

平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市楠ふれあいセンター（愛称：ゆめの木）
所在地	四日市市楠町北五味塚1452番地1 TEL：059-397-3972 FAX：059-397-3973
指定管理者	名称 社会福祉法人 徳寿会 代表者 理事長 伊藤 雄幸 住所 三重県四日市市天カ須賀四丁目7番25号
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、毎月の業務報告書、利用者アンケート、現場（実地）視察、連絡調整会議時におけるヒアリング、指定管理団体の監査報告書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や協定書等に示された項目ごとに、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 FAX：059-397-5754

■ モニタリングの総合コメント

本施設は、「高齢者の健康と生きがいづくり」や「高齢者の知識や経験を活かしての次世代を担う子ども達の健全な育成」等を目的とし設置されており、この目的を達成するために平成18年の開館当初から指定管理者制度が導入されております。指定管理者による管理運営状況は、条例・規則を遵守し協定に基づき、施設使用許可・利用料金の徴収、施設・附属設備の維持管理、事業の実施、各種報告・市との連携など適切におこなわれており、総合的に判断して良好と評価いたします。

施設の利用については、楠地区に留まらず、近隣地区をはじめ、広く全市的な活用を図るため、地区広報（楠総合支所だより）の他、市広報（広報よっかいち）へのイベントの掲載等を実施し、他地区からの利用者が着実に増えております。前年度と比較すると個人利用者数は減少したものの、貸室利用数、貸室稼働率は増加しています。また、ふれあいマイスターを活用した「スポーツ教室」・「ものづくり教室」等の市依頼事業、「高齢者教室」・「セミナー」等の自主事業において、前年度同様に多くの参加があり、高齢者の生きがいづくりや世代間交流活動の促進が図られました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者が気持ちよく使えるような配慮を行い、併せて、利用者のマナーの向上（健康器具の独占等）の注意喚起等も行い、また、利用者から寄せられた意見を取り入れ、実践する努力や工夫を求めています。広報活動については、多くの市民等に利用していただけるよう、今後も指定管理者と市は連携して取り組んでいく必要があります。

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

高齢者の生きがいがいづくりの場としての、世代間交流（高齢者の知識や経験を活かした次世代を担う子ども達の健全な育成等）の場としての本施設の目的に基づいた計画的な事業が実施されました。高齢者の生きがいがいづくりや世代間交流の要となるふれあいマイスターの登録、育成事業を活用した自主事業においては、高齢者教室をはじめとする各種教室等の充実が図られました。ただし、利用者が増加している反面、利用マナーに問題があり、利用しにくいとの苦情も昨年以上に寄せられました。職員の巡回や指導、注意喚起（張り紙）など様々な努力は続けられていますが、利用者に協力を求めて、利用者のマナー向上に工夫をこらしていく必要があります。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

本施設の目的である高齢者の生きがいがいづくり・次世代を担う子ども達の健全な育成を行う施設として、ふれあいマイスターを活用した「昔のちえぶくる（ものづくり）教室」「スポーツ教室」等の市依頼事業、また自主事業においても適正に実施されました。自主事業については、音楽・味・遊びなど様々な要素を取り入れた四季のイベントや、地元のボランティアの協力による大型遊具遊びは、前年度と同様多くの参加がありました。今後自主事業において、ふれあいマイスターの効果的な活用による高齢者との協働・連携を進める企画や工夫が一層望まれます。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営体制については、市が義務づけた施設管理仕様による管理運営のための職員の勤務体制や現場責任者ほか職員の責任体制も整備され、職員の福利厚生も適切に実施されていました。管理日誌等、各種の日誌の記入や、職員研修やミーティングの時間も確保され、組織的な施設の維持管理が実施確保されていました。また、年2回の市や団体代表・指定管理者により組織された運営協議会の開催により、計画や実施結果が報告され、運営についての様々の協議を実施し、適正な管理運営の確保に努めていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金収入、教室の材料費や施設管理費等の支出については適正に処理され、領収書や経理関係書類も整理されていました。施設の保守点検等に関する報告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）

「緊急事態発生時マニュアル」を整備し、隣接する楠保健福祉センターと合同による、消火・避難訓練を実施いたしました。足湯の管理についても「衛生管理マニュアル」に基づき、足湯施設点検・水質検査等は厳正に実施、報告され、安全確保に努めています。また損害補償保険にも加入しております。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、障がい者や高齢者等への配慮）

