

平成29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	名称 社会福祉法人 徳寿会 代表者 理事長 伊藤 雄幸 住所 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	<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。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）	市民文化部 市民生活課 TEL：059-354-8146 E-mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp

■ 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、平成18年4月の開館当初から指定管理者制度を導入し、10年以上が経過しました。

有料、無料施設ともに利用者数は増加していますが（有料施設利用者昨年度比3,851人増、無料施設利用者昨年度比188人増）、有料貸室の利用率については、依然高水準を維持しているものの、平成25年度の73.2%をピークに徐々に減少しており、平成29年度は62.64%となりました。主な要因として、定期的にご利用しているサークルが高齢化し、解散していることが考えられます。利用者アンケートからニーズを把握し、施設のPRに努め、新規の利用者を増やしていくよう、指定管理者のノウハウを活かした管理運営を進めていく必要があります。

指定管理者による施設の管理運営状況については、当初の計画に基づき、協定書等に従って適切な管理運営が実施されており、施設の使用許可、利用料金の徴収、施設・附属設備等の維持管理に関する業務等、市と連携し、適切に行われたことから、良好であると評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

有料貸室の利用率が昨年度と比べ減少したため、利用料金収入も減少となりました。引き続き、施設のPRに努め、利用者アンケート等によりニーズの把握を行い、事業内容の見直しを行っていく必要があります。また、自主事業の参加者が新たにサークル団体を立ち上げる等の支援を行い、利用団体の増加につながるよう指定管理者のノウハウを活かした管理運営を進めていく必要があります。

利用率向上に向けた様々な取組みを展開し、サービス向上に努めていくよう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

委託事業、自主事業において「ふれあいマイスター」を活用した事業を実施することで、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ていました。また施設運営においては、適切な貸室運営を実施することで公平・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、依頼事業と自主事業が計画通りに実施されました。施設独自の人材バンクである、ふれあいマイスターの活用については、依頼事業及び自主事業の両事業で活用され、平成29年度については、新たに3名が登録され、計36名となりました。

また自主事業においては、親子のふれあいを目的とした事業や、介護予防を中心とした講座、利用者団体との協働による事業が実施され、未就学児から高齢者まで幅広い年齢層の市民からの参加がありました。

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、管理者を中心に適切な運営がなされました。足湯やリラックスルーム等の機器点検についても、管理マニュアルに沿った適切な管理が行われていました。また、職員を対象に定期的な研修を実施し、夜間担当職員との交代時にミーティングを行い、適切な引継ぎを実施するなど、サービス向上に向けた職員の資質向上にも努めていました。

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）

災害等における緊急時の対応については、「緊急事態発生時マニュアル」を整備し、安全管理に努めました。また災害等を想定し、上記マニュアルに基づき、消防訓練を実施しました。訓練については、利用者を交えて、2回実施されました。うち1回については、南消防署立会いの下、隣接する楠在宅介護サービスセンターゆりかもめと合同で訓練を行いました。

個人情報の保護については、個人情報保護規程を遵守し、職場研修や朝礼等の場で随時職員に周知を行い、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いて設計された施設であるため、施設内各所においてバリアフリー化されており、障害者や高齢者のみならず、妊婦や乳幼児連れの親子にも使いやすい施設となっています。環境面においては、太陽光や風力など自然エネルギーを利用した屋外照明や雨水を利用した貯留設備を設置しており、節電・節水に努めています。館内の清掃についても行き届いており、利用者のアンケートに反映した結果となりました。

事業収支

経済性

貸室の利用料金収入については、昨年度に比べ利用率が減少したため、71,750円の減少となりました。定期的に利用しているサークルの高齢化による解散の影響等によるものと思われます。また支出については、事業費において、ふれあいマイスターを積極的に活用することで、報償費等を削減することができました。

引き続き、施設PRによる貸室収入の増、経費削減による支出の減を意識しながら、管理運営を行っていく必要があります。

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財務諸表（貸借対照表、資金収支計算書、財産目録等）を分析した結果、経営状態は健全であり、問題なしと判断しました。

その他

障害者雇用に対する取組み

障害者雇用率については、1.33%であり、昨年度から0.02%上昇しましたが、法定雇用率を下回っているため、引き続き雇用率が2.0%を超えるよう促していきます。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成29年度

