

平成25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
指定管理者	<p>名称 社会福祉法人 徳寿会</p> <p>代表者 理事長 伊藤 雄幸</p> <p>住所 三重県四日市市天カ須賀四丁目7番25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、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、指定管理団体の財務諸表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。</p>
担当部課（問合せ先）	<p>市民文化部 楠総合支所</p> <p>TEL：059-398-3111</p> <p>E-mail：kususougoushisyo@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ 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、平成18年の開館当初から指定管理者制度を導入し、8年が経過しました。指定管理者による管理状況は、各項目について、当初の計画に基づき、管理運営が行われました。

事業においては、民間のノウハウを活かした多様な事業を企画し、各種セミナー、四季のイベント、高齢者教室等の自主事業、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」等の市依頼事業を開催しました。多くの事業参加者があり、施設の設置目的である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。

施設利用状況については、楠地区にとどまらず、近隣地区及び市外からの利用がありました。

施設、附属設備の維持、管理については、施設の老朽化に伴う修繕を計画的に行うなど適切に対応しております。

施設使用許可、利用料金の徴収、各種報告、市との連携など適切に行われております。

以上のことから、総合的に判断して良好と評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者増加に伴う利用許可や利用料金収納事務等の適正処理が今後一層必要になると考えられます。

また、利用しやすく、安全で安心な施設であるとともに、憩いの場となるよう配慮を行い、苦情やアンケートなどから改善できる部分は迅速に対応し、サービス向上に努める創意工夫を求めてまいります。

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

高齢者の生きがいづくり、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。また、仕様書に基づき適切に管理運営を行い、施設利用者の公平性、平等性の確保に努めました。管理経費についても予算の範囲内で効率的に執行されていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

本施設の基本目的に基づき、市依頼事業や自主事業を計画通りに実施いたしました。ふれあいマイスターを活用した「昔のちえぶくろ（ものづくり）教室」「スポーツ教室」等の市依頼事業や季節に応じた四季のイベント、各種セミナー、高齢者教室等の自主事業を実施し、幅広い年代が参加できるような事業を企画し、多くの参加者がありました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

施設の運営については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し適切に運営されていました。施設の維持管理についても計画通り実施していました。管理日誌等の記入や、職員研修、ミーティングの時間を確保し、職員間の連携を行い利用者サービス向上に努めています。また、年2回、市や利用団体を含めた運営協議会を開催し、運営状況についての協議を行い、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、教室の材料費等の収入や施設管理費等の支出については適正に処理されていました。経理関係書類や施設の保守点検等に関する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・避難訓練を実施しています。足湯の管理についても「衛生管理マニュアル」に基づき適切に実施されていました。また、施設内の事故等に対応するため損害賠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やすい施設になっております。また、自主事業等においても、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を設置しております。館内の節電、節水等の省エネ化にも努め、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など創意工夫がされていました。清掃等の施設管理も行き届いており、利用者が気持ちよく利用できるよう努めていました。

事業収支

経済性

前年度と比較し、指定管理料を除く収入については、貸室利用者の増加により630千円の増となり、支出については、光熱水費等が増加したため927千円の増となりました。平成25年度の収支については1,793千円の黒字となりました。

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財務諸表（貸借対照表）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。

その他

障害者雇用に対する取り組み

障害者雇用率が1.3%であり、法定雇用率2.0%を下回っているため、指定管理者に障害者雇用を働きかけています。

施設概要調書

平成25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㎡
施設の概要	事業概要	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8点) 自転車置き場 (10.59㎡ 8台程度)	
		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次世代育成を目指す事業を実施した。 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、タスポニー、吹き矢・ダーツ 室内スポーツイベント・・・卓球、カローリング、吹き矢、ダーツ 昔のちえぶくろ（ものづくり）教室・・・お菓子づくり、タイルアート 小物づくり等 ○各種セミナー・・・子育て・育児、健康体操、ミニシアター、大型遊具遊び、太極拳 生きがいづくり、折り紙 ○高齢者教室・・・絵手紙、伊勢型紙、そば打ち、気功、ニット、レザークラフト ○ゆめの木教室・・・育児・育児（妊婦）相談、絵本のよみきかせ ふれあい（手話、歌唱、親子） ○四季のイベント・・・夏祭り、秋祭り、クリスマス会、春の調べ ○室内文化イベント・・・各種教室の創作作品の発表、ふれあいマイスター作品展示	

