

(6) 令和2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 | | 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) | 市民文化部 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(㎡) | 4,147.10 | 延床面積(㎡) | 1,102.16 |
| | 設備の概要 | 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) | | |
| 事業概要 | 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 ○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、15年が経過しました。延べ利用者数については、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、昨年度の61,048人から半減し、30,385人となりました。貸室の平均稼働率についても、昨年度の62.2%から6.8ポイント減少し、55.4%となりました。これは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、利用者が自粛した結果だと考えられます。平成25年度の平均稼働率73.2%をピークに減少傾向にありますが、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と比べ減少したものの、55.4%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

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」の活用については委託・提案事業で活用されており、令和2年度には新たに2名が登録され、計42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、参加者が昨年度に比べ2,228人減少しましたが、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接遇研修を実施し、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。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

昨年度に比べ有料貸室の平均稼働率が6.8ポイント減少したことなどから、収入が計画を376,249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、電力会社の変更に伴い電力料単価が減少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、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、昨年度の1.31%から0.2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2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 | 347日 | 計画通り | 新型コロナウイルス感染症の影響により、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 | 347日 | 314日 | △33日 | | |
| | 創作室 | 347日 | 314日 | △33日 | | |
| | 談話室 | 347日 | 314日 | △33日 | | |
| | ふれあい室 | 347日 | 314日 | △33日 | | |
| | 足湯 | 347日 | 276日 | △71日 | | |
| | リラク্সルーム | 347日 | 288日 | △59日 | | |
| 開館時間 | | 8:30~21:30 | 8:30~21:30 | 計画通り | 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 |
| 委託・提案事業開催数 | | 205回 | 145回 | △ 60回 | | |
| 自主事業開催数 | | — | — | — | | |

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 | 利用者数 | 個人 | 17,460人 | 11,221人 | △ 6,239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一定期間中止したことに伴い、昨年度に比べ6,239人減の11,221人となった。 団体利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館施設を一定期間中止したことに伴い、昨年度に比べ22,195人減の17,638人となった。 委託・提案事業参加者数は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの事業を中止したことに伴い、昨年度に比べ2,229人減の1,526人となった。 一方で、例年、不特定多数の方が参加する四季のイベント等において、参加者数に上限を設け、事前予約制にするなどの工夫を行い、感染症対策を行った上で実施した事業もあった。 また、ふれあいマイスターの登録者が新たに2名増加し42名となり、今後のふれあいマイスター活用事業において幅が広がった。 | 適 |
| | | 団体 | 39,833人 | 17,638人 | △ 22,195人 | | |
| | | 計 | 57,293人 | 28,859人 | △ 28,434人 | | |
| | 委託・提案事業参加者数 | 3,755人 | 1,526人 | △ 2,229人 | | | |
| | 自主事業参加者数 | — | — | — | | | |
| | 合計 | 61,048人 | 30,385人 | △ 30,663人 | | | |
| 平均利用者数 (人/日) | | 175.4 | 87.6 | △ 87.9 | 平均利用者数は昨年度に比べ87.8ポイントの減、平均稼働率は6.8ポイントの減となった。 | 適 | |
| 平均稼働率 (%) | | 62.2 | 55.4 | △ 6.8 | | | |

