

平成28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	<p>名称 社会福祉法人 徳寿会</p> <p>代表者 理事長 伊藤 雄幸</p> <p>住所 四日市市天カ須賀四丁目7番25号</p>
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、実地視察、連絡調整会議や運営協議会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。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）	<p>市民文化部 市民生活課</p> <p>TEL：059-354-8146</p> <p>E-mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ 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」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、10年以上が経過しました。

有料貸室の利用率については、平成25年度の73.2%をピークに徐々に減少しており、平成28年度は65.23%まで減少しました。主な要因として、開設当初から定期的に利用しているサークルの高齢化による解散が考えられます。引き続き、施設の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管理運営を進めていく必要があります。

管理運営状況については、指定管理者協定書等に従って適切に実施されており、利用者アンケートの結果からも好評価を得ていることから、良好であると判断します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成27年度と比較すると、有料・無料施設共に利用件数・利用者数は減少し、利用料金収入も微減となりました。引き続き、施設の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た管理運営を進めていく必要があります。

開設当初から実施している事業については、参加者のニーズに合わせて、少しずつ事業内容の見直しを行い、代わりに新しい事業の立ち上げ等を検討していく必要があります。また定期的な利用の促進については、各事業参加者等のサークル立ち上げに対する支援を行っていきます。

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

委託事業、自主事業において「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、適切な貸室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いた、依頼事業と自主事業が計画通りに実施されました。施設独自の人材バンクである、ふれあいマイスターの活用については、依頼事業及び自主事業の両事業で活用され、平成28年度については、新たに3名が登録され、計33名となりました。

また自主事業においては、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。また、職員を対象に定期的な研修を実施し、夕方の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）

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。

災害時を想定した防災訓練は、「緊急事態発生時マニュアル」に基づき、利用者も交えて、2回実施されました。うち1回については、南消防署立会の下、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を行いました。

社会性（環境、障がい者や高齢者等への配慮）

ユニバーサルデザインに基づいて設計された施設であるため、施設内各所においてバリアフリー化されており、障害者や高齢者のみならず、妊婦や乳幼児連れの親子にも使いやすい施設となっています。

環境面においては、太陽光や風力など自然エネルギーを利用した屋外照明や雨水を利用した貯留設備を設置しており、節電・節水に努めています。館内の清掃についても行き届いており、利用者のアンケート結果からも好評価でした。

事業収支

経済性

指定管理料を除く収入については、定期的に利用しているサークルの高齢化による解散の影響等により、昨年度よりも減となりました。また支出については、光熱水費や租税公課費の支出が抑えられたため、昨年度よりも減となりました。

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決算報告書（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

平成28年度は障害者を1名雇用し、必要な人員は満たしていますが、実雇用率は1.31%となることから、引き続き、雇用率が2.0%を超えるよう促していきます。

施設概要調書

平成28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：市民生活課
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㎡
	設備の概要	<p>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)</p>	
	事業概要	<p>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。</p> <p>主な実施事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「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(一部各種セミナー事業においても実施) 室内スポーツ教室・・・卓球 室内スポーツイベント・・・卓球、カローリング、ダーツ、輪投げ 昔のちえぶくろ(ものづくり)教室・・・エコクッキング、ケーキづくり、風船工作 ○各種セミナー・・・生きがいづくり、子育て・育児、健康体操、ふれあい健康広場、映画鑑賞会、大型遊具遊び(未就学児童対象) ○高齢者教室・・・絵手紙、伊勢型紙、そば打ち、ニット、レザークラフト、若がえり体操 ○ゆめの木教室・・・育児・妊婦相談、絵本のよみかかせ、ふれあい教室、知っ得教室(介護)、ベビーマッサージとファーストサイン ○四季のイベント・・・夏まつり、ハロウィン祭り、クリスマス会、ゆめの木祭 ○ゆめの木ふれあいコンサート・・・施設利用団体によるコンサート ○室内文化イベント・・・各種教室の創作作品の発表会 	

