

(4) 令和5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 雄彦		
	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生かして、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

業務の履行状況については、当初の計画に基づき、協定書等に従って、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を市と連携して行いました。また、委託・提案事業は、台風での中止を除いて計画通り行いました。延べ利用者数については、計画通り事業を行い、計画に対して761人下回る32,863人となっており、課題が残る状況となっています。一方で、延べ利用件数は49件上回る2,413件となりました。

サービスの質については、施設利用者を増やし、イベント参加者の満足度の向上を図るため、運営協議会や利用者アンケート等により、演奏会等の利用者満足度の高いイベントの把握を行い、これらのイベントの告知を中心として施設・事業のPRに努めていました。一方で、音響の不備等、利用者から指摘された不具合について、速やかに対応を行い、より快適な施設利用を目指して取り組んでいました。

サービスの継続性、安定性については、事業収支が赤字となりましたが、人件費に係る基準賃金及び光熱水費に係る費用の再設定並びに施設・事業のPRによる施設や設備利用収入の増加により、黒字化は可能であり、事業運営を継続的に進める状況でした。また、指定管理者の経営状況についても、財政健全性が脅かされる指摘事項もないため、継続的かつ安定的な状態であると判断しました。

以上のことから総合的に判断し、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前年度比1.1ポイント増の65.4%と引き続き高水準を維持しています。5年間の指定管理期間において、55%を下回ることはありませんでした。また、利用者アンケートにおいて「利用しやすかった」、「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ます。また本施設が所在する楠地区の住民を中心として、市内の住民から幅広い利用がありました。

一方で、開館から18年が経過しており、利用者が利用する設置器具の故障や設備の不具合が発生しています。本施設に設置されている器具等についても、利用者の声に応え、ニーズに合致した物を取捨選択していく必要があると考えます。

令和6年度からは、今後の施設のあり方を検討するため市直営となりますが、好評を得ているイベントを引き続き継続しつつ、館内環境を整備して、利用者にとって、さらに快適で過ごしやすい施設を目指して取り組みます。

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

技能や知識を生かして料理、健康体操、絵手紙、伊勢型紙等の教室利用者の方への指導、レクリエーション等で活躍する「ふれあいマイスター」を活用すること等を委託・提案事業の内容に反映させており、高齢者が培った知識や経験を生かして、次世代への健全な育成を行うという施設の設置目的達成に寄与していました。また施設運営においては、条例や条例施行規則を遵守した貸館運営を行っていました。

業務内容

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

業務遂行に必要な職員体制として、日中、夜間とも、開館中は常時2名の職員を配置したうえ、バックアップ要員も配置しており、業務に支障をきたさないよう運営をしていました。また、組織として本施設の管理運営をサポート、バックアップする体制に基づき、職員に対する法令遵守、施設運営の基本方針及び接遇をテーマとした研修も行われていました。

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

足湯やリラックスルーム等の機器点検を行い、マニュアルに沿った管理を行うことにより、快適で利用しやすい施設的环境づくりに取り組んでいました。また、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。

また、施設独自の人材バンク「ふれあいマイスター」を委託・提案事業で積極的に活用することにより、マイスターが講師となる継続型の料理、健康体操、絵手紙教室等が展開され、教室に参加する利用者の定期的な利用につながり、施設利用率向上に寄与しました。利用者にとっては技能や知識を習得する機会となり、次世代への技能や知識を継承をしていく機運を高めました。

さらに、マイスターに対しても研修を行い、事業への理解を高める機会を設け、登録者が6名増加し、計51名となりました。

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適正に会計処理されており、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」に基づき、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う等、漏洩・紛失等の防止を図るための管理がなされていました。

社会性（環境、障害者等への配慮）

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、利用者へのこまめな声掛けや空調設備の温度設定など、節電・節水への配慮がなされていました。

