

令和元年度 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 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づくり」や「高齢者の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、14年が経過しました。

利用者数については、有料施設は一回の貸室における利用人数が増加したことに伴い増加（1,702人増）、無料施設は新型コロナウイルス感染症の影響による事業中止に伴い減少（4,447人減）しました。有料貸室の利用率については、2.10ポイント減少し62.21%となりました。平成25年度の利用率73.20%をピークに減少していますが、依然高水準を維持しています。

依頼事業の実施にあたっては、利用者アンケートからニーズを把握するとともに、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運営を進めていくことを期待します。

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

有料貸室の利用率は昨年度と比べ減少したものの、62.21%と高水準を維持しています。また、利用者アンケートにおける「今後も利用したいか」の項目では、昨年度の88.0%から96.9%と大きく上昇しており、利用者の満足度は高くなっていると考えられます。

この満足度を継続しつつ、施設・事業のより一層のPRに努め、これまで利用の少ない楠地区以外の人や若年層など、新規の利用者の増加に繋げていくことを期待する。

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

依頼事業において「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「高齢者の生きがいがづくりの拠点」、「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き、依頼事業が実施されました。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、依頼事業で活用され、令和元年度については、新たに2名が登録され、計40名となりました。

依頼事業においては、新型コロナウイルス感染症の影響等により、参加者が昨年度に比べ737人減少となりましたが、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）

安全管理面では、「緊急事態発生時マニュアル」が整備され、災害時を想定した消防訓練が実施されていました。訓練は利用者を交えて2回実施され、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が実施されていました。

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）

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、節電・節水に努めており、館内の清掃も行き届いていました。

障害者や高齢者等に対しては、ユニバーサルデザインに基づいて設計された施設で、施設内各所においてバリアフリー化されているだけでなく、利用者にもまめに声掛けを行い、施設・設備の利用における不明点の解消、空調設備の快適な温度設定など、配慮がなされていました。

事業収支

経済性

昨年度に比べ貸室利用率が2.10ポイント減少したことなどから、事業収入が52,430円減少しました。また支出については、新型コロナウイルス感染症の影響による事業中止に伴い光熱水費が減少したことなどから、計画を大きく下回りました。

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よう働きかけていきます。

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、1.31%であり、昨年度の1.36%から0.05ポイント下がりました。法定雇用率を下回っているため、引き続き雇用率が2.2%を超えるよう促していきます。

施設概要調書

令和元年度

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：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	敷地面積 (㎡)	4, 147. 10㎡	
	床面積 (㎡)	1, 102. 16㎡	
設備の概要	<p>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)</p>		
事業概要	<p>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。</p> <p>主な実施事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「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) <ul style="list-style-type: none"> 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、ハーバリウムづくり ○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)、親子夏休み教室 ○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、若がえり体操 ○ゆめの木教室・・・子育て・育児(妊婦)相談、絵本のよみきかせ、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	348日	348日 ※無料施設(足湯、リラック スルーム)では、新型コロナウ イルス感染症の影響により中止期 間あり	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	H30実績(64,530人)以上	61,048人/年間	△3,482
平均利用者数	H30実績(186人/日)以上	176人/日	△10

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	1,835,000	1,814,050	△ 20,950
	冷暖房設備利用 料金収入	320,000	396,000	76,000
	付属設備利用料 金収入	5,000	3,270	△ 1,730
指定管理料	指定管理料	17,038,000	17,038,000	0
	指定管理料 (コロナ影響分)	0	△ 66,829	△ 66,829
依頼事業収入	受講料・材料費 等収入	130,000	118,250	△ 11,750
	その他	0	27,198	27,198
収入計		19,328,000	19,329,939	1,939
人件費		10,608,000	10,848,971	240,971
管理費		7,715,000	6,574,753	△ 1,140,247
消耗品費		257,000	135,248	△ 121,752
燃料費		48,000	43,509	△ 4,491
印刷製本費		36,000	0	△ 36,000
光熱水費		3,444,000	2,961,502	△ 482,498
修繕料		954,000	661,527	△ 292,473
通信運搬費		212,000	198,427	△ 13,573
広告料		0	0	0
手数料		2,000	4,464	2,464
保険料		86,000	79,970	△ 6,030
委託料		1,707,000	1,728,885	21,885
賃借料		110,000	81,664	△ 28,336
租税公課		859,000	679,557	△ 179,443
その他		0	0	0
事業費(ソフト事業等)		1,001,000	808,070	△ 192,930
一般管理費		4,000	10,540	6,540
支出計		19,328,000	18,242,334	△ 1,085,666
収 支		0	1,087,605	1,087,605

