

平成 2 1 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 1 4 5 2 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 2 5 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 1 8 年の開館当初から指定管理者制度が導入されています。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いました。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いました。

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。貸室利用コマ数も昨年度と比較して約 1.5 倍と大幅に増加しており、利用許可に関しては、今後とも適正な実施を指導してまいります。また、利用者が増加するにつれ、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るよう、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り組み方）

本施設の目的である高齢者の生きがいづくり・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。平成20年1月に足湯でレジオネラ属菌が検出されましたが、策定された「衛生管理マニュアル」に基づき、平成21年度についても足湯施設点検・水質検査等や報告は厳正に実施され、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、太極拳、生きがい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。足湯・トイレ・リラックスルームなど特に清掃に力を入れており、「きれい、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21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

1. 施設の概要

平成21年度

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、輪投げ 昔のちえぶくろく(ものづくり)教室・・・お菓子、折り紙、そば打ち 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・・・布ぞうり、絵手紙、伊勢型紙、そば打ち、高齢者のための気功 ゆめの木教室・・・育児・妊婦相談、よみきかせ、老人力を学ぶ、マタニティーサークル 親子で体を動かそう、お父さんと作ろう、お母さんと作ろう季節のお菓子 四季のイベント・・・夏祭り、収穫祭、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	
		施設自体	347日		
開館日数	施設自体	347日	施設自体	347日	計画通り
	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
	リラックルーム	347日	リラックルーム	347日	計画通り
開館時間	8:30~21:30	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	個人利用者数	当初計画では人数設定無し	28,635人/年間	—
	貸室利用者数	当初計画では人数設定無し	29,726人/年間	—
	市依頼事業参加者数	当初計画では人数設定無し	280人/年間	—
	自主事業参加者数	当初計画では人数設定無し	2,888人/年間	—
稼働率	貸室利用コマ数 (全体)	815コマ/4,164コマ (利用率19.57%) ふれあい室の無料開放利用 コマ数を含まず。	1,737コマ/3,538コマ(利用率49.10%) ふれあい室の無料開放利用 コマ数含めると 2,363コマ/4,164コマ(利用率56.75%)	貸室利用コマ数で比較 922コマ増
	内 多目的室	303コマ/1,041コマ(29.10%)	520コマ/1,041コマ(49.95%)	217コマ増
	内 創作室	308コマ/1,041コマ(29.59%)	560コマ/1,041コマ(53.79%)	252コマ増
	内 談話室	197コマ/1,041コマ(18.92%)	502コマ/1,041コマ(48.22%)	305コマ増
	内 ふれあい室	7コマ/1,041コマ(0.67%) 7コマは、有料利用コマ数のみ	155コマ/415コマ(37.35%) ふれあい室の無料開放利用 コマ数含めると 781コマ/1,041コマ(利用率75.02%)	貸室利用コマ数で比較 148コマ増

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	559,000	1,310,980	751,980
	冷暖房設備利用料金収入	16,000	252,800	236,800
	付属設備利用料金収入	96,000	25,330	70,670
指定管理料	指定管理料	16,098,000	16,098,000	0
自主事業収入	受講料・材料費等収入	77,000	82,800	5,800
	その他	43,000	48,426	5,426
収入計		16,889,000	17,818,336	929,336
人件費		9,036,000	9,235,411	199,411
管理費		6,648,000	5,934,663	713,337
消耗品費		499,000	357,820	141,180
燃料費		57,000	26,436	30,564
印刷製本費		0	0	0
光熱水費		3,678,000	3,158,391	519,609
修繕料		300,000	201,890	98,110
通信運搬費		234,000	196,284	37,716
広告料		0	0	0
手数料		30,000	14,765	15,235
保険料		104,000	80,061	23,939
委託料		1,442,000	1,602,195	160,195
賃借料		304,000	296,821	7,179
その他		0	0	0
事業費(ソフト事業等)		740,000	519,868	220,132
一般管理費		465,000	484,040	19,040
支出計		16,889,000	16,173,982	715,018
収支		0	1,644,354	1,644,354