施設名	四日市市楠ふれあいセンター		所管課：市民生活課
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)・・・平日昼間は無料 足湯 (51.00㎡ 収容人数：15人程度)・・・無料 リラクゼーションルーム (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(一部各種セミナー事業においても実施) 室内スポーツ教室・・・卓球 室内スポーツイベント・・・卓球、カローリング、ダーツ、輪投げ 昔のちえぶくろ(ものづくり)教室・・・手芸、ケーキづくり、手形アートづくり ○各種セミナー・・・生きがいづくりセミナー、土鍋で作るエコクッキング、健康体操、ふれあい健康体操、気功、映画鑑賞会、大型遊具遊び(未就学児童対象) ○高齢者教室・・・絵手紙、伊勢型紙、そば打ち、太極拳、ニット、レザークラフト、若がり体操 ○ゆめの木教室・・・子育て・育児(妊婦)相談、絵本のよみかかせ、親子教室、知っ得教室(介護)、ふれあい教室 ○四季のイベント・・・夏祭り、ハロウィン祭り、クリスマス会、ゆめの木祭り ○ゆめの木ふれあいコンサート・・・施設利用団体によるコンサート ○室内文化イベント・・・各種教室の創作作品の発表会	

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	—	66,841人/年間	—
平均利用者数	—	192.6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	1,817,000	1,778,400	△ 38,600
	冷暖房設備利用料金収入	300,000	371,200	71,200
	付属設備利用料金収入	5,000	3,780	△ 1,220
指定管理料	指定管理料	16,940,000	16,940,000	0
自主事業収入	受講料・材料費等収入	35,000	118,400	83,400
	その他	15,000	28,084	13,084
収入計		19,112,000	19,239,864	127,864
人件費		10,647,000	10,391,821	△ 255,179
管理費		7,376,000	7,025,946	△ 350,054
消耗品費		290,000	251,529	△ 38,471
燃料費		48,000	40,070	△ 7,930
印刷製本費		0	40,500	40,500
光熱水費		3,342,000	3,150,379	△ 191,621
修繕料		882,000	698,691	△ 183,309
通信運搬費		218,000	177,971	△ 40,029
広告料		0	0	0
手数料		2,000	540	△ 1,460
保険料		59,000	83,494	24,494
委託料		1,796,000	1,800,396	4,396
賃借料		60,000	97,835	37,835
租税公課		669,000	684,541	15,541
その他		10,000	0	△ 10,000
事業費（ソフト事業等）		1,085,000	818,521	△ 266,479
一般管理費		4,000	9,300	5,300
支出計		19,112,000	18,245,588	△ 866,412
収 支		0	994,276	994,276

