

(7) 令和3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1 4 5 2 番地1		設置年月：平成18年4月1日
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	
担当部課 (問合せ先)	市民生活部 市民生活課 TEL：059-354-8146 E-mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp		
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(m ²)	4,147.10	延床面積(m ²) 1,102.16
	設備の概要	多目的室 (196.80m ² 収容人数：120人程度) 創作室 (51.00m ² 収容人数：24人程度) 談話室 (91.84m ² 収容人数：40人程度) ふれあい室 (91.84m ² 収容人数：40人程度)・・・平日昼間は無料 足湯 (51.00m ² 収容人数：15人程度)・・・無料 リラックスルーム (51.00m ² 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 (404.80m ² 健康遊具8点) 自転車置き場 (10.59m ² 8台程度)	
事業概要	豊富な経験、知識、技能を持つ高齢者に、様々な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 ○高齢者教室 ○ゆめの木教室 ○四季のイベント ○ゆめの木ふれあいコンサート		

■ 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、16年が経過しました。

延べ利用者数については、昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により多くの事業を中止したこと、貸館施設を一定期間中止したこと等に伴い、昨年度比では700人増の31,085人ですが、コロナ禍前に比べると半減しています。

貸室の平均稼働率については、昨年度の55.4%から1.4ポイント増加し、56.8%となりました。このコロナ禍においても、依然高い水準を維持しています。

委託・提案事業においては、コロナ禍において事業の実施が難しい中で、感染症拡大防止対策を行ったうえで、規模を縮小して実施するなど、これまでの経験を活かし、工夫を施して事業を実施していました。引き続き、利用者アンケート等を活用し、利用者のニーズを把握するとともに、施設・事業の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

有料貸室の平均稼働率は昨年度比1.4ポイント増の56.8%と高水準を維持しています。また、利用者アンケートにおいて「今後も利用したい」との回答を多く頂いており、利用者の満足度は高いと考えられます。

今後もより広く利用者の声を聴取し、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します。

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・提案事業において「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、適切な貸館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、委託・提案事業が実施されました。施設独自の人材バンク「ふれあいマイスター」については委託・提案事業で活用されており、令和3年度には登録者が1名増加し、計43名となりました。委託・提案事業においては、新型コロナウイルス感染症の影響等により、多くの事業が中止となりましたが、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、適切に行われていました。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接遇研修を実施するほか、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（環境等への配慮）

環境面においては、雨水を利用した貯留設備を設置しているほか、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。利用者にご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

新型コロナウイルス感染症の影響や、空調設備更新工事の実施に伴い、貸館を一定期間停止したこと等から、収入が計画を428,541円下回りました。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り、足湯施設を一定期間中止したことによる光熱水費の減少などから、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、収支は黒字であり一定程度の資金残高があることから、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、1.39%であり、昨年度の1.33%から0.06ポイント上昇しましたが、法定雇用率を下回っているため、引き続き雇用率が2.3%を超えるよう促していきます。

令和3年度 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	347日	計画通り	新型コロナウイルス感染症の影響、空調設備更新工事の実施により、貸館施設、足湯、リラク্সルームの利用をそれぞれ一定期間停止したことから、計画に比べ開館日数が減少した。 新型コロナウイルス感染症の影響により、委託・提案事業開催数が、計画に比べ大幅に減少した。	適
	多目的室	347日	302日	△45日		
	創作室	347日	308日	△39日		
	談話室	347日	308日	△39日		
	ふれあい室	347日	308日	△39日		
	足湯	347日	189日	△158日		
	リラク্সルーム	347日	200日	△147日		
開館時間		8:30～21:30	8:30～21:30	計画通り		
委託・提案事業開催数		215回	126回	△ 89回		
自主事業開催数		—	—	—		

