

(5) 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市なやプラザ（市民活動センター・なや学習センター）		
所在地	四日市市蔵町4番17号		設置年月：平成11年5月
指定管理者	名称	公益財団法人ささえあいのまち創造基金	
	代表者	代表理事 岩崎 恭典	
	住所	四日市市諏訪栄町3番4号	
担当部課 (問合せ先)	市民生活部 市民協働安全課 TEL：059-354-8179 E-mail：shiminkyoudouanzen@city.yokkaichi.mie.jp		
設置目的	市民活動団体の活動・交流の拠点として、市民の自主的で営利を目的としない社会貢献活動の促進、市民の生涯学習活動の支援やまちづくり活動を促進することを目的とする。		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市市民活動センター条例 四日市市なや学習センター条例		
施設の概要	敷地面積(m ²)	7796.73	延床面積(m ²) 1531.70
	設備の概要	<有料> 会議室7室、音楽室2室（ピアノ各1台）、印刷室 <無料> 事務スペース、フリースペース（ふらっとサロン）、パソコンコーナー、 図書コーナー、資料コーナー	
	事業概要	(1) パソコン等、付属設備の貸し出し (2) フリースペース（ふらっとサロン）の開放 (3) 本の閲覧、貸し出し及び資料コーナーでの情報発信 (4) 市民活動支援に向けた各種事業・講座の開催 (5) NPO法人設立など、市民活動全般に関する相談 (6) 市内のコミュニティ活動や生涯学習グループ等への活動の場の提供	

<p>■ モニタリングの総合コメント</p> <p>市民活動や生涯学習活動を行う市民活動団体等に対する支援の実施など、市民によるまちづくりを促進するという施設の設置目的に適合した運営が行われていたことを確認した。</p> <p>業務の履行状況については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書に定められたとおり履行されていた。</p> <p>委託・提案事業については、市民活動団体の課題解決・スキルアップに資する内容の講座や市民協働の促進に向けて市民や市民活動団体、生涯学習団体、事業者、行政等が交流し、その後の活動につながるきっかけ・関係づくりを目指した市民協働まつりを計画通り開催しており、共催による特別企画の開催やプレゼンテーション実習を取り入れた実践的な講座を取り入れるなどの創意工夫がなされていた。</p> <p>サービスの質については、年2回利用者アンケートを実施しており、概ねよい評価であった。また、検証結果から利用者のニーズを把握するなどサービス向上に努めていた。</p> <p>サービス提供の継続性・安定性のうち、令和5年度の収支については、貸室の利用料金収入が計画を下回ったものの、ガス料金・電気料金の値下げによる光熱水費などの支出が抑えられた結果、事業収支は黒字となった。</p>

<p>■ 今後の業務改善に向けた考え方</p> <p>令和5年度にて指定管理期間が終了し、令和6年度からは市直営に移行する。施設の設置目的を常に意識し、社会貢献活動や生涯学習活動の推進に向けて市民にとって有益な情報の発信に努めるとともに、第2次四日市市市民協働促進計画の内容に沿った取組を実施していく。また、令和6年度以降に、指定管理者制度を含めた施設の運営体制について検討を行っていく。</p>

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

市民活動団体の活動拠点として、貸室や市民活動に関する相談業務など、条例、実施方針等に基づき実施されていた。また従来同様、貸室の予約が重なった場合に抽選を行うなど、利用の公平性の確保に努めていた。

業務内容

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営については、職員の勤務体制や開館時間について実施計画に基づき管理されていた。また、年度中に計5回、市民活動に関する内容や消費税・インボイス制度に関する職員研修が実施されており、職員の能力向上に努めていた。

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

市民活動団体や生涯学習団体への支援のため、貸室の提供、相談業務、講座の開催等を事業計画に基づき実施していた。

委託・提案事業に関しては、みえ市民活動ボランティアセンターとの共催による特別企画の開催やプレゼンテーション実習を取り入れた実践的な講座を取り入れるなどの創意工夫がなされていた。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

収入や支出に関しては適切に会計処理され、領収書や経理関係書についても分かりやすく整理されていた。また、施設利用許可証や保守点検等に関する報告書についても整理、保管していた。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