また、スロープや手すり等のバリアフリーの維持管理にも努めていました。

事業収支

経済性

収入が計画を349,661円上回る一方で、支出は人件費や光熱水費、その他の費目の上昇により、計画を上回ったため、全体収支は赤字となりました。

令和6年度から市直営となりますが、今後、チラシや広報誌の活用により施設のPRを強化して新規利用者獲得による貸室収入の増、ニーズに応じた事業の取捨選択等の経費削減による支出の減によって、管理運営を行っていく必要があります。

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、特に大きな課題や問題はありませんでした。

その他

障害者雇用に対する取組み

定期的に地域貢献としての障害者雇用の意義を指定管理者に説明してきましたが、障害者雇用率については、前年度の1.39%から変化はなく、法定雇用率2.3%を下回りました。障害者雇用に対する取組みへの認識はあったものの、組織の見直しを行う等、実行していくための方策が課題となりました。

令和5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	348日	348日	0日	委託・提案事業については、台風の接近で1回中止となった。	適
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	221回	220回	△ 1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	個人	4,222人	3,238人	△ 984人	アフターコロナによる利用者数の回復が鈍化し、個人利用者数と団体利用者数が、それぞれ計画に比べ984人下回る3,238人、253人下回る26,646人となった。 一方で、委託・提案事業については計画通り行い、かつふれあいマイスターとの連携強化等に取り組み、事業のPRを積極的に行ったことにより、参加者数が476人上回る2,979人となった。 延べ利用件数については計画に対して49件上回る2,413件、平均稼働率は1.2%上回る65.4%となった。	適
	団体	26,899人	26,646人	△ 253人		
	計	31,121人	29,884人	△ 1,237人		
	委託・提案事業参加者数	2,503人	2,979人	476人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	33,624人	32,863人	△ 761人		
延べ利用件数	2,364件	2,413件	49件			
平均利用人数(人/日)	97人	94人	△ 3人			
平均稼働率(%)	64.3%	65.4%	1.1			

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(施設利用)	1,819,000	1,793,760	△ 25,240	利用料金収入について、施設利用や設備利用の計画に対して、利用人数が下回ったことや減免対象の利用件数が増えたことから、計画の収入を下回った。 委託・提案事業の収入については計画を上回る参加者数があったことから、計画の収入を上回った。	適
	利用料金(設備利用)	350,000	342,950	△ 7,050		
	指定管理料	17,479,000	17,479,000	0		
	委託・提案事業	192,000	221,511	29,511		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
計	19,840,000	19,837,221	△ 2,779			
支出	人件費	12,007,000	12,766,097	759,097	〔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)〕 人件費について、基準賃金の上昇により、計画を上回った。 光熱水費について、電気料金単価やガス単価の上昇により計画を上回った。 通信運搬費、手数料、保険料、委託料について、車の登録・点検、車両保険等の単価が上昇して経費が増加し、計画を上回った。	適
	管理費	6,985,000	7,364,098	379,098		
	消耗品費	168,000	109,756	△ 58,244		
	燃料費	48,000	54,661	6,661		
	印刷製本費	-	-	-		
	光熱水費	2,826,000	3,146,007	320,007		
	修繕料	960,000	905,409	△ 54,591		
	通信運搬費	175,000	204,505	29,505		
	広告料	-	-	-		
	手数料	2,000	15,070	13,070		
	保険料	38,000	69,150	31,150		
	委託料	1,817,000	1,867,580	50,580		
	賃借料	92,000	78,709	△ 13,291		
	その他	859,000	913,251	54,251		
委託・提案事業費	848,000	819,597	△ 28,403			
一般管理費	-	-	-			
計	19,840,000	20,949,792	1,109,792			
収支	0	△ 1,112,571	△ 1,112,571			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収支	-	-	-		

総合コメント

令和5年度は、台風での中止を除いて計画通りに事業を行うことができました。
アフターコロナによる利用者数の回復が鈍化し、個人利用者数と団体利用者数が、それぞれ計画に比べ下回りましたが、委託・提案事業を計画通りかつふれあいマイスターとの連携強化等に取り組んだ結果、委託・提案事業参加者数が計画を上回りました。延べ利用件数及び平均稼働率については、計画を上回りました。
また、人件費や光熱水費等の要因により、支出が収入額を上回ったため、事業収支は赤字となりました。