当施設は、ユニバーサルデザインに基づき建設され、高齢者はもとより、障がい者用駐車スペースの確保・多目的トイレや点字表示など、障がい者が非常に利用し易い施設であり、利用者も多くあります。職員も特に注意をして声かけや案内をするようにしております。また自主事業のセミナーでも、健康体操、太極拳、気功教室など健康づくりに力を入れています。

環境面では、太陽光や風力による外灯照明や雨水利用設備が設置され、利用者エコ啓発を行っております。館内の照明の不要個所の消灯や節水等の省力化にも努めていました。廃棄物についても指定管理者の運営する他施設と合わせて処理する等創意工夫されていました。清掃等の施設管理も行き届いており、「きれいで、明るく、清潔、安心」などのアンケートの意見が多くあり利用者が気持ちよく利用できております。

事業収支

収支性

事業収支について当初計画の範囲内において適正に執行されていました。収入に関しては、貸室利用も大幅に増え、貸室利用料金収入が増加いたしました。支出については、事業費において、計画通りに実施するなかで、ボランティア・ふれあいマイスター・出前講座等の活用により経費を抑え、一定の成果を得ました。

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決算資料を分析した結果、特に大きな課題や問題はなく、経営状況は安定していると判断いたします。

施設概要調書

平成23年度

1. 施設の概要

施設名	四日市市楠ふれあいセンター		所管課：楠総合支所
所在地	四日市市楠町北五味塚1452番地1		設置年月：平成18年4月
設置目的	四日市市楠ふれあいセンター（愛称：ゆめの木）は、高齢者が健康を維持し、地域社会の新たな担い手として生きがいを見つけるための活動・交流の拠点であり、また、高齢者がこれまでに培った知識や経験を活かして、次世代を担う子ども達の健全な育成を行う場として活用してもらうための施設として設置された。		
設置の根拠 （法令、条例等）	四日市市楠ふれあいセンター条例及び施行規則		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	4,147.10㎡
		床面積 (㎡)	1,102.16㎡
		多目的室 (196.80㎡ 収容人数：120人程度) 創作室 (51.00㎡ 収容人数：24人程度) 談話室 (91.84㎡ 収容人数：40人程度) ふれあい室 (91.84㎡ 収容人数：40人程度) 足湯 (51.00㎡ 収容人数：15人程度)・・・無料 リラックスルーム (51.00㎡ 収容人数：10人程度)・・・無料 駐車場 (一般車62区画・車椅子用2区画) ふれあい広場 (404.80㎡ 健康遊具10点) 自転車置き場 (10.59㎡ 8台程度)	
	事業概要	豊富な経験、知識、技能を持つ高齢者に、様々の教室やセミナーで活躍してもらうため、「ふれあいマイスター」として登録・育成する事業を中心に、高齢者の生きがいづくりや高齢者とのふれあいを通しての次世代育成を目指す事業実施をおこなった。 主な実施事業 ○「ふれあいマイスター」登録管理・育成事業 ○「ふれあいマイスター」活用事業 室内スポーツ教室・・・卓球 室内スポーツイベント・・・カローリング、卓球、吹き矢、ダーツ 昔のちえぶくろ（ものづくり）教室・・・お菓子、折り紙、木工工作等 ○各種セミナー・・・生きがいづくり、子育て・育児、健康体操、健康講座、 太極拳、ミニシアター、大型遊具遊び ○高齢者教室・・・絵手紙、伊勢型紙、そば打ち、高齢者のための気功、 レザークラフト、ニット ○ゆめの木教室・・・育児・妊婦相談、よみきかせ、子育て支援の輪を広げる、 マタニティーサークル、親子で音遊び、親子教室 ○四季のイベント・・・夏祭り、秋祭り、クリスマス会、春の調べ	

2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 （実績報告）	計画対比
開館日数	348日	348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 （実績報告）	計画対比
延べ利用者数	—	59,933人/年間	—
平均利用率	平均	172.2人/日	—