施設内は利用者が安心して利用できるよう建築設備や防火設備にかかる保守点検等を実施していたほか、施設賠償保険への加入についても確認した。また、緊急時等の対応として、避難訓練や消火訓練を行っていた。

社会性（環境、障害者等への配慮）

環境への配慮として、エアコンの適正温度での運用について貼り紙などで利用者や講座参加者に理解を求める呼び掛けを行っていたほか、職員もこまめな消灯を実施していた。

また、障害者等への配慮として、おもいやり駐車場を整備している。

事業収支

経済性

貸室の利用料金収入の減少分を、光熱水費等の減額分が上回った結果、事業収支は黒字となった。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者である公益財団法人ささえあいのまち創造基金の財務諸表について確認を行ったところ、経営状態に関するリスクは特に見受けられず、監査でも特段の問題は指摘されていない。

その他

障害者雇用に対する取組み

この事業所における雇用者は50人以下であり、法定雇用率の適用外であるものの、館内清掃に従事するスタッフとして障害者を1名雇用した。

令和5年度 四日市市なやプラザ 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>実施計画を僅かに達成できなかった施設利用者数については、コロナ禍前の令和3年3月に策定した第2次四日市市市民協働促進計画の指標と関連していることから、設定している計画数値が大きい数値になっている。</p> <p>令和5年度の施設利用者数40,669人は、前年度の36,656人から4,013人増加しており、十分な利用が図られたと判断する。</p>	適
事業 収支	収入	<p>施設利用件数が目標を下回ったため、実施計画に掲げた収入までは得られなかったものの、障害者雇用の助成金を得るなどしてほぼ同額の収入が確保できた。よって、計画された施設運営に必要な資金確保は達成できていた。</p>	適
	支出	<p>収入が減少することが見込まれたため、消耗品をはじめとした管理費の支出を抑えるなどして、支出の適正な管理に努めていた。</p> <p>施設運営や事業実施に必要な経費の支出全般については、概ね計画通りに行われていた。</p>	適

令和5年度 四日市市なやプラザ 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	書類確認	事業計画書等に明示されている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	提出されている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	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	該当なし	—	—
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	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	随時連絡	随時情報共有がなされている	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	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）	随時現地確認	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）	書類確認	報告されている	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	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	都度対応	—	—	
	事故等の報告書が提出されたか	都度対応	—	—	
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	報告時書類確認	行われている	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	報告時書類確認	計画・実施されている	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	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	報告時書類確認	行われている	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	報告時書類確認	計画・実施されている	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	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	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	随時現地確認	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	随時現地確認 アンケート確認	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	書類確認	実施されている	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	現地確認	作成・保管されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	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	書類確認 随時現地確認	剪定されている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	随時現地確認	植栽されている	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	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HP確認	随時更新されている	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	報告時書類確認	日々の業務において指導している	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	都度対応	—	—
		トラブルに対応したか	都度対応	—	—