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	347日	347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 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	—	61,193人/年間	—
平均利用率	平均	176.3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	1,584,000	2,441,570	857,570
	冷暖房設備利用料金収	350,000	435,700	85,700
	付属設備利用料金収入	20,000	15,320	△ 4,680
指定管理料	指定管理料	16,208,000	16,208,000	0
自主事業収入	受講料・材料費等収入	92,000	93,000	1,000
	その他	50,000	39,565	△ 10,435
収入計		18,304,000	19,233,155	929,155
人件費		9,970,000	9,437,886	△ 532,114
管理費		7,562,000	7,413,320	△ 148,680
消耗品費		478,000	331,076	△ 146,924
燃料費		160,000	53,760	△ 106,240
印刷製本費		0	30,870	30,870
光熱水費		3,709,000	4,066,480	357,480
修繕料		500,000	317,179	△ 182,821
通信運搬費		213,186	186,950	△ 26,236
広告料		0	0	0
手数料		32,000	44,055	12,055
保険料		104,000	84,943	△ 19,057
委託料		1,575,000	1,593,690	18,690
賃借料		298,000	275,203	△ 22,797
租税公課		492,814	429,114	△ 63,700
その他		0	0	0
事業費 (ソフト事業等)		771,000	589,113	△ 181,887
一般管理費		1,000	0	△ 1,000
支出計		18,304,000	17,440,319	△ 863,681
収 支		0	1,792,836	1,792,836

平成25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. 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 347日	施設自体	347日	計画通り	計画通り適正に執行された	適
	多目的室 347日	多目的室	347日	計画通り		
	創作室 347日	創作室	347日	計画通り		
	談話室 347日	談話室	347日	計画通り		
	ふれあい室 347日	ふれあい室	347日	計画通り		
	足湯 347日	足湯	347日	計画通り		
	リラク্সルーム 347日	リラク্সルーム	347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	28事業 196回	28事業 201回		3回増	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 H24実績 (25,197人)以上	22,521人/年間		—	個人利用者数(2,676人減)は平成24年度を下回ったが、貸室利用者数(1,216人増)、市依頼事業参加者数(73人増)、自主事業参加者数(1,259人)ともに平成24年度を上回った	適	
	貸室利用者数 H24実績 (33,198人)以上	34,414人/年間		—			
	市依頼事業参加者数 H24実績 (352人)以上	425人/年間		—			
	自主事業参加者数 H24実績 (2,574人)以上	3,833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3回 5人	計画通り	計画よりも回数を増やして適正に執行された	適	
	ふれあいマイスター 室内スポーツイベント	4回	4回 86人	計画通り			
	室内スポーツ教室	16回	17回 249人	1回増			
	昔のちえぶくろ (ものづくり)教室	6回	6回 79人	計画通り			
	ふれあいマイスター育成事業	1回	1回 6人	計画通り			
利用参加者実績 (自主事業)	セミナー	生きがいづくり	4回	4回 53人	計画通り	計画通り、適正に執行された	適
		子育て、育児(妊婦)	6回	6回 95人	計画通り		
		健康体操 (家庭でできる指、足、脳)	6回	6回 160人	計画通り		
		親子で楽しめる折り紙	3回	3回 47人	計画通り		
		太極拳	6回	6回 61人	計画通り		
		ミニシアター	4回	4回 161人	計画通り		
		大型遊具による多目的室開放	6回	6回 295人	計画通り		
	高齢者教室	絵手紙教室	12回	12回 102人	計画通り		
		伊勢型紙教室	12回	12回 106人	計画通り		
		そば打ち教室	12回	12回 249人	計画通り		
		高齢者のための気功教室	12回	12回 135人	計画通り		
		ニット教室	12回	12回 149人	計画通り		
		レザークラフト教室	12回	12回 96人	計画通り		
		ゆめの木教室	子育て育児・妊婦相談	24回	24回 61人		
	よみきかせ		15回	15回 237人	計画通り		
	音楽教室		4回	4回 95人	1回増		
	親子教室		8回	8回 111人	計画通り		
	手話で遊ぼう		6回	6回 134人	計画通り		
	四季のイベント	夏祭り	1回	1回 195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 283人	計画通り		
		春の調べ	1回	1回 102人	計画通り		
		室内文化イベント	1回	1回 756人	計画通り		
稼働率 (有料貸館)	—	73.20%	—	前年度66.06%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	適否等検証	適否
事業収入	貸室利用料金収入	1,584,000	2,441,570	857,570	平成24年度に比べ貸室の利用率が大きく増加したため事業収入が増収となった。 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） 人件費については、参加者が多く見込まれる自主事業について、臨時職員で対応することを計画していたが、ボランティア等の協力を得られたため計画を下回った。 消耗品費については、事務用、管理用消耗品の節約や使用内容の見直しを行い、計画を下回った。 光熱水費については、料金の値上げや利用者の増加により、執行額は、計画を上回った。 事業費については、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、計画を下回った。	適
	冷暖房設備利用料金収入	350,000	435,700	85,700		
	付属設備利用料金収入	20,000	15,320	△ 4,680		
指定管理料	指定管理料	16,208,000	16,208,000	0		
自主事業収入	受講料・材料費等収入	92,000	93,000	1,000		
	その他	50,000	39,565	△ 10,435		
収入計		18,304,000	19,233,155	929,155		
人件費		9,970,000	9,437,886	△ 532,114		
管理費		7,562,000	7,413,320	△ 148,680		
消耗品費		482,000	342,876	△ 139,124		
燃料費		160,000	53,760	△ 106,240		
印刷製本費		0	30,870	30,870		
光熱水費		3,709,000	4,066,480	357,480		
修繕料		500,000	317,179	△ 182,821		
通信運搬費		212,000	183,450	△ 28,550		
広告料		0	0	0		
手数料		32,000	44,055	12,055		
保険料		104,000	84,943	△ 19,057		
委託料		1,575,000	1,593,690	18,690		
賃借料		298,000	275,203	△ 22,797		
租税公課		490,000	420,814	△ 69,186		
その他		0	0	0		
事業費（ソフト事業等）		771,000	589,113	△ 181,887		
一般管理費		1,000	0	△ 1,000		
支出計		18,304,000	17,440,319	△ 863,681		
収支		0	1,792,836	1,792,836		

