

平成24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 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	<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、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）	市民文化部 楠総合支所 TEL：059-398-3111 E-mail：kususougoushisyo@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いづくり等を目的とし、平成18年の開館当初から指定管理者制度を導入し、7年が経過しました。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行われております。

施設の利用については、楠地区にとどまらず、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、他地区からの利用者も着実に増えております。個人利用者数、貸室利用者数、貸室稼働率ともに前年度より増加しました。また、事業においては、利用者のニーズに合わせた各種セミナー、四季のイベント、高齢者教室等の自主事業、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」等の市依頼事業は多くの参加者が見られました。これらのことから、本施設の設置目的である高齢者の生きがいづくりや世代間交流活動の促進が図られ、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

利用しやすく、安全で安心な施設であるとともに、憩いの場となるよう配慮を行い、苦情やアンケートの意見などから改善できる部分は迅速に対応し、サービス向上に努める創意工夫を求めてまいります。

利用者のマナーの向上や広報活動の拡充については、多くの市民等に利用していただけるよう、今後も指定管理者と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、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。施設運営や利用者の利用についても公平・平等に利用できるような仕様書に基づき運用されていました。利用者数、事業参加者数については、いずれも前年度より増加し、管理経費についても予算の範囲内で効率的に執行されていました。

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の基本目的に基づき、市依頼事業や自主事業を計画通りに実施いたしました。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」等の市依頼事業や音楽・味・遊びなど様々な要素を取り入れた四季のイベント、各種セミナー、高齢者教室等の自主事業において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）

運営体制については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し適切に運営され、施設の維持管理についても計画通り実施されていました。管理日誌等、各種日誌の記入や、職員研修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されています。また、年2回の市や利用団体、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、領収書や経理関係書類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）

「緊急事態発生時マニュアル」を整備し、隣接する楠保健福祉センターと合同による消火・避難訓練を実施いたしました。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・水質検査等は確実に実施、報告され、安全確保に努めています。また、損害賠償保険にも加入しております。個人情報保護については、個人情報保護に関する規定を遵守し、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、障がい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、高齢者のもとより、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、障がい者が非常に利用しやすい施設であり、利用者も増えております。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、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。館内の照明の不要箇所の消灯や節水等の省エネ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、アンケート結果には「きれいで、明るく、清潔、安心」などの回答があり、利用者が気持ちよく利用できるような努めていました。

事業収支

経済性

支出については、消耗品費の節約、節電の実施等により実施計画を大きく下回りました。収入については、利用者増に伴う利用料金収入の増加により実施計画を大きく上回りました。事業収支については、当初計画の範囲内において適正に執行されていました。

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財務諸表（貸借対照表、事業活動収支計算書等）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いたします。

施設概要調書

平成24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 リラクールーム (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 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、 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、 レザークラフト、ニット ○ゆめの木教室・・・育児・妊婦相談、よみきかせ、 マタニティーサークル「ホットミルク」 伝承・ものづくり親子教室、プランター・野菜づくり教室 ○四季のイベント・・・夏祭り、ハロウィン、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	—	61,321人/年間	—
平均利用率	平均	176.7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	1,588,000	1,865,390	277,390
	冷暖房設備利用料金収	300,000	368,600	68,600
	付属設備利用料金収入	18,000	20,620	2,620
指定管理料	指定管理料	16,166,000	16,166,000	0
自主事業収入	受講料・材料費等収入	120,000	97,400	△ 22,600
	その他	50,000	43,102	△ 6,898
収入計		18,242,000	18,561,112	319,112
人件費		9,216,000	9,235,252	19,252
管理費		7,633,000	6,744,585	△ 888,415
消耗品費		504,000	221,790	△ 282,210
燃料費		60,000	49,154	△ 10,846
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		3,872,000	3,342,891	△ 529,109
修繕料		500,000	594,059	94,059
通信運搬費		236,000	191,911	△ 44,089
広告料		0	0	0
手数料		20,000	9,450	△ 10,550
保険料		70,000	59,532	△ 10,468
委託料		1,577,000	1,601,120	24,120
賃借料		304,000	264,105	△ 39,895
租税公課		490,000	410,573	△ 79,427
その他		0	0	0
事業費 (ソフト事業等)		1,293,000	533,269	△ 759,731
一般管理費		100,000	0	△ 100,000
支出計		18,242,000	16,513,106	△ 1,728,894
収 支		0	2,048,006	2,048,006