2. 利用実績

項目		実施計画 (前年度実績)	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	利用者数	個人	11,221人	5,043人	△ 6,178人	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、リラク্সルーム等の無料施設を昨年度よりも長期間停止したことに伴い、昨年度に比べ6,178人減の5,043人となった。 一方で、団体利用者数は、貸館利用において、新型コロナウイルス感染症の拡大防止策としての上限人数を昨年度に比べ増加させたこと等から、昨年度比6,935人増の24,573人となった。	適
		団体	17,638人	24,573人	6,935人		
		計	28,859人	29,616人	757人		
	委託・提案事業参加者数	1,526人	1,469人	△ 57人			
	自主事業参加者数	—	—	—			
	合計	30,385人	31,085人	700人			
延べ利用件数		1,842件	2,046件	204件			
平均利用人数(人/日)		88人	90人	2人			
平均稼働率(%)		55.4%	56.8%	1.4			

3. 事業収支

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
収入	貸館	1,803,000	1,525,240	△ 277,760	利用料金収入について、新型コロナウイルス感染症の影響、空調設備更新工事の実施に伴い、貸館を一定期間停止したことにより、計画を下回った。 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・利用料金の減等の精算分として89,231円の減額を行った。	適
	利用料金	4,000	1,650	△ 2,350		
	付属設備	346,000	315,300	△ 30,700		
	冷暖房設備	17,190,000	17,190,000	0		
	指定管理料	—	△ 89,231	△ 89,231		
	指定管理料（コロナ影響分）	127,000	101,400	△ 25,600		
	委託・提案事業	25,000	22,100	△ 2,900		
	その他の収入	—	—	—		
自主事業からの繰入金	—	—	—			
計	19,495,000	19,066,459	△ 428,541			
支出	人件費	11,303,000	10,593,108	△ 709,892	〔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）〕 人件費は、職員に交代があったこと等から、計画を下回った。 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停止したこと等により、光熱水費が計画を大きく下回った。 委託・提案事業費については、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。	適
	管理費	7,318,000	6,399,270	△ 918,730		
	消耗品費	281,000	151,097	△ 129,903		
	燃料費	48,000	54,846	6,846		
	印刷製本費	—	—	—		
	光熱水費	3,180,000	2,590,116	△ 589,884		
	修繕料	960,000	695,320	△ 264,680		
	通信運搬費	202,000	199,127	△ 2,873		
	広告料	—	—	—		
	手数料	6,000	13,970	7,970		
	保険料	56,000	62,720	6,720		
	委託料	1,698,000	1,641,275	△ 56,725		
	賃借料	92,000	75,078	△ 16,922		
	その他	795,000	915,721	120,721		
	委託・提案事業費	874,000	568,366	△ 305,634		
	一般管理費	—	—	—		
	計	19,495,000	17,560,744	△ 1,934,256		
収 支	0	1,505,715	1,505,715			
自主事業	収 入	—	—	—	自主事業なし	—
	支 出	—	—	—		
	収 支	—	—	—		

総合コメント

利用料金収入について、新型コロナウイルス感染症の影響、空調設備更新工事の実施に伴い貸館を一定期間停止したこと等により、計画を下回りました。

支出について、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、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。

また、指定管理料については、足湯施設の一定期間の停止による光熱水費の減、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う利用料金収入の減等の精算分として、89,231円を減額し17,100,769円となりました。

以上の結果から、収支としては1,505,715円の黒字となりました。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により多く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。また、事業を実施する際には、市の感染拡大防止対策についての方針をしっかりと理解した上で、規模を縮小して実施するなど、柔軟な対応に努めていました。

事業実施・施設運営について、利用者アンケートからも高評価を得ており、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、サービス向上を期待します。