総合コメント

収入については、前年度に比べ貸室利用率及び貸室利用者の増加に伴い、貸室利用料金収入が当初計画より858千円の増加となり、支出については、人件費、管理費、事業費、一般管理費共に当初計画を下回り、864千円の減となった。その結果、収支については1,793千円の黒字となった。

また、貸室利用率については、前年度と比較し66.06%から73.20%と大きく増加している。

事業については、市依頼事業、自主事業について当初計画通り実施された。特に自主事業では、指定管理者の創意工夫により、多くの参加者があり好評を得られた。

平成25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24年度個人利用者数25,197人、貸室利用者数33,198人に対し、平成25年度は個人利用者数22,521人(2,676人減)、貸室利用者数34,414人(1,216人増)となり、合わせて1,460人の減となった。</p> <p>○市依頼事業についての実績は、平成24年度352人に対し平成25年度425人(73人増)であった。自主事業実績では、平成24年度2,574人に対し平成25年度3,833(1,259人増)と増加した。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24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24年度66.06%に対し平成25年度73.20%(7.14ポイント増)となり、定期的に貸室利用するサークル団体が増加している。</p>	適
事業収支	収入	<p>○定期的なサークル利用者及び新規利用者の増加により、貸室利用件数が平成24年度と比較して増加し、貸室利用料金収入も平成24年度2,254,610円に対し平成25年度2,892,590円(637,980円増)と増加した。</p>	適
	支出	<p>○管理費では、経費節減に努めたものの、料金の値上げにより光熱水費が増加し、利用者数の増加によって、光熱水費、消耗品費が見込みより増額となった。</p> <p>○事業費では、事業を実施する中で、有償の講師だけではなく、ふれあいマイスター、ボランティア、市出前講座等の活用により経費の削減が図られた。</p> <p>○平成24年度16,513,106円に対し平成25年度17,440,319円(927,213円増)と増加した。</p>	適