平成21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. 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	当初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				
リッパルム	347日	リッパルム 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 (市依頼事業)	ふれあいマイスター登録管理	随時受付	随時受付	計画通り	日程の変更以外は計画通り適正に執行された	適		
	ふれあいマイスター活用事業 室内スポーツイベント	4回	4回	計画通り				
	室内スポーツ教室	12回	12回	計画通り				
	昔のちえぶくろ (ものづくり)教室	6回	6回	計画通り				
	ふれあいマイスター育成事業	1回	1回	計画通り				
事業開催 (自主事業)	セミナー	生きがいづくり	4回	4回	計画通り	日程の変更以外は計画通り適正に執行された	適	
		子育て、育児(妊婦)	3回	3回	計画通り			
		健康体操 (家庭でできる指、足、脳等)	2回	2回	計画通り			
		太極拳	6回	6回	計画通り			
		ミニシアター	8回	8回	計画通り			
		大型遊具による多目的室開放	6回	6回	計画通り			
	高齢者教室	布ぞうり教室	12回	12回	計画通り			
		絵手紙教室	24回	24回	計画通り			
		伊勢型紙教室	12回	12回	計画通り			
		そば打ち教室	12回	12回	計画通り			
		高齢者のための気功教室	12回	12回	計画通り			
	ゆめの木教室	育児・妊婦相談	24回	24回	計画通り			
		よみきかせ	11回	12回	1回増			
		老人力を学ぶ	2回	2回	計画通り			
		マタニティーサークル	3回	3回	計画通り			
		親子で体を動かそう	1回	1回	計画通り			
		お父さんと作ろう	1回	1回	計画通り			
		お母さんと作ろう季節のお菓子	4回	4回	計画通り			
		四季のイベント	夏祭り	1回	1回			計画通り
			収穫祭	1回	1回			計画通り
クリスマス会			1回	1回	計画通り			
春の調べ	1回		1回	計画通り				
室内文化イベント	1回	1回	計画通り					

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	28,635人/年間		自主事業参加者数について、平成20年度は市政111周年協賛イベント等の参加者により大幅増であったことから、今年度は昨年度と比較して減(519名)となったほかは、利用者数は昨年度に比べ増加した。 稼働率については、平成20年度の利用率、多目的室38.52%、創作室33.14%、談話室35.45%、ふれあい室10.93%(無料開放含めると、67.92%)に比較して、非常に伸びが大きい。	適
	貸室利用者数	当初計画では人数設定無し	29,726人/年間			
	市依頼事業参加者数	当初計画では人数設定無し	280人/年間			
	自主事業参加者数	当初計画では人数設定無し	2,888人/年間			
稼働率	貸室利用コマ数 (全体)	815コマ/4,164コマ (利用率19.57%) ふれあい室の無料開放利用コマ数を含まず。	1,737コマ/3,538コマ (利用率49.10%) ふれあい室の無料開放利用コマ数含めると 2,363コマ/4,164コマ (利用率56.75%)	貸室利用コマ数で比較 922コマ増		
	内 多目的室	303コマ/1,041コマ (29.10%)	520コマ/1,041コマ (49.95%)	217コマ増		
	内 創作室	308コマ/1,041コマ (29.59%)	560コマ/1,041コマ (53.79%)	252コマ増		
	内 談話室	197コマ/1,041コマ (18.92%)	502コマ/1,041コマ (48.22%)	305コマ増		
	内 ふれあい室	7コマ/1,041コマ (0.67%) 7コマは、有料利用コマ数のみ	155コマ/415コマ (37.35%) ふれあい室の無料開放利用コマ数含めると 781コマ/1,041コマ (利用率75.02%)	貸室利用コマ数で比較 148コマ増		

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	559,000	1,310,980	751,980	収入については、事業収入において、貸室利用が大きく増加したため事業計画を大きく上回った。 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 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若干増となったため、全体で計画を上回った。 消耗品 AEDバッテリー・バットの交換等で予算増額をし、実績についても昨年度と比べ増となったが、予算額には達しなかった。 光熱水費 原油高騰に伴う電気料金・ガス料金の値上がりや、貸室利用の増加に伴う増を見込んだが、消灯の徹底などの削減努力もあり、昨年度とほぼ同額に抑えることができ、予算額を大きく下回る結果となった。 修繕料 平成21年度については、主に足湯ろ過装置修理・リラク্সルームの備品修繕など大きな修繕が発生しなかったため予算額を下回った。 委託料 平成21年度から仕様内容が変更になった「足湯設備保守点検」について、見込額と差異が生じ、予算額を上回った。 事業費 教室やセミナーにおいて、市出前講座やふれあいマイスターを活用したことで、講師料を抑えられたことにより、予算額を下回った。	適
	冷暖房設備利用料金収入	16,000	252,800	236,800		
	付属設備利用料金収入	96,000	25,330	70,670		
指定管理料	指定管理料	16,098,000	16,098,000	0		
自主事業収入	受講料・材料費等収入	77,000	82,800	5,800		
	その他	43,000	48,426	5,426		
収入計		16,889,000	17,818,336	929,336		
人件費		9,036,000	9,235,411	199,411		
管理費		6,648,000	5,934,663	713,337		
消耗品費		499,000	357,820	141,180		
燃料費		57,000	26,436	30,564		
印刷製本費		0	0	0		
光熱水費		3,678,000	3,158,391	519,609		
修繕料		300,000	201,890	98,110		
通信運搬費		234,000	196,284	37,716		
広告料		0	0	0		
手数料		30,000	14,765	15,235		
保険料		104,000	80,061	23,939		
委託料		1,442,000	1,602,195	160,195		
賃借料		304,000	296,821	7,179		
その他		0	0	0		
事業費（ソフト事業等）		740,000	519,866	220,132		
一般管理費		465,000	484,040	19,040		
支出計		16,889,000	16,173,982	715,018		
収 支		0	1,644,354	1,644,354		