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
事業収入	貸室利用料金収入	1,390,000	1,753,220	363,220
	冷暖房設備利用料金収	300,000	345,300	45,300
	付属設備利用料金収入	18,000	27,470	9,470
指定管理料	指定管理料	16,334,000	16,334,000	0
自主事業収入	受講料・材料費等収入	120,000	98,200	△ 21,800
	その他	50,000	116,095	66,095
収入計		18,212,000	18,674,285	462,285
人件費		9,243,000	9,425,169	182,169
管理費		7,378,000	6,468,440	△ 909,560
消耗品費		528,000	233,647	△ 294,353
燃料費		60,000	29,179	△ 30,821
印刷製本費		18,000	17,115	△ 885
光熱水費		3,890,000	3,589,246	△ 300,754
修繕料		500,000	371,341	△ 128,659
通信運搬費		236,000	197,360	△ 38,640
広告料		0	0	0
手数料		35,000	12,075	△ 22,925
保険料		98,000	85,987	△ 12,013
委託料		1,709,000	1,677,270	△ 31,730
賃借料		304,000	255,220	△ 48,780
その他		0	0	0
事業費(ソフト事業等)		1,043,000	545,648	△ 497,352
一般管理費		548,000	468,573	△ 79,427
支出計		18,212,000	16,907,830	△ 1,304,170
収支		0	1,766,455	1,766,455

平成23年度 四日市市楠ふれあいセンター 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	施設自体 348日	施設自体 348日	計画通り	計画通り適正に執行された	適
	多目的室 348日	多目的室 348日	計画通り		
	創作室 348日	創作室 348日	計画通り		
	談話室 348日	談話室 348日	計画通り		
	ふれあい室 348日	ふれあい室 347日	計画通り		
	足湯 348日	足湯 348日	計画通り		
	リッパールーム 348日	リッパールーム 348日	計画通り		
開館時間	8:30~21:30	8:30~21:30	計画通り		
事業開催	29事業 176回	29事業 179回	計画通り (事業数)	計画より回数を増やして実施された	適

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	個人利用者数	当初計画では人数設定無し	24,544人/年間	-	延べ利用者数(+2,097人)、稼働率(+2.4%)ともに平成22年度を上回った	適
	貸室利用者数	当初計画では人数設定無し	32,541人/年間	-		
	市依頼事業参加者数	当初計画では人数設定無し	337人/年間	-		
	自主事業参加者数	当初計画では人数設定無し	2,511人/年間	-		
利用参加者実績 (市依頼事業)	ふれあいマイスター登録管理	随時受付	随時受付 2人	計画通り	実施回数は減ったが、適正に施行された	適
	ふれあいマイスター 活用事業 室内スポーツイベント	4回	4回 70人	計画通り		
	室内スポーツ教室	16回	14回 212人	△2回		
	昔のちえぶくろ (ものづくり)教室	6回	6回 64人	計画通り		
	ふれあいマイスター育成事業	1回	1回 10人	計画通り		
利用参加者実績 (自主事業)	セミナー				日程の変更はあったが計画よりも回数を増やして適正に執行された	適
	生きがいづくり	4回	4回 70人	計画通り		
	子育て、育児(妊婦)	3回	3回 48人	計画通り		
	健康体操 (家族でできる指、足、腕等)	2回	2回 26人	計画通り		
	レクレーションダンスとゲーム	3回	3回 24人	計画通り		
	太極拳	6回	6回 60人	計画通り		
	ミニシアター	4回	4回 153人	計画通り		
	大型遊具による多目的室開放	6回	6回 287人	計画通り		
	高齢者教室					
	絵手紙教室	12回	12回 168人	計画通り		
	伊勢型紙教室	12回	12回 118人	計画通り		
	そば打ち教室	12回	12回 231人	計画通り		
	高齢者のための氣功教室	12回	12回 123人	計画通り		
	レザークラフト教室	12回	12回 99人	計画通り		
	ニット教室	12回	12回 123人	計画通り		
	育児・妊婦相談	24回	24回 16人	計画通り		
	よみきかせ	9回	9回 136人	計画通り		
	老人力を親子で学ぼう	2回	2回 30人	計画通り		
	マタニティーサークル	4回	5回 27人	+1回		
	プランター教室	5回	5回 52人	計画通り		
	生活習慣病の子供を作らない	1回	1回 16人	計画通り		
	生活習慣病と共に生きる	1回	1回 28人	計画通り		
	知っておきたい介護の知識	2回	2回 45人	計画通り		
	四季のイベント					
	夏祭り	1回	1回 150人	計画通り		
	秋祭り	1回	1回 150人	計画通り		
	クリスマス会	1回	1回 210人	計画通り		
春の調べ	1回	1回 121人	計画通り			
室内文化イベント	1回	1回	計画通り			
稼働率 (有料貸座)	-	62.45%	-	前年度60.05%を上回った	適	