令和5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

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>延べ利用者数は、計画に比べ、761人減の32,863人となり、1件あたりの利用人数も減少していますが、延べ利用件数は計画に対して49件増の2,413件となりました。</p> <p>利用者の数については、アフターコロナによる利用者数の回復が鈍化しており、主に新規利用者の獲得に向けて、利用者からの満足度が高い事業の積極的な周知や施設環境が快適に整備されていることを告知していく必要があります。</p> <p>利用件数については、委託・提案事業の件数増加が主要因となりました。</p>	適
事業収支	収入	<p>全体としては、計画に比べ、2,779円下回る19,837,221円となりました。</p> <p>委託・提案事業は参加者数が計画を上回り、収入も計画を上回った一方で、個人利用者数と団体利用者数がそれぞれ計画に比べ984人と253人下回ったことや、減免対象の利用者が増加したことから、施設利用料や設備利用料は計画を下回ることとなりました。令和6年度の市直営化後もチラシや広報誌を活用して施設のPRを強化して施設や設備利用収入の増加に努めていく必要があります。</p>	適
	支出	<p>全体としては、計画に比べ、1,109,792円増の20,949,792円となりました。</p> <p>支出増の主要因として、基準賃金の上昇により人件費が計画を上回る支出となったことや電気料金単価やガス単価の上昇により光熱水費が計画を上回ったことが挙げられます。</p> <p>令和6年度の市直営化後は、支出の負担となっている項目を正確に特定して支出の予定を見極め、ニーズに応じた事業の取捨選択を行う等して、改善していく必要があります。</p>	適

令和5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	随時確認（書類）	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	随時確認（書類）	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	R 5. 3. 6 計画書確認 毎月報告書確認	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	—	—	—
		取支予算書・決算書は提出されたか	R 5. 3. 1 予算書確認 R 6. 3. 31 決算書確認	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	毎月確認（現地）	月1回の連絡調整会議で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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（現地）	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）	毎月確認（現地）	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）	随時確認（書類）	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	毎月確認（現地）	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	—	—	—
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	毎月確認（書類）	実施されている	適
	点検・保守	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	毎月確認（書類）	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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（書類）	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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（書類）	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	毎月確認（書類）	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	毎月確認（書類）	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	毎月確認（書類）	計画に基づき実施されている	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	毎月確認（書類）	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	毎月確認（書類）	管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	毎月確認（書類）	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	毎月確認（書類）	実施されている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	毎月確認（現地）	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	毎月確認（現地）	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	毎月ホームページ確認	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	毎月確認（現地）	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	毎月確認（現地）	常になされている	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、事業計画等に基づき、協定書等に従って、運営されていました。
 また、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仕様書通りに履行されていました。
 さらに、経理簿、重要書類等についても整備保管されていました。

