

平成26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、実地視察、連絡調整会議や運営協議会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 市民生活課</p> <p>TEL：059-354-8146</p> <p>E-mail：shiminseikatsu@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がづくり」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」を目的に設置されました。平成18年4月の開館当初から指定管理者制度を導入し、9年が経過しました。

指定管理者による管理状況は、当初の計画に基づき、適切な管理運営が行われており、施設使用許可、利用料金の徴収、各種報告、施設設備の維持管理等、市と連携しながら適切に行われていました。

当初の計画どおり自主事業については、民間のノウハウを活かした多彩な事業を展開しており、各種セミナー・四季のイベント・高齢者教室・妊婦相談・子育て支援・親子交流事業などの分野に取り組みました。市依頼事業については、「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」等を実施しました。各事業には、近隣地区及び市外からの利用も多く、施設の設置目的である高齢者の生きがいがづくりや世代間交流活動の促進が十分図られており、貸室利用率においては、高い水準を維持することができました。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

高齢者のみならず、幅広い年齢層の利用が増加しています。今後は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、利用者のマナー向上が一層必要になると考えられます。

また、現在の利用率を維持継続できるように、利用者からの様々なニーズをアンケートや利用者の声から把握し、様々な事業を展開していくよう、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

施設の設置目的である、「高齢者の生きがいつくりの拠点」「高齢者との交流を通じて次世代を担う子どもたちの健全な育成の場」に基づいた計画的な事業が実施され、利用率が示す通り、施設運営においては、公平・平等な運営がされていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

施設の設置目的に基づいた、市依頼事業と自主事業が計画通りに実施されました。豊富な経験と知識を持った高齢者に活躍してもらうために、「ふれあいマイスター」に登録し、講師として「昔のちえぶくろ（ものづくり）教室」や「スポーツ教室」等で活動してもらいました。

また、自主事業においては、これまでの事業に加え、妊婦相談、子育て相談、高齢者教室等の独自のノウハウを生かした事業を実施し、幅広い年代が参加できるような創意工夫を行った結果、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）

職員の勤務体制や開館時間については、適切に運営されていました。足湯やリラックスルーム等の維持管理についてもマニュアルに基づき、計画通り実施していました。また、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、利用者サービス向上に努めています。また、市や連合自治会、利用団体、地域団体で構成する運営協議会を年2回開催し、運営状況についての協議を行い、適正な管理運営の確保とサービスの向上に努めていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金、教室の材料費等の各種収入金や施設維持管理費等の支出については適正に処理されており、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）

例年実施している、隣接する楠保健福祉センターと合同での消火・避難訓練が「緊急事態発生時マニュアル」に基づき、実施されました。また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。

個人情報保護については、個人情報保護規程を遵守し、職場研修や朝礼等の場で職員に周知を行い、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）

ユニバーサルデザインに基づき建設され、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、高齢者のみならず、障がい者にとっても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、マイスターを活用した健康体操、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、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るため、利用者から評価を得ています。

事業収支

経済性

収入については、実施計画を上回ることができました。支出については、事業費において、市の出前講座や、ふれあいマイスターの積極的な活用により、報償費等を削減するなど経費節減の努力により、人件費・光熱水費の部分で実施計画を下回ることができました。

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報告書を分析した結果、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します。

その他

障害者雇用に対する取組み

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、引き続き指定管理者に障害者雇用を働きかけています。

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	2,035,000	2,036,210	1,210
	冷暖房設備利用料金収	320,000	403,100	83,100
	付属設備利用料金収入	16,000	12,420	△ 3,580
指定管理料	指定管理料	16,560,000	16,560,000	0
自主事業収入	受講料・材料費等収入	90,000	102,000	12,000
	その他	40,000	18,342	△ 21,658
収入計		19,061,000	19,132,072	71,072
人件費		9,405,000	9,174,120	△ 230,880
管理費		8,520,000	7,434,238	△ 1,085,762
消耗品費		496,000	221,265	△ 274,735
燃料費		60,000	45,271	△ 14,729
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		4,151,000	3,619,772	△ 531,228
修繕料		732,000	764,949	32,949
通信運搬費		236,000	198,174	△ 37,826
広告料		0	0	0
手数料		124,000	2,940	△ 121,060
保険料		85,000	59,710	△ 25,290
委託料		1,873,000	1,822,591	△ 50,409
賃借料		261,000	250,072	△ 10,928
租税公課		502,000	449,494	△ 52,506
その他		0	0	0
事業費 (ソフト事業等)		1,131,000	700,056	△ 430,944
一般管理費		5,000	0	△ 5,000
支出計		19,061,000	17,308,414	△ 1,752,586
収 支		0	1,823,658	1,823,658