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	適合等検証	適合		
事業収入	貸室利用料金収入	1,390,000	1,753,220	363,220	収入について、平成22年度の貸室利用実績を踏まえ計画したが、貸室の利用率が増加したため事業計画を上回った。		
	冷暖房設備利用料金収入	300,000	345,300	45,300			
	付属設備利用料金収入	18,000	27,470	9,470			
指定管理料	指定管理料	16,334,000	16,334,000	0			
自主事業収入	受講料・材料費等収入	120,000	98,200	△ 21,800			
	その他	50,000	116,095	66,095			
収入計		18,212,000	18,674,285	462,285			
人件費	9,243,000	9,425,169	182,169	勤務体制：正職2人、臨時1人、パート6人（うち夜間勤務4人・清掃2人） （人件費）主に、社会保険料の見込額に差異が生じ、不足となった。また臨時職員の給与についても、出勤時間数が見込みよりも増となったため、全体で計画を上回った。 （消耗品）ふれあい室で使用するおもちゃ等の購入のため予算を増額計上したが、利用者からの寄付があり、支出が抑えられ、予算額を大きく下回った。 （光熱水費）ガス代の値上げを見込み前年度より予算額を増額計上したが、執行額は、節電努力により、前年を大きく上回ることはなかった。 （修繕料）今年度は、主に施設（グランド等）の修繕と器具修繕（健康器具等）の小修繕はあったものの予算額を下回った。 （事業費）各種教室・セミナーの講師料や材料の購入費を見込み計画額としたが、市出前講座やふれあいマイスターを活用できたことで、講師料を抑えられたことにより、予算額を大きく下回った。			適
管理費	7,378,000	6,468,440	△ 909,560				
消耗品費	528,000	233,647	△ 294,353				
燃料費	60,000	29,179	△ 30,821				
印刷製本費	18,000	17,115	△ 885				
光熱水費	3,890,000	3,589,246	△ 300,754				
修繕料	500,000	371,341	△ 128,659				
通信運搬費	236,000	197,360	△ 38,640				
広告料	0	0	0				
手数料	35,000	12,075	△ 22,925				
保険料	98,000	85,987	△ 12,013				
委託料	1,709,000	1,677,270	△ 31,730				
賃借料	304,000	255,220	△ 48,780				
その他	0	0	0				
事業費（ソフト事業等）	1,043,000	545,648	△ 497,352				
一般管理費	548,000	468,573	△ 79,427				
支出計		18,212,000	16,907,830	△ 1,304,170			
収支		0	1,766,455	1,766,455			

総合コメント

運営において、自主事業などについてはほぼ当初計画通り実施された。自主事業では、高齢者を対象とした教室や、親子で参加できる教室などを開催し、今年度も多くの参加者があり好評が得られた。四季のイベントなどは、地区広報や広報よっかいちによる広報の効果もあり、楠地区外からも多数の参加があった。また子育て世代の活発な利用があり、今後も高齢者と子育て世代の交流を進める事業企画が望まれる。

また、貸室利用については、平成20年度1,156コマ、平成21年度1,737コマ、平成22年度2,118コマ、平成23年度2,230コマと年々伸びており、楠地区外の利用者も多くみられ、管理者の努力がうかがわれる。

経費については、経費削減などの努力により、無駄のない支出状況である。また、現金受払簿等の経理関係調書や領収書等の証拠書類については、適正に整理・保管されていた。

平成23年度 四日市市楠ふれあいセンター 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>○利用者数は、平成22年度個人利用者数26,041人、貸室利用者数28,580人に対し、平成23年度は個人利用者数24,544人(1,497人減)、貸室利用者数32,541人(3,961人増)となっているが、合わせて2,464人の増となった。個人利用者数は、昨年度に比べ減少しているものの貸室利用者が増えているのは、楠地区だけでなく、近隣地区のサークル等の定期的な利用が増えたものと考えられる。市依頼事業についての実績は、平成22年度377人に対し平成23年度337人(40人減)と微減であった。自主事業実績では、平成22年度2,838人であったが平成23年度2,511(327人減)と減少しているが、市依頼事業・自主事業とも、年度協定の仕様の基準以上の事業を展開している。</p> <p>○貸室稼働率については、各貸室とも平成22年度と比較して増加している。有料貸室全体の稼働率で平成22年度60.05%に対し平成23年度62.45%(2.4ポイント増)となった。増加の要因としては施設の使いやすさ(バリアフリー等)と行き届いた管理により利用者にとって魅力ある施設として認識されていると考えられている。</p>	適
	<p>収入</p> <p>○高齢者を中心に利用者の評判もよく、サークル等が定期的に利用していることから、貸室利用件数が平成22年度と比較して大幅に増加し、貸室利用料金収入も平成22年度1,630,860円に対し平成23年度1,753,220円(122,360円増)と増加した。それに伴い、付属設備利用料金も冷暖房設備利用料金も増加した。</p> <p>○受講料・材料費等収入は、受講者が減少したのに伴い減少し、昨年度を下回った。</p>	適
事業収支	<p>支出</p> <p>○人件費では、社会保険料の見込額に差異が生じ、また臨時職員の給与についても、出勤時間数が見込みよりも増となったため、予算を上回る結果となった。</p> <p>○管理費では、消耗品費で予算額を大きく下回ったが、事務用消耗品や管理消耗品(清掃用品等)の支出が抑えられたことが主な要因と考えられる。光熱水費について平成22年度と比較すると空調用のガス使用量が増加している。貸室の利用率増に伴うものと思われるが、電気使用量は抑制されており、節電の意識と努力によるものと思われる。</p> <p>○事業費では、主に自主事業のセミナー等の講師料について予算額を下回った。有償の講師だけでなく、当該施設の事業運営に大きな役割をもつ、ふれあいマイスターを有効に活用してセミナーを開催することができたため、講師料の削減が図られた。</p>	適