令和3年度 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5,043人、団体利用者数24,573人となり、昨年度に比べ個人利用者数6,178人減、団体利用者数6,935人増と、合計で757人増加しました。委託・提案事業参加者数については、昨年度より57人少ない1,469人となりました。</p> <p>貸館の平均稼働率については、昨年度55.4%に対し、56.8%（1.4ポイント増）となりました。コロナ禍においても、少人数での楽器練習の利用が多かったため、高い水準で推移しました。</p>	適
事業収支	収入	<p>利用料金収入は、空調設備更新工事に伴い貸館を一定期間停止したこと等により、計画に比べ310,810円減の1,842,190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や利用料金収入の減等に伴う精算分として89,231円を減額し、17,100,769円となりました。</p> <p>全体としては、計画に比べ428,541円減の19,066,459円となりました。</p>	適
	支出	<p>光熱水費は、新型コロナウイルス感染症の影響により足湯施設を一定期間中止したこと等から、計画に比べ589,884円減の2,590,116円となりました。</p> <p>また、委託・提案事業費は、無償の講師を活用したことから、計画に比べ305,634円減の568,366円となりました。</p> <p>全体としては、計画に比べ1,934,256円減の17,560,744円となりました。</p>	適

令和3年度 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。従事者の変更についても、速やかに届出された	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た	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	—	—	—
		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た	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、随時情報共有がなされている	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 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により、通知されている	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 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	—	—	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	適切に実施されている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	適切に計画・実施されている	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認 書類確認	適切に整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	適切に実施されている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	適切に計画・実施されている	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認 書類確認	適切に実施されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	適切に実施されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	適切に実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	実地確認	適切に実施されている	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認	計画に基づき適切に実施されている	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認	適切に作成されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	適切に管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書類確認	作成されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	実地確認	適切に実施されている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	実地確認	適切に実施されている	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	実地確認	随時、イベント開催のパンフレットを作成し、配架している	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	ホームページ確認	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
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	実地確認	適切に実施されている	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	実地確認	適切に実施されている	適
		トラブルに対応したか	—	—	—