令和元年度 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 348日	施設自体	348日	計画通り	足湯、リラックスルームでは、新型コロナウイルス感染症の影響により一定期間中止したことに伴い、計画に比べ実施日数が減少した。	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	348日	計画通り		
	足湯 347日	足湯	314日	33日減		
	リラックスルーム 348日	リラックスルーム	317日	31日減		
開館時間	8:30~21:30	8:30~21:30		計画通り		
事業開催	29事業 213回	27事業 205回		2事業5回減	新型コロナウイルス感染症、台風の影響により中止となった事業があった。	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 H30実績 (21,907人) 以上	17,460人/年間		4,447人減	個人利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響により足湯等の無料施設を一時中止したことなどに伴い個人利用者数は昨年度に比べ4,447人の減となった。貸室利用者数は、多目的室の一日平均の利用者数が増加したことに伴い、昨年度に比べ1,702人増の39,833人となった。事業参加者数は、新型コロナウイルス感染症の影響により一部の事業を中止したことに伴い、昨年度に比べ732人の減となった。	適	
	貸室利用者数 H30実績 (38,131人) 以上	39,833人/年間		1,702人増			
	依頼事業参加者数 H30実績 (4,492人) 以上	3,755人/年間		737人減			
利用参加者実績	ふれあいマイスター登録管理	H30実績 2人 随時受付	随時受付 2人	計画通り	ふれあいマイスターの登録者が新たに2名増加し、40名となった。 ふれあいマイスター活用事業のほか、依頼事業でも活用し、幅が広がった。 室内スポーツ教室は、新型コロナウイルス感染症・台風の影響により2回中止となった。 新型コロナウイルス感染症の影響により、大規模遊具による多目的開放(1回)、育児・妊婦相談(1回)、ゆめの木祭り、室内文化イベント(創作作品の展示)が中止となった。 土鍋で作るエコクッキングは講師都合により、1回中止となった。ニット教室は台風の影響により1回中止となった。 ゆめの木コンサートは、多くの利用者から高評価を得ており、毎年楽しみにしており今後も引き続き開催してほしいとの声が多く寄せられた。	適	
	ふれあいマイスター活用	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	12回	10回 178人	2回減			
	昔のちえぶくろ(ものづくり)教室	6回	6回 60人	計画通り			
	ふれあいマイスター育成事業	1回	1回 8人	計画通り			
	セミナー	土鍋で作るエコクッキング	6回	5回 59人			1回減
		健康体操(家庭でできる指、足、脳等)	12回	12回 335人			計画通り
		ふれあい教室健康広場	12回	12回 298人			計画通り
		大型遊具による多目的室開放	6回	5回 126人			1回減
		生きがいづくりセミナー	6回	6回 114人			計画通り
		気功	6回	6回 82人			計画通り
		映画鑑賞会	4回	4回 96人			計画通り
	高齢者教室	絵手紙教室	12回	12回 122人			計画通り
		伊勢型紙教室	12回	12回 75人			計画通り
		そば打ち教室	12回	12回 156人			計画通り
		太極拳教室	12回	12回 161人			計画通り
		ニット教室	12回	11回 107人			1回減
		レザークラフト教室	12回	12回 110人			計画通り
		若返り体操教室	12回	12回 200人			計画通り
	ゆめの木教室	育児・妊婦相談	24回	23回 38人			1回減
		絵本のおみまかせ	10回	10回 57人			計画通り
		親子教室	3回	3回 47人			計画通り
		知っ得教室(介護)	4回	4回 79人			計画通り
		ふれあい教室	6回	6回 42人			計画通り
		夏祭り	1回	1回 140人			計画通り
		ハロウィン祭り	1回	1回 120人			計画通り
	四季のイベント	クリスマス会	1回	1回 300人			計画通り
ゆめの木祭り		1回	中止	中止			
室内文化イベント		1回	創作作品の展示 中止	中止			
ゆめの木コンサート		2回	2回 560人	計画通り			
貸室利用率(有料貸館)	H30年度実績 64.31%	62.21%		2.10%減	昨年度に比べ利用率が2.10ポイント減少した。	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	1,835,000	1,814,050	△ 20,950	指定管理料について、新型コロナウイルス感染症の影響による事業中止等に伴う精算分として66,829円の減額を行った。 利用料金収入について、貸室利用率の減少に伴い、計画を下回った。 引き続き、施設のPRを行い事業収入を増加させるとともに、依頼事業の活性化等を行うなど、利用率の向上を図ることを期待する。	適	
	冷暖房設備利用料金収入	320,000	396,000	76,000			
	付属設備利用料金収入	5,000	3,270	△ 1,730			
指定管理料	指定管理料	17,038,000	17,038,000	0			
	指定管理料（コロナ影響分）	0	△ 66,829	△ 66,829			
依頼事業収入	受講料・材料費等収入	130,000	118,250	△ 11,750			
	その他	0	27,198	27,198			
収入計		19,328,000	19,329,939	1,939			
人件費		10,608,000	10,848,971	240,971			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		7,715,000	6,574,753	△ 1,140,247			管理費については、新型コロナウイルス感染症の影響により、足湯を一定期間中止したことに伴い、光熱水費が計画を大きく下回った。
消耗品費		257,000	135,248	△ 121,752			
燃料費		48,000	43,509	△ 4,491			
印刷製本費		36,000	0	△ 36,000			
光熱水費		3,444,000	2,961,502	△ 482,498			
修繕料		954,000	661,527	△ 292,473			事業費（ソフト事業等）については、無償の講師を活用したことなどから、計画を大きく下回った。
通信運搬費		212,000	198,427	△ 13,573			
広告料		0	0	0			
手数料		2,000	4,464	2,464			
保険料		86,000	79,970	△ 6,030			
委託料		1,707,000	1,728,885	21,885			
賃借料		110,000	81,664	△ 28,336			
租税公課		859,000	679,557	△ 179,443			
その他		0	0	0			
事業費（ソフト事業等）		1,001,000	808,070	△ 192,930			
一般管理費		4,000	10,540	6,540			
支出計		19,328,000	18,242,334	△ 1,085,666			
収 支		0	1,087,605	1,087,605			