令和5年度 四日市市桶ふれあいセンター 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27日 (11名参加) 11月18日 (11名参加) 7月15日 (12名参加) 1月20日 (12名参加) 10月21日 (11名参加) 3月16日 (11名参加) 計 68名参加	レシピを活用した様々な料理の作成を通じて、参加者の料理技能向上に寄与した	適
	2	健康体操	毎月第1土曜日 (年12回)	4月1日 (18名参加) 10月7日 (8名参加) 5月27日 (15名参加) 11月4日 (15名参加) 6月3日 (13名参加) 12月2日 (11名参加) 7月1日 (16名参加) 1月6日 (11名参加) 8月5日 (16名参加) 2月3日 (16名参加) 9月2日 (13名参加) 3月2日 (12名参加) 計 164名参加	家庭でできる指、足、脳等の体操を通じて、参加者の健康維持に寄与した	適
	3	ふれあい健康広場	年12回	4月15日 (11名参加) 10月21日 (11名参加) 5月20日 (11名参加) 11月18日 (17名参加) 6月17日 (16名参加) 12月16日 (10名参加) 7月15日 (15名参加) 1月20日 (11名参加) 8月19日 (13名参加) 2月17日 (16名参加) 9月16日 (15名参加) 3月16日 (12名参加) 計 158名参加	家庭でできる指、足、脳等の体操を通じて、参加者の健康維持に寄与した	適
	4	大型遊具による多目的室開放	年6回	5月18日 (6名参加) 11月16日 (15名参加) 7月20日 (5名参加) 1月18日 (12名参加) 9月21日 (10名参加) 3月21日 (19名参加) 計 67名参加	遊具遊びを通じて、子どもの豊かな遊び心の育成に寄与した	適
	5	絵手紙教室	毎月第2水曜日 (年12回)	4月12日 (14名参加) 10月12日 (12名参加) 5月10日 (15名参加) 11月9日 (13名参加) 6月14日 (10名参加) 12月14日 (13名参加) 7月12日 (10名参加) 1月11日 (12名参加) 8月9日 (10名参加) 2月8日 (11名参加) 9月13日 (12名参加) 3月14日 (11名参加) 計 143名参加	絵手紙の作成を通じて、参加者の創作技能向上に寄与した	適
	6	伊勢型紙教室	毎月第3火曜日 (年12回)	4月18日 (7名参加) 10月17日 (7名参加) 5月16日 (6名参加) 11月21日 (6名参加) 6月20日 (7名参加) 12月19日 (7名参加) 7月18日 (7名参加) 1月16日 (5名参加) 8月15日 (台風中止) 2月20日 (5名参加) 9月19日 (6名参加) 3月19日 (7名参加) 計 70名参加	伊勢型紙の作成を通じて、参加者の創作技能向上に寄与した。8月15日の事業のみ台風中止となった	適
	7	そば打ち教室	毎月第4木曜日 (年12回)	4月27日 (14名参加) 10月26日 (11名参加) 5月25日 (13名参加) 11月23日 (12名参加) 6月22日 (11名参加) 12月28日 (9名参加) 7月27日 (12名参加) 1月25日 (10名参加) 8月24日 (12名参加) 2月22日 (7名参加) 9月28日 (11名参加) 3月28日 (11名参加) 計 133名参加	そば打ちを通じて、参加者の料理技能向上に寄与した	適
	8	太極拳教室	毎月第4火曜日 (年12回)	4月25日 (12名参加) 10月24日 (12名参加) 5月23日 (11名参加) 11月28日 (11名参加) 6月27日 (12名参加) 12月26日 (13名参加) 7月25日 (11名参加) 1月23日 (11名参加) 8月22日 (8名参加) 2月27日 (12名参加) 9月26日 (13名参加) 3月26日 (9名参加) 計 135名参加	太極拳を通じて、参加者の健康機能強化に寄与した	適
	9	元気応援体操	毎月第3木曜日 (年12回)	4月11日 (9名参加) 10月17日 (7名参加) 5月9日 (8名参加) 11月14日 (6名参加) 6月13日 (7名参加) 12月12日 (8名参加) 7月11日 (6名参加) 1月23日 (4名参加) 8月8日 (7名参加) 2月20日 (4名参加) 9月12日 (5名参加) 3月12日 (5名参加) 計 76名参加	体操を通じて、参加者の健康維持に寄与した	適
	10	レザークラフト教室	毎月第1木曜日 (年12回)	4月6日 (10名参加) 10月5日 (7名参加) 5月4日 (8名参加) 11月2日 (8名参加) 6月1日 (8名参加) 12月7日 (7名参加) 7月6日 (10名参加) 1月4日 (6名参加) 8月3日 (5名参加) 2月1日 (8名参加) 9月7日 (7名参加) 3月7日 (9名参加) 計 93名参加	レザークラフト作成を通じて、参加者の技能向上に寄与した	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1火曜日 (年12回)	4月4日(23名参加) 10月3日(19名参加) 5月2日(20名参加) 11月7日(17名参加) 6月6日(21名参加) 12月5日(17名参加) 7月4日(23名参加) 1月16日(14名参加) 8月1日(17名参加) 2月6日(19名参加) 9月5日(21名参加) 3月5日(14名参加) 計 225名参加	体操を通じて、参加者の健康維持に寄与した	適