平成29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	実施計画どおり開館された	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 345日	足湯 345日	計画通り		
	リラクスルーム 346日	リラクスルーム 346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 213回	31事業 211回	計画通り	天候および講師の都合による事業中止が各々1日あったが、それ以外では実施計画どおり開催された	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 H28実績 (22,628人) 以上	22,816人/年間	188人増	貸室利用者数は、昨年度比3,851人増の39,285人となり、貸室件数も2,307件と昨年度(2,296件)に比べ微増した。利用人数の増加に比べ、利用件数の増加が抑えられたため、利用率では昨年度より減少した	適	
	貸室利用者数 H28実績 (35,434人) 以上	39,285/年間	3,851人増			
	市依頼事業参加者数 H28実績 (332人) 以上	319人/年間	13人減			
	自主事業参加者数 H28実績 (4,244人) 以上	4,421人/年間	177人増			
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	H28実績 3人 随時受付	随時受付 3人	計画通り	ふれあいマイスターの登録者が新たに3名増えて、36名になった。ふれあいマイスター活用事業のほか、自主事業でも活用し、幅が広がった	適
	ふれあいマイスター 室内スポーツイベント	4回	4回 81人	計画通り		
	ふれあいマイスター 室内スポーツ教室	12回	12回 185人	計画通り		
	ふれあいマイスター 昔のちえぶくろ (ものづくり) 教室	4回	4回 40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)	生きがいづくりセミナー	3回	3回 44人	計画通り	そば打ち教室で天候による中止、ふれあい教室で講師の都合による中止があった以外は計画通りに実施された。利用者アンケートにおいて、特にゆめの木ふれあいコンサートに高評価を得た。一部では例年同じ事業が続いているため、利用者アンケート等からニーズを発掘し、新しい事業を展開していく必要がある	適
	土鍋で作るエコクッキング	6回	6回 69人	計画通り		
	健康体操 (家庭でできる指、足、腕等)	12回	12回 389人	計画通り		
	ふれあい教室健康広場	12回	12回 328人	計画通り		
	気功	6回	6回 76人	計画通り		
	映画鑑賞会	4回	4回 138人	計画通り		
	大型遊具による多目的室開放	6回	6回 181人	計画通り		
	絵手紙教室	12回	12回 164人	計画通り		
	伊勢型紙教室	12回	12回 123人	計画通り		
	高齢者教室 そば打ち教室	12回	11回 137人	計画通り		
	太極拳教室	12回	12回 147人	計画通り		
	ニット教室	12回	12回 135人	計画通り		
	レザークラフト教室	12回	12回 119人	計画通り		
	若返り体操教室	12回	12回 203人	計画通り		
	ゆめの木教室 育児・妊婦相談	24回	24回 27人	計画通り		
	絵本のよみかかせ	10回	10回 95人	計画通り		
	親子教室	4回	4回 62人	計画通り		
	知っ得教室(介護)	4回	4回 65人	計画通り		
	ふれあい教室	10回	9回 79人	計画通り		
	四季のイベント 夏祭り	1回	1回 160人	計画通り		
ハロウィン祭り	1回	1回 150人	計画通り			
クリスマス会	1回	1回 300人	計画通り			
ゆめの木祭り	1回	1回 230人	計画通り			
室内文化イベント	1回	1回 2週間490人	計画通り			
ゆめの木コンサート	2回	2回 510人	計画通り			
貸室利用率 (有料貸館)	H28年度実績 65.23%	62.64%	2.59%減	引き続き高水準を維持しているが、定期的に利用しているサークルが高齢化により解散を続けていることが影響している	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	1,817,000	1,778,400	△ 38,600	昨年度よりも、貸室利用率が2.59%下回った。引き続き、積極的に施設のPRを行うとともに、自主事業の活性化等を行うなど、利用率の向上に努める必要がある	適	
	冷暖房設備利用料金収入	300,000	371,200	71,200			
	付属設備利用料金収入	5,000	3,780	△ 1,220			
指定管理料	指定管理料	16,940,000	16,940,000	0			
自主事業収入	受講料・材料費等収入	35,000	118,400	83,400			
	その他	15,000	28,084	13,084			
収入計		19,112,000	19,239,864	127,864			
人件費		10,647,000	10,391,821	△ 255,179			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）
管理費		7,376,000	7,025,946	△ 350,054			
消耗品費		290,000	251,529	△ 38,471			
燃料費		48,000	40,070	△ 7,930			
印刷製本費		0	40,500	40,500			
光熱水費		3,342,000	3,150,379	△ 191,621	光熱水費については、節電・節水等の呼びかけにより、計画を下回った		
修繕料		882,000	698,691	△ 183,309	事業費（ソフト事業等）については、ふれあいマイスターや地域ボランティアを活用したことにより、報償費等が抑えることができ、計画を下回った		
通信運搬費		218,000	177,971	△ 40,029			
広告料		0	0	0			
手数料		2,000	540	△ 1,460			
保険料		59,000	83,494	24,494			
委託料		1,796,000	1,800,396	4,396			
賃借料		60,000	97,835	37,835			
租税公課		669,000	684,541	15,541			
その他		10,000	0	△ 10,000			
事業費（ソフト事業等）		1,085,000	818,521	△ 266,479			
一般管理費		4,000	9,300	5,300			
支出計		19,112,000	18,245,588	△ 866,412			
収支		0	994,276	994,276			

総合コメント

収入については、平成28年度に比べ貸室利用率が減少したものの、個人利用者を含めた全体の施設利用者が増加し、実施計画を上回ることができました。支出については、特に光熱水費、事業費で経費節減の効果があり、実施計画を大きく下回り、黒字となりました。
事業については計画通り実施され、利用者アンケートからも高評価を得ております。引き続き、各事業参加者から積極的なアンケート収集によりニーズを把握し、施設のPR活動を行い、サービスの向上に努めていきます。

平成29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>平成29年度利用者数は、個人利用者数22,816人、貸室利用者数39,285人となり、昨年度比個人利用者数188人増、貸室利用者数3,851人増と、延べ利用者数で4,039人の増加となりました。</p> <p>依頼事業の実績については、昨年度より13人少ない319人となりましたが、自主事業の実績については、昨年度よりも177人多い4,421人の参加がありました。ニーズの把握に努め、各事業を進めていきます。</p> <p>貸室利用率については、昨年度65.23%に対し、62.64%（2.59%減）となりました。定期的に利用している団体が高齢化により解散していることが原因と考えられます。利用団体の増加につながるよう指定管理者のノウハウを生かした管理運営が求められます。</p>	適
事業収支	収入	<p>貸室利用率の低下により、貸室による収入も平成28年度の2,225,130円に対し、平成29年度は2,153,380円と71,750円減少しました。</p>	適
	支出	<p>実施計画と比較すると、867千円の減少となりました。</p> <p>主な要因としては、光熱水費と事業費（ソフト事業等）の抑制が考えられます。事業費（ソフト事業等）については、事業実施にあたり、有償の講師以外に、ふれあいマイスターや市の出前講座等を活用したことで、報償費等の削減につながりました。</p>	適

