報の取扱いについても、適正に管理されている。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金の徴収、市への納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る。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

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、職員に対して意識の徹底が図られている。

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る。

事業収支

経済性

事業収支については、支出額は収入額を超過したものの、サービスの継続的、安定的な提供に問題はないと判断した。

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貸借対照表、正味財産増減計算書などを分析した結果、問題はないと判断した。

その他

障害者雇用に対する取り組み

障害者の雇用状況ですが、財団全体として現在1名を雇用しており、必要な人員は満たしているが、実雇用率は1.72%であることから、引き続き法定雇用率2.2%を超えるよう働きかけを行う。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成30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 (m ²)	2,120.08
		延床面積 (m ²)	12,302.30
		第一会議室 (43 m ²)	18席
		第二会議室 (50 m ²)	36席
		第三会議室 (60 m ²)	42席
		第四会議室 (101 m ²)	72席
		第五会議室 (55 m ²)	36席
		和室 (60 m ²)	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
延べ利用件数		2,176件	2,588件	412件
延べ利用者数		39,432人	47,815人	8,383人
稼働率	延べ利用件数/総コマ数	35.3%	42.1%	6.8%
平均利用者数	延べ利用者数/開館日数	109.8人	133.2人	23.4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
指定管理料	4,741,000	4,741,000	0
収入計	4,741,000	4,741,000	0
人件費	3,895,000	4,074,081	179,081
管理費	95,000	69,401	△ 25,599
消耗品費	30,000	26,741	△ 3,259
燃料費	0	0	0
印刷製本費	40,000	18,036	△ 21,964
光熱水費	0	0	0
修繕料	0	0	0
通信運搬費	25,000	24,624	△ 376
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	0	0	0
委託料	0	0	0
賃借料	0	0	0
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
租税公課	352,000	307,120	△ 44,880
一般管理費	399,000	399,000	0
支出計	4,741,000	4,849,602	108,602
収支	0	△ 108,602	△ 108,602

平成30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	2,176件	2,588件	412件	利用件数、稼働率とも2年連続で前年度実績を上回った。熟年大学講座が三浜文化会館での開催になり、その分の貸室利用は減ったものの、各種講座や企業研修等、新規利用が増加したことが、利用件数増、稼働率向上につながったと分析する。	適
延べ利用者数	39,432人	47,815人	8,383人		
稼働率	35.3%	42.1%	6.8%		
平均利用者数	109.8人/日	133.2人/日	23.4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
指定管理料	4,741,000	4,741,000	0		適
収入計	4,741,000	4,741,000	0		
人件費	3,895,000	4,074,081	179,081	〔勤務体制：臨時職員4人〕 一般事務用品 申請用紙の印刷 貸館予約状況システム回線接続料 消費税及び地方消費税 人件費、管理費、租税公課の総額×10%	適
管理費	95,000	69,401	△ 25,599		
消耗品費	30,000	26,741	△ 3,259		
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	40,000	18,036	△ 21,964		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	0	0	0		
通信運搬費	25,000	24,624	△ 376		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	0	0	0		
委託料	0	0	0		
賃借料	0	0	0		
租税公課	352,000	307,120	△ 44,880		
一般管理費	399,000	399,000	0		
支出計	4,741,000	4,849,602	108,602		
収支	0	△ 108,602	△ 108,602		

総合コメント

利用実績について、利用件数、稼働率とも2年連続で前年度を上回った。熟年大学講座が三浜文化会館での開催になり、その分の件数は減ったものの、各種講座や企業研修等、新規利用者が増加したことが要因である。これは前年度実施したパンフレットの更新や庁内モニターでの周知、指定管理者ホームページのリニューアル等、利用者目線にたったサービスの改善・向上が新規利用につながったといえる。利用者増にあわせて職員受付体制も増員するなど調整を行ったが、それでも受付等でお待たせさせてしまい、わずかではあるが「対応が悪い、遅い」という意見をいただいた。しかしながらアンケート結果からも概ね指定管理者の運営に問題はなかったと判断する。

事業収支については、収入額に対し支出額が11万円弱上回った。主な要因は、人件費が予定を上回ったことによる。人件費は利用者増に伴い、貸館受付業務対応のため職員の出勤日数が増えたことや時間単価が上昇したことが要因であり、事業運営は問題なかったと考える。

平成30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>利用実績について、利用件数、稼働率とも2年連続で前年度を上回った。平成30年度は貸室6室すべてにおいて前年度を上回った。特に稼働率の悪かった和室については前年度が8.87%であったのに対し、平成30年度は14.93%と6ポイント上昇している状況である。更なる利用者増、稼働率向上には、アンケート等で、利用のニーズの掘り起こしと、更なる新規利用者の開拓が重要であると分析する。</p>	適
事業 収支	収入	収入は指定管理料のみである。	適
	支出	<p>支出総額は収入に対し、11万円弱超過した。支出額の大部分は、職員（4名）の賃金及び福利厚生費の人件費である。勤務体制は通常2名で、月初等の繁忙日は3～4名体制となるが、新規利用が増えたため、その電話対応、申請受付、受付後の事務処理など3名以上で対応した日数が多くなったことや、労務単価の上昇に伴い、指定管理者において平成29年度より労務単価を30円あげ、時給860円にしたことが要因である。</p> <p>管理費については、一般事務用品の購入や使用申請用紙の印刷費、貸館予約状況システム回線接続料である。</p> <p>租税公課の内訳については、消費税及び地方消費税のみとなっている。</p> <p>一般管理費については、上記の経費を合計した額の10%となっている。</p>	適

平成30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	明確になっている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	—	該当書類なし	—
	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	協定書で定められた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	—	—	—
		収支予算書・決算書は提出されたか	書面確認	事業計画書・事業報告書と併せて提出されている	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	会議の開催	必要に応じて会議を開催し、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	実地調査等	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	実地調査等	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）	—	—	—
	非常時・緊急時の対応	付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	—	該当なし	—
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		実地調査等	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	実地調査等	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	—	—	—
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	実地調査等	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	—	—	—
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	実地調査等	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	実地調査等	作成されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	—	—	—
	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	実地調査等	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	実地調査等	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	実地調査等	実施されている	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	実地調査等	更新されている	適
		トラブルに対応したか	—	該当事例なし	—

総合コメント
仕様書に基づき適正に履行されている。

平成30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

総合コメント

(自主事業については仕様書における実施予定なし)

平成30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			

総合コメント

(該当なし)

平成30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	実地調査等	受付でお待たせしてしまう 場合が若干あったが、概ね問 題はない 予約の重複がないよう複数の 職員によるチェックがなされ ている	適	
		許可証は速やかに発行されたか	実地調査等	速やかに発行されている	適	
	施設利用案 内	行事開催案内の時期は適切か				
		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	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 ケートの実施	接客態度に問題はない	適	
		利用者に対する指導は適切であったか	実地調査等	適切な指導がなされている	適	
		業務従業者は名札を着用しているか	実地調査等	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				
	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		トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石 鹸は常に補給されているか				
		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	実地調査等	適正に整理されていた	適	

総合コメント

指定管理者のサービスの質については概ね良好である。
受付窓口では、増員対応や本部からの応援体制も実施され、お待たせさせない、利用者目線の対応に努めたもの、利用者増に伴い受付対応が長くなるなどし、一部苦情をいただいた。