総合コメント

事業収入については、貸室利用率は減少したものの、冷暖房設備の利用が多かったことから、計画を上回りました。指定管理料については、計画の17,038,000円から新型コロナウイルス感染症の影響による事業中止等に伴う精算分として66,829円を減額し、16,971,171円となりました。
支出においては、新型コロナウイルス感染症の影響による足湯を一定期間中止したこと、無償の講師を活用したことなどから、計画を大きく下回りました
以上の結果から、収支としては1,087,605円の黒字となりました。

事業については、適切に実施されており、利用者アンケートからも高評価を得ています。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、サービスの向上を期待します。
また、新型コロナウイルス感染症の影響により、いくつかの事業が中止となりました。中止にあたっての市や参加者等との連絡調整については適切かつ迅速に行われていました。新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策についても、市の方針に従い適切に行われていました。

令和元年度 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、個人利用者数17,460人、貸室利用者数39,833人となり、昨年度比個人利用者数4,447人減、貸室利用者数1,702人増と、延べ利用者数で2,745人の減少となりました。</p> <p>依頼事業の参加者数については、昨年度より737人少ない3,755人となりました。これは新型コロナウイルス感染症の影響により事業が中止となったことが主な要因です。2月下旬、3月での事業実施にあたっては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を市の方針に従い適切に行われていました。</p> <p>貸室利用率については、昨年度64.31%に対し、62.21%（2.10ポイント減）となったものの、引き続き高い利用率を維持しています。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>事業収入は、冷暖房設備利用料金収入が計画を上回ったことから、全体としては、計画に比べ53,320円増の2,213,320円となりました。</p> <p>指定管理料については、新型コロナウイルス感染症の影響による事業中止等に伴う精算分として66,829円を減額し、16,971,171円となりました。</p>	適
	支出	<p>実施計画と比較すると、1,085,666円の減少となりました。これは、新型コロナウイルス感染症の影響により、足湯を一定期間中止したことに伴い光熱水費が減少したこと、依頼事業において無償の講師を活用したことなどにより、事業費（ソフト事業等）が抑制されたことが主な要因です。</p>	適

令和元年度 四日市市桶ふれあいセンター 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		実地確認 書類確認	適切に実施されている	適	
事故等の報告書が提出されたか		実施確認 書類確認	適切に実施されている	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「みのりの里」にてまとめて処理されている	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 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	5月と11月の2回防災訓練を実施した。5月は施設のみ訓練を、11月は南消防署立会いのもと、隣接する桶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、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