平成26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		
	リラックスルーム 347日	リラックスルーム 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	31事業 209回	32事業 212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	H25実績 (22,521人) 以上	23,786人/年間	1,265人増	個人利用者数は平成25年度を1,265人上回ったが、貸室利用者数(294人減)、市依頼事業参加者数(73人減)、自主事業参加者数(562人減)ともに平成25年度を下回った	適		
	貸室利用者数	H25実績 (34,414人) 以上	34,120人/年間	294人減				
	市依頼事業参加者数	H25実績 (425人) 以上	352人/年間	73人減				
	自主事業参加者数	H25実績 (3,833人) 以上	3,271人/年間	562人減				
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1回 0人	—	室内スポーツ教室の開催回数が1回減であったが、他の事業は概ね計画どおりの回数で適正に執行された	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 85人	計画通り				
	室内スポーツ教室	14回	13回 183人	1回減				
	昔のちえぶくろ (ものづくり) 教室	6回	6回 78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	8回	8回 174人	計画通り	計画通り、適正に執行された	適	
		子育て・育児セミナー	3回	3回 132人	計画通り			
		親子ふれあい体操	6回	6回 59人	計画通り			
		健康体操 (家庭でできる指、足、脳)	6回	6回 167人	計画通り			
		親子で楽しめる折り紙	3回	3回 34人	計画通り			
		太極拳	6回	6回 49人	計画通り			
		映画鑑賞会	4回	4回 132人	計画通り			
		大型遊具による多目的室開放	6回	6回 264人	計画通り			
	高齢者教室	絵手紙教室	12回	12回 126人	計画通り			
		伊勢型紙教室	12回	12回 97人	計画通り			
		そば打ち教室	12回	12回 201人	計画通り			
		高齢者のための気功教室	12回	12回 105人	計画通り			
		ニット教室	12回	12回 127人	計画通り			
		レザークラフト教室	12回	12回 60人	計画通り			
		若返り体操教室	12回	12回 95人	計画通り			
	ゆめの木教室	子育て育児・妊婦相談	24回	24回 33人	計画通り			
		よみきかせ	13回	13回 106人	計画通り			
		歌唱教室	4回	4回 80人	計画通り			
		親子教室	3回	3回 46人	計画通り			
		介護で知っ得教室	3回	3回 73人	計画通り			
		ふれあい教室	6回	8回 110人	2回増			
	四季のイベント	夏祭り	1回	1回 153人	計画通り			
		秋祭り	1回	1回 80人	計画通り			
		クリスマス会	1回	1回 245人	計画通り			
		春祭り	1回	1回 123人	計画通り			
	室内文化イベント	1回	1回 2週間	計画通り				
	ゆめの木ふれあいコンサート	—	1回 400人	追加実施				
貸室利用率 (有料貸館)	H25年度実績 73.2%	70.27%	2.93%減	前年度73.2%を2.93%下回った	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	2,035,000	2,036,210	1,210	前年度貸室利用率を2.93% 下回ったが、収入については、実施計画を上回ることができた			
	冷暖房設備利用料金収入	320,000	403,100	83,100				
	付属設備利用料金収入	16,000	12,420	△ 3,580				
指定管理料	指定管理料	16,560,000	16,560,000	0				
自主事業収入	受講料・材料費等収入	90,000	102,000	12,000				
	その他	40,000	18,342	△ 21,658				
収入計		19,061,000	19,132,072	71,072				
人件費		9,405,000	9,174,120	△ 230,880			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）	適
管理費		8,520,000	7,434,238	△ 1,085,762				
消耗品費		496,000	221,265	△ 274,735				
燃料費		60,000	45,271	△ 14,729				
印刷製本費		0	0	0				
光熱水費		4,151,000	3,619,772	△ 531,228				
修繕料		732,000	764,949	32,949				
通信運搬費		236,000	198,174	△ 37,826				
広告料		0	0	0				
手数料		124,000	2,940	△ 121,060				
保険料		85,000	59,710	△ 25,290	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った結果、計画を下回った 光熱水費については、当初前年度実績を見込んで計上したが、経費節減に努めた結果、計画を下回った 事業費については、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			
委託料		1,873,000	1,822,591	△ 50,409				
賃借料		261,000	250,072	△ 10,928				
租税公課		502,000	449,494	△ 52,506				
その他		0	0	0				
事業費（ソフト事業等）		1,131,000	700,056	△ 430,944				
一般管理費		5,000	0	△ 5,000				
支出計		19,061,000	17,308,414	△ 1,752,586				
収支		0	1,823,658	1,823,658				