平成23年度 四日市市楠ふれあいセンター 業務の履行状況 チェックシート②

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	年度当初に報告あり	適	
	人員配置体制	所定の時間帯に規定された人員が配置されていたか	書類確認	配置されている	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	適切に行われている	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	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	書類確認	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	書類確認	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	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	書類確認	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	書類確認	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）	書類確認	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	保険書写しの提出あり	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	実地確認及び書類確認	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	実地確認及び書類確認	台風（6号・12号・15号）により臨時休館行う適切に実施された	適
事故等の報告書が提出されたか			—	—	—	
目的外使用	目的外使用許可の申請を行ったか	書類確認	市（所管課）対応	適		
建築物保守管理	点検・保守・修理	点検・保守・修理は確実に実行されているか	書類確認	月次報告書及び点検報告書確認	適	
設備保守管理	点検・保守・修理	点検・保守・修理は確実に実行されているか	書類確認		適	
備品・什器等保守管理	点検・保守・修理	点検・保守・修理は確実に実行されているか	書類確認		適	
外構施設保守管理業務	点検・保守・修理	点検・保守・修理は確実に実行されているか	書類確認		適	
ごみ処理、衛生管理業務	ごみ処理、衛生管理	ごみ処理、衛生管理は確実に実行されているか	実地確認	ごみは指定管理者の系列である「みのりの里」にてまとめて処理	適	
ふれあいマイスター登録管理	ふれあいマイスター登録管理	ふれあいマイスターの登録・管理に関する書類は整備、保管されているか	書類確認	鍵のあるロッカーに保管	適	
施設利用案内	施設及び行事開催の案内	パンフレット類は整備されているか また、広報等を活用して広く周知しているか	実地確認	サービスの質チェックシート⑤を参照	適	
職員研修	職員研修	相談、指導等に関する職員向け研修を実施しているか	実地確認	午後5時15分～30分の申し送り時間を活用し実施	適	
消火・避難訓練	消火・避難訓練	災害等の緊急時に備えて、避難訓練は行われたか	実地確認及び書類確認	隣接の楠保健福祉センターと合同開催、南消防署立会い・平成23年11月7日（消火・避難訓練）、平成24年3月19日実施（消火・避難訓練）	適	
施設運営	各会の組織、開催等	運営協議会の組織・開催、連絡協議会の開催、常日頃の連絡等は行われたか	書類確認	運営協議会は平成23年6月29日、平成24年2月1日の2回開催 連絡協議会は随時開催	適	

総合コメント

法令等の遵守及び協定書等に基づく業務計画等の実施について適正に履行されていた。各種計画書、報告書等も期限までに提出されており、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についての報告も適正に履行されていた。また、消火・避難訓練においては隣接する楠保健福祉センターと合同による訓練を行う等、実践を想定して履行されていた。また緊急事態対処マニュアルも必要に応じて修正され、職員全員に周知するため管理日誌に添付するなど工夫されていた。