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、隣接する桶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。

令和元年度 四日市市楠ふれあいセンター 依頼事業の実施状況 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	土鍋で作るエコクッキング	年6回	5月18日(12名参加) 11月16日(11名参加) 7月20日(13名参加) 1月18日(13名参加) 9月21日(中止) 3月20日(10名参加) 計59名参加	9月分について、講師都合により中止	適
	健康体操 (家庭でできる指、足、脳等)	毎月の第1土曜日 (年12回)	4月6日(20名参加) 10月5日(36名参加) 5月4日(28名参加) 11月2日(40名参加) 6月1日(28名参加) 12月7日(24名参加) 7月6日(31名参加) 1月4日(29名参加) 8月3日(25名参加) 2月1日(30名参加) 9月7日(29名参加) 3月7日(15名参加) 計335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20日(18名参加) 10月19日(34名参加) 5月18日(19名参加) 11月16日(25名参加) 6月15日(20名参加) 12月21日(25名参加) 7月20日(29名参加) 1月18日(24名参加) 8月17日(29名参加) 2月15日(32名参加) 9月21日(28名参加) 3月21日(15名参加) 計298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水曜日 (年6回)	5月16日(14名参加) 11月21日(40名参加) 7月18日(15名参加) 1月16日(27名参加) 9月19日(30名参加) 3月19日(中止) 計126名参加	3月分について、新型コロナウイルス感染症の影響により中止	適
	生きがいくつくりセミナー (転ばないからだづくり、救急救命講習)	5、7、9、11、 1、3月 第2水曜日 (年6回)	5月8日(20名参加) 11月13日(22名参加) 7月10日(23名参加) 1月8日(18名参加) 9月11日(18名参加) 3月11日(13名参加) 計114名参加	実施計画通り実施された	適
	気功	年6回(隔月)	5月28日(17名参加) 11月26日(10名参加) 7月23日(14名参加) 1月28日(16名参加) 9月24日(14名参加) 3月24日(11名参加) 計82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25日(32名参加) 11月23日(20名参加) 8月24日(20名参加) 2月22日(24名参加) 計96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10日(11名参加) 10月9日(11名参加) 5月8日(11名参加) 11月13日(12名参加) 6月12日(11名参加) 12月11日(15名参加) 7月10日(11名参加) 1月8日(12名参加) 8月14日(13名参加) 2月12日(13名参加) 9月11日(13名参加) 3月11日(10名参加) 計122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16日(8名参加) 10月22日(8名参加) 5月21日(7名参加) 11月19日(5名参加) 6月18日(6名参加) 12月17日(6名参加) 7月16日(7名参加) 1月21日(7名参加) 8月20日(5名参加) 2月18日(6名参加) 9月17日(4名参加) 3月17日(6名参加) 計75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25日(16名参加) 10月24日(11名参加) 5月23日(16名参加) 11月28日(12名参加) 6月27日(14名参加) 12月26日(15名参加) 7月25日(11名参加) 1月23日(12名参加) 8月22日(13名参加) 2月27日(13名参加) 9月26日(13名参加) 3月26日(10名参加) 計156名参加	実施計画通り実施された	適
	太極拳教室	毎月第4火曜日 (年12回)	4月23日(17名参加) 10月22日(10名参加) 5月28日(17名参加) 11月26日(10名参加) 6月25日(13名参加) 12月24日(12名参加) 7月23日(14名参加) 1月28日(16名参加) 8月27日(13名参加) 2月25日(14名参加) 9月24日(14名参加) 3月24日(11名参加) 計161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18日(11名参加) 10月17日(11名参加) 5月16日(11名参加) 11月21日(9名参加) 6月20日(8名参加) 12月19日(10名参加) 7月18日(9名参加) 1月16日(10名参加) 8月15日(中止) 2月20日(10名参加) 9月19日(11名参加) 3月19日(7名参加) 計107名参加	8月分について、台風の影響により中止	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 (年12回)	4月 4日 (11名参加) 10月 3日 (8名参加) 5月 2日 (7名参加) 11月 7日 (9名参加) 6月 6日 (9名参加) 12月 5日 (9名参加) 7月 4日 (11名参加) 1月 9日 (11名参加) 8月 1日 (11名参加) 2月 6日 (10名参加) 9月 5日 (9名参加) 3月 5日 (5名参加) 計110名参加	実施計画通り実施された	適
	若返り体操教室	毎月第1火曜日(偶数月) 毎月第1火曜日(奇数月) (年12回)	4月 9日 (19名参加) 10月 8日 (17名参加) 5月 14日 (16名参加) 11月 12日 (17名参加) 6月 11日 (18名参加) 12月 10日 (17名参加) 7月 9日 (17名参加) 1月 21日 (18名参加) 8月 20日 (17名参加) 2月 11日 (19名参加) 9月 10日 (17名参加) 3月 10日 (7名参加) 計200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・2・3水曜日 のうち2回 (年24回)	4月 3日 (1名参加)・17日 (4名参加) 5月 3日 (1名参加)・15日 (2名参加) 6月 12日 (2名参加)・19日 (3名参加) 7月 3日 (1名参加)・21日 (2名参加) 8月 8日 (1名参加)・21日 (2名参加) 9月 4日 (1名参加)・18日 (2名参加) 10月 9日 (1名参加)・20日 (2名参加) 11月 6日 (2名参加)・20日 (2名参加) 12月 4日 (2名参加)・15日 (0名参加) 1月 13日 (2名参加)・22日 (1名参加) 2月 12日 (2名参加)・19日 (1名参加) 3月 4日 (1名参加)・20日 (中止) 計38名参加	3月2回目について、新型コロナウイルス感染症の影響により中止	適
	絵本のよみきかせ	年10回	4月 17日 (7名参加) 11月 6日 (5名参加) 5月 15日 (8名参加) 12月 4日 (5名参加) 6月 19日 (6名参加) 1月 13日 (5名参加) 8月 21日 (6名参加) 2月 19日 (6名参加) 9月 18日 (4名参加) 3月 4日 (5名参加) 計57名参加	実施計画通り実施された	適
	親子教室	年3回	5月 3日 (16名参加) 8月 8日 (16名参加) 1月 13日 (15名参加) 計47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 3日 (24名参加) 11月 6日 (19名参加) 7月 3日 (20名参加) 2月 19日 (16名参加) 計79名参加	実施計画通り実施された	適
	ふれあい教室	年6回	6月 12日 (8名参加) 11月 20日 (5名参加) 9月 4日 (5名参加) 1月 22日 (12名参加) 10月 9日 (3名参加) 2月 12日 (9名参加) 計42名参加	実施計画通り実施された	適
四季のイベント	夏祭り	夏1回(7月)	「夏祭り」 7月21日 140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20日 120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15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15日 中止	新型コロナウイルス感染症の影響により中止	-
室内文化イベント	3月上旬から2週間	創作作品の展示 3月2日～13日 中止	新型コロナウイルス感染症の影響により中止	-	
ゆめの木コンサート	2回(9月、12月)	9月15日 7団体によるコンサート 230名参加 12月9日 1団体によるコンサート 330名参加 計560名参加	実施計画通り実施された	適	