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	—	62,638人/年間	—
平均利用率	—	180.5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	2,048,000	1,850,190	△ 197,810
	冷暖房設備利用料金収	320,000	371,700	51,700
	付属設備利用料金収入	15,000	3,240	△ 11,760
指定管理料	指定管理料	16,734,000	16,734,000	0
自主事業収入	受講料・材料費等収入	90,000	89,600	△ 400
	その他	24,000	25,133	1,133
収入計		19,231,000	19,073,863	△ 157,137
人件費		9,943,000	9,965,126	22,126
管理費		8,101,000	6,415,483	△ 1,685,517
消耗品費		418,000	224,401	△ 193,599
燃料費		128,000	28,543	△ 99,457
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		3,934,000	2,867,273	△ 1,066,727
修繕料		732,000	639,252	△ 92,748
通信運搬費		203,000	195,859	△ 7,141
広告料		0	0	0
手数料		10,000	13,796	3,796
保険料		59,000	57,784	△ 1,216
委託料		1,689,000	1,628,010	△ 60,990
賃借料		254,000	92,498	△ 161,502
租税公課		674,000	668,067	△ 5,933
その他		0	0	0
事業費（ソフト事業等）		1,172,000	714,176	△ 457,824
一般管理費		15,000	6,199	△ 8,801
支出計		19,231,000	17,100,984	△ 2,130,016
収 支		0	1,972,879	1,972,879