平成23年度 四日市市楠ふれあいセンター 自主事業の実施状況 チェックシート③

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適合
セミナー	生きがいづくり 7月・9月・11月・1月の第2水曜日 計4回	7月13日(第2水曜日) 大切な家族の命を救うために (15名参加) 9月14日(第2水曜日) クイズで学ぼう生活習慣病予防教室 (30名参加) 11月9日(第2水曜日) 心を包む風呂敷 (14名参加) 1月11日(第2水曜日) 感染症と予防 (11名参加) 計70名参加	当初計画通り実施された。	適
	子育て、育児(妊婦) 6月・8月・10月の第1土曜日 計3回	6月4日(第1土曜) 親子ふれあい体操 (25名参加) 8月6日(第1土曜) 親子ふれあい体操 (13名参加) 10月1日(第1土曜) 親子ふれあい体操 (10名参加) 計48名参加	当初計画通り実施された。	適
	健康体操 (家庭でできる指、足、脳等) 10月の第3月曜日・12月の第1土曜日 計2回	10月17日(第3月曜) (13名参加) 12月3日(第1土曜) (13名参加) 計26名参加	当初計画通り実施された。	適
	レクレーションダンスとゲーム 7月の第1土曜日・11月の第4土曜・2月の第1土曜日 計3回	7月2日(第1土曜) (8名参加) 11月19日(第3土曜) (10名参加) 2月4日(第1土曜) (6名参加) 計24名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
	太極拳 奇数月の第4火曜日 計6回	5月24日(第4火曜) (13名参加) 7月26日(第4火曜) (10名参加) 9月27日(第4火曜) (13名参加) 11月22日(第4火曜) (8名参加) 1月24日(第4火曜) (8名参加) 3月27日(第4火曜) (8名参加) 計60名参加	当初計画通り実施された。	適
	ミニシアター 6月・8月・10月・2月の第3土曜日 計4回	6月18日(第3土曜) (43名参加) 8月20日(第3土曜) (23名参加) 10月15日(第3土曜) (59名参加) 2月18日(第3土曜) (28名参加) 計153名参加	当初計画通り実施された。	適
	大型遊具による多目的室開放 奇数月の第3木曜日 計6回	5月19日(第3木曜) (47名参加) 7月21日(第3木曜) (45名参加) 9月15日(第3木曜) (73名参加) 11月17日(第3木曜) (46名参加) 1月19日(第3木曜) (32名参加) 3月15日(第3木曜) (44名参加) 計287名参加	当初計画通り実施された。	適
高齢者教室	絵手紙教室 毎月第2水曜日 計12回	4月13日(17名参加)・5月11日(17名参加) 6月8日(16名参加)・7月13日(14名参加) 8月10日(15名参加)・9月14日(14名参加) 10月12日(13名参加)・11月9日(10名参加) 12月14日(14名参加)・1月11日(13名参加) 2月8日(13名参加)・3月14日(12名参加) (全て第2水曜日) 計168名参加	当初計画通り実施された。	適
	伊勢型紙教室 毎月第3火曜日 計12回	4月19日(10名参加)・5月17日(8名参加) 6月21日(13名参加)・7月19日(6名参加) 8月16日(4名参加)・9月20日(11名参加) 10月18日(11名参加)・11月15日(12名参加) 12月20日(9名参加)・1月17日(9名参加) 2月21日(13名参加)・3月20日(12名参加) (全て第3火曜日) 計118名参加	当初計画通り実施された。	適
	そば打ち教室 毎月第4木曜日 計12回	4月28日(19名参加)・5月26日(18名参加) 6月23日(21名参加)・7月28日(21名参加) 8月25日(19名参加)・9月22日(18名参加) 10月27日(19名参加)・11月24日(20名参加) 12月22日(20名参加)・1月26日(20名参加) 2月23日(17名参加)・3月22日(19名参加) (全て第4木曜) 計231名参加	当初計画通り実施された	適