平成29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	協定書に基づき明確になっている。従業者の変更についても、速やかに届出された	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	適正に配置されていた	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	遅滞なく速やかに提出されていた	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	協定書で定められた期日までに提出されている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	協定書で定められた期日までに提出されている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	協定書で定められた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	実地確認	連絡調整会議及び毎月の施設訪問時に、随時情報共有を行っている	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 実地確認	適切に実施されている	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 実地確認	適切に実施されている	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 実地確認	適切に実施されている	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	加入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	適切に実施されている。	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	—	
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で確認	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		指定管理者の系列である「みりの里」にてまとめて処理されている
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 実地確認	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	施設については、カラー版のパンフレットを整備し、イベント案内については、広報よっかいちや地区広報、地域団体の運営するホームページ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15～30分の申し送り時間に引き継ぎや研修を行っている	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 書類確認	9月と11月の2回防災訓練を実施した。9月は施設のみを訓練を、11月は南消防署立会いのもと、隣接する楠在宅介護サービスセンター「ゆりかもめ」と合同で実施	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7月、1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

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適正に運営されていました。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、職員の配置及び施設の設備保守等についても適切に履行されていました。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、災害等の緊急時を想定し、隣接する楠在宅介護サービスセンターゆりかもめと合同で消火・避難訓練が実施されていました。