総合コメント

収入については、前年度に比べ貸室利用率が若干減少したものの、個人利用者を含めた全体の施設利用者数は増加し、貸室利用料金収入については、当初計画を上回ることができました。支出については、消耗品費、光熱水費等の経費節減の効果もあり、その結果当初計画を下回り、1,824千円の黒字となりました。

また、貸室利用率は、前年度と比較し73.20%から70.27%と若干下りました。

事業については、市依頼事業、自主事業について当初計画どおり実施され、特に自主事業では、大人から子どもまで幅広く参加できるセミナー等が開催され、指定管理者のノウハウを生かした創意工夫により、多くの参加者から好評でした。

平成26年度 四日市市桶ふれあいセンター 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25年度個人利用者数22,521人、貸室利用者数34,414人に対し、平成26年度は個人利用者数23,786人(1,265人増)、貸室利用者数34,120人(294人減)となり、合わせて971人増加しました。</p> <p>○市依頼事業についての実績は、平成25年度425人に対し平成26年度352人(73人減)であった。自主事業実績では、平成25年度3,833人に対し平成26年度3,271(562人減)と減少したが、市依頼事業、自主事業共に、年度協定の仕様の基準以上の事業を展開しました。</p> <p>○貸室利用率については、平成25年度と比較して減少している。有料貸室全体の利用率で平成25年度73.20%に対し平成26年度70.27%(2.93ポイント減)となり、定期的に貸室利用するサークル団体の利用頻度が減ったため、若干減少しました。</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若干の減少により、貸室利用件数が平成25年度と比較して減少し、事業収入も平成25年度2,892,590円に対し平成26年度2,451,730円(440,860円減)と減少しました。</p>	適
	支出	<p>○管理費では経費節減に努めた結果、光熱水費が計画に比べ減少し、管理費の抑制につながりました。</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ました。</p> <p>○平成25年度17,440,319円に対し平成26年度17,308,414円(131,905円減)と減少しました。</p>	適

平成26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	適切に配置されている	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	書類確認	電話連絡により速やかに報告があり、対応も適切であった。対応の経緯についても口頭による説明と書面にて報告があった	適	
	事故等の報告書が提出されたか	書類確認	後日口頭による説明と書面による報告あり	適	
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	鍵のあるロッカーで保管	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	カラーのパンフレットを整備し、地区広報や市広報を活用して周知を行っている	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26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27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26年6月、平成27年2月の2回開催 連絡調整会議は随時開催 月1回の立ち入り調査	適

総合コメント

管理運営については、法令等を遵守しながら、年度協定書及び仕様書に基づき、適正に運営されました。届出書類の提出及び経理簿、重要書類等の保管についても、適正に処理されていました。また、火災時や災害時を想定し、隣接する楠保健福祉センターと合同で訓練が実施されていました。

