

平成22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 TEL：059-397-3972 FAX：059-397-3973
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 三重県四日市市天力須賀四丁目7番25号
モニタリングの実施方針・方法等	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、指定管理団体の監査報告書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。
担当部課（問合せ先）	市民文化部 楠総合支所 TEL：059-398-3111 FAX：059-397-5754

■ 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」等を目的とし設置されており、この目的を達成するために平成18年の開館当初から指定管理者制度が導入されております。指定管理者による管理運営状況は、条例・規則を遵守し協定に基づき、施設使用許可・利用料金の徴収、施設・附属設備の維持管理、事業の実施、各種報告・市との連携など適切におこなわれており、総合的に判断して良好と評価いたします。

貸室予約や利用料金の収納は、正確適正に実施されてきました。貸室利用は、大幅に増加いたしました。

施設等の維持管理は、仕様に基づき適正に実施されてきました。

事業の実施は、ほぼ計画通り運営されています。ふれあいマイスター活用事業も好評でした。

業務に関する各種報告は、定められた期限内に提出報告されました。

運営協議会・連絡協議会なども適切に開催されました。

経費は、節約や民間のノウハウを活用することで削減に努めることができました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

本施設は楠地区に留まらず、近隣地区をはじめ、広く全市的な活用を図るため、地区広報（楠総合支所だより）の他、市広報（広報よっかいち）へのイベントの掲載等を実施し他地区からも多くの利用があります。前年度と比較すると利用者数は減少したものの、貸室利用コマ数は大幅に増加しており、今後一層利用許可及び利用料金収納事務の適正処理が必要となります。また、利用者のマナーも課題となっており、マナーの向上のため、利用者の意見や感想を受け止めるための努力や工夫を更に求めてまいります。

工夫を凝らした広報活動で、ひとりでも多くの人に利用してもらえよう、今後も指定管理者と市は連携して取り組んでいく必要があります。

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

高齢者の生きがいがづくりの場としての、世代間交流（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。高齢者の生きがいがづくりや世代間交流の要となるふれあいマイスターの登録、育成事業を活用した自主事業においては、高齢者教室をはじめとする各種教室等の充実が図られました。ただし、利用者が増加している反面、利用マナーに問題があり、利用しにくいとの苦情も一部ありました。職員の巡回や指導、注意掲載など様々な努力は続けられていますが、利用者に協力を求めて、利用者のマナー向上に工夫をこらしていく必要があります。また、昨年度と比較して、貸室利用は非常に増加しましたが、適正な利用許可が確保されていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

本施設の目的である高齢者の生きがいがづくり・次世代を担う子ども達の健全な育成を行う施設として、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、また自主事業においても、ほぼ予定通り適正に実施されました。自主事業については、音楽・味・遊びなど様々な要素を取り入れた四季のイベントや、地元のボランティアの協力による大型遊具遊びは、昨年度と同様多くの参加がありました。今後自主事業において、ふれあいマイスターの効果的な活用による高齢者との協働・連携を進める企画や工夫が望まれます。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営体制については、市が義務づけた施設管理仕様による管理運営のための職員の勤務体制や現場責任者ほか職員の責任体制も整備され、職員の福利厚生も適切に実施されていました。管理日誌等、各種の日誌の記入や、ミーティングの時間も確保され、組織的な施設の維持管理が実施確保されていました。また、年2回の市や団体代表・指定管理者により組織された運営協議会の開催により、計画や実施結果が報告され、運営についての様々の協議を実施し、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、教室の材料費や施設管理費等の支出については適正に処理され、領収書や経理関係調書も整理されていました。施設の保守点検等に関する報告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）