総合コメント

新型コロナウイルス感染症、台風等の影響により例年より多くの事業が中止となりました。新型コロナウイルス感染症による事業の中止にあたっては、市の方針を十分に理解し、円滑な調整・運営が行われていました。
参加者数については、ゆめの木祭り、室内文化イベント(創作作品の展示)が中止となったことにより、昨年度に比べ732人減の3,424人となりました。引き続き、施設・事業の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、参加者の増、参加者の満足度の向上を図ることを期待します。

令和元年度 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

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、2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、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
	修理	修繕工事は適切であったか	書類・実地確認	口頭による報告後、書面による報告があり、適切に実施された	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、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
	修理	修繕工事は適切であったか	書類・実地確認	口頭による報告後、書面による報告があり、適切に実施された	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、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
	修理	修繕工事は適切であったか	書類・実地確認	口頭による報告後、書面による報告があり、適切に実施された	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。

令和元年度 四日市市桶ふれあいセンター 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（令和元年4月1日～令和2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桶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、桶地区の地域団体が運営するホームページ「桶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・応対業務	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99%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
		利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
		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	実施確認 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

利用者アンケートでは、職員の対応に関する項目「職員のマナー・説明」では97.9%が良いと回答し、施設の利用に関する項目では96.9%が「今後も利用したい」と回答し、リピーターにも期待できる数値と思われます。すべての回答において高評価を得ており、更なる利用率向上のため、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期待します。