平成28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	施設自体	347日	計画通り	8月23日～9月27日に足湯が故障して利用できなかったが、その他は実施計画通り開館された。	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	312日	35日減		
	リラク্সルーム 347日	リラク্সルーム	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	31事業 198回	29事業 181回		2事業17回減	2事業が同一講師の都合により実施できなかったが、事業全体としては437人の増となった。	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 H27実績 (25,171人) 以上	22,628人/年間		2,543人減	個人利用者は、利用者の高齢化による減のほか、足湯が故障した期間、リラク্সルームとふれあい室の利用者も減になったため、昨年度よりも1割の減となった。貸室利用者は、貸室件数が2,296件と、昨年度(2,396件)よりも100件の減となったことに伴い、貸室利用者も昨年度よりも3%の減となった。自主事業参加者は、イベントへの参加者が増え、昨年度よりも1割の増となった。	適
	貸室利用者数 H27実績 (36,660人) 以上	35,434人/年間		1,226人減		
	市依頼事業参加者数 H27実績 (367人) 以上	332人/年間		35人減		
	自主事業参加者数 H27実績 (3,807人) 以上	4,244人/年間		437人増		
利用参加者実績 (市依頼事業)	ふれあいマイスター登録管理 H27実績 3人 随時受付	随時受付 3人		計画通り	ふれあいマイスターの登録者が新たに3名増えて、33名になった。ふれあいマイスター活用事業のほか、自主事業でも活用した。	適
	ふれあいマイスター活用 室内スポーツイベント	4回 75人		計画通り		
	室内スポーツ教室	12回 160人		計画通り		
	昔のちえぶくろ (ものづくり) 教室	4回 81人		計画通り		
	ふれあいマイスター育成事業	1回 13人		計画通り		
利用参加者実績 (自主事業)	生きがいつくり	6回 78人		計画通り	講師の都合により中止となった2つの講座について、代替講師が見つからず、市と協議の上、中止となった。その他は、計画通りに実施され、昨年度よりも437人の増となった。高齢者教室については、参加者同士でサークルを作って活動を始めたこともあり、参加者は減となった。例年同じ事業が続いているため、新しい事業を検討していく必要がある。	適
	子育て・育児セミナー	3回 68人		計画通り		
	健康体操 (家庭でできる指、足、腕等)	12回 451人		計画通り		
	太極拳	0回		中止		
	映画鑑賞会	4回 108人		計画通り		
	大型遊具による多目的室開放	6回 223人		計画通り		
	絵手紙教室	12回 129人		計画通り		
	伊勢型紙教室	12回 109人		計画通り		
	そば打ち教室	12回 139人		計画通り		
	高齢者のための気功教室	0回		中止		
	ニット教室	12回 152人		計画通り		
	レザークラフト教室	12回 122人		計画通り		
	若返り体操教室	12回 190人		計画通り		
	子育て育児・妊婦相談	24回 36人		計画通り		
	ゆめの木教室 よみきかせ	10回 106人		計画通り		
	ベビーマッサージとファーストサイン教室	4回 66人		計画通り		
	介護で知っ得教室	2回 37人		計画通り		
	ふれあい教室	10回 134人		計画通り		
	四季のイベント 夏祭り	1回 127人		計画通り		
	秋祭り	1回 130人		計画通り		
クリスマス会	1回 258人		計画通り			
春祭り	1回 177人		計画通り			
室内文化イベント ゆめの木コンサート	1回 2週間500名		計画通り			
		2回 453人		1回増		
貸室利用率 (有料貸館)	H27年度実績 66.44%	65.23%		1.21%減	定期的にご利用しているサークルが高齢化により解散を続けていることが影響している。	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	2,048,000	1,850,190	△ 197,810	昨年度よりも、貸室利用率が1.21%下回った。引き続き、積極的に施設のPRを行うとともに、自主事業の活性化等を行うなど、利用率の向上に努める必要がある。	適
	冷暖房設備利用料金収入	320,000	371,700	51,700		
	付属設備利用料金収入	15,000	3,240	△ 11,760		
指定管理料	指定管理料	16,734,000	16,734,000	0		
自主事業収入	受講料・材料費等収入	90,000	89,600	△ 400		
	その他	24,000	25,133	1,133		
収入計		19,231,000	19,073,863	△ 157,137		
人件費		9,943,000	9,965,126	22,126	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		8,101,000	6,415,483	△ 1,685,517		
消耗品費		418,000	224,401	△ 193,599		
燃料費		128,000	28,543	△ 99,457		
印刷製本費		0	0	0	光熱水費については、低額で済んだため、計画を下回った。	
光熱水費		3,934,000	2,867,273	△ 1,066,727		
修繕料		732,000	639,252	△ 92,748	事業費（ソフト事業等）については、ふれあいマイスターや地域ボランティアを活用したり、講師不在のために中止となった事業があったため、計画を下回った。	
通信運搬費		203,000	195,859	△ 7,141		
広告料		0	0	0		
手数料		10,000	13,796	3,796		
保険料		59,000	57,784	△ 1,216		
委託料		1,689,000	1,628,010	△ 60,990		
賃借料		254,000	92,498	△ 161,502		
租税公課		674,000	668,067	△ 5,933		
その他		0	0	0		
事業費（ソフト事業等）		1,172,000	714,176	△ 457,824		
一般管理費		15,000	6,199	△ 8,801		
支出計		19,231,000	17,100,984	△ 2,130,016		
収 支		0	1,972,879	1,972,879		

総合コメント

延べ利用者数については、足湯故障の影響、定期的に利用しているサークルが高齢化により解散を続けている影響等により、昨年度よりも5%の減となりました。貸室件数についても、1.21%の減となりました。（平成27年度：66.44%→平成28年度：65.23%）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、サービスの向上に努めていきます。また、参加者に対し、サークル活動が立ち上がっていくように支援していきます。併せて、施設のPR活動を行っていきます。