平成29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	生きがいづくりセミナー (健康づくり、救急救命講習)	6月・10月・2月 第2水曜日 (年3回)	6月14日(13名参加) 10月11日(18名参加) 2月14日(13名参加) 計44名参加	実施計画通り実施された	適
	土鍋で作るエコクッキング	年6回	5月20日(13名参加) 7月15日(14名参加) 9月2日(10名参加) 11月18日(13名参加) 1月20日(10名参加) 3月17日(9名参加) 計69名参加	実施月の変更はあったが、計画通り実施された	適
	健康体操 (家庭のできる指、足、脳等)	毎月の第1土曜日 (年12回)	4月1日(37名参加) 5月6日(35名参加) 6月3日(30名参加) 7月1日(35名参加) 8月5日(26名参加) 9月2日(37名参加) 10月7日(39名参加) 11月4日(32名参加) 12月2日(35名参加) 1月6日(25名参加) 2月3日(34名参加) 3月3日(24名参加) 計389名参加	実施計画通り実施された	適
	ふれあい健康広場	年12回	4月15日(26名参加) 5月20日(30名参加) 6月17日(28名参加) 7月15日(32名参加) 8月19日(20名参加) 9月16日(20名参加) 10月21日(21名参加) 11月18日(32名参加) 12月16日(25名参加) 1月20日(34名参加) 2月17日(30名参加) 3月17日(30名参加) 計328名参加	実施計画通り実施された	適
	気功	年6回	5月23日(13名参加) 7月25日(12名参加) 9月26日(13名参加) 11月28日(14名参加) 1月23日(12名参加) 3月27日(12名参加) 計76名参加	実施計画通り実施された	適
	映画鑑賞会	5月・8月・11月・ 2月の第3土曜日 (年4回)	5月27日(30名参加) 8月26日(40名参加) 11月25日(41名参加) 2月24日(27名参加) 計138名参加	実施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 (年6回)	5月18日(32名参加) 7月20日(30名参加) 9月21日(38名参加) 11月16日(23名参加) 1月18日(30名参加) 3月15日(28名参加) 計181名参加	実施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 (年12回)	4月12日(12名参加) 5月10日(14名参加) 6月14日(17名参加) 7月12日(17名参加) 8月9日(12名参加) 9月13日(14名参加) 10月11日(13名参加) 11月8日(10名参加) 12月13日(11名参加) 1月10日(16名参加) 2月14日(14名参加) 3月14日(14名参加) 計164名参加	実施計画通り実施された	適
	伊勢型紙教室	毎月第3火曜日 (年12回)	4月18日(11名参加) 5月16日(10名参加) 6月20日(10名参加) 7月18日(9名参加) 8月15日(4名参加) 9月19日(12名参加) 10月17日(12名参加) 11月21日(10名参加) 12月19日(12名参加) 1月16日(10名参加) 2月20日(11名参加) 3月20日(12名参加) 計123名参加	実施計画通り実施された	適
	そば打ち教室	毎月第4木曜日 (年12回)	4月27日(20名参加) 5月25日(14名参加) 6月22日(14名参加) 7月27日(15名参加) 8月24日(13名参加) 9月28日(14名参加) 10月26日(14名参加) 11月23日(9名参加) 12月28日(8名参加) 2月22日(9名参加) 3月22日(7名参加) 計137名参加	1月実施予定分が雪による天候のため、中止となった	適
	太極拳教室	毎月第4火曜日 (年12回)	4月25日(14名参加) 5月23日(13名参加) 6月27日(11名参加) 7月25日(12名参加) 8月22日(12名参加) 9月26日(13名参加) 10月24日(11名参加) 11月28日(14名参加) 12月26日(11名参加) 1月23日(12名参加) 2月27日(12名参加) 3月27日(12名参加) 計147名参加	実施計画通り実施された	適
	ニット教室	毎月第3木曜日 (年12回)	4月20日(13名参加) 5月18日(12名参加) 6月15日(13名参加) 7月20日(11名参加) 8月17日(9名参加) 9月21日(10名参加) 10月19日(10名参加) 11月16日(9名参加) 12月21日(13名参加) 1月18日(11名参加) 2月15日(12名参加) 3月15日(12名参加) 計135名参加	実施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	レザークラフト教室 毎月第1木曜日(午前) (年12回)	4月6日(9名参加) 5月4日(11名参加) 6月1日(11名参加) 7月6日(12名参加) 8月3日(11名参加) 9月7日(10名参加) 10月5日(9名参加) 11月2日(10名参加) 1月4日(7名参加) 2月1日(19名参加) 3月1日(10名参加) 計119名参加	12月実施予定分が講師の都合により中止となったが、2月1日に午前と午後の2回開催した	適
	若返り体操教室 毎月第2火曜日(午前) (年12回)	4月11日(15名参加) 5月9日(19名参加) 6月13日(18名参加) 7月11日(19名参加) 8月8日(17名参加) 9月12日(16名参加) 10月17日(14名参加) 11月14日(18名参加) 12月12日(15名参加) 1月16日(18名参加) 2月20日(17名参加) 3月13日(17名参加) 計203名参加	実施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 (年24回)	4月5日(1名参加)・19日(0名参加) 5月10日(1名参加)・24日(1名参加) 6月13日(3名参加)・13日(0名参加) 7月5日(2名参加)・23日(0名参加) 8月4日(1名参加)・30日(1名参加) 9月6日(1名参加)・20日(0名参加) 10月4日(3名参加)・29日(0名参加) 11月1日(1名参加)・15日(1名参加) 12月6日(1名参加)・23日(0名参加) 1月10日(2名参加)・17日(2名参加) 2月7日(2名参加)・21日(2名参加) 3月7日(2名参加)・21日(0名参加) 計27名参加	実施計画通り実施された。看護師や助産師への相談であるため、参加者に好評である。参加者が少ない日があるため、PRに努める必要がある	適
	絵本のよみかかせ 年10回	5月10日(7名参加) 6月13日(8名参加) 7月5日(27名参加) 8月4日(15名参加) 9月6日(8名参加) 10月4日(9名参加) 11月1日(6名参加) 1月10日(5名参加) 2月7日(7名参加) 3月7日(3名参加) 計95名参加	実施計画通り実施された	適
	親子教室 年4回	5月10日(12名参加) 6月13日(8名参加) 7月5日(27名参加) 8月4日(15名参加) 計62名参加	実施計画通り実施された	適
	知っ得教室(介護) 年4回	4月19日(13名参加) 5月24日(22名参加) 6月13日(15名参加) 9月20日(15名参加) 計65名参加	実施計画通り実施された	適
	ふれあい教室 年10回	4月5日(12名参加) 8月30日(10名参加) 11月1日(10名参加) 12月6日(9名参加) 1月10日(5名参加) 1月17日(16名参加) 2月7日(5名参加) 2月21日(7名参加) 3月7日(5名参加) 計79名参加	講師の都合がつかず開催されない回があった。日程変更について柔軟に対応することが望まれる。	適(条)
四季のイベント	夏祭り 夏1回(7月)	「夏祭り」 7月23日 160名参加	実施計画通り実施された	適
	ハロウィン祭り 秋1回(10月)	「ハロウィン」 10月29日 150名参加	実施計画通り実施された	適
	クリスマス会 冬1回(12月)	「クリスマス会」 12月23日 300名参加	実施計画通り実施された	適
	ゆめの木祭り 春1回(3月)	「ゆめの木祭り」 3月21日 230名参加	実施計画通り実施された	適
室内文化イベント	3月上旬から2週間	3月3日～16日 創作作品の展示	実施計画通り実施された	適
ゆめの木コンサート	2回(9月、12月)	12月10日 1団体によるコンサート 280名参加 3月18日 6団体によるコンサート 230名参加 計510名参加	実施月の変更はあったが、実施計画通り実施された	適