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
	高齢者のための気功教室 毎月第4火曜日 計12回	4月26日(19名参加)・5月24日(13名参加) 6月28日(8名参加)・7月26日(10名参加) 8月23日(10名参加)・9月27日(13名参加) 10月25日(9名参加)・11月22日(8名参加) 12月27日(8名参加)・1月24日(8名参加) 2月28日(9名参加)・3月27日(8名参加) (全て第4火曜) 計123名参加	当初計画通り実施された	適
高齢者教室	ネット教室 毎月第1木曜日 計12回	4月7日(12名参加)・5月5日(9名参加) 6月2日(13名参加)・7月7日(10名参加) 8月4日(11名参加)・9月1日(10名参加) 10月6日(11名参加)・11月3日(8名参加) 12月1日(10名参加)・1月5日(10名参加) 2月16日(9名参加)・3月1日(10名参加) (全て第3木曜) 計123名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
	レザークラフト教室 毎月第3木曜日 計12回	4月21日(9名参加)・5月19日(9名参加) 6月16日(9名参加)・7月21日(7名参加) 8月18日(8名参加)・9月15日(8名参加) 10月20日(8名参加)・11月17日(9名参加) 12月15日(8名参加)・1月19日(7名参加) 2月16日(9名参加)・3月15日(8名参加) (全て第3木曜) 計99名参加	当初計画通り実施された。	適
ゆめの木教室	育児・妊婦相談 毎月2回 計24回	4月6日(水)・20日(水) (1名参加) 5月11日(水)・18日(水) (1名参加) 6月1日(水)・15日(水) (1名参加) 7月6日(水)・18日(水) (1名参加) 8月7日(日)・17日(水) (0名参加) 9月7日(水)・27日(水) (3名参加) 10月2日(日)・19日(水) (2名参加) 11月2日(水)・16日(水) (1名参加) 12月7日(水)・18日(日) (0名参加) 1月4日(水)・18日(水) (2名参加) 2月1日(水)・15日(水) (2名参加) 3月7日(水)・20日(火) (2名参加) 計16名参加	当初計画通り実施された。	適
	よみきかせ 4月・6月・7月・9月・11月・12月・1月・2月・3月 計9回	4月6日(水) (5名参加) 6月1日(水) (9名参加) 7月6日(水) (7名参加) 9月7日(水) (38名参加) 11月2日(水) (44名参加) 12月16日(水) (0名参加) 1月4日(水) (4名参加) 2月1日(水) (21名参加) 3月7日(水) (8名参加) 計136名参加	当初計画通り実施された。	適
	老人力を親子で学ぼう 7月・11月 計2回	7月18日(月) 親子でゆかたを着てみよう (15名参加) 12月7日(水) いろいろな粉を使って楽しく昔からあるおやつを作ろう (15名参加) 計30名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
	マタニティーサークル「ホットミルク」 4月・8月・10月・1月 計4回	4月20日(水) (6名参加) いちごケーキのコースターを作ろう (6名参加) 8月17日(水) (6名参加) おくるみを作ろう (8名参加) 10月19日(水) (2名参加) 11月2日(水) 予備日 (5名参加) マフラーを作ろう (5名参加) 1月18日(水) (5名参加) かわいしゅしゅを作ろう 計27名参加	当初計画に1日追加され実施された。	適
	プランター教室 5月・9月・11月・3月 計5回	5月11日(水) (8名参加) さやえんどう・玉ねぎの収穫 ピシソワーズスープの試食 5月18日(水) (17名参加) 夏野菜を植えよう じゃがバターの試食 (6名参加) 9月27日(火) (6名参加) 秋じゃがいも・ブロッコリーを植えよう、芋ほり、ふかし芋 (10名参加) 11月2日(水) (10名参加) さやえんどう・イチゴ・玉ねぎ・にんにくを植えよう マフラーを作ろう (11名参加) 3月7日(水) (11名参加) じゃがいもを植えよう 計52名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
生活習慣病の子供を作らない	6月回 計1	6月1日 肥満の子供をつくらないには (16名参加) 計 16名参加	当初計画通り実施された。	適
生活習慣病とともに生きる	2月回 計1	2月15日 病気とうまくつきあうには (28名参加) 計 28名参加	当初計画通り実施された。	適
知っておきたい介護の知識	6月・7月 計2回	6月15日 介護が身にせまった時どうする (25名参加) 7月6日 具体的な介護動作の問題点の解決と工夫 (20名参加) 計 45名参加	当初計画通り実施された。	適
四季のイベント	夏祭り 夏1回(8月7日)	夏1回 8月7日(日) 「夏祭り」 フラダンス・お楽しみゲーム・おやつタイム等 150名参加	当初計画通り実施された。	適
四季のイベント	秋祭り 秋1回(10月2日)	秋1回 10月2日(日) 「秋祭り」 諏訪太鼓・ダンス・クイズ・福祉の店等 150名参加	当初計画通り実施された。	適
四季のイベント	クリスマス会 冬1回(12月18日)	冬1回 12月18日(日) 「クリスマス会」 かるがもアンサンブルコンサート・サンタさんからのプレゼント・おやつタイム等 210名参加	当初計画通り実施された。	適
四季のイベント	春の調べ 春1回(3月20日)	春1回 3月20日(火) 「春の調べ」 琴の演奏・餅つき 121名参加	当初計画通り実施された。	適
室内文化イベント	3月第1～第3日曜日	3月4日(日)～18日(日) 高齢者教室の作品展 ふれあいマイスターの作品展示	当初計画通り実施された。	適