	12	室内スポーツイベント	年4回	5月21日(21名参加) 11月19日(18名参加) 9月17日(16名参加) 1月21日(14名参加) 計 69名参加	スポーツを通じて、参加者の健康機能強化に寄与した	適
	13	昔のちえぶくろ (ものづくり)教室	年6回	6月8日(11名参加) 9月16日(13名参加) 7月29日(7名参加) 12月24日(9名参加) 8月26日(11名参加) 2月6日(6名参加) 計 27名参加	ものづくりを通じて、参加者の技能向上に寄与した	適
	14	室内スポーツ教室	毎月第2土曜日 (年12回)	4月8日(8名参加) 10月14日(8名参加) 5月13日(9名参加) 11月11日(12名参加) 6月10日(8名参加) 12月9日(10名参加) 7月8日(8名参加) 1月13日(6名参加) 8月12日(7名参加) 2月10日(9名参加) 9月9日(7名参加) 3月9日(16名参加) 計 108名参加	スポーツを通じて、参加者の健康機能強化に寄与した	適
	15	子育て育児相談	毎月2回 (年24回)	4月18日(2名参加)・29日(2名参加) 5月3日(3名参加)・23日(0名参加) 6月7日(3名参加)・21日(2名参加) 7月5日(3名参加)・23日(3名参加) 8月9日(2名参加)・22日(3名参加) 9月5日(0名参加)・25日(2名参加) 10月4日(2名参加)・15日(2名参加) 11月7日(2名参加)・22日(2名参加) 12月6日(0名参加)・17日(2名参加) 1月17日(2名参加)・23日(0名参加) 2月7日(1名参加)・20日(2名参加) 3月13日(2名参加)・24日(2名参加) 計 44名参加	子育て育児相談を通じて、参加者が育児に対して抱える不安や悩みの解消に寄与した	適
	16	絵本の読み聞かせ	年10回	5月3日(5名参加) 10月4日(3名参加) 6月7日(6名参加) 11月7日(7名参加) 7月5日(5名参加) 1月17日(7名参加) 8月22日(8名参加) 2月7日(4名参加) 9月5日(1名参加) 3月13日(6名参加) 計 52名参加	絵本の読み聞かせを通じて、子どもの豊かな想像力の向上に寄与した	適
	17	親子教室	年3回	4月29日(7名参加) 8月9日(8名参加) 8月22日(8名参加) 計 23名参加	親子教室を通じて、親子のふれあいの場を提供した	適
	18	知っ得教室	年6回	4月18日(14名参加) 11月7日(13名参加) 5月23日(13名参加) 1月23日(10名参加) 9月5日(12名参加) 2月20日(14名参加) 計 76名参加	生活改善に寄与する話を参加者に提供した	適
	19	ふれあい教室	年6回	6月21日(13名参加) 12月6日(3名参加) 9月25日(13名参加) 2月23日(9名参加) 11月22日(5名参加) 3月13日(13名参加) 計 56名参加	物づくりを通じて、人との交流の場を提供した	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	20	四季のイベント	年4回	「夏祭り」 7月23日 44名参加 「ハロウィン」 10月15日 68名参加 「クリスマス会」 12月17日 62名参加 「春のしらべ」 3月24日 50名参加 計 224名参加	四季のイベントを通じて、参加者の楽しみの場を提供した	適
	21	生きがいづくりセミナー	年6回	5月16日(4名参加) 11月21日(3名参加) 7月18日(6名参加) 1月16日(2名参加) 9月19日(7名参加) 3月19日(6名参加) 計 28名参加	介護予防や認知症といった健康に関するテーマを通じて、参加者の生活意欲向上に寄与した	適
	22	気功	毎月第3月曜日(年12回)	4月17日(10名参加) 10月16日(7名参加) 5月22日(9名参加) 11月20日(9名参加) 6月19日(9名参加) 12月18日(8名参加) 7月17日(9名参加) 1月15日(7名参加) 8月21日(5名参加) 2月19日(6名参加) 9月18日(7名参加) 3月18日(7名参加) 計 93名参加	ヨガを通じて、参加者の健康機能強化に寄与した	適
	23	映画鑑賞会	年4回	5月6日(22名参加) 11月25日(20名参加) 8月26日(23名参加) 2月24日(20名参加) 計 85名参加	映画鑑賞会を通じて、参加者の楽しみの場を提供した	適
	24	ふれあいマイスター研修会	年1回	3月2日(7名参加)	委託・提案事業の講師であるマイスターの技能向上に寄与した	適
	25	ゆめの木コンサート	年2回	9月24日(200名参加) 12月10日(320名参加) 計 520名参加	コンサートを通じて、参加者の楽しみの場を提供した	適
	26	室内文化イベント	年1回	3月2日～3月16日 205名参加	イベントを通じて、参加者の楽しみの場を提供した	適