平成28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27年度延べ利用者数に対し、3,367人の減となりました。主な要因として、足湯が故障により35日間利用できなかったこと、足湯利用者の減に伴いリラックスマルームやふれあい室の利用者も減になったこと、また貸室利用者が減になったことが影響しています。</p> <p>貸室利用率については、昨年度より1.21%減少しました。主な要因としては、開設当初から定期的に利用のあるサークルの高齢化による解散が影響しています。</p> <p>依頼事業については昨年度よりも1割程度の減でしたが、自主事業については昨年度より437人の増となりました。引き続き、ニーズを把握しながら、事業を進めていきます。</p>	適
事業 収支	収入	<p>実施計画と比較すると、当初見込んでいた貸室件数よりも下回ったため、利用料金収入は減となりました。</p> <p>昨年度との比較では、指定管理料が158千円の増となったことが影響し、141千円の増（平成27年度：18,933,753円→平成28年度：19,073,863円）となりました。</p>	適
	支出	<p>実施計画と比較して2,131千円の減、平成27年度と比較して456千円の減（平成27年度：17,556,408円→平成28年度：17,100,984円）となりました。</p> <p>主な要因として、光熱水費（電気代、ガス代）が実施計画よりも1,067千円の減、昨年度よりも329千円の減となったことが影響しています。また事業費（ソフト事業等）についても、ふれあいマイスターや地域ボランティアを活用したこと、2つの事業が同一講師の都合により中止になったこと等により、実施計画よりも458千円の減、昨年度よりも30千円の減（平成27年度：744,075円→平成28年度：714,176円）となりました。</p>	適

平成28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	適切に配置されている	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	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	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
		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報告書提出時など、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	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	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	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	加入保険証書きしの提出あり	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	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	書類確認	該当なし	—
事故等の報告書が提出されたか		書類確認	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	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	実地確認及び書類確認	11月に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しました。また、施設のための訓練は2月に実施しました。	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7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、火災時や災害時を想定し、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。