平成25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

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	保険証書写しの提出あり	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		—	該当なし	—	
事故等の報告書が提出されたか		—	該当なし	—	
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・修理は確実に実施されているか	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・修理は確実に実施されているか	書類確認		適
備品・什器等保守管理	点検・保守・修理	点検・保守・修理は確実に実施されているか	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・修理は確実に実施されているか	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施されているか	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ている。	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	平成25年7月（消火・避難訓練）、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26年1月実施（避難・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25年6月、平成26年1月の2回開催 連絡協議会は随時開催	適

総合コメント

法令等の遵守及び仕様書等に基づく業務計画等の実施について適正に履行し、各種書類の提出及び経理簿、保守点検の結果等適正に処理されていた。また緊急事態対処マニュアルも必要に応じて修正を行い、職員全員による安全管理、危機管理に対応できるような体制を整えていた。

平成25年度 四日市市桶ふれあいセンター 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	
セミナー	生きがいがづくり	7月・9月・11月・1月の第2水曜日 計4回	7月10日(13名参加) 9月11日(13名参加) 11月13日(20名参加) 1月8日(7名参加) 計53名参加	当初計画通り実施された。	適
	子育て、育児セミナー	偶数月の第1土曜日 計6回	4月6日(9名参加) 6月1日(7名参加) 8月3日(15名参加) 10月5日(25名参加) 12月7日(18名参加) 2月1日(21名参加) 計95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)	奇数月の第1土曜日 計6回	5月4日(33名参加) 7月6日(32名参加) 9月7日(25名参加) 11月2日(20名参加) 1月4日(15名参加) 3月1日(35名参加) 計160名参加	当初計画通り実施された。	適
	親子で楽しめる折り紙	7・11・2月の第3土曜日 計3回	7月20日(21名参加) 11月23日(11名参加) 2月15日(15名参加) 計47名参加	当初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28日(9名参加) 7月23日(12名参加) 9月24日(11名参加) 11月26日(9名参加) 1月28日(11名参加) 3月25日(9名参加) 計61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	5月15日(71名参加) 8月17日(55名参加) 10月19日(20名参加) 2月15日(15名参加) 計161名参加	日程の変更以外は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15日(46名参加) 7月18日(75名参加) 9月19日(45名参加) 11月21日(45名参加) 1月16日(37名参加) 3月20日(47名参加) 計295名参加	日程の変更以外は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10日(11名参加)・5月8日(8名参加) 6月12日(10名参加)・7月10日(6名参加) 8月14日(6名参加)・9月11日(9名参加) 10月9日(7名参加)・11月13日(10名参加) 12月11日(10名参加)・1月8日(8名参加) 2月12日(10名参加)・3月12日(7名参加) 計102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30日(9名参加)・5月21日(10名参加) 6月18日(9名参加)・7月16日(8名参加) 8月20日(8名参加)・9月17日(9名参加) 10月14日(8名参加)・11月19日(9名参加) 12月17日(8名参加)・1月21日(10名参加) 2月18日(8名参加)・3月18日(10名参加) 計106名参加	日程の変更以外は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25日(23名参加)・5月23日(19名参加) 6月27日(21名参加)・7月25日(21名参加) 8月22日(20名参加)・9月26日(21名参加) 10月24日(24名参加)・11月28日(21名参加) 12月26日(19名参加)・1月23日(19名参加) 2月27日(21名参加)・3月27日(20名参加) 計249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
高齢者教室	気功教室	毎月第4火曜日 計12回	4月23日(13名参加)・5月28日(9名参加) 6月25日(14名参加)・7月23日(12名参加) 8月27日(12名参加)・9月24日(11名参加) 10月22日(15名参加)・11月26日(9名参加) 12月24日(10名参加)・1月28日(11名参加) 2月25日(10名参加)・3月25日(9名参加) 計135名参加	当初計画通り実施された。	適
	ニット教室	毎月第3木曜日 計12回	4月18日(16名参加)・5月16日(14名参加) 6月20日(12名参加)・7月18日(12名参加) 8月15日(9名参加)・9月19日(13名参加) 10月17日(14名参加)・11月21日(10名参加) 12月19日(11名参加)・1月16日(13名参加) 2月20日(11名参加)・3月20日(14名参加) 計149名参加	当初計画通り実施された	適
	レザークラフト教室	毎月第1木曜日(午前) 計12回	4月4日(9名参加)・5月2日(9名参加) 6月6日(6名参加)・7月4日(7名参加) 8月1日(8名参加)・9月5日(8名参加) 10月3日(7名参加)・11月7日(6名参加) 12月5日(9名参加)・1月9日(9名参加) 2月6日(9名参加)・3月6日(9名参加) 計96名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
ゆめの木教室	育児・妊婦相談	毎月第1・3水曜日 計24回	4月3日・20日(4名参加) 5月8日・15日(5名参加) 6月8日・15日(4名参加) 7月3日・15日(5名参加) 8月7日・21日(11名参加) 9月4日・18日(4名参加) 10月2日・27日(5名参加) 11月13日・20日(9名参加) 12月4日・23日(2名参加) 1月8日・18日(6名参加) 2月5日・19日(3名参加) 3月5日・21日(3名参加) 計61名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
	よみきかせ	月1回(10・12月除く) 4・8・9・1月は1回追加 計14回	4月3日・20日(63名参加) 5月15日(28名参加) 6月15日(10名参加) 7月3日(12名参加) 8月7日・21日(37名参加) 9月4日・18日(19名参加) 11月20日(18名参加) 12月4日(11名参加) 1月8日・18日(18名参加) 2月19日(9名参加) 3月5日(12名参加) 計237名参加	当初計画に1回追加され実施された。	適
	音楽教室	4・6・9・1月の第3土曜日 計4回	4月20日(28名参加) 6月15日(28名参加) 9月18日(20名参加) 1月18日(19名参加) 計95名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
	親子教室	5・6・8・10・11・ 12・2・3月の第1or第3水曜日 計8回	5月8日(12名参加) 6月8日(16名参加) 8月21日(18名参加) 10月2日(13名参加) 11月13日(15名参加) 12月4日(14名参加) 2月5日(11名参加) 3月5日(12名参加) 計111名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
	手話で遊ぼう	4・5・7・8・9・11月の第1or第3水曜日 計6回	4月3日(35名参加) 5月15日(28名参加) 7月3日(12名参加) 8月7日(28名参加) 9月4日(13名参加) 11月20日(18名参加) 計134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
四季のイベント	夏祭り	夏1回(7月15日)	7月15日「夏祭り」 195名参加	当初計画通り実施された。	適
	秋祭り	秋1回(10月27日)	10月14日「秋祭り」 150名参加	日程の変更以外は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23日)	12月23日「クリスマス会」283名参加	当初計画通り実施された。	適
	春の調べ	春1回(3月21日)	3月20日「春の調べ」 102名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
室内文化イベント		3月第1日曜日～3週間	3月2日～16日 創作作品の作品展示 756名参加	当初計画通り実施された。	適