総合コメント

実施月等の変更はあったが、実施計画通り実施され、平成28年度に比べ、177人の増となりました。引き続き、施設のPRに努め、運営協議会や利用者アンケート等によりニーズの把握を行い、指定管理者のノウハウを活かして、新しい事業を検討していく必要がある。

平成29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。7月、1月開催）等により十分に情報共有がなされた	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・実地確認	月次報告書および点検票等で整備・保管されていた	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	書類・実地確認	異常があった場合は、すぐに市に報告するとともに、速やかに修繕等の対応された	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・実地確認	適切に報告された	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	書類・実地確認	速やかに報告された	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	書類・実地確認	異常があった場合は、すぐに市に報告するとともに、速やかに修繕等の対応された	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・実地確認	適切に報告された	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	書類・実地確認	速やかに報告された	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	書類・実地確認	異常があった場合は、すぐに市に報告するとともに、速やかに修繕等の対応された	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・実地確認	適切に報告された	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	書類・実地確認	速やかに報告された	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

施設の設備・備品の管理については、仕様書に基づき適切に実施されました。点検時に異常があった場合にはすぐに市に報告し、速やかに修繕の対応をするなど、適切な管理が実施されました。

平成29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（平成29年4月1日～平成30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	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	実地確認	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	書類確認	市広報、地区広報等にて確認。適切に行われている	適
		広報等を活用して広く周知しているか	実地確認	広報よっかいち下旬号や楠地区市民センター発行の「広報くす」等にイベント等の案内を掲載し、広く募集を行っている。また、楠地区の地域団体が運営するホームページ「楠まちづくりコミュニティ」にも募集案内やイベントの様子を掲載し、広く周知を行っている	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者アンケート	「良かった」との回答が93%であり、「悪かった」との回答は無かった。アンケート結果からも良好である	適
		使用者に対する指導は適切であったか	利用者アンケート	初めての利用者には、個別に施設全体を案内し、施設概要及び利用上の留意点など説明している。アンケート結果からも良好である	適
運営業務	業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	立ち寄りの都度確認しており、着用されている	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	利用者アンケート	アンケート結果からも良好である	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	実地確認	連絡調整会議時及び立ち寄りの都度に随時確認、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	実地確認	連絡調整会議時及び立ち寄りの都度に随時確認、適切に管理されている	適
	清掃業務	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ち寄りの都度に随時確認、適切に管理されている	適
		全体的（駐車場を含む）に、見た目清潔に保たれているか	利用者アンケート 実地確認	連絡調整会議時及び立ち寄りの都度に随時確認、適切に管理されている。利用者アンケートでも好評を得ている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実地確認	立ち寄りの都度等に随時確認、適切に管理されている	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	実地確認	立ち寄りの都度等に随時確認、適切に管理されている	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	立ち寄りの都度等に随時確認、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	実地確認 報告書確認	立ち寄りの都度等に随時確認、適切に管理されている 年度報告書でも確認	適
		草刈りや除草はされているか	実地確認	立ち寄りの都度等に随時確認、適切に管理されている	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	利用者アンケート 実地確認	立ち寄りの都度等に随時確認、適切に管理されている。また利用者アンケートでも好評を得ている	適
ごみ処理、衛生管理業務	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	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ち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

アンケート結果から、施設利用に関する設問についてはすべての回答において「利用しやすかった」と回答を得ており、利用者の評価は高いと思われます。また「今後も利用したい」との回答が91%を超えており、リピーターとしての期待も持たれます。事業内容についても好評を得ており、利用率向上のため、引き続き利用者目線に立った施設運営を実施するとともに、新しい利用者を増やす取り組みを求めています。