平成26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

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否	
セミナー	生きがいづくり	5月・6月・7月・9月・10月・11月・1月・3月 第2水曜日 計8回	5月14日(40名参加) 6月16日(27名参加) 7月9日(20名参加) 9月10日(27名参加) 10月8日(15名参加) 11月19日(15名参加) 1月22日(15名参加) 3月11日(15名参加) 計174名参加	当初計画通り実施された	適
	子育て、育児セミナー	6月・8月・10月の第1土曜日 計3回	7月17日(55名参加) 8月16日(25名参加) 11月20日(52名参加) 計132名参加	実施月の変更はあったが、概ね計画通り実施された	適
	親子ふれあい体操	偶数月の第1土曜日 計6回	4月5日(10名参加) 6月7日(7名参加) 8月2日(15名参加) 10月4日(10名参加) 12月6日(8名参加) 2月7日(9名参加) 計59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3日(36名参加) 7月5日(25名参加) 9月6日(31名参加) 11月1日(23名参加) 1月10日(20名参加) 3月7日(32名参加) 計167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月・11月・2月の第3土曜日 計3回	7月19日(12名参加) 11月15日(9名参加) 2月28日(13名参加) 計34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27日(13名参加) 7月22日(7名参加) 9月23日(7名参加) 11月25日(7名参加) 1月27日(8名参加) 3月24日(7名参加) 計49名参加	当初計画通り実施された	適
	映画鑑賞会	6月・8月・10月2月の第3土曜日 計4回	6月21日(35名参加) 8月16日(25名参加) 8月28日(45名参加) 2月21日(27名参加) 計132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(37名参加) 7月17日(55名参加) 9月18日(40名参加) 11月20日(52名参加) 1月15日(40名参加) 3月19日(40名参加) 計264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9日(11名参加) 5月14日(8名参加) 6月11日(12名参加) 7月9日(12名参加) 8月13日(8名参加) 9月10日(11名参加) 10月8日(12名参加) 11月12日(11名参加) 12月10日(11名参加) 1月14日(10名参加) 2月11日(11名参加) 3月11日(9名参加) 計126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15日(9名参加) 5月20日(7名参加) 6月17日(8名参加) 7月15日(8名参加) 8月19日(9名参加) 9月16日(9名参加) 10月21日(8名参加) 11月18日(6名参加) 12月16日(8名参加) 1月20日(9名参加) 2月17日(7名参加) 3月17日(9名参加) 計97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24日(21名参加) 5月22日(18名参加) 6月26日(20名参加) 7月24日(20名参加) 8月28日(18名参加) 9月25日(16名参加) 10月23日(17名参加) 11月27日(16名参加) 12月25日(16名参加) 1月22日(11名参加) 2月26日(14名参加) 3月26日(14名参加) 計201名参加	当初計画通り実施された	適
高齢者教室	気功教室	毎月第4火曜日 計12回	4月22日(15名参加) 5月27日(13名参加) 6月24日(10名参加) 7月22日(7名参加) 8月26日(8名参加) 9月23日(7名参加) 10月28日(8名参加) 11月25日(7名参加) 12月23日(8名参加) 1月27日(8名参加) 2月24日(7名参加) 3月24日(7名参加) 計105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17日(13名参加) 5月15日(12名参加) 6月19日(12名参加) 7月17日(12名参加) 8月21日(9名参加) 9月18日(11名参加) 10月16日(12名参加) 11月20日(11名参加) 12月18日(8名参加) 1月15日(10名参加) 2月19日(9名参加) 3月19日(8名参加) 計127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	レーザークラフト教室	毎月第1木曜日 (午前) 計12回	4月17日(6名参加) 5月15日(6名参加) 6月19日(5名参加) 7月17日(5名参加) 8月21日(3名参加) 9月18日(6名参加) 10月16日(6名参加) 11月20日(5名参加) 12月18日(4名参加) 1月15日(5名参加) 2月19日(6名参加) 3月19日(3名参加) 計60名参加	当初計画通り実施された	適
	若返り体操教室	毎月第1木曜日 (午前) 計12回	4月2日(15名参加) 5月7日(12名参加) 6月4日(9名参加) 7月2日(7名参加) 8月6日(8名参加) 9月3日(7名参加) 10月1日(7名参加) 11月5日(5名参加) 12月3日(5名参加) 1月7日(6名参加) 2月4日(8名参加) 3月4日(6名参加) 計95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	毎月第1・3水曜日 計24回	4月2日(1名参加)・26日(2名参加) 5月3日(2名参加)・21日(1名参加) 6月7日(0名参加)・22日(1名参加) 7月2日(3名参加)・16日(0名参加) 8月6日(4名参加)・20日(3名参加) 9月3日(2名参加)・20日(0名参加) 10月1日(2名参加)・15日(1名参加) 11月5日(3名参加)・(2回目)0名参加 12月10日(2名参加)・20日(0名参加) 1月7日(2名参加)・21日(0名参加) 2月4日(2名参加)・(2回目)0名参加 3月4日(2名参加)・22日(0名参加) 計33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月・12月除く 4月・8月・1月 月2回 計13回	4月2日(7名参加)・26日(7名参加) 5月21日(5名参加) 6月22日(5名参加) 7月2日(10名参加) 8月20日(18名参加) 9月3日(9名参加) 10月1日(8名参加) 11月5日(4名参加) 1月7日(9名参加)・21日(9名参加) 2月4日(7名参加) 3月4日(8名参加) 計106名参加	当初計画通り実施された	適
	親子教室	4月・5月・8月の 第1又は第3水曜日 計3回	4月26日(8名参加) 5月3日(20名参加) 8月20日(18名参加) 計46名参加	当初計画通り実施された	適
	歌唱教室	5月・10月・1月・3月の第1又は 第3水曜日 計4回	5月21日(20名参加) 10月1日(17名参加) 1月21日(25名参加) 3月4日(18名参加) 計80名参加	当初計画通り実施された	適
	介護で知っ得教室	7月・8月・10月 第3水曜日 計3回	7月16日(25名参加) 8月6日(22名参加) 10月15日(26名参加) 計73名参加	当初計画通り実施された	適
	ふれあい教室	6月・7月・9月・ 11月・12月・2月 の第1又は第3水曜日 計6回	6月22日(12名参加) 7月2日(13名参加) 9月3日(10名参加) 11月5日(30名参加) 12月10日(21名参加) 2月4日(24名参加) 計110名参加 ※11月及び2月については、1日2回実施	当初計画よりも回数を増やして実施された	適
四季のイベント	夏祭り	夏1回(6月7日)	「夏祭り」 153名参加	当初計画通り実施された	適
	秋祭り	秋1回(9月20日)	「秋祭り」 80名参加	当初計画通り実施された	適
	クリスマス会	冬1回(12月20日)	「クリスマス会」 245名参加	当初計画通り実施された	適
	春祭り	春1回(3月22日)	「春の調べ」 123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2日曜日から 2週間	3月5日～20日 創作作品の作品展示	当初計画通り実施された	適	
ゆめの木ふれあいコンサート		9月21日 8団体によるコンサート 400名参加	当初の計画にはなく、追加で実施された	適	

