

## (1) 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市総合会館集会施設			
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	
指定管理者	名称 公益財団法人 四日市市文化まちづくり財団 代表者 理事長 小林 長久 住所 四日市市本町9番8号			
担当部課 (問合せ先)	財政経営部 管財課 TEL：059-354-8299 E-mail：kanzai@city.yokkaichi.mie.jp			
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			
	敷地面積(m <sup>2</sup> )	2,120.08	延床面積(m <sup>2</sup> )	12,302.30
	設備の概要	第一会議室 (43m <sup>2</sup> ) 18席 第二会議室 (50m <sup>2</sup> ) 36席 第三会議室 (60m <sup>2</sup> ) 42席 第四会議室 (101m <sup>2</sup> ) 72席 第五会議室 (55m <sup>2</sup> ) 36席 和室 (60m <sup>2</sup> ) 36席		
	事業概要	市民の文化活動の場の提供		

### ■ 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。業務の履行状況については、停電点検日を除き臨時休館はなく、手続きや使用料徴収についても、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、利用件数は実施計画より970件減少し、稼働率も15.8ポイント減少しました。利用者数は、実施計画より12,586人少ない39,729人となりました。令和6年3月31日をもって貸館を廃止することを周知していたことから利用者の代替施設への切り替えが発生したことや、令和6年2月より改修工事のため一部の貸館利用を制限していたことから、年度末にかけて利用者数が減少傾向となったためと考えられます。施設の維持管理についても問題ありませんでした。

サービスの質については、職員の接客態度は良好で、手続き面も適切に運用されており、アンケート結果からも職員の対応など指定管理者による運営全般について、問題点はありませんでした。

サービス提供の継続性・安定性について、指定管理者の経営状況を分析したところ、当事業の収支については黒字であり、事業の安定性には問題がないと判断しました。また、経常増減額は黒字で、かつ指定管理者は一定の資産を有していることから、特段の問題はないと判断しました。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

当該施設は令和6年3月31日をもって廃止しました。

**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**

市民の文化活動の増進という当該施設の設置目的に沿って管理、運営が行われており、条例や規則に基づき、使用許可の手続きや使用許可の順位の決定などの、公平・公正な運用が行われている。また、空き状況のホームページへの掲載など、利用促進、利便性の向上が図られている。

**業務内容**

**責任性・実行性（施設の運営体制や組織）**

受付窓口では、予約集中時期には職員を増員して対応しているほか、本部からの応援体制も整っており、利用者を待たせない対応に努めている。  
お客様対応向上を目的とした研修を実施しており、接客向上に努めている。

**機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）**

月初めには施設利用の申し込みが多いため、受付の人員を増やすなどして利用者の利便性の向上に努めている。  
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組を行っている。

**明瞭性・規律性（適正な事務や経理）**

毎月の報告に加え、後納料金の発生時には所管課に即日連絡を行うなど、使用料の徴収と納付は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の整備、財団全体での避難訓練が実施されており、職員に対して意識の徹底が図られている。また、5類移行後も新型コロナウイルス感染症予防のため、利用者に対し、アルコール消毒液の貸出を行っている。そのほか、個人情報の取扱いについても、適正に管理されている。

**社会性（環境、障害者等への配慮）**

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、節電を心がけたり、温度調整への配慮を行ったり、古紙、再生紙を利用する取組を行うなど、環境面への配慮がなされている。  
また、バリアフリーの実施等、高齢者や障害者への配慮がなされている。

**事業収支**

**経済性**

事業収支は黒字であり、事業の安定性には問題がないと判断する。

**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「令和5年度事業報告書及び決算報告書」を精査したところ、正味財産増減計算書における経常増減額は黒字であり、また、指定管理者は一定の資産を有していることから、継続的かつ安定的なサービスを提供することは可能と判断する。

**その他**

**障害者雇用に対する取組み**

法人として1名を雇用しており、実雇用率は0.84%であることから、令和5年度の法定雇用率2.3%を下回っている。これは、障害者雇用の区分の変化により、人数換算が減少したことによるもので実雇用者数に変わりはない。

令和5年度 四日市市総合会館集会施設 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	358日	△ 1日	11月11日(土)の停電点検による臨時休館により、開館日数が1日減となった。	適
開館時間	9:00~21:00 月~土 9:00~17:00 日	9:00~21:00 月~土 9:00~17:00 日	計画通り		
委託・提案事業開催数	-	-	-		
自主事業開催数	-	-	-		

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	0人	0人	0人	令和6年3月31日をもって貸館を廃止することを周知していたため、利用者の代替施設への切り替えが発生したことや、令和6年2月より改修工事のため、一部の貸館利用を制限していたことから、利用実績は、利用者数、平均稼働率ともに実施計画(前年度実績)を下回った。	適
	団体	52,315人	39,729人	△ 12,586人		
	計	52,315人	39,729人	△ 12,586人		
	委託・提案事業参加者数	-	-	-		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	52,315人	39,729人	△ 12,586人		
延べ利用件数	3,187件	2,217件	△ 970件			
平均利用人数(人/日)	146人	110人	△ 36人			
平均稼働率(%)	51.8%	35.9%	△ 15.8			