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 | 利用料金 | 貸室 | 1,803,000 | 1,553,200 | △ 249,800 | 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により貸室を一定期間中止したこと、貸室の平均稼働率が減少したことに伴い、計画を大きく下回った。 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87,087円の減額を行った。 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、委託・提案事業の活性化を行うなど、利用者の増加に努めるとともに収入増を図ることを期待する。 | 適 |
| | | 付属設備 | 4,000 | 0 | △ 4,000 | | |
| | | 冷暖房設備 | 346,000 | 317,000 | △ 29,000 | | |
| | 指定管理料 | 17,186,000 | 17,186,000 | 0 | | | |
| | 指定管理料（コロナ影響分） | 0 | △ 87,087 | △ 87,087 | | | |
| | 委託・提案事業 | 152,000 | 115,400 | △ 36,600 | | | |
| | その他の収入 | 0 | 30,238 | 30,238 | | | |
| | 自主事業からの繰入金 | — | — | — | | | |
| 計 | 19,491,000 | 19,114,751 | △ 376,249 | | | | |
| 支出 | 人件費 | 11,021,000 | 11,119,248 | 98,248 | 〔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、電力会社の変更に伴い電気料金の単価が減少したこと等により、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 | 7,592,000 | 6,384,535 | △ 1,207,465 | | | |
| | 消耗品費 | 289,000 | 158,362 | △ 130,638 | | | |
| | 燃料費 | 48,000 | 52,980 | 4,980 | | | |
| | 印刷製本費 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | 光熱水費 | 3,384,000 | 2,513,095 | △ 870,905 | | | |
| | 修繕料 | 960,000 | 686,579 | △ 273,421 | | | |
| | 通信運搬費 | 202,000 | 194,997 | △ 7,003 | | | |
| | 広告料 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | 手数料 | 6,000 | 4,180 | △ 1,820 | | | |
| | 保険料 | 56,000 | 35,180 | △ 20,820 | | | |
| | 委託料 | 1,875,000 | 1,835,132 | △ 39,868 | | | |
| | 賃借料 | 92,000 | 75,261 | △ 16,739 | | | |
| | その他 | 680,000 | 828,769 | 148,769 | | | |
| | 委託・提案事業費 | 874,000 | 696,511 | △ 177,489 | | | |
| | 一般管理費 | 4,000 | 0 | △ 4,000 | | | |
| | 計 | 19,491,000 | 18,200,294 | △ 1,290,706 | | | |
| 収 支 | 0 | 914,457 | 914,457 | | | | |
| 自主事業 | 収 入 | — | — | — | 自主事業なし | 適 | |
| | 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により貸室を一定期間中止したこと等に伴い、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、電力会社の変更に伴い電気料金単価が減少したこと、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、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、足湯施設の中止による光熱水費の減等の精算分として、87,087円を減額し17,098,913円となりました。

以上の結果から、収支としては914,457円の黒字となりました。

令和2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2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11,221人、団体利用者数17,638人となり、昨年度に比べ個人利用者数6,239人減、団体利用者数22,195人減と、合計で28,434人の減少となりました。委託・提案事業参加者数については、昨年度より2,229人少ない1,526人となりました。これらは、新型コロナウイルス感染症の影響により、貸室が一定期間中止となったこと、多くの委託・提案事業が中止となったことが主な要因です。</p> <p>貸室の平均稼働率については、昨年度62.2%に対し、55.4%（6.8ポイント減）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、利用者が自粛したためと考えられます。</p> | 適 |
| 事業収支 | 収入 | <p>利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の影響により貸室を一定期間中止したことに伴い、計画に比べ282,800円減の1,870,200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利用料金収入の減や事業中止等に伴う精算分として87,087円を減額し、17,098,913円となりました。</p> <p>全体としては、計画に比べ376,249円減の19,114,751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、電力会社の変更により電力料単価が減少したことから、計画に比べ870,905円減の2,513,095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177,489円減の696,511円となりました。</p> <p>全体としては、計画に比べ1,290,706円減の18,200,294円となりました。</p> | 適 |