総合コメント

事業計画等に定めた管理業務について履行されていた。また、設備機器などの保守・管理等についても実施されていることを確認した。

令和5年度 四日市市なやプラザ 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
委託・提案事業	1	NPOマネジメント講座（第1回）：市民活動団体のための「企画提案書」の作り方	NPOの団体運営スキルの底上げを目的に、助成金、補助金申請における事業計画書、企画提案書の作成手法について学ぶ。	<講師> なやプラザ職員 <開催日> 令和5年4月30日 <参加人数> 7名	活動資金の獲得は市民活動団体にとって大きな課題の一つであり、スキルアップにつながる有意義な講座である。	適
	2	PC活用講座（第1回）：市民活動のためのパソコン活用講座（Excel編）	Excelの基本操作にかかる解説を行う。	<講師> なやプラザ職員 <開催日> 令和5年9月28日 <参加人数> 3名	Excelはよく使われるツールであり、市民活動団体の情報化に対する支援として効果的であったと考える。	適
	3	NPOの知恵袋（第1回）：フィンランドの教育～学力の高さには理由がある～	子どもの学力が常に世界トップクラスであるフィンランドの国語教育について学ぶ。	<講師> たら小屋遊学舎/ライブラリーフレンズ四日市 <開催日> 令和5年10月14日 <参加人数> 17名	フィンランドの「作文」を重視した「考えさせる教育」について学ぶ内容となっており、市民活動団体の知見を生かした講座である。	適
	4	特別企画：いろんな人が暮らしているってステキ！四日市・わかもの・多文化共生	四日市に暮らしている外国の方の思いを聴き、彼らの暮らしが心地よくなるような取り組み、方策について考えあう。（みえ市民活動ボランティアセンターとの共催）	<ゲストスピーカー> ・一般社団法人グローバル・ユース ・株式会社ジャパンリビングレポート ・みんなこ ・四日市国際交流センター ・四日市市多文化共生推進室 ・一般社団法人ネクストステップ研究会 ・外国籍ゲスト4名 <開催日> 令和5年10月14日 <参加人数> 31名	時流を捉えたテーマであり、また、多文化共生に関係する様々な分野のステークホルダーが参加し語り合うなど創意工夫がなされた事業である。	適
	5	NPOマネジメント講座（第2回）：考え方をポジティブにする！～認知行動療法入門～	活動に伴うストレスへの対処などを目的に「認知行動療法」について学ぶ。	<講師> NPO法人ユニバーサル就労センター <開催日> 令和5年11月4日 <参加人数> 10名	市民活動や生涯学習の継続につながる有意義な内容である。	適
	6	NPOの知恵袋（第2回）・PC活用講座（第2回）：みなさん「Canva」ってどうですか？使ってますか？	無料のデザインツール「Canva」について解説し、市民活動団体のチラシづくりについて考える。	<講師> なやプラザ職員 <開催日> 令和5年11月15日 <参加人数> 14名	市民活動団体が情報発信するにあたりチラシは重要な手法であり、新技術導入に対する支援として非常に効果的であったと考える。	適
	7	特別企画：北勢地方卸売市場 いちばの朝市ブース出展「消費者と事業者との連携による食品ロスを考える」	北勢地方卸売市場で開催された「いちばの朝市」（主催：「いちばの朝市」実行委員会）において、食品ロスに関するブースを出展。	<開催日> 令和5年12月10日	食品ロスは誰もが関連する身近な課題であり、多くの来場者に考えてもらうきっかけになったと考える。	適

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
委託・提案事業	8	特別企画：「外国人が日本で働く」を学ぶ～四日市大学留学生と話そう！～	日本で就職する留学生からアルバイトや仕事に関する話を聞き、外国人が日本で働くことの実情を学ぶ。（協力：四日市大学）	<コーディネーター> 四日市大学名誉教授 <ゲストスピーカー> 四日市大学留学生3名 <開催日> 令和6年1月20日 <参加人数> 10名	時流を捉えたテーマであり、大学と協力することで留学生の実際の声を聞くことができるよい機会であったと考えられる。	適
	9	NPOマネジメント講座（第3回）：聞き手に届くプレゼンテーション連続講座「第1回 プレゼンテーションの基本を学ぶ」	助成金申請や活動発表などのプレゼンテーションに向けて、「人前で話す=コミュニケーション」の意味や方法を学ぶ。	<講師> ・お笑い芸人オレンジ田中氏 ・四日市大学名誉教授 <開催日> 令和6年1月26日 <参加人数> 20名	話芸のプロであるお笑い芸人を講師に招いたユニークな講座であり、資金獲得や情報発信に不可欠であるプレゼンテーションについて、座学を経て実際に資料を作成し、発表を行う実践的な内容が取り入れられていた。	適
	10	NPOマネジメント講座（第4回）：聞き手に届くプレゼンテーション連続講座「第2回 プレゼンテーション演習」	NPOマネジメント講座（第3回）で得た知識を踏まえて資料を作成し、実際に講師や受講者の前でプレゼンテーションを行う。	<講師> ・お笑い芸人オレンジ田中氏 ・四日市大学名誉教授 <開催日> 令和6年2月23日 <参加人数> 20名		
	11	NPOマネジメント講座（第5回）：市民活動団体のための会計入門講座	会計初心者が抱える不安を解消するため、会計の基本的な知識を学ぶ。	<講師> 公認会計士・税理士 <開催日> 令和6年2月24日 <参加人数> 9名	市民活動団体を運営するにあたって会計に関する業務は不可欠であり、NPO会計アドバイザーでもある講師を招くことによって団体が抱える不安の解決につながる事が評価できる。	適
	12	NPOマネジメント講座（第6回）：NPO向け会計個別相談会	団体個別の課題に対応した会計相談会を開催する。	<講師> 公認会計士・税理士 なやプラザ職員 <開催日> 令和6年2月24日 <参加人数> 1名	個別に対応することにより気軽に相談することができ、団体のボトムアップにつながったと考えられる。	適
	13	助成金セミナー：第12回（2024年）ささえあい基金事前説明会	NPOの活動資金の確保を図るべく、四日市の市民ファンド「ささえあい基金」担当者による事前説明会を実施する。	<講師> ささえあいのまち創造基金 <開催日> 令和6年3月9日 <参加人数> 12名	活動資金の獲得は市民活動団体にとって大きな課題の一つであり、スキルアップにつながる有意義な講座である。	適
	14	市民協働まつり	多様な市民活動団体や企業の社会貢献活動などを紹介するとともに、市民活動団体、生涯学習団体、事業者等の交流の場を目指して開催する。	<開催日> 令和6年3月17日 <参加人数> 410名	さまざまな市民活動団体がそれぞれの活動を講演や展示によって広く市民に公表する機会となり、また、各主体間の交流の場となったことが評価できる。	適