総合コメント

多少の日程変更はあったものの、概ね当初の計画通り、施設の設置目的に沿った事業が実施されました。例年実施されている参加者数の多い「四季のイベント」に加え、今年度は施設利用団体によるコンサートを実施し、参加者同士の交流も図られる等、大変好評でした。今後も利用率を維持していくように、積極的な広報活動を行うなど、引き続き指導していきます。

平成26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	—	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	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	—	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

指定管理者が行う施設及び設備等の点検保守については、適正に実施され、故障時については発見次第、迅速に対応されていました。市への報告についても速やかに行われており、上記業務の実施については適正であると判断します。

平成26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 (H26年4月1日～H27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	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配架している	適
		広報等を活用して広く周知しているか	実地確認	楠地区市民センターの広報誌「広報くす」には行事予定を掲載し、「四季のイベント」等については市広報にも掲載した。また、地域団体が運営する「楠まちづくりコミュニティホームページ」にもイベントに関する情報提供を行い、地域団体との連携にも取り組んでいる。今後とも様々な媒体を通じて積極的に発信して利用率を維持していくよう指導していく。	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 (職員の対応・マナー・説明) ○良い95% (回答数21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、個別に施設全体を案内し、利用上の留意点など説明している	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	各教室やセミナー、イベントについては、ふれあいマイスターや、利用者団体を活用する等、創意工夫がみられ、参加者からの評価も高い	適	
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務 (サービスマン)	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95% (回答数21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 (サービスマン)	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) 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	適
	警備業務 (サービスマン)	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 (サービスマン)	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 (サービスマン)	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 (サービスマン)	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	利用者のマナー向上にも努めており、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 (サービスマン)	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

施設の利用案内については、平成26年度年度から地域団体が運営する「楠まちづくりコミュニティホームページ」での情報発信にも取り組んでいる。職員の対応についても、大変好評であり、アンケートにおいても「今後この施設を利用したいですか」の質問も「利用したい」との回答が100%であった。清掃も非常に行き届いており、適正に管理されていました。

リラックルームやふれあい室における一部の利用者マナーが悪く、利用しにくいという意見・要望があったが、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、その効果も徐々に表れているため、適正に管理運営がなされていると評価しました。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利用できるよう、様々な工夫や啓発を進めていくように指導していきます。