消火・避難訓練は、隣接する楠保健福祉センターと合同による訓練を消防署の立会いの下で実施する等、実践を想定して履行いたしました。「緊急事態発生時マニュアル」についても整備され、職員異動による緊急通報連絡体制も変更整備されていました。足湯の管理についても「衛生管理マニュアル」に基づき、足湯施設点検・水質検査等は厳正に実施、報告され、安全確保に努めています。また損害補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、障害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、障害者用駐車スペースの確保・多目的トイレや点字表示など、障害者が非常に利用し易い施設で、障害者の利用も多くあります。職員も特に注意をして声かけや案内をするようにしております。また自主事業のセミナーでも、健康体操、健康講座、太極拳、生きがいがづくりなど健康づくりを目指していました。

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が設置され、利用者にエコ啓発を行っております。館内の照明の不要個所の消灯や節水等の省力化にも努めていました。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等創意工夫されていました。清掃も行き届いており、「きれいで、明るく、清潔、安心」などのアンケート回答が多くあり来館者が気持ちよく利用できております。

事業収支

経済性

事業収支について当初計画の範囲内において適正に執行されていました。収入に関しては、貸室利用が大幅に増え、貸室利用料金収入が増加いたしました。支出については、事業費において、計画通りに実施するなかで、ボランティア・ふれあいマイスターの活用などにより経費を抑え、一定の成果を得ました。

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平成22年度の監査報告書により決算資料を分析した結果、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した。

施設概要調書

平成22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場として活用してもらうための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10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の次世代育成を目指す事業実施をおこなった。 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 室内スポーツイベント・・・カローリング、卓球、吹き矢、ダーツ 昔のちえぶくろ（ものづくり）教室・・・お菓子、折り紙、木工工作等 ○各種セミナー・・・生きがいづくり、子育て・育児、健康体操、健康講座、 太極拳、ミニシアター、大型遊具遊び ○高齢者教室・・・絵手紙、伊勢型紙、そば打ち、高齢者のための気功、 レザークラブ、ニット ○ゆめの木教室・・・育児・妊婦相談、よみきかせ、子育て支援の輪を広げる、 マタニティーサークル、親子で音遊び、親子教室 ○四季のイベント・・・夏祭り、秋祭り、クリスマス会、春の調べ	

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	—	57,836人/年間	—
平均利用率	平均	166.7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	1,258,000	1,630,860	372,860
	冷暖房設備利用料金収	300,000	324,800	24,800
	付属設備利用料金収入	14,000	22,190	8,190
指定管理料	指定管理料	16,194,000	16,194,000	0
自主事業収入	受講料・材料費等収入	100,000	113,600	13,600
	その他	50,000	48,795	△ 1,205
収入計		17,916,000	18,334,245	418,245
人件費		9,137,000	9,353,231	216,231
管理費		6,921,000	6,400,768	△ 520,232
消耗品費		498,000	311,265	△ 186,735
燃料費		60,000	31,120	△ 28,880
印刷製本費		0	30,870	30,870
光熱水費		3,681,000	3,573,499	△ 107,501
修繕料		400,000	298,410	△ 101,590
通信運搬費		236,000	192,354	△ 43,646
広告料		0	0	0
手数料		80,000	65,499	△ 14,501
保険料		79,000	62,527	△ 16,473
委託料		1,583,000	1,550,220	△ 32,780
賃借料		304,000	285,004	△ 18,996
その他		0	0	0
事業費(ソフト事業等)		1,095,000	613,514	△ 481,486
一般管理費		763,000	607,121	△ 155,879
支出計		17,916,000	16,974,634	△ 941,366
収支		0	1,359,611	1,359,611