総合コメント

市民活動団体の課題解決・スキルアップに資する内容の講座や、市民協働の促進に向けて市民や市民活動団体、生涯学習団体、事業者、行政等が交流し、その後の活動につながるきっかけ・関係づくりを目指した市民協働まつりを開催した。

また、みえ市民活動ボランティアセンターとの共催による特別企画の開催やプレゼンテーション実習を取り入れた実践的な講座を取り入れるなどの工夫により、参加者数は実施計画を大幅に上回った。

令和5年度 四日市市なやプラザ 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	随時連絡	連絡調整会議及び電話連絡にて十分な連絡を取っている	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 書類確認	整備、保管している	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	報告時確認 書類確認	速やかに行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	都度確認	報告されている	適
	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	都度確認	報告されている	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	報告時確認 書類確認	行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	都度確認	行われている	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	都度確認	報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	行われている (窓ハンドル取替、トイレ錠修繕等)	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	報告時確認	適切な措置が行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	都度確認	行われている	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	都度確認	報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	行われている (ブラインド修理等)	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	報告時確認	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	都度確認	不具合なし	—
		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	修理、更新不要	—
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	該当なし	—

総合コメント

設備・備品の維持管理にあたり、法定点検が必要なものについては、消防用設備等（特殊消防用設備等）点検結果報告書、定期検査報告書（防火設備）、定期点検結果書（昇降機以外の建築設備等）による報告を受け、異常があったもののうち小規模のものである制御盤機器不良については、費用分担にかかる取り決めに基づき、防火戸設備修繕が行われていた。

また、日常使用時において生じた不具合については、窓ハンドル取替、トイレ錠修繕、ガラスフィルム修繕等必要な対応が実施されていた。

令和5年度 四日市市なやプラザ 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	随時現地確認	スムーズである	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時現地確認	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	都度案内確認	適切である	適
		ホームページは見易いか	都度HP確認	色使いや配置の工夫がなされており、見やすい	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	年2回アンケート確認	良好である	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時掲示確認	指導されている	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	見やすい位置での着用を確認している	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	都度確認	利用者のニーズに合った講座を実施している	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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、手洗いう石鹸は常に補給されているか	随時現地確認	補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目が清潔に保たれているか	随時現地確認	清潔に保たれている	適
	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	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	随時現地確認	良好である	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	随時現地確認	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	随意現地確認	管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	書類確認 現地確認	適切に行われている	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	随時現地確認	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	随時現地確認	適切に分別が行われ、事業ごみとして出されている	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	随時現地確認	適切に管理されている	適	

総合コメント

運營業務については、利用者への対応について丁寧に行われていることを確認した。
 また、アンケート結果についても前期、後期ともにスタッフの対応に対する満足度において「満足」「まあまあ満足」の割合が90%を超えているなど、評価も良好であった。
 施設維持管理業務については、日常清掃、保守管理業務等行われており、利用に支障をきたす状況は見られなかった。