総合コメント

運営において、市依頼事業については、当初計画通り実施された。平成21年度より市依頼事業から自主事業へ変更したミニシアターは、今年度も多くの参加者があり好評を得られた。地区広報や広報よっかいちによる広報もあり、楠地区外からの利用者也増加している。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19年度692コマ、平成20年度1,156コマ、平成21年度1,737コマと著しく伸びており、楠地区外の利用者も多くみられる。今後も貸室利用は増加が見込まれ、迅速・公平な利用許可の実施と利用時の安全確保が必要である。

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21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 - 2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>利用者数は、実施計画において設定されていないが、平成20年度個人利用者数27,144人、貸室利用者数21,533人に対し、平成21年度は個人利用者数28,635人(1,491人増)、貸室利用者数29,726人(8,193人増)と増加している。市依頼事業についての実績は、平成20年度1,511人に対し平成21年度280人(1,231人減)と激減となっているが、これについては仕様変更により市依頼事業から自主事業への変更によるものである。なお、自主事業実績でも、平成20年度3,407人に対し平成21年度2,888人(519人減)と減少しているが、これは平成20年度に市政111周年協賛イベント等により特別事業を開催したためであり、平成19年度(2,965人)との比較では微減であった。市依頼事業・自主事業とも、年度協定の仕様の基準以上の実施回数や事業企画実績がある。</p> <p>貸室稼働率(市依頼・自主事業使用を含む)については、各貸室とも平成20年度と比較して大幅に増加している。貸室全体稼働率も平成20年度33.05%に対し平成21年度49.10%(16.05%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	収入	<p>貸室利用件数が平成20年度に比較して1.5倍に増加し、貸室利用料金収入も1.57倍と著しく増加した。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、昨年度を若干上回った。</p>	適
	支出	<p>人件費では予算を若干上回ったが、平成20年度実績とほぼ同額であった。</p> <p>管理費では、実績が予算を上回ったのは、主に委託料である。足湯設備保守点検業務委託料について、平成21年度から仕様内容に施設の清掃洗浄滅菌等の追加があったため予算額を増額していたものの、実績が上回る結果となった。また、光熱水費について予算額を大幅に下回ったのは、原油高による空調・給湯ガス代の高騰を見込み予算額を増額したこともあるが、貸室の利用率が増加しているにもかかわらず、実績が平成20年度とほぼ同額であったことは、エコ推進の意識と努力によるものと思われる。</p> <p>事業費では、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により、講師料の削減を図ったためである。</p>	適

平成21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	年度当初に人事異動者の報告あり	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（証書コピー提出）	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	21年度は該当なし	適
		事故等の報告書が提出されたか	書類確認	提出あり	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21年10月20日（消火・避難訓練）、平成22年3月4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21年7月1日、平成22年1月27日の2回開催 連絡協議会は随時開催	適

総合コメント

法令等の遵守及び募集要項等に基づく業務計画等の実施について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ほぼ提出されており、職員異動等が生じた場合の報告や設備機器等の保守・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21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