平成22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

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	足湯について、ろ過機修繕のため1日休止した以外は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 346日	△1日		
	リフレッシュ 347日	リフレッシュ 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	29事業 181回	29事業 183回	計画通り(事業数)	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	当初計画では人数設定無し	26,041人/年間	—	利用者数については、平成21年度に比べ下回っている(△3,893人)が、利用率については大きく(↑11%)伸びている。	適	
	貸室利用者数	当初計画では人数設定無し	28,580人/年間	—			
	市依頼事業参加者数	当初計画では人数設定無し	377人/年間	—			
	自主事業参加者数	当初計画では人数設定無し	2,838人/年間	—			
利用参加者実績 (市依頼事業)	ふれあいマスター登録管理	随時受付	随時受付 2人	計画通り	室内スポーツ教室が計画どおり実施できなかった(△1回)が、それ以外は計画通り適正に執行された	適	
	ふれあいマスター 室内スポーツイベント	4回	4回 88人	計画通り			
	ふれあいマスター 室内スポーツ教室	16回	15回 211人	△1回			
	ふれあいマスター 昔のちえぶくろ (ものづくり)教室	6回	6回 65人	計画通り			
利用参加者実績 (自主事業)	ふれあいマスター育成事業	1回	1回 11人	計画通り	日程の変更はあったが計画よりも回数を増やして適正に執行された	適	
	セミナー	生きがいづくり	4回	4回 62人			計画通り
		子育て、育児(妊婦)	3回	3回 84人			計画通り
		健康体操 (家庭のできる指、足、腕等)	2回	2回 38人			計画通り
		健康講座	2回	3回 42人			+1回
		太極拳	6回	6回 69人			計画通り
		ミニシアター	4回	4回 189人			計画通り
		大型遊具による多目的室開放	6回	6回 330人			計画通り
	高齢者教室	絵手紙教室	12回	12回 160人			計画通り
		伊勢型紙教室	12回	12回 149人			計画通り
		そば打ち教室	12回	12回 202人			計画通り
		高齢者のための気功教室	12回	12回 133人			計画通り
		レジャークラブ教室	12回	12回 108人			計画通り
		ネット教室	12回	12回 98人			計画通り
		育児・妊婦相談	24回	24回 20人			計画通り
	ゆめの木教室	よみきかせ	12回	13回 223人			+1回
		子育て支援の輪を広げる (祖父母教室)	2回	2回 26人			計画通り
		マクニティーサークル	4回	4回 41人			計画通り
		親子で音遊び	2回	2回 65人			計画通り
		親子教室(ものづくり)	6回	7回 136人			+1回
	四季のイベント	夏祭り	1回	1回 99人			計画通り
		収穫祭	1回	1回 103人			計画通り
		クリスマス会	1回	1回 353人			計画通り
春の調べ		1回	1回 108人	計画通り			
室内文化イベント		1回	1回	計画通り			
稼働率 (有料貸館)	—	60.05%	—	前年度49.10%を大きく上回った	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	1,258,000	1,630,860	372,860	収入について、貸室利用料金において平成21年度の実績を踏まえ計画としたが、貸室の利用率が大きく増加したため事業計画を上回った。	
	冷暖房設備利用料金収入	300,000	324,800	24,800		
	付属設備利用料金収入	14,000	22,190	8,190		
指定管理料	指定管理料	16,194,000	16,194,000	0		
自主事業収入	受講料・材料費等収入	100,000	113,600	13,600		
	その他	50,000	48,795	△ 1,205		
収入計		17,916,000	18,334,245	418,245		
人件費		9,137,000	9,353,231	216,231	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		6,921,000	6,400,768	△ 520,232	〈人件費〉主に、社会保険料の見込額に差異が生じ、不足となった。また臨時職員の給与についても、出勤時間数が見込みよりも増となったため、全体で計画を上回った。 〈消耗品〉AEDバッテリー交換のため予算を増額したが、事務用消耗品や管理消耗品（清掃用品等）の支出が抑えられたため予算額を大きく下回った。 〈光熱水費〉昨年度と比べ執行額について増となっているが、予算の範囲内で執行された。消灯の徹底などの削減努力もされているものの、貸館によるガス（空調）使用量の増が主な要因である。 〈修繕料〉今年度については、主に空調機修理・足湯ろ過装置修理が発生したが、リラクスルームの備品修繕などが発生しなかったため予算額を下回った。 〈事業費〉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、講師料を抑えられたことにより、予算額を大きく下回った。 〈一般管理費〉各種申告書等作成にかかる費用を見込み予算額としたが、執行しなかったため大きく下回った。	
消耗品費		498,000	311,285	△ 186,735		
燃料費		60,000	31,120	△ 28,880		
印刷製本費		0	30,870	30,870		
光熱水費		3,681,000	3,573,499	△ 107,501		
修繕料		400,000	298,410	△ 101,590		
通信運搬費		236,000	192,354	△ 43,646		
広告料		0	0	0		
手数料		80,000	65,499	△ 14,501		
保険料		79,000	62,527	△ 16,473		
委託料		1,583,000	1,550,220	△ 32,780		
賃借料		304,000	285,004	△ 18,996		
その他				0		
事業費（ソフト事業等）		1,095,000	613,514	△ 481,486		
一般管理費		763,000	607,121	△ 155,879		
支出計		17,916,000	16,974,634	△ 941,366		
収支		0	1,359,611	1,359,611		