平成24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

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		
	リラクゼーション 347日	リラクゼーション 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	28事業 181回	28事業 184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	当初計画では人数設定無し	25,197人/年間	—	延べ利用者数(1,388人増)、稼働率(3.61%増)ともに平成23年度を上回った	適	
	貸室利用者数	当初計画では人数設定無し	33,198人/年間	—			
	市依頼事業参加者数	当初計画では人数設定無し	352人/年間	—			
	自主事業参加者数	当初計画では人数設定無し	2,574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回 2人	計画通り	適正に施行された	適	
	ふれあい活用事業 室内スポーツイベント	4回	4回 62人	計画通り			
	室内スポーツ教室	15回	15回 213人	計画通り			
	昔のちえぶくろ (ものづくり)教室	6回	6回 64人	計画通り			
	ふれあいマスター育成事業	1回	1回 11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	4回	4回 77人	計画通り	計画よりも回数を増やして適正に執行された	適
		子育て、育児(妊婦)	3回	3回 42人	計画通り		
		健康体操 (家庭でできる指、足、脳等)	2回	2回 23人	計画通り		
		親子で楽しめる折り紙(午前)	3回	3回 42人	計画通り		
		太極拳	6回	6回 66人	計画通り		
		ミニシアター	4回	4回 144人	計画通り		
		大型遊具による多目的室開放	6回	6回 325人	計画通り		
		高齢者教室	絵手紙教室	12回	12回 137人		
	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 192人	計画通り		
	高齢者のための気功教室		12回	12回 139人	計画通り		
	ニット教室		12回	12回 120人	計画通り		
	レザークラフト教室		12回	12回 96人	計画通り		
	子育て育児・妊婦相談		24回	24回 58人	計画通り		
	ゆめの木教室	よみきかせ	10回	10回 105人	計画通り		
		マタニティーサークル	5回	6回 43人	1回増		
		伝承、ものづくり教室	8回	8回 130人	計画通り		
		プランター教室・野菜づくり教室	3回	3回 29人	計画通り		
		四季のイベント	夏祭り	1回	1回 193人		
	ハロウィン		1回	1回 137人	計画通り		
	クリスマス会		1回	1回 227人	計画通り		
	春の調べ		1回	1回 152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)	—	66.06%	—	前年度62.45%を上回った	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	1,588,000	1,865,390	277,390	収入について、平成23年度の貸室利用実績を踏まえ計画したが、貸室の利用率が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	368,600	68,600		
	付属設備利用料金収入	18,000	20,620	2,620		
指定管理料	指定管理料	16,166,000	16,166,000	0		
自主事業収入	受講料・材料費等収入	120,000	97,400	△ 22,600		
	その他	50,000	43,102	△ 6,898		
収入計		18,242,000	18,561,112	319,112		
人件費		9,216,000	9,235,252	19,252	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		7,633,000	6,744,585	△ 888,415		
消耗品費		504,000	221,790	△ 282,210	〈消耗品〉事務用、管理用消耗品の節約や使用内容の見直しを行い、予算額を下回った。	適
燃料費		60,000	49,154	△ 10,846	〈光熱水費〉料金の値上げを見込み予算額を計上していたが、執行額は、節電努力により、予算額を大きく下回った。	
印刷製本費		0	0	0	〈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、予算額を大きく下回った。	
光熱水費		3,872,000	3,342,891	△ 529,109		
修繕料		500,000	594,059	94,059		
通信運搬費		236,000	191,911	△ 44,089		
広告料		0	0	0		
手数料		20,000	9,450	△ 10,550		
保険料		70,000	59,532	△ 10,468		
委託料		1,577,000	1,601,120	24,120		
賃借料		304,000	264,105	△ 39,895		
租税公課		490,000	410,573	△ 79,427		
その他		0	0	0		
事業費（ソフト事業等）		1,293,000	533,269	△ 759,731		
一般管理費		100,000	0	△ 100,000		
支出計		18,242,000	16,513,106	△ 1,728,894		
収 支		0	2,048,006	2,048,006		

総合コメント

運営において、市依頼事業、自主事業についてほぼ当初計画通り実施された。自主事業では、親子で参加できる教室やセミナー、高齢者を対象とした教室などを開催し、多くの参加者があり利用者から好評が得られた。四季のイベント等は、広報の効果もあり、補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事業企画が望まれる。

