

## (2) 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市市民交流会館		
所在地	四日市市本町9番8号		設置年月：平成8年3月
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	小林 長久	
	住所	四日市市本町9番8号	
担当部課 (問合せ先)	市民生活部 市民生活課 TEL：059-354-8146 E-mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp		
設置目的	地域社会づくりを目的として活動する団体に全市的な会合の場を提供し、市民の地域社会づくり活動を推進する。		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市市民交流会館条例		
施設の概要	敷地面積(m <sup>2</sup> )	1,032.03 (本町プラザ全体)	延床面積(m <sup>2</sup> ) 631.60
	設備の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール 178m<sup>2</sup> (定員：180人)</li> <li>・和室 20畳+12.5畳 (定員：64人)</li> <li>・第1会議室 129m<sup>2</sup> (定員：72人)</li> <li>・第2会議室 43m<sup>2</sup> (定員：24人)</li> <li>・第3会議室 85m<sup>2</sup> (定員：48人)</li> <li>・第4会議室 85m<sup>2</sup> (定員：60人)</li> </ul>	
	事業概要	市民への会合の場の提供	

### ■ モニタリングの総合コメント

#### ①業務の履行状況

指定管理者による業務の履行状況については、当初の計画に基づき、協定書等に従って、施設の使用許可、利用料金の徴収等、市と連携し行われておりました、また、令和5年度の利用状況については、利用者数は実施計画の16,487人から増加し21,494人となりました。

#### ②サービスの質

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。

#### ③サービスの継続性・安定性

当事業の収支については赤字であるが、指定管理者の経営状況を分析したところ、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し、事業の安定性には問題がないと判断しました。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

全体的な利用件数及び利用者数に回復の兆しが見られるものの、利用者数においてはコロナ禍前にあたる平成30年度の6割程度であることから、依然としてコロナ前の水準には戻っていません。令和6年度からの新たな指定管理期間では、指定管理料を支払うこととするほか、より一層利用率の向上に向けた取組みを進めることで、事業の安定につなげていきます。

また、第3会議室及び第4会議室の貸館利用を廃止することから、これまでの利用者に施設内の他の会議室を利用してもらうことで利用率の維持に努め、更に新規利用者を増加させることが重要になります。

このため、アンケートや施設内で開催されるイベント等を通して利用者や地元企業からの声を聴取するなど、より利用しやすい施設にするための方策について、次期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と協議していきます。

また、貸室減少に伴う施設の稼働状況の変化を注視し、施設の利用者及び収入の増加につながる方策についても協議していきます。

## 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

地域社会づくりを目的として活動する団体の会合等の場、広く市民に開かれた施設という目的を達成するため、利用者が施設を利用しやすいよう手続きや案内を行い、利用者数増加につながったほか、施設の空き状況のホームページ掲載などにより、市民の利用促進と利便性の向上が図られました。

## 業務内容

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員1名の配置の他、指定管理者の事務所が施設内にある強みを生かし、受付窓口の混雑等の際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るなど施設利用満足度の向上に向けた取組みがされています。  
また、お客様対応向上研修への参加や、定例のミーティングで現場と事務局の情報共有を図り、運営体制の強化に向けた取組みがなされていました。

### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

電話での仮予約サービスや遠方の利用者への貸館申請書を郵送するサービスを行うなど、貸館利用者の利便性向上に向けた取組みがなされていました。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

市への納入金のほか、徴収した利用料金についても期限内に収められており、領収書等の経理関係の書類も整理されていました。

### 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ます。  
また、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ほか、個人情報への取扱いについても、鍵の掛かるロッカーに保管する等、適正に管理されています。

### 社会性（環境、障害者等への配慮）

不要な照明の消灯や使用後の空調機器のスイッチオフの確認を徹底していました。また、貸館利用者に対しても節電の呼びかけを行うなど、環境面への配慮がなされていました。  
ソフト面におけるバリアフリーの実施等、高齢者や障害者への配慮もなされています。

## 事業収支

### 経済性

利用者数が増加したものの、使用料減免団体の利用が増加したことから、収支計画に対し、大幅な赤字となっています。

## 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「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します。

## 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%を下回っています。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ありません。

令和5年度 四日市市市民交流会館 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	309日	309日	0日	計画通り実施した。	適
開館時間	9:00~21:00	9:00~21:00	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	新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、地域活動が活性化したことにより、利用者数は実施計画よりも増加した。	適
	団体	16,487人	21,494人	5,007人		
	計	16,487人	21,494人	5,007人		
	委託・提案事業参加者数	-	-	-		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	16,487人	21,494人	5,007人		
延べ利用件数	958件	1,012件	54件			
平均利用人数(人/日)	54人	70人	16人			
平均稼働率(%)	17.3%	18.2%	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	
収入	利用料金	3,455,000	2,592,590	△ 862,410	利用者数が増加したものの、使用料減免団体の利用が増加したことから、利用料金収入は予算額を下回った。	適
	指定管理料	-	-	-		
	委託・提案事業	-	-	-		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	計	3,455,000	2,592,590	△ 862,410		
支出	人件費	2,303,000	2,516,864	213,864	〔勤務体制:臨時職員1人〕 人件費については、最低賃金の改定などにより実施計画を上回った。 消耗品費については必要なサービスを保ちながら支出削減を行ったため計画を下回った。 委託料については、契約額が当初の予定額よりも増加したため、計画を上回った。 その他(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支状況で按分したため、実施計画と差が出た。	適
	管理費	964,000	906,875	△ 57,125		
	消耗品費	30,000	10,489	△ 19,511		
	燃料費	-	-	-		
	印刷製本費	20,000	23,100	3,100		
	光熱水費	-	-	-		
	修繕料	-	-	-		
	通信運搬費	53,000	52,860	△ 140		
	広告料	-	-	-		
	手数料	-	-	-		
	保険料	14,000	13,620	△ 380		
	委託料	554,000	603,464	49,464		
	賃借料	-	-	-		
	その他	293,000	203,342	△ 89,658		
	委託・提案事業費	-	-	-		
一般管理費	157,000	104,472	△ 52,528			
計	3,424,000	3,528,211	104,211			
収支	31,000	△ 935,621	△ 966,621			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収支	-	-	-		