適

総合コメント

運営において、自主事業などについてほぼ当初計画通り実施された。自主事業では、高齢者を対象とした教室や、親子で参加できる教室などを開催し、今年度も多くの参加者があり好評が得られた。四季のイベントなどは、地区広報や広報よっかいらによる広報の効果もあり、桶地区外からも多数の参加があった。また子育て世代の活発な利用があり、今後も高齢者と子育て世代の交流を進める工夫がさらに必要である。
また、貸室利用については、平成20年度1,156コマ、平成21年度1,737コマ、平成22年度2,118コマと著しく伸びており、桶地区外の利用者も多くみられる。
経費については、経費削減などの努力により、無駄のない支出状況である。また、現金受払簿等の経理関係調書や領収書等の証拠書類については、適正に整理・保管されていた。

平成22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21年度個人利用者数28,635人、貸室利用者数29,726人に対し、平成22年度は個人利用者数26,041人(2,594人減)、貸室利用者数28,580人(1,146人減)と減少している。主な要因として、貸室利用について利用者数が多かった文化祭の実施が今年度はこの施設で行われなかったことと考えられる。市依頼事業についての実績は、平成21年度280人に対し平成22年度377人(97人増)と増加した。自主事業実績では、平成21年度2,888人に対し平成22年度2,838人(50人減)と減少しているが、市依頼事業・自主事業とも、年度協定の仕様の基準以上の実施回数や事業企画実績がある。</p> <p>○貸室稼働率については、各貸室とも平成21年度と比較して大幅に増加している。有料貸室全体の稼働率で平成21年度49.1%に対し平成22年度60.1%(11.0%増)と著しい。定例的に貸室利用するサークル、団体も増加している。</p>	適
事業 収支	<p>収入</p> <p>○高齢者を中心に利用者の評判もよく、サークル等が定期的に利用していることから、貸室利用件数が平成21年度と比較して大幅に増加し、貸室利用料金収入も平成21年度1,310,980円に対し平成22年度1,630,860円(319,880円増)と増加した。それに伴い、利用料金も冷暖房設備も、増加した。</p> <p>○受講料・材料費等収入は、受講者から材料実費を徴収したもので、昨年度を上回った。</p>	適
	<p>支出</p> <p>○人件費では、主に社会保険料等の見込みに差異が生じ予算を上回る結果となった。</p> <p>○管理費では、消耗品費で予算額を大きく下回ったが、事務用消耗品や管理消耗品(清掃用品等)の支出が抑えられたことが主な要因と考えられる。光熱水費について平成21年度と比較すると空調用のガス使用量が増加している。貸室の利用率増に伴うものと思われるが、電気使用量は抑制されており、節電の意識と努力によるものと思われる。</p> <p>○事業費では、主に自主事業のセミナー等の講師料について予算額を下回った。有償の講師だけでなく、当該施設の事業運営に大きな役割をもつふれあいマイスターを有効に活用してセミナーを開催することができたため、講師料の削減が図れた。</p> <p>○一般管理費では、各種申告書の作成費用等を見込み予算を計上したが、今年度については執行がなかったため、予算額を大きく下回った。</p>	適