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。

令和3年度 楠ふれあいセンター 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
委託・提案事業	1	土鍋で作るエコクッキング	年6回	5月15日(中止) 11月20日(10名参加) 7月24日(8名参加) 1月15日(8名参加) 9月18日(中止) 3月19日(9名参加) 計35名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	2	健康体操	毎月第1土曜日(年12回)	4月3日(20名参加) 10月2日(16名参加) 5月1日(11名参加) 11月6日(22名参加) 6月5日(中止) 12月4日(23名参加) 7月3日(15名参加) 1月15日(18名参加) 8月7日(14名参加) 2月5日(中止) 9月4日(中止) 3月5日(中止) 計139名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	3	ふれあい健康広場	年12回	4月17日(19名参加) 10月16日(14名参加) 5月15日(中止) 11月20日(21名参加) 6月19日(中止) 12月18日(8名参加) 7月17日(12名参加) 1月29日(中止) 8月21日(12名参加) 2月19日(中止) 9月18日(中止) 3月19日(13名参加) 計99名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	4	大型玩具による多目的室開放	年6回	5月20日(中止) 11月18日(9名参加) 7月15日(15名参加) 1月20日(10名参加) 9月16日(中止) 3月17日(中止) 計34名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	5	絵手紙教室	毎月第2水曜日(年12回)	4月14日(16名参加) 10月13日(9名参加) 5月12日(中止) 11月10日(10名参加) 6月9日(中止) 12月8日(中止) 7月14日(13名参加) 1月12日(10名参加) 8月11日(13名参加) 2月9日(中止) 9月8日(中止) 3月9日(12名参加) 計83名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	6	伊勢型紙教室	毎月第3火曜日(年12回)	4月20日(7名参加) 10月19日(6名参加) 5月18日(中止) 11月15日(7名参加) 6月15日(中止) 12月21日(7名参加) 7月20日(7名参加) 1月17日(5名参加) 8月17日(5名参加) 2月21日(中止) 9月21日(中止) 3月21日(5名参加) 計49名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	7	そば打ち教室	毎月第4木曜日(年12回)	4月22日(10名参加) 10月28日(10名参加) 5月27日(中止) 11月25日(8名参加) 6月24日(中止) 12月23日(9名参加) 7月22日(5名参加) 1月27日(中止) 8月26日(中止) 2月24日(中止) 9月23日(中止) 3月24日(8名参加) 計50名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	8	太極拳教室	毎月第4火曜日(年12回)	4月27日(17名参加) 10月26日(11名参加) 5月25日(中止) 11月23日(9名参加) 6月22日(中止) 12月28日(9名参加) 7月27日(12名参加) 1月25日(中止) 8月24日(14名参加) 2月22日(中止) 9月28日(中止) 3月22日(10名参加) 計82名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	9	元気応援体操	毎月第3木曜日(年12回)	4月15日(13名参加) 10月21日(11名参加) 5月20日(中止) 11月18日(12名参加) 6月17日(中止) 12月16日(中止) 7月15日(12名参加) 1月20日(7名参加) 8月19日(10名参加) 2月17日(中止) 9月16日(中止) 3月17日(10名参加) 計75名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	10	レーザークラフト教室	毎月第1木曜日(年12回)	4月1日(8名参加) 10月7日(7名参加) 5月6日(7名参加) 11月4日(7名参加) 6月3日(中止) 12月2日(10名参加) 7月1日(中止) 1月6日(10名参加) 8月5日(8名参加) 2月3日(中止) 9月2日(中止) 3月3日(中止) 計57名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
委託・提案事業	11	若がえり体操教室	毎月第2木曜日 (年12回)	4月13日(20名参加) 10月12日(19名参加) 5月11日(11名参加) 11月9日(17名参加) 6月8日(中止) 12月14日(中止) 7月13日(20名参加) 1月11日(15名参加) 8月10日(18名参加) 2月8日(中止) 9月14日(中止) 3月8日(中止) 計120名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	12	室内スポーツイベント	年4回	5月23日(中止) 11月28日(12名参加) 9月26日(中止) 1月23日(中止) 計12名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	13	昔のちえぶくろ (ものづくり)教室	年6回	6月5日(中止) 11月18日(9名参加) 7月31日(12名参加) 12月24日(7名参加) 9月25日(中止) 1月25日(中止) 計28名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	14	室内スポーツ教室	毎月第2土曜日 (年12回)	4月10日(2名参加) 10月9日(3名参加) 5月8日(2名参加) 11月13日(10名参加) 6月12日(中止) 12月11日(中止) 7月10日(中止) 1月8日(7名参加) 8月14日(6名参加) 2月12日(中止) 9月11日(中止) 3月12日(4名参加) 計34名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	15	子育て育児相談	毎月2回 (年24回)	4月27日(1名参加)・21日(2名参加) 5月1回目(中止)・2回目(中止) 6月1回目(中止)・2回目(中止) 7月7日(1名参加)・25日(2名参加) 8月4日(3名参加)・2回目(中止) 9月1回目(中止)・2回目(中止) 10月3日(1名参加)・20日(1名参加) 11月10日(3名参加)・27日(1名参加) 12月19日(0名参加)・27日(2名参加) 1月12日(2名参加)・20日(0名参加) 2月1回目(中止)・2回目(中止) 3月24日(0名参加)・27日(0名参加) 計19名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	16	絵本の読み聞かせ	年10回	4月7日(5名参加) 9月(中止) 5月(中止) 11月10日(5名参加) 6月(中止) 1月12日(5名参加) 7月25日(5名参加) 2月(中止) 8月(中止) 3月24日(5名参加) 計25名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	17	親子教室	年3回	5月9日(中止) 8月4日(8名参加) 11月27日(6名参加) 計14名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	18	知っ得教室	年6回	4月21日(8名参加) 11月10日(11名参加) 6月16日(中止) 1月12日(6名参加) 7月7日(5名参加) 3月24日(7名参加) 計37名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	19	ふれあい教室	年6回	5月26日(中止) 12月27日(8名参加) 9月1日(中止) 1月26日(中止) 10月20日(2名参加) 2月9日(中止) 計10名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	20	四季のイベント	年4回	「夏祭り」 7月25日 20名参加 「ハロウィン」 10月3日 18名参加 「クリスマス会」 12月19日 45名参加 「春のしらべ」 3月27日 50名参加 計133名参加	計画通り実施された	適
	21	生きがいづくり セミナー	年6回	5月12日(中止) 11月10日(4名参加) 7月14日(4名参加) 1月12日(4名参加) 9月8日(中止) 3月9日(5名参加) 計17名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	22	気功	年6回	5月25日(中止) 11月23日(9名参加) 7月27日(12名参加) 1月25日(中止) 9月28日(中止) 3月22日(10名参加) 計31名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	23	映画鑑賞会	年4回	5月22日(中止) 11月27日(9名参加) 8月28日(中止) 2月26日(中止) 計9名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
委託・提案事業	24	ふれあいマイスター研修会	年1回	3月16日 中止	新型コロナウイルス感染症の影響による中止となった	—
	25	ゆめの木コンサート	年2回	9月20日 (中止) 12月5日 (172名参加) 計172名参加	新型コロナウイルス感染症の影響による中止はあったものの、計画に基づき実施された	適
	26	室内文化イベント	年1回	3月3日～3月15日 105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の影響により多くの事業が中止となりました。事業の中止にあたっては、市の方針を十分に理解した上で、円滑な調整・運営が行われていました。
 不特定多数が参加する事業において、参加者数に上限を設け事前予約制にして実施する等、コロナ禍においても感染症対策を行い、工夫して事業を実施していました。
 今後も引き続き、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3年度 楠ふれあいセンター 事業の実施状況 チェックシート③-1