総合コメント

令和5年度は、協定書に基づいた管理運営を行いつつ経費の節減に努めましたが、利用料金の収入が計画を大きく下回ったこと、また、支出では人件費支出が増加したことなどにより、事業収支は大幅な赤字となりました。  
 指定管理に係る市への剰余金の納入については、年度協定書において、年間の収支差額に3割を乗じた額または最低納入額10,000円のいずれか高い方と定めており、収支差額が赤字であることから、最低納入額の10,000円となりました。

令和5年度 四日市市市民交流会館 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>計画を大きく上回る利用実績ではあったものの、依然としてコロナ禍前の水準には戻りませんでした。</p> <p>次期指定管理期間は、施設の利用者数の増加に向け、施設をPRするチラシを指定管理者が業務を請け負う他の施設に配架することを行うなど、より幅広い世代から利用される施設となれるような取り組みが必要となります。</p>	適
事業収支	収入	<p>減免対象でない利用者が減少したことに伴い、収入額が計画を下回りました。</p> <p>利用人数の増加により収入増を図り、事業の安定につなげる必要がある一方で、当施設は、市民の会合の場としての役割が求められています。今後も減免対象である利用者に継続的に施設利用をしてもらいつつ、空き時間に一般団体を呼び込む工夫が必要になります。</p> <p>令和6年度からは第3会議室及び第4会議室の貸館を廃止をすることもあり、次期指定管理期間からは、指定管理料を支払うこととし、事業収支の安定を図ることで、利用減免対象とならない利用者のインセンティブに取り組みます。</p>	適
	支出	<p>最低賃金の改定などによる人件費の増加などやむを得ない理由もあった一方で、必要なサービスを保ちながら消耗品費等の支出削減を行う等経費削減努力も行っていました。</p>	適

令和5年度 四日市市市民交流会館 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	随時確認（書類）	処理されている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	—	—	—
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	R5.3.22 計画書 R6.3.31 報告書	協定書で定められた期日までに提出された	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	R5.3.22 収支予算書 R6.3.31 決算書	仕様書通り、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	毎月確認（現地）	情報共有されている	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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（現地）	仕様書通りに行われている	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）	毎月確認（現地）	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）	随時確認（書類）	仕様書通り、期日までに通知されている	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	毎月確認（現地）	仕様書通りに行われている	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	毎月確認（現地）	該当事案なし	—
事故等の報告書が提出されたか		毎月確認（現地）	該当事案なし	—	
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	—	—	—
	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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（現地）	実施されている	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	—	—	—
		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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（書類）	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	毎月確認（現地）	窓口に配置されているほか、他施設にも整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	毎月ホームページ確認	適切に更新されている	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	随時確認（現地）	実施されている	適
		更新・変更は常になされているか	随時確認（現地）	更新されている	適
		トラブルに対応したか	—	—	—

総合コメント

法令等を遵守するとともに、協定書等に基づき、事業計画等に沿って運営されていました。  
 また、各計画書及び報告書等についても期限までに提出されており、職員の配置等についても業務が遂行できるよう計画されていました。  
 さらに、届出書類の提出及び経理簿、重要書類等についても仕様書どおり保管されていました。

令和5年度 四日市市市民交流会館 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 四日市市市民交流会館 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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（現地）	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	修繕工事は適切であったか	—	—	—
		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	随時確認（現地）	速やかに必要な措置が取られている	適
	点検保守	不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	都度確認	速やかに報告されている	適
外構施設保守管理	点検保守	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	都度確認	速やかに報告されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	—	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	—	—

総合コメント

備品の破損等（長机・スクリーン）について、速やかに市に報告されました。

令和5年度 四日市市市民交流会館 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
運營業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	随時確認（現地）	立ち寄りの都度等に随時確認。スムーズに対応されている	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時確認（現地）	立ち寄りの都度等に随時確認。遅滞なく発行されている	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	随時確認（HP）	見易く閲覧できる	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	随時確認（現地）	アンケート結果は良好である	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時確認（現地）	利用方法に合わせた案内を実施している。アンケート結果も良好である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時確認（現地）	立ち寄りの都度確認しており、着用されている	適
運營業務	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	随時確認（現地）	立ち寄りの都度随時確認、障害物はない	—
	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	随時確認（現地）	故障備品については速やかに撤去された	適	

総合コメント

利用者アンケートでは、「職員の対応について」や「会館についての感想」において、9割から高評価を得ており良好でした。破損した備品等については危険がないよう速やかに撤去するなど適切に対応されています。