平成22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②

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	提出あり	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	提出あり	適
			自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	提出あり	適
			収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	提出あり	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	市担当者確認	運営協議会・連絡協議会の開催ほか、両者間で日常的に連絡を取り合った	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・保管されていた	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	管理日誌・業務終了時確認表・清掃日誌・足湯点検記録日誌確認	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・保管されていた	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	社会福祉法人全国社会福祉協議会社会福祉施設総合損害補償に加入（証書コピー確認）	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	「四日市市楠ふれあいセンター緊急事態発生時マニュアル」を確認	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		適
事故等の報告書が提出されたか			該当なし		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⑥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	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22年11月10日（消火・避難訓練）、平成23年3月6日実施（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22年6月30日、平成23年2月16日の2回開催 連絡協議会は随時開催	適	

総合コメント

法令等の遵守及び協定書等に基づく業務計画等の実施についてはほぼ適正に履行されていた。各種計画書、報告書等も期限までに提出されており、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についての報告も適正に履行されていた。また、消火・避難訓練においては隣接する楠保健福祉センターと合同による訓練を行う等、実践を想定して履行されていた。また緊急事態対処マニュアルも必要に応じて修正され、職員全員に周知するため管理日誌に添付するなど工夫されていた。

平成22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③

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14日(第2水曜日) 地獄と極楽の話 (18名参加) 9月8日(第2水曜日) 介護する側される側 (13名参加) 11月15日(第3月曜日) がん予防のおはなし (16名参加) 1月12日(第2水曜日) 知って安心 悪徳商法の手口と対処法 (15名参加) 計62名参加	日程の変更以外は計画通り適正に実施された。	適
	子育て、育児(妊婦)	6月9日(第2水曜日) 親子ふれあい体操 (37名参加) 8月11日(第2水曜日) 親子ふれあい体操 (15名参加) 10月13日(第2水曜日) 親子ふれあい体操 (32名参加) 計84名参加	計画通り適正に実施された。	適
	健康体操 (家庭でできる指、足、脳等)	10月の第3月曜日・12月の第2火曜日 計2回 10月18日(第3月曜日) (12名参加) 12月14日(第2火曜日) (26名参加) 計38名参加	計画通り適正に実施された。	適
	健康講座 (更年期を克服)	7月・11月の第2火曜日 計2回 7月13日(第2火曜日) 更年期の克服についての話と軽い体操 (11名参加) 11月9日(第2火曜日) 軽い体操を通じ更年期を克服しよう (18名参加) 2月8日(第2火曜日) 軽い体操を通じ更年期を克服しよう (13名参加) 計42名参加	当初計画に1回追加され実施された。	適
	太極拳	奇数月の第4火曜日 計6回 5月25日(第4火曜日) (16名参加) 7月20日(第3火曜日) (10名参加) 9月28日(第4火曜日) (12名参加) 11月23日(第4火曜日) (8名参加) 1月25日(第4火曜日) (11名参加) 3月22日(第4火曜日) (12名参加) 計69名参加	日程の変更以外は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 6月19日(第3土曜日) (45名参加) 8月21日(第3土曜日) (62名参加) 10月16日(第3土曜日) (48名参加) 2月19日(第3土曜日) (34名参加) 計189名参加	当初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20日(第3木曜日) (47名参加) 7月15日(第3木曜日) (63名参加) 9月16日(第3木曜日) (56名参加) 11月18日(第3木曜日) (63名参加) 1月20日(第3木曜日) (47名参加) 3月17日(第3木曜日) (54名参加) 計330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14日(15名参加)・5月12日(14名参加) 6月9日(14名参加)・7月14日(14名参加) 8月11日(10名参加)・9月8日(14名参加) 10月13日(13名参加)・11月10日(14名参加) 12月8日(15名参加)・1月12日(12名参加) 2月9日(12名参加)・3月9日(13名参加) (全て第2水曜日) 計160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20日(12名参加)・5月18日(14名参加) 6月15日(13名参加)・7月20日(13名参加) 