令和2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。従事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 | — | 該当なし | — |
| | | 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 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 | | 実地確認 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 | 施設案内については、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 | 6月と10月の2回防災訓練を実施した。6月は施設のみ訓練を、10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8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2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16日(中止) 11月21日(10名参加) 7月18日(11名参加) 1月16日(10名参加) 9月19日(9名参加) 3月20日(11名参加) 計51名参加 | 5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 |
| | 2 | 健康体操 | 毎月第1土曜日(年12回) | 4月4日(10名参加) 10月3日(中止) 5月2日(中止) 11月7日(中止) 6月6日(中止) 12月5日(14名参加) 7月4日(中止) 1月9日(11名参加) 8月1日(中止) 2月6日(19名参加) 9月5日(中止) 3月6日(22名参加) 計76名参加 | 5～11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 |
| | 3 | ふれあい健康広場 | 年12回 | 4月18日(中止) 10月17日(中止) 5月16日(中止) 11月21日(中止) 6月20日(中止) 12月26日(16名参加) 7月18日(中止) 1月16日(16名参加) 8月15日(中止) 2月20日(16名参加) 9月19日(中止) 3月20日(18名参加) 計66名参加 | 4～11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 |
| | 4 | 大型遊具による多目的室開放 | 年6回以上 | 5月21日(中止) 1月21日(中止) 7月16日(中止) 2月18日(7名参加) 9月17日(中止) 3月18日(中止) 11月19日(中止) 計7名参加 | 5～1、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 |
| | 5 | 絵手紙教室 | 毎月第2水曜日(年12回) | 4月8日(9名参加) 10月14日(11名参加) 5月6日(中止) 11月11日(9名参加) 6月10日(13名参加) 12月9日(14名参加) 7月8日(14名参加) 1月13日(11名参加) 8月12日(9名参加) 2月10日(14名参加) 9月9日(12名参加) 3月10日(13名参加) 計129名参加 | 5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 |
| | 6 | 伊勢型紙教室 | 毎月第3火曜日(年12回) | 4月21日(中止) 10月20日(6名参加) 5月19日(中止) 11月17日(7名参加) 6月16日(5名参加) 12月15日(6名参加) 7月21日(6名参加) 1月19日(6名参加) 8月18日(6名参加) 2月16日(7名参加) 9月15日(5名参加) 3月16日(7名参加) 計61名参加 | 4、5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 |
| | 7 | そば打ち教室 | 毎月第4木曜日(年12回) | 4月23日(中止) 10月22日(12名参加) 5月28日(中止) 11月26日(10名参加) 6月25日(14名参加) 12月24日(9名参加) 7月23日(10名参加) 1月22日(10名参加) 8月27日(12名参加) 2月26日(6名参加) 9月24日(12名参加) 3月26日(11名参加) 計106名参加 | 4、5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 |
| | 8 | 太極拳教室 | 毎月第4火曜日(年12回) | 4月28日(中止) 10月27日(8名参加) 5月26日(中止) 11月24日(8名参加) 6月23日(13名参加) 12月22日(9名参加) 7月28日(11名参加) 1月26日(8名参加) 8月25日(11名参加) 2月23日(10名参加) 9月22日(8名参加) 3月23日(10名参加) 計96名参加 | 4、5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 |
| | 9 | ニット教室 | 毎月第3木曜日(年12回) | 4月16日(4名参加) 10月15日(7名参加) 5月21日(中止) 11月19日(8名参加) 6月18日(6名参加) 12月17日(8名参加) 7月16日(7名参加) 1月21日(8名参加) 8月20日(6名参加) 2月18日(8名参加) 9月17日(7名参加) 3月18日(8名参加) 計76名参加 | 5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 |
| | 10 | レザークラフト教室 | 毎月第1木曜日(年12回) | 4月2日(9名参加) 10月1日(12名参加) 5月7日(中止) 11月5日(12名参加) 6月4日(8名参加) 12月3日(11名参加) 7月2日(11名参加) 1月7日(11名参加) 8月6日(8名参加) 2月4日(11名参加) 9月3日(7名参加) 3月4日(13名参加) 計113名参加 | 5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 |
| | 11 | 若がえり体操教室 | 毎月第2木曜日(年12回) | 4月14日(9名参加) 10月13日(16名参加) 5月12日(中止) 11月10日(14名参加) 6月9日(11名参加) 12月8日(18名参加) 7月14日(15名参加) 1月12日(14名参加) 8月11日(11名参加) 2月9日(14名参加) 9月8日(12名参加) 3月9日(15名参加) 計149名参加 | 5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 |
| | 12 | 室内スポーツイベント | 毎4回 | 5月24日(中止) 11月22日(10名参加) 9月27日(15名参加) 1月24日(19名参加) 計44名参加 | 5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 |
| | 13 | 昔のちえぶくろ(ものづくり)教室 | 年6回 | 5月23日(中止) 11月28日(5名参加) 7月25日(11名参加) 12月24日(6名参加) 10月2日(5名参加) 3月9日(9名参加) 計36名参加 | 5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 |