総合コメント

利用者の安全確認を十分に行ったうえ、事業を実施していました。
参加者の増、参加者の満足度の向上を図るため、運営協議会や利用者アンケート等から満足度の高いイベントの告知を中心として施設・事業のPRに努めていました。

令和5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

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	毎月確認（電話、メール及び現地）	毎月の連絡調整会議に加えて運営協議会（年2回。7月、2月開催）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	毎月確認（現地）	月次報告書および点検票等が整備・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	随時確認（現地）	異常はなかった	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時確認（現地）	不具合はなかった	—
		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	随時確認（現地）	修理、更新は不要であった	—
	修理	修繕工事は適切であったか	随時確認（現地）	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	随時確認（現地）	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	随時確認（現地）	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	随時確認（現地）	速やかに報告された	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時確認（現地）	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	随時確認（現地）	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	随時確認（現地）	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	随時確認（現地）	速やかに報告された	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時確認（現地）	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	随時確認（現地）	異常はなかった	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時確認（現地）	不具合はなかった	—
		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	随時確認（現地）	修理、更新は不要であった	—
	修理	修繕工事は適切であったか	随時確認（現地）	該当なし	—

総合コメント
 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の管理が実施されました。

令和5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

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	随時確認（書類、現地）	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	随時確認（書類、現地）	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	随時確認（書類）	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	随時確認（画面、現地）	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・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者アンケート	「悪かった」との回答は無かった。アンケート結果は良好である	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。アンケート結果も良好である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時確認（現地）	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	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	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立ち寄りの都度随時確認、管理されている
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			随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立ち寄りの都度随時確認、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	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立ち寄りの都度随時確認、管理されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目が清潔に保たれているか	利用者アンケート 随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立ち寄りの都度随時確認、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
安全管理業務		避難経路には障害物がないか	随時確認（現地）	立ち寄りの都度随時確認、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	随時確認（現地）	立ち寄りの都度随時確認、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	随時確認（現地）	立ち寄りの都度随時確認、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	随時確認（現地）	立ち寄りの都度随時確認、管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	随時確認（現地）	立ち寄りの都度随時確認、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 随時確認（現地）	立ち寄りの都度随時確認、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	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立ち寄りの都度にも随時確認、分別がされており、利用者のマナー向上にも努めている	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	随時確認（現地）	連絡調整会議時及び立ち寄りの都度にも随時確認、支障のないように行われている	適

総合コメント

利用者アンケートでは、施設の利用に関する項目「施設は利用しやすかったか」や「今後も利用したいか」で、9割以上の方が「利用しやすかった」、「利用したい」と回答しており、職員の対応に関する項目「職員のマナー・説明はどうか」でも「悪かった」と回答したものはありませんでした。今後もこの施設を使用したいという回答が6割を超え、今後は利用しないとの回答はなかったことから、令和6年度の市直営化後も施設運営を継続し、更なる利用率の向上に努めます。