8月17日(10名参加)・9月21日(14名参加) 10月19日(12名参加)・11月16日(13名参加) 12月21日(12名参加)・1月18日(12名参加) 2月15日(13名参加)・3月15日(11名参加) (全て第3火曜日) 計149名参加	当初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22日(18名参加)・5月27日(18名参加) 6月24日(17名参加)・7月22日(15名参加) 8月26日(12名参加)・9月23日(16名参加) 10月28日(19名参加)・11月25日(18名参加) 12月23日(19名参加)・1月27日(17名参加) 2月24日(15名参加)・3月24日(18名参加) (全て第4木曜日) 計202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	高齢者のための気功教室	毎月第4火曜日 計12回	4月27日(15名参加)・5月25日(16名参加) 6月22日(12名参加)・7月20日(10名参加) 8月24日(11名参加)・9月28日(12名参加) 10月26日(9名参加)・11月23日(8名参加) 12月28日(7名参加)・1月25日(11名参加) 2月22日(10名参加)・3月22日(12名参加) (7月のみ第3火曜他全て第4火曜) 計133名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
	レーザークラフト教室	毎月第3木曜日 計12回	4月15日(9名参加)・5月20日(10名参加) 6月17日(10名参加)・7月15日(8名参加) 8月19日(8名参加)・9月16日(10名参加) 10月21日(9名参加)・11月18日(10名参加) 12月16日(7名参加)・1月20日(9名参加) 2月17日(9名参加)・3月17日(9名参加) (全て第3木曜) 計108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15日(11名参加)・5月20日(9名参加) 6月17日(9名参加)・7月15日(10名参加) 8月19日(7名参加)・9月16日(8名参加) 10月21日(8名参加)・11月18日(7名参加) 12月16日(9名参加)・1月20日(7名参加) 2月17日(8名参加)・3月17日(5名参加) (全て第3木曜) 計98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2回 計24回	4月7日(水)・21日(水) (3名参加) 5月5日(水)・19日(水) (1名参加) 6月2日(水)・16日(水) (1名参加) 7月7日(水)・25日(日) (1名参加) 8月4日(水)・18日(水) (3名参加) 9月1日(水)・23日(木) (2名参加) 10月2日(土)・20日(水) (1名参加) 11月3日(水)・17日(水) (1名参加) 12月1日(水)・19日(日) (1名参加) 1月5日(水)・19日(水) (4名参加) 2月2日(水)・16日(水) (0名参加) 3月2日(水)・21日(月) (2名参加) 計20名参加	当初計画通り実施された。	適
	よみきかせ	毎月1回 計12回	4月7日(水)・4月21日(水) (33名参加) 5月19日(水) (20名参加) 6月16日(水) (28名参加) 7月7日(水) (11名参加) 8月4日(水) (14名参加) 9月23日(木) (13名参加) 10月20日(水) (43名参加) 11月17日(水) (4名参加) 12月1日(水) (12名参加) 1月5日(水) (11名参加) 2月16日(水) (23名参加) 3月2日(水) (11名参加) 計223名参加	当初計画に1回追加され実施された。	適
	子育て支援の輪を広げる (祖父母教室)	7月・8月 計2回	7月7日(水) 今どきの新生児のお世話 (12名参加) 8月4日(水) 育てることの大切さを知る お兄ちゃん、お姉ちゃんの育て方を考える (14名参加) 計26名参加	当初計画通り実施された。	適
	マタニティーサークル 「ホットミルク」	6月・9月・12月・2月 計4回	6月2日(水) かぎ針でコースター・くまの編みぐるみ作り (8名参加) 9月1日(水) かぎ針編みでボッシュ作り (8名参加) 12月1日(水) おくるみを作ろう (18名参加) 2月2日(水) かわいいマフラーを作ろう (7名参加) 計41名参加	当初計画通り実施された。	適
親子で音遊び	5月・6月 計2回	5月5日(水) (20名参加) 6月16日(水) (45名参加) 計65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
	親子教室 (ものづくり)	4月・5月・8月・9月・ 11月・1月 計6回	4月21日(水) プランター教室～夏野菜のしたく～(17名参加) 5月19日(水) パットレニングについての絵本の読み聞かせ プランターでの野菜作り(10名参加) 8月18日(水) 風船工作・おもちゃ診療所開設(58名参加) 9月29日(水) 秋野菜の種まき・芋堀・焼き芋(17名参加) 11月3日(水) 細工寿司(21名参加) 11月17日(水) プランター教室～冬野菜のしたく～(6名参加) 1月19日(水) プランター教室～春野菜の世話～(7名参加) 計136名参加	当初計画に1回追加され実施された。	適
四季のイベント	夏祭り	夏1回(7月25日)	夏1回 7月25日(日) 「夏祭り」 フラダンス・音遊び・おやつタイム等 99名参加	当初計画通り実施された。	適
	収穫祭	秋1回(10月3日)	秋1回 10月2日(土) 「秋祭り」 諏訪太鼓・おはなし(手あそび)・みたらし、パンの販売・おやつタイム 103名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
	クリスマス会	冬1回(12月19日)	冬1回 12月19日(日) 「クリスマス会」 かるがもアンサンブルコンサート・パネルシアター・サンタさんからのプレゼント・おやつタイム 353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)	春1回 3月21日(月) 「春の調べ」 和琴の鑑賞・もちつき 108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1日曜日 ～3週間	3月6日(日)～20日(日) 高齢者教室の作品展 ふれあいマイスターの作品展示	当初計画通り実施された。	適	