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	7月・9月・11月・1月の第2金曜日 計4回	7月17日(第3金曜日) 高齢者と笑い (14名参加) 9月11日(第2金曜日) 笑いの大切さを知ろう (53名参加) 11月13日(第2金曜日) 知っておこう新型インフルエンザ (20名参加) 1月6日(第1水曜日) 中高年のための腰痛予防講座 (33名参加) 計120名参加	日程の変更以外はほぼ計画通り適正に執行された	適
	子育て、育児(妊婦)	6月・8月・10月の第2水曜日 計3回	6月10日(第2水曜) 親子ふれあい体操 (19名参加) 8月12日(第2水曜) 親子ふれあい体操 (36名参加) 10月14日(第2水曜) 親子のできる体操 (25名参加) 計80名参加	計画通り適正に執行された	適
	健康体操 (家庭でできる指、足、脳等)	10月・12月の第2火曜日 計2回	10月6日(第2火曜) (12名参加) 12月8日(第2火曜) (15名参加) 計27名参加	計画通り適正に執行された	適
	太極拳	奇数月の第4火曜日 計6回	5月26日(第4火曜) (11名参加) 7月21日(第3火曜) (14名参加) 9月22日(第4火曜) (11名参加) 11月24日(第4火曜) (8名参加) 1月26日(第4火曜) (9名参加) 3月23日(第4火曜) (12名参加) 計65名参加	日程の変更以外はほぼ計画通り適正に執行された	適
	ミニシアター	偶数月の第3土曜日+2回 計8回	4月28日(第3土曜) (60名参加) 6月20日(第3土曜) (230名参加) 8月22日(第4土曜)・8月29日(第5土曜) (68名参加) 10月17日(第3土曜) (41名参加) 12月19日(第3土曜) (43名参加) 2月20日(第3土曜)・2月27日(第4土曜) (68名参加) 計510名参加	日程の変更以外はほぼ計画通り適正に執行された	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21日(第3木曜) (35名参加) 7月16日(第3木曜) (35名参加) 9月17日(第3木曜) (54名参加) 11月19日(第3木曜) (35名参加) 1月21日(第3木曜) (45名参加) 3月18日(第3木曜) (61名参加) 計265名参加	当初計画通り実施された。	適
高齢者教室	布ぞうり教室	毎月第2火曜日 計12回	4月14日(10名参加)・5月12日(9名参加) 6月9日(8名参加)・7月14日(11名参加) 8月11日(5名参加)・9月8日(11名参加) 10月12日(2名参加)・11月10日(5名参加) 12月8日(3名参加)・1月11日(2名参加) 2月9日(4名参加)・3月9日(2名参加) (10/12第2月曜以外全て第2火曜) 計72名参加	当初計画通り実施された。	適
	絵手紙教室	毎月第2・4水曜日 計24回	4月8日・22日 (26名参加) 5月13日・27日 (28名参加) 6月10日・24日 (23名参加) 7月8日・22日 (23名参加) 8月12日・26日 (24名参加) 9月9日・23日 (24名参加) 10月14日・28日 (20名参加) 11月11日・25日 (19名参加) 12月9日・23日 (25名参加) 1月13日・27日 (21名参加) 2月10日・24日 (23名参加) 3月10日・24日 (20名参加) (全て第2・4水曜日) 計276名参加	日程の変更以外はほぼ計画通り適正に執行された	適
	伊勢型紙教室	毎月第3火曜日 計12回	4月21日(13名参加)・5月19日(12名参加) 6月16日(13名参加)・7月21日(12名参加) 8月18日(12名参加)・9月15日(12名参加) 10月20日(13名参加)・11月17日(11名参加) 12月15日(13名参加)・1月19日(12名参加) 2月16日(13名参加)・3月16日(13名参加) (全て第3火曜) 計149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
	そば打ち教室	毎月第4木曜日 計12回	4月23日(17名参加)・5月28日(17名参加) 6月25日(17名参加)・7月23日(13名参加) 8月27日(15名参加)・9月24日(16名参加) 10月22日(17名参加)・11月26日(15名参加) 12月24日(15名参加)・1月28日(13名参加) 2月25日(16名参加)・3月25日(16名参加) (全て第4木曜) 計187名参加	当初計画通り実施された。	適
	高齢者のための気功教室	毎月第4火曜日 計12回	4月28日(11名参加)・5月26日(11名参加) 6月23日(14名参加)・7月21日(14名参加) 8月25日(13名参加)・9月22日(11名参加) 10月27日(12名参加)・11月24日(8名参加) 12月22日(10名参加)・1月26日(9名参加) 2月23日(10名参加)・3月23日(12名参加) (7月のみ第3火曜他全て第4火曜) 計135名参加	日程の変更以外は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 1日(水)・29日(水) (3名参加) 5月 6日(水)・20日(水) (3名参加) 6月 7日(日)・17日(水) (3名参加) 7月 1日(水)・20日(月) (2名参加) 8月 9日(日)・23日(木) (2名参加) 9月 9日(水)・23日(水) (4名参加) 10月11日(日)・21日(水) (3名参加) 11月 4日(水)・23日(月) (2名参加) 12月 2日(水)・20日(日) (2名参加) 1月 6日(水)・20日(水) (3名参加) 2月 3日(水)・21日(日) (2名参加) 3月 3日(水)・22日(月) (1名参加) 計30名参加	当初計画通り実施された。	適
	よみきかせ	毎月1回(8月除く) 計11回	4月 1日(水) (31名参加) 5月20日(水) (7名参加) 6月17日(水) (10名参加) 7月 1日(水) (14名参加) 9月 9日(水) (13名参加) 10月11日(日)・10月21日(水) (35名参加) 11月 4日(水) (6名参加) 12月 2日(水) (8名参加) 1月 6日(水) (10名参加) 2月 3日(水) (14名参加) 3月 3日(水) (7名参加) 計155名参加	当初計画に1回追加され実施された。	適