事業区分	通し番号	項目	参加者数			収入		
			計画 (前年度実績)	実績	計画対比	計画	実績	計画対比
委託・提案事業	1	土鍋で作る エコクッキング	51人	35人	△ 16人	24,000	14,000	△ 10,000
	2	健康体操	76人	139人	63人	—	—	—
	3	ふれあい健康広場	66人	99人	33人	—	—	—
	4	大型遊具による 多目的室開放	7人	34人	27人	—	—	—
	5	絵手紙教室	129人	83人	△ 46人	12,000	10,000	△ 2,000
	6	伊勢型紙教室	61人	49人	△ 12人	12,000	7,000	△ 5,000
	7	そば打ち教室	106人	50人	△ 56人	12,000	10,000	△ 2,000
	8	太極拳教室	96人	82人	△ 14人	12,000	11,000	△ 1,000
	9	元気応援体操	76人	75人	△ 1人	12,000	12,000	0
	10	レーザークラフト教室	113人	57人	△ 56人	12,000	10,000	△ 2,000
	11	若がり体操教室	149人	120人	△ 29人	12,000	19,000	7,000
	12	室内スポーツ イベント	44人	12人	△ 32人	—	—	—
	13	昔のちえぶくろ (ものづくり) 教室	36人	28人	△ 8人	19,000	8,400	△ 10,600
	14	室内スポーツ教室	11人	34人	23人	—	—	—
	15	子育て育児相談	23人	19人	△ 4人	—	—	—
	16	絵本の読み聞かせ	36人	25人	△ 11人	—	—	—
	17	親子教室	18人	14人	△ 4人	—	—	—
	18	知っ得教室	31人	37人	6人	—	—	—
	19	ふれあい教室	19人	10人	△ 9人	—	—	—
	20	四季のイベント	101人	133人	32人	—	—	—
	21	生きがいづくり セミナー	19人	17人	△ 2人	—	—	—
	22	気功	45人	31人	△ 14人	—	—	—
	23	映画鑑賞会	17人	9人	△ 8人	—	—	—
	24	ふれあいマイスター 研修会	6人	—	—	—	—	—
	25	ゆめの木コンサート	—	172人	—	—	—	—
	26	室内文化イベント	190人	105人	△ 85人	—	—	—

令和3年度 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。8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がなされた	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	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がなされた	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	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がなされた	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	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	—	—	—
		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3年度 楠ふれあいセンター サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	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	
		ホームページは見易いか	実地確認	広報よっかいち下月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・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94%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	
		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	講座や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）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	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	
廃棄物処理業務		廃棄物は適切に分別が行われていたか	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・説明はどうか」、施設の利用に関する項目「今後も利用したいか」で、9割以上の方が「良い」と回答しており、リピーターの獲得も期待できると考えられます。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。