総合コメント

自主事業については、日程等の変更はあったものも、計画通り実施された。昨年度と同様に「四季のイベント」や「大型遊具による多目的室開放」など参加者が多く、利用者からは好評であった。とくに、四季のイベントの夏・秋祭りにおいては、たくさんの方が集まり、楠ふれあいセンターが広く周知された。ふれあいマイスターや高齢者との連携については、新しい工夫が望まれる。また、より多くの参加同士の交流がなされるよう、積極的に広報活動を行うなど、引き続き指導していく。

平成23年度 四日市市楠ふれあいセンター 設備・備品の維持管理状況 チェックシート④

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適合
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	運営協議会（年2回6月29日、2月1日開催） 連絡調整会議他（随時開催）、日常的に協議実施	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	書類確認	施設定期点検2回実施し、報告書提出	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	—	該当なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
		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	—	該当なし	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	該当なし	—
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	—	該当なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
		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	—	該当なし	—
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	月次報告書確認 速やかに実施されている	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	—	該当なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
		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	—	該当なし	—
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	月次報告書確認 速やかに実施されている	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	—	該当なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
		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	—	該当なし	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	該当なし	—

総合コメント

施設・設備等の日常及び定期的な点検・保守については、適正に実施されており、異常については発見次第、市に報告・協議があり、協定経費区分に基づき指定管理者及び市が必要な修繕等実施した。上記業務の実施については適正であると判断する。

平成23年度 四日市市楠ふれあいセンター サービスの質 チェックシート⑤

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等(問題点・改善事項)	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	連絡調整会議時に確認、適切に行われている	適
		許可証は速やかに発行されたか	実地確認	連絡調整会議時に確認、適切に行われている	適
	施設利用案内	パンフレット類は整備されているか	実地確認	ひきつづき各室の特徴など利用案内表をカラーパンフレットに挟んでわかりやすく整備している。	適
		広報等を活用して広く周知しているか	実地確認	精総合支所だよりには行事予定を毎下旬号に掲載し、「四季のイベント」等については市広報にも掲載した。今後とも市広報にも積極的に掲載して他地区からの利用者の増加も目指すよう指導していく。	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート	アンケートより ●良い7%・普通・88%・悪い5% (回答数58件)	適
		使用者に対する指導は適切であったか	アンケート及び実地確認	初めての利用者には、個別に施設全体の案内をし、利用上の留意点など指導している。	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	立寄りの都度確認	適
運営業務	教室やセミナーの他、イベントは満足できる内容であったか	アンケート及び実地確認	特に四季のイベントは、音楽・味覚・遊びなど集客に工夫がされ、多くの参加者があった。	適	
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務(サビ入面)	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	アンケート及び実地確認	アンケートより(施設は利用しやすかったか) ●良い91%・普通9%・悪い0% (回答数58件)	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、適切に行われている	適
	清掃業務(サビ入面)	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、適切に行われている	適
		全体的(駐車場を含)に、見た目清潔に保たれているか	アンケート及び実地確認	現地確認実施、清潔に保たれている アンケートより ●とても清潔で感じのいい所でした。 ●明るくてきれいで良かった。	適
	警備業務(サビ入面)	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(サビ入面)	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、適切に行われている	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、適切に行われている	適
		草刈りや除草はされているか	実地確認 報告書確認	業務報告書及び立寄りの都度にも随時確認、適切に管理される	適
	環境衛生管理業務(サビ入面)	快適に利用できる環境となっていたか	アンケート及び実地確認	アンケート確認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
	ごみ処理、衛生管理業務(サビ入面)	利用者の持ち込んだごみは必ず持ち帰るよう指導・実施されているか	実地確認	連絡調整会議時確認、適切に行われている	適
備品管理業務(サビ入面)	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、適切に行われている	適	

総合コメント

運営面におけるサービスにおいては使用許可・料金の徴収は適正に実施され、施設内の案内を積極的に行う等、職員の対応についても好評である。清掃も行き届いており適正に管理されている。ただ、リラックスルームやふれあい室における利用者マナーが悪く利用しにくいという感想が複数あり、一部対応に苦慮しながらも市と協議しマナー向上の啓発等に努力しており、ほぼ適正に管理運営がなされていると評価した。今後も様々な利用者の声や意見を取り入れ、すべての利用者が気持ち良く交流できるよう様々な工夫が必要と思われる。