	老人力を学ぶ	7月・8月 計2回	7月20日(月) 私の体験メッセージ 戦争中の体験談とすいとんの試食 (58名参加) 8月19日(水) 私からのメッセージ 戦後の様子と当時のおやつを試食 (52名参加) 計110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	9月・10月・1月 計3回	9月 9日(水) かぎ針編みで小物を作ろう (9名参加) 10月21日(水) かぎ針編みで小物を作ろう (6名参加) 1月20日(水) かぎ針編みで小物を作ろう (6名参加) 計21名参加	当初計画通り実施された。	適
	親子で体を動かそう	4月 計1回	4月28日(水) (40名参加)	日程の変更以外は計画通り実施された。	適
	お父さんと作ろう	9月 計1回	9月23日(水) 親子でプロペラ飛行機を作ろう おもちゃ診療所開催 (62名参加)	当初計画通り実施された。	適
お母さんと作ろう季節のお菓子	5月・6月・11月・2月 計4回	5月 6日(水) お母さんと作ろういばらもち (25名参加) 6月 7日(日) 子どもを肥満にさせないくず粉を使ったひんやり おやつを作ろう (21名参加) 11月23日(月) 細工寿司を作ろう (38名参加) 2月21日(日) ゲンコツあめを作ろう 管理栄養士による子どもの肥満についてのお話 (16名参加) 計100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	夏祭り	夏1回(8月9日)	夏1回 8月9日(日) 「夏祭り」 ヨーヨーつり・・諏訪太鼓の演奏・おやつタイム 115名参加	当初計画通り実施された。	適
	収穫祭	秋1回(10月11日)	秋1回 10月11日(日) 「収穫祭」 野菜の販売・パンの販売・大型絵本の読み聞かせ・ 野菜のハンコ遊び・ゆで野菜 64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20日)	冬1回 12月20日(日) 「クリスマス会」 リズム遊びとサンタさんのお話・かるがもプラスコン サート・サンタさんからのプレゼント・野菜たっぷり シチューとカナッペ 143名参加	当初計画通り実施された。	適
	春の調べ	春1回(3月22日)	春1回 3月22日(月) 「春の調べ」 和琴の演奏・もちつき 162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月7日(日)~22日(月) 高齢者教室の作品展 ふれあいマイスターの作品展	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、日程等の変更があったが、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、好評であった。昨年度まで市依頼事業であったミニシアターについて、今年度から市依頼事業ではなくなったため引き続き自主事業として行うこととし、多くの参加者があった。子育て・育児等相談及びゆめの木教室等の委託事業は「四季のイベント」など多くの参加者があり、非常に好評に推移しているが、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、積極的で工夫をこらした広報など、引き続き努力を継続されるよう指導してゆく。

平成21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	実地確認	運営協議会(年2回7月1日、1月27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	足湯施設ろ過装置修理について、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	リラックスルームのトッド・ミル・EPOバイク・フィットネスクラ修理	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21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（H21年4月1日～H22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	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・応対業務	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194%・普通・6%・悪い10%	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（サービス面）	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174%・普通25%・悪い1%	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（サービス面）	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。きれいで子供も安全に遊べるのでまた来たいです。	適	
	警備業務（サービス面）		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（サービス面）	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	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（サービス面）		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（サービス面）		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	連絡調整会議時確認、問題なし	適
備品管理業務（サービス面）		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、職員の対応も好評で、施設内の案内を積極的に行う等、利用者の立場で運営されている。維持管理面におけるサービスについては、トイレ・リラックスルーム・足湯の清掃に特に留意し、利用者自身のゴミの持ち帰り等はしっかり管理されている。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った。利用者の増加とともに、利用者のマナーなど問題点も増え、一部対応に苦慮しながらも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良く交流できるよう様々な工夫が必要と思われる。