平成28年度 四日市市楠ふれあいセンター 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否	
セミナー	生きがいづくり (健康づくり、救急救命講習)	5月・7月・9月・11月・1月・2月 第2水曜日 (年6回)	5月11日(10名参加) 9月21日(20名参加) 1月11日(8名参加) 7月13日(14名参加) 11月2日(15名参加) 2月8日(11名参加) 計78名参加	実施計画通り実施された	適
	子育て、育児セミナー	6月・8月・10月の 第3水曜日 (年3回)	6月22日(7名参加) 1月19日(34名参加) 9月15日(27名参加) 計68名参加	実施月の変更はあったが、計画通り実施された	適
	健康体操 (家庭でできる指、足、脳等)	毎月の第1土曜日 (年12回)	4月2日(42名参加) 6月4日(42名参加) 8月6日(25名参加) 10月1日(30名参加) 12月3日(30名参加) 2月4日(38名参加) 5月7日(47名参加) 7月2日(45名参加) 9月3日(43名参加) 11月5日(30名参加) 1月7日(43名参加) 3月4日(36名参加) 計451名参加	実施計画通り実施された	適
	太極拳	年6回	中止	代替講師が見つからず、市と協議の上、中止となった	否
	映画鑑賞会	6月・8月・10月・2月の第3土曜日 (年4回)	6月25日(20名参加) 10月22日(34名参加) 8月27日(18名参加) 2月25日(36名参加) 計108名参加	実施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 (年6回)	5月19日(49名参加) 9月15日(27名参加) 1月19日(34名参加) 7月21日(35名参加) 11月17日(29名参加) 3月16日(49名参加) 計223名参加	実施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 (年12回)	4月13日(14名参加) 6月8日(11名参加) 8月10日(8名参加) 10月12日(12名参加) 12月14日(11名参加) 2月8日(8名参加) 5月11日(12名参加) 7月13日(11名参加) 9月14日(11名参加) 11月9日(12名参加) 1月11日(10名参加) 3月8日(9名参加) 計129名参加	実施計画通り実施された	適
	伊勢型紙教室	毎月第3火曜日 (年12回)	4月19日(11名参加) 6月21日(9名参加) 8月16日(9名参加) 10月18日(11名参加) 12月21日(9名参加) 2月21日(9名参加) 5月17日(11名参加) 7月19日(10名参加) 9月20日(3名参加) 11月15日(11名参加) 1月17日(8名参加) 3月21日(8名参加) 計109名参加	計画通り実施された	適
	そば打ち教室	毎月第4木曜日 (年12回)	4月28日(17名参加) 6月23日(12名参加) 8月25日(10名参加) 10月27日(10名参加) 12月22日(12名参加) 2月23日(12名参加) 5月26日(11名参加) 7月28日(13名参加) 9月22日(10名参加) 11月24日(10名参加) 1月26日(10名参加) 3月23日(12名参加) 計139名参加	実施計画通り実施された	適
	気功教室	年12回	中止	代替講師が見つからず、市と協議の上、中止となった	否
	ニット教室	毎月第3木曜日 (年12回)	4月12日(16名参加) 6月16日(13名参加) 8月18日(10名参加) 10月20日(13名参加) 12月15日(12名参加) 2月16日(13名参加) 5月5日(13名参加) 7月21日(12名参加) 9月15日(14名参加) 11月17日(11名参加) 1月19日(13名参加) 3月16日(12名参加) 計152名参加	実施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(午前) (年12回)	4月7日(11名参加) 6月2日(11名参加) 8月4日(11名参加) 10月6日(11名参加) 12月1日(11名参加) 2月2日(10名参加) 5月5日(10名参加) 7月7日(9名参加) 9月1日(11名参加) 11月3日(8名参加) 1月5日(11名参加) 3月2日(8名参加) 計122名参加	実施計画通り実施された	適
	若返り体操教室	毎月第2火曜日(午前) (年12回)	4月12日(20名参加) 6月14日(16名参加) 8月9日(15名参加) 10月18日(18名参加) 12月13日(13名参加) 2月14日(14名参加) 5月10日(18名参加) 7月12日(18名参加) 9月13日(16名参加) 11月8日(12名参加) 1月17日(15名参加) 3月14日(15名参加) 計190名参加	実施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
ゆめの木教室	育児・妊婦相談	毎月第1・3水曜日 (年24回)	4月 6日 (1名参加) ・ 27日 (0名参加) 5月 11日 (2名参加) ・ 18日 (3名参加) 6月 1日 (3名参加) ・ 15日 (2名参加) 7月 6日 (2名参加) ・ 23日 (2名参加) 8月 3日 (2名参加) ・ 17日 (1名参加) 9月 7日 (3名参加) ・ 21日 (1名参加) 10月 5日 (0名参加) ・ 29日 (2名参加) 11月 2日 (1名参加) ・ 16日 (2名参加) 12月 7日 (2名参加) ・ 18日 (0名参加) 1月 4日 (2名参加) ・ 18日 (0名参加) 2月 1日 (0名参加) ・ 15日 (2名参加) 3月 1日 (3名参加) ・ 20日 (0名参加) 計36名参加	実施計画通り実施された。 看護師や助産師への相談であるため、参加者に好評である。 参加者が少ない日があるため、PRに努める必要がある	適
	絵本のよみかかせ	年10回	4月 6日 (6名参加) 5月 11日 (26名参加) 6月 1日 (6名参加) 15日 (5名参加) 8月 3日 (17名参加) 9月 7日 (6名参加) 21日 (6名参加) 11月 16日 (15名参加) 1月 4日 (5名参加) 3月 1日 (14名参加) 計106名参加	実施計画通り実施された。 参加者が少ない日があるため、PRに努める必要がある	適
	ベビーマッサージとファーストサイン教室	5月・8月・11月・3月 (年4回)	5月 11日 (26名参加) 8月 3日 (11名参加) 11月 16日 (15名参加) 3月 1日 (14名参加) 計66名参加	実施計画通り実施された	適
	介護で知っ得教室	6月・9月 (年2回)	6月 15日 (12名参加) 9月 7日 (25名参加) 計37名参加	実施計画通り実施された	適
	ふれあい教室	4月・5月・7月・8月・10月・11月・12月・1月・2月 (2回) (年10回)	4月 27日 (18名参加) 5月 18日 (10名参加) 7月 6日 (17名参加) 8月 17日 (9名参加) 10月 5日 (18名参加) 11月 2日 (8名参加) 12月 7日 (15名参加) 1月 18日 (16名参加) 2月 1日 (15名参加) 2月 15日 (8名参加) 計134名参加	実施計画通り実施された	適
四季のイベント	夏まつり	夏1回(7月)	「夏祭り」 7月23日 127名参加	実施計画通り実施された	適
	ハロウィン祭	秋1回(10月)	「ハロウィン」 10月29日 130名参加	実施計画通り実施された	適
	クリスマス会	冬1回(12月)	「クリスマス会」 12月18日 258名参加	実施計画通り実施された	適
	ゆめの木祭	春1回(3月)	「ゆめの木まつり」 3月20日 177名参加	実施計画通り実施された	適
室内文化イベント	3月第1日曜日から2週間	3月5日～18日 創作作品の展示	実施計画通り実施された	適	
ゆめの木コンサート	1回(9月)	9月18日 8団体によるコンサート 200名参加 12月11日 1団体によるコンサート 253名参加 計453名参加	観客の要望により、1回追加で実施された	適	