また、貸室利用率については、年々増加しており管理者の努力がうかがわれる。

経費については、経費削減などの努力が行なわれた。また、現金出納簿等の経理関係書類や領収書等の証拠書類については、適正に整理・保存されていた。

平成24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、平成23年度個人利用者数24,544人、貸室利用者数32,541人に対し、平成24年度は個人利用者数25,197人(653人増)、貸室利用者数33,198人(657人増)となり、合わせて1,310人の増となった。</p> <p>○市依頼事業についての実績は、平成23年度337人に対し平成24年度352人(15人増)と微増であった。自主事業実績では、平成23年度2,511人に対し平成24年度2,574(63人増)と増加した。市依頼事業、自主事業とも、年度協定の仕様の基準以上の事業を展開している。</p> <p>○貸室稼働率については、各貸室とも平成23年度と比較して増加している。有料貸室全体の稼働率で平成23年度62.45%に対し平成24年度66.06%(3.61ポイント増)となり、定期的に貸室利用するサークル団体が増加している。</p>	適	
事業収支	収入	<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23年度と比較して大幅に増加し、貸室利用料金収入も平成23年度1,753,220円に対し平成24年度1,865,390円(112,170円増)と増加した。これに伴い、冷暖房設備利用料金も増加した。</p>	適
	支出	<p>○管理費では、光熱水費、消耗品費で予算額を大きく下回った。光熱水費については、節電の意識と努力により、事務用消耗品や管理消耗品については、使用内容の見直しや節約により支出が抑えられた。</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た。</p>	適

平成24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	十分に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	実地確認及び書類確認	台風4号により臨時休館を行った。適切に実施された	適
事故等の報告書が提出されたか			—	該当なし	—	
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⑤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24年7月31日（消火・避難訓練）、平成24年11月28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24年6月27日、平成25年1月23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24年度 四日市市補ふれあいセンター 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・9月・11月・1月の第2水曜日 計4回 7月11日(第2水曜日) 身体によい生活 (21名参加) 9月12日(第2水曜日) 葉の正しい使い方について (11名参加) 11月14日(第2水曜日) 災害から身を守るために (19名参加) 1月9日(第2水曜日) 地産地消「おいしいお茶の淹れ方」(26名参加) 計77名参加	当初計画通り実施された。	適
	子育て、育児(妊婦)	6月・8月・10月の第1土曜日 計3回 8月4日(第1土曜日) 親子ふれあい体操 (19名参加) 9月1日(第1土曜日) 親子ふれあい体操 (17名参加) 10月6日(第1土曜日) 親子ふれあい体操 (6名参加) 計42名参加	日程の変更以外は計画通り実施された。	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1土曜日 計2回 10月15日(第3月曜日) (11名参加) 12月1日(第1土曜日) (12名参加) 計23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月の第3土曜日・2月の第2土曜日 計3回 7月14日(第2土曜日) (20名参加) 11月17日(第3土曜日) (10名参加) 2月9日(第2土曜日) (2名参加) 計42名参加	日程の変更以外は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22日(第4火曜日) (15名参加) 7月31日(第5火曜日) (11名参加) 9月25日(第4火曜日) (14名参加) 11月27日(第4火曜日) (11名参加) 1月22日(第4火曜日) (9名参加) 3月26日(第4火曜日) (6名参加) 計66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16日(第3土曜日) (28名参加) 8月18日(第3土曜日) (42名参加) 10月20日(第3土曜日) (42名参加) 2月16日(第3土曜日) (32名参加) 計144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17日(第3木曜日) (43名参加) 7月19日(第3木曜日) (68名参加) 9月20日(第3木曜日) (48名参加) 11月15日(第3木曜日) (52名参加) 1月17日(第3木曜日) (43名参加) 3月21日(第3木曜日) (71名参加) 計325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11日(13名参加)・5月9日(11名参加) 6月13日(13名参加)・7月11日(13名参加) 8月8日(10名参加)・9月12日(12名参加) 10月10日(11名参加)・11月14日(10名参加) 12月12日(11名参加)・1月9日(13名参加) 2月13日(10名参加)・3月13日(10名参加) 計137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 1月のみ第4火曜日 計12回 4月17日(13名参加)・5月15日(11名参加) 6月25日(6名参加)・7月17日(9名参加) 8月21日(9名参加)・9月18日(6名参加) 10月16日(6名参加)・11月20日(7名参加) 12月18日(9名参加)・1月14日(8名参加) 2月19日(7名参加)・3月19日(6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26日(19名参加)・5月24日(20名参加) 6月28日(20名参加)・7月26日(14名参加) 8月23日(17名参加)・9月27日(17名参加) 10月25日(16名参加)・11月22日(13名参加) 12月27日(16名参加)・1月24日(12名参加) 2月28日(14名参加)・3月28日(14名参加) 計192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24日(15名参加)・5月22日(15名参加) 6月26日(14名参加)・7月31日(11名参加) 8月28日(13名参加)・9月25日(14名参加) 10月23日(13名参加)・11月27日(11名参加) 12月25日(10名参加)・1月22日(9名参加) 2月26日(8名参加)・3月26日(6名参加) 計139名参加	日程の変更以外は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19日(15名参加)・5月17日(13名参加) 6月21日(12名参加)・7月19日(11名参加) 8月16日(6名参加)・9月20日(10名参加) 10月18日(8名参加)・11月15日(9名参加) 12月20日(9名参加)・1月17日(10名参加) 2月21日(11名参加)・3月21日(6名参加) 計120名参加	当初計画通り実施された	適