総合コメント

施設の設置目的に添い、指定管理者の創意工夫のもと自主事業が計画的に実施された。特に、四季のイベントについては、多くの参加があり、施設のPRも図られた。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25年度 四日市市桶ふれあいセンター 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

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	実地確認	運営協議会（年2回 6月、1月開催）、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	/	/	/
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	/	/	/
		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	/	/	/
	修理	修繕工事は適切であったか	/	/	/
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	書類確認	月次報告書確認 速やかに実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	月次報告書確認 速やかに実施されている	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	書類確認	月次報告書確認 速やかに実施されている	適
	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	実地確認	速やかに実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	速やかに実施されている	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	実地確認	速やかに実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	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	/	/	/
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	/	/	/
		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	/	/	/
	修理	修繕工事は適切であったか	/	/	/

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25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

参考資料（アンケート）

アンケート実施時期	アンケート実施方法
毎日（月単位で集計）	利用者アンケート（H25年4月1日～H26年3月31日）

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	楠総合支所だよりには行事予定を毎下句号に掲載し、「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・対応業務	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（職員の対応・マナー・説明） ○良い88%（回答数17件）	適	
		利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、各季節ごとの内容に工夫を凝らし集客に努めた結果、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（サービス面）	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） ○利用しやすかった94%（回答数16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（サービス面）		トイレトーパー、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（駐車場を含む）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 ○とても明るくきれいでいい所でした。 ○明るくてきれいで良かった。	適	
警備業務（サービス面）		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（サービス面）		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、適切に管理されている	適	
環境衛生管理業務（サービス面）		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（サービス面）		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（サービス面）	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、職員の対応についても施設内の案内を積極的に行う等好評である。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意見・要望が複数あり、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。