総合コメント

平成27年度と同様の事業内容でしたが、イベントへの参加者が増え、437人の増となりました。
引き続き、施設の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て、新しい事業を検討していく必要がある。

平成28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

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。7月、2月開催）、連絡調整会議他（随時開催）、随時協議実施	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 適切に実施されている	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 速やかに報告されている	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 適切に実施されている	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	書類確認	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 適切に実施されている	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	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	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	実地確認 書類確認	口頭による報告後、書面による報告があり、適切に実施されていた	適
		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	実地確認 書類確認	口頭による報告後、書面による報告があり、適切に実施されていた	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認 書類確認	口頭による報告後、書面による報告があり、適切に実施されていた	適

総合コメント

施設管理については、協定書等に基づき、適切に行われています。
 施設の設置から10年以上が経過し、設備等に修繕が必要な箇所が出てきています。点検や検査により異常箇所を発見した場合は、速やかに市と協議の上、修繕対応等を実施していますが、今後もより細心の注意を払うよう求めていきます。

平成28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

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（平成28年4月1日～平成29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	スムーズに運営されている	適	
		許可証は速やかに発行されたか	実地確認	遅滞なく発行されている	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	受付窓口のカウンターに、カラー版のパンフレットが整備されている	適	
		広報等を活用して広く周知しているか	実地確認	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」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しているホームページ「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などを掲載し、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	アンケート	「良かった」との回答が96%であり、「悪かった」との回答は無かった	適	
		利用者に対する指導は適切であったか	アンケート 実地確認	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	適	
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	立寄りの都度確認しており、実施されている。	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 実地確認	アンケート結果及び利用者代表からの聞き取りから、利用者から好評を得ている。	適	
	維持管理業務	施設・設備の保守管理業務（サ-ビス面）	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 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。施設については、特に支障となるような問題は発生していない	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	立寄りの都度に随時確認、設備の故障については、早期発見早期対応を実施しており、適切に行われている	適
清掃業務（サ-ビス面）		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 実地確認	現地確認実施、清潔に保たれており、アンケートでも好評を得ている	適	
警備業務（サ-ビス面）		避難経路には障害物がないか	実地確認	立入検査時に随時確認、適切に管理されている	適	
外構・植栽管理業務（サ-ビス面）		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	立入検査時に随時確認、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	立入検査時に随時確認、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 報告書確認	立入検査時に随時確認、適切に管理されている	適	
環境衛生管理業務（サ-ビス面）		快適に利用できる環境となっていたか	アンケート 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-ビス面）		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	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（サ-ビス面）	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

アンケート結果から、96%の方が「今後も利用したい」と回答しており、利用者の評価は高いと思われます。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求めています。