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	
収入	利用料金	-	-	-	収入は指定管理料のみである。	適
	指定管理料	6,709,000	6,709,000	0		
	委託・提案事業	-	-	-		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	計	6,709,000	6,709,000	0		
支出	人件費	5,463,000	4,334,431	△ 1,128,569	〔勤務体制:常時2名、繁忙日は3~4名、緊急を要する場合は事務局より職員の応援体制〕  人件費が実施計画を下回った要因は、繁忙日の増員対応が出来なかったことによる。繁忙期対応の職員が欠員して、募集を行ったが採用に至らなかった。そのため、指定管理者と担当課で協議し、繁忙日は事務局より職員の応援を行うことで対応した。  租税公課、一般管理費については、指定管理者である公益財団法人四日市市文化まちづくり財団の全ての事業で支払うべき租税公課及び一般管理費を各事業収入状況で按分したため、実施計画よりも少ない額となった。	適
	管理費	691,000	590,346	△ 100,654		
	消耗品費	35,000	17,401	△ 17,599		
	燃料費	-	-	-		
	印刷製本費	20,000	17,380	△ 2,620		
	光熱水費	-	-	-		
	修繕料	-	-	-		
	通信運搬費	26,000	25,080	△ 920		
	広告料	-	-	-		
	手数料	-	-	-		
	保険料	-	-	-		
	委託料	-	-	-		
	賃借料	-	-	-		
	租税公課	610,000	530,485	△ 79,515		
委託・提案事業費	-	-	-			
一般管理費	555,000	146,609	△ 408,391			
計	6,709,000	5,071,386	△ 1,637,614			
収支	0	1,637,614	1,637,614			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業無し	-
	支出	-	-	-		
	収支	-	-	-		

総合コメント

利用実績について、令和6年3月31日をもって貸館を廃止することを周知していたことから利用者の代替施設への切り替えが発生したことや、令和6年2月より改修工事のため一部の貸館利用を制限していたことから、年度末にかけて減少した。  
事業収支について、収入は指定管理料のみである。支出は主に人件費が実施計画を下回ったことで、実施計画より減少した。そのため、収支は実施計画を上回った。

令和5年度 四日市市総合会館集会施設 運営状況 チェックシート

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>利用実績は計画を下回ったが、貸館廃止を周知したことによる代替施設への切り替えや工事期間中の利用制限などによるものであり、やむを得ないと判断する。</p>	適
事業 収支	収入	<p>収入は指定管理料のみである。</p>	適
	支出	<p>支出は計画を下回った。主な要因として、繁忙日の増員対応が出来なかったことによる人件費や一般管理費の減による。</p>	適

令和5年度 四日市市総合会館集会施設 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	随時書面確認	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	-	-	-
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	令和5年3月計画書・令和6年3月報告書確認	協定書に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	令和5年3月収支予算書・令和6年4月決算書確認	事業計画書・事業報告書と合わ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	随時電話、メール連絡等で確認	電話、メール連絡等で確認している	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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）	-	-	-
		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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	-	-	-
		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	随時現地確認	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	- -	- -	- -
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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	適切に保管されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時ホームページ確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	更新されている	適
		トラブルに対応したか	随時現地確認	令和5年度はトラブルが発生しなかった	-

総合コメント  
仕様書等に基づき履行されている。

令和5年度 四日市市総合会館集会施設 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
		該当なし				

総合コメント  
 該当なし

令和5年度 四日市市総合会館集会施設 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	随時電話、メール連絡等で確認	十分に連絡がなされている	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	現地確認	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	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	随時電話、メール連絡等で確認	修繕等の必要な異常なし	-
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時電話、メール連絡等で確認	不具合なし	-
	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	随時電話、メール連絡等で確認	修理、更新は不要	-
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	-	-	-
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

建築物・外構の保守管理は市で行っている。  
 点検・保守など整備の履歴は整備、保管されている。点検記録等を確認したところ、令和5年度中に設備・備品の修繕・事故・故障は発生しなかった。

令和5年度 四日市市総合会館集会施設 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	随時報告	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おり、スムーズに予約できている	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時報告	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	随時画面確認	見易く作られている	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	随時利用者アンケート実施	接客態度に問題ない	適
		使用者に対する指導は適切であったか	随時報告	部屋及び備品の管理を毎回説明するなど、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	随時現地確認	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	-	-	-	
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、見た目が清潔に保たれているか	-	-	-
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	随時現地確認	定期的に片づけられ、障害物がない状態を保っている	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	-	-	-
		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	随時現地確認	定期的に片づけられ、整理されている	適	

総合コメント

利用者アンケートを分析したところ、職員の対応についてのアンケート結果のうちのべ18件中15件が「非常に良い」～「普通」となっており、指定管理者のサービスの質については良好である。  
 受付窓口では、予約集中時期には職員を増員して対応しているほか、本部からの応援体制も整っており、利用者を待たせない対応に努めている。  
 お客様対応向上を目的とした研修を実施しており、接遇向上に努めている。