| 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 | 14 | 室内スポーツ教室 | 毎月第2土曜日 (年12回) | 4月11日(中止) 10月10日(中止) 5月9日(中止) 11月14日(中止) 6月13日(中止) 12月12日(中止) 7月11日(中止) 1月23日(5名参加) 8月8日(中止) 2月13日(0名参加) 9月12日(中止) 3月13日(6名参加) 計11名参加 | 4～11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 |
| | 15 | 子育て育児相談 | 毎月2回 (年24回) | 4月1日(中止)・15日(中止) 5月6日(中止)・20日(中止) 6月3日(中止)・17日(中止) 7月1日(1名参加)・15日(中止) 8月5日(2名参加)・19日(2名参加) 9月2日(1名参加)・16日(0名参加) 10月7日(0名参加)・18日(2名参加) 11月4日(0名参加)・18日(1名参加) 12月20日(2名参加)・23日(2名参加) 1月6日(1名参加)・20日(1名参加) 2月3日(2名参加)・17日(2名参加) 3月11日(1名参加)・21日(3名参加) 計23名参加 | 4～7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 |
| | 16 | 絵本の読み聞かせ | 年10回 | 4月(中止) 9月2日(6名参加) 5月(中止) 11月18日(4名参加) 6月(中止) 1月6日(6名参加) 7月1日(4名参加) 2月3日(5名参加) 8月5日(6名参加) 3月11日(5名参加) 計36名参加 | 4～6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 |
| | 17 | 親子教室 | 年3回 | 8月5日(6名参加) 8月19日(4名参加) 12月23日(8名参加) 計18名参加 | 実施計画通り実施された | 適 |
| | 18 | 知っ得教室 | 年8回 | 4月15日(中止) 2月17日(15名参加) 7月1日(5名参加) 6月3日(中止) 10月7日(6名参加) 9月16日(中止) 1月20日(5名参加) 11月4日(中止) 計31名参加 | 4～6、9、11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 |
| | 19 | ふれあい教室 | 年5回 | 5月20日(中止) 11月18日(12名参加) 6月17日(中止) 3月11日(7名参加) 9月2日(0名参加) 計19名参加 | 5～6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 |
| | 20 | 四季のイベント | 年4回 | 「夏祭り」 7月19日 中止 「ハロウィン」 10月18日 14名参加 「クリスマス会」 12月21日 47名参加 「春のしらべ」 3月21日 40名参加 計101名参加 | 7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 |
| | 21 | 生きがいづくりセミナー | 年6回 | 5月13日(中止) 11月11日(中止) 7月8日(中止) 1月13日(7名参加) 9月9日(中止) 3月10日(12名参加) 計19名参加 | 5～11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 |
| | 22 | 気功 | 年6回 | 5月28日(中止) 11月24日(8名参加) 7月28日(11名参加) 1月26日(8名参加) 9月22日(8名参加) 3月23日(10名参加) 計45名参加 | 5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 |
| | 23 | 映画鑑賞会 | 年5回 | 5月23日(中止) 1月30日(6名参加) 8月29日(中止) 2月27日(11名参加) 11月28日(中止) 計17名参加 | 5～11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 |
| | 24 | ふれあいマイスター研修会 | 年1回 | 3月3日 6名参加 | 実施計画通り実施された | 適 |
| | 25 | ゆめの木コンサート | 2回(9月、12月) | 9月20日(中止) 12月13日(中止) | 新型コロナウイルス感染症の影響により中止 | - |
| | 26 | 室内文化イベント | 年1回 | 3月10日～3月27日 190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。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た上で、円滑な調整・運営が行われていました。
例年、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。
参加者数については、多くの事業を中止したこと、規模を縮小して実施したこと等の影響により、昨年度の3,755人に比べ、229人減の1,526人となりました。
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2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 | — | — | — |
| | | 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2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・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 |
| | | 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 | 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 | トイレトペーパー、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 |
| | 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、リピーターにも期待できる数値と思われれます。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。