	レザークラフト教室	毎月第1木曜日 1月のみ第2木曜日 計12回	4月5日(8名参加)・5月3日(8名参加) 6月7日(6名参加)・7月5日(7名参加) 8月2日(10名参加)・9月6日(8名参加) 10月4日(7名参加)・11月1日(8名参加) 12月6日(8名参加)・1月10日(9名参加) 2月7日(9名参加)・3月7日(8名参加) 計96名参加	当初計画通り実施された。	適
ゆめの木教室	子育て育児・妊婦相談	毎月2回 計24回	4月4日(水)・21日(土)(2名参加) 5月2日(水)・16日(水)(3名参加) 6月6日(水)・20日(水)(5名参加) 7月4日(水)・15日(日)(5名参加) 8月1日(水)・15日(水)(4名参加) 9月5日(水)・19日(水)(5名参加) 10月3日(水)・14日(日)(5名参加) 11月11日(日)・21日(水)(6名参加) 12月5日(水)・23日(日)(5名参加) 1月9日(水)・23日(水)(5名参加) 2月6日(水)・20日(水)(5名参加) 3月6日(水)・20日(水)(8名参加) 計58名参加	当初計画通り実施された。	適
	よみきかせ	4月・5月・6月・8月 9月・10月・11月・ 1月・2月・3月 計10回	4月4日(水)(18名参加) 5月2日(水)(10名参加) 6月6日(水)(6名参加) 8月15日(水)(15名参加) 9月5日(水)(7名参加) 10月3日(水)(7名参加) 11月11日(日)(15名参加) 1月9日(水)(12名参加) 2月6日(水)(5名参加) 3月6日(水)(10名参加) 計105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・8月・10月・ 2月 計6回	6月6日(水)(6名参加) 赤ちゃんの世話、幼児期の病気と対処法 8月1日(水)(10名参加) おもちゃを作ってみよう、お薦めの絵本とおもちゃ 9月19日(水)(10名参加) 10月3日(水)予備日(6名参加) 10月7日(日)予備日(2名参加) 小物を作ろう 2月6日(水)(9名参加) 離乳食について 計43名参加	当初計画より、日程の変更があった。また、計画より多く実施された。	適
	伝承・ものづくり教室	4月・7月・8月・ 9月・11月・12月・ 1月・2月 計8回	4月21日(土)(12名参加) 7月4日(水)(19名参加) 8月15日(水)(15名参加) 9月5日(水)(7名参加) 11月21日(水)(18名参加) 12月5日(水)(12名参加) 1月23日(水)(16名参加) 2月20日(水)(31名参加) 計130名参加	当初計画通り実施された。	適
	プランター教室 野菜づくり教室	5月・6月・11月 計3回	5月16日(水)(10名参加) 6月22日(金)(7名参加) 11月11日(日)(12名参加) 計29名参加	当初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15日)	7月15日(日)「夏祭り」 193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
四季のイベント	ハロウィン	秋1回(10月14日)	10月14日(日)「ハロウィン」 137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23日)	12月23日(日)「クリスマス会」 227名参加	当初計画通り実施された。	適
	春の調べ	春1回(3月20日)	3月20日(水)「春の調べ」 152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～2週間	3月3日(日)～17日(日) 創作物品の作品展示	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ものの、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。特に、四季のイベントについては、多くの参加者があり、楠ふれあいセンターが広く周知された。ふれあいマイスターや高齢者との連携については新しい工夫が望まれる。また、より多くの参加同士の交流がなされるよう積極的に広報活動を行うなど、引き続き指導していく。

平成24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27日、1月23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	-	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

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24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（H24年4月1日～H25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	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	楠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（職員の対応・マナー・説明） ○良い100%（回答数38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、各季節ごとの内容に工夫を凝らし集客に努めた結果、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（サビ入面）	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100%（回答数38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（サビ入面）		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、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 アンケートより ○とても明るくきれいでいい所でした。 ○明るくてきれいで良かった。	適	
警備業務（サビ入面）		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、適切に管理されている	適	
外構・植栽管理業務（サビ入面）		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、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（サビ入面）		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、適切に管理されている	適	
ごみ処理、衛生管理業務（サビ入面）		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、適切に行われている	適	
備品管理業務（サビ入面）	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、適切に行われている	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、職員の対応についても施設内の案内を積極的に行う等好評である。清掃も行き届いており適正に管理されている。ただ、リラック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や意見を取り入れ、すべての利用者が気持ち良く交流できるよう様々な工夫が必要と思われる。