総合コメント

自主事業については、日程等の変更はあったが、ほぼ計画通り実施された。昨年度と同様に「四季のイベント」や「大型遊具による多目的室開放」など参加者が多く、利用者からは好評であった。とくにクリスマス会には、楠地区外からも想像以上の参加があり、楠ふれあいセンターの周知が図られた。ふれあいマイスターや高齢者との連携について、新しい工夫が望まれる。また今後ともより多くの参加と交流がなされるよう、積極的に工夫をこらした広報を行うなど、引き続き努力を継続されるよう指導していく。

平成22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④

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30日、2月16日開催) 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	実地確認	該当なし	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	該当なし	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	該当なし	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	該当なし	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	現場確認	空調機修繕・足湯施設ろ過装置修理等について、速やかに修理実施	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現場確認	上記報告あり	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	現場確認	上記報告あり	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現場確認	上記報告あり	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	ポイント修理	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	上記報告あり	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	上記報告あり	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	上記報告あり	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	書類確認	該当なし	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	施設定期点検票2回提出 該当なし	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	該当なし	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	該当なし	適

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22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⑤

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（H22年4月1日～H23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、問題なし	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、問題なし	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	桶総合支所だよりには行事予定を毎下旬号に掲載し、「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 ●良い94%・普通・6%・悪い0%	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、音楽・味覚・遊びなど集客に工夫がされ、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（サビシ面）	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） ●良い92%・普通8%・悪い0%	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し適正である	適
	清掃業務（サビシ面）	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し適正である	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 アンケートより ●いつも清掃が行き届いていて気持ちよく利用できます。	適
	警備業務（サビシ面）	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し適正である	適
	外構・植栽管理業務（サビシ面）	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し適正である	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し適正である	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し適正である	適
	環境衛生管理業務（サビシ面）	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し適正である	適
	ごみ処理、衛生管理業務（サビシ面）	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、問題なし	適
備品管理業務（サビシ面）	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し適正である	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、施設内の案内を積極的に行う等、職員の対応についても好評である。清掃も行き届いており適正に管理されている。リラックス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感想が複数あり、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を汲み取り、すべての利用者が気持ちよく交流できるよう様々な工夫が必要と思われる。

