

年度モニタリング
(平成 29 年度)

施設名称	佐倉市南部地域福祉センター
施設概要	<p>所在地：〒285-0806 千葉県佐倉市大篠塚 1587 番地</p> <p>施設構造：南部地域福祉センターA棟：鉄骨造、2階建及び平屋建 南部地域福祉センターB棟：鉄骨鉄筋コンクリート造、地上2階建</p> <p>敷地面積：8,372.41 m² (A、B両棟合計)</p> <p>延床面積：3,660.75 m² (A棟 855.99 m²、B棟 589.02 m²)</p> <p>建築年月：A棟 昭和 57 年 5 月、B棟 平成 12 年 4 月</p> <p>施設内容：A棟 (旧老人福祉センター)</p> <p style="padding-left: 2em;">1階：事務室、舞台付大広間 (200 人収容)、控室、作業室、浴室 (2)</p> <p style="padding-left: 2em;">2階：健康談話室、会議室 (2)、娯楽室 (2)</p> <p style="padding-left: 2em;">B棟 (南部地域福祉センター1階部分)</p> <p style="padding-left: 2em;">事務室、ボランティアセンター、相談室 (2)、和室、厨房、 研修室 (100 人収容)、</p> <p>附帯設備：駐車場 (複合施設共有 70 台収容)</p>
施設の 設置目的	地域福祉の推進に関する施策を実施し、住民の地域福祉に関する取り組みを支援する。
指定管理者	社会福祉法人 愛光
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
委託料	195,000,000 円 (平成 29 年度支払額 39,000,000 円)
市所管課	福祉部社会福祉課
第三者	佐倉市南部地区薬物乱用防止対策協議会

①業務点検

評価	説明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

区分	評価項目	評価欄	
		指	市
I 業務に関する基準			
1 基本事項			
開所時間	開所時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	A	A
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。	A	A
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	A	A
適正利用	利用・減免等の手続は規定ののっとり正規に行われているか。	A	A
利用料金	利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。	A	A
法令遵守	関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか。	A	A
2 維持管理業務に関する基準			
清掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	S	S
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。	A	A
	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
廃棄物処理	適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか。	A	A
	廃棄物の減量に努めているか。	A	A
環境衛生	必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
	快適に利用できる環境となっているか。	A	A
公共料金支払	公共料金は滞りなく支払われているか。	A	A
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	S	S
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
修繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。	A	A
警備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。	A	A
	夜間・休所日警備に支障はないか。	A	A
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。	A	A
	点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。	A	A

安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	A	A
	避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。	A	A
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。	A	A
	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。	A	A
3 施設運営業務に関する基準			
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。	A	A
利用料金 徴収	出納簿等は整備されているか。	A	A
	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。	A	A
	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。	A	A
物品販売 等許可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。	A	A
記録業務	日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか。	A	A
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。	A	A
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	A	A
	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。	A	A
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	A	A
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	A	A
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	A	A
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。	A	A
	相談事業の利用方法について周知は十分か。	A	A
企画事業	事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。	A	A
	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	A	A
留意事項	拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。	A	A
	管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。	A	A
4 経理事項に関する基準			
財務処理	財務事務処理規程が定められ、遵守されているか。	A	A
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。	A	A
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか。	A	A
5 独自事業に関する基準			
事業計画	独自事業の実施にあたり、事前に計画書を市へ提出しているか。	A	A
6 目的外業務に関する基準			
行政財産 使用許可	目的外業務（公衆電話設置等）の実施にあたり、行政財産使用許可申請を行っているか。	A	A
	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。	A	A

II 運営体制・組織に関する基準			
1 基本事項			
労務責任	業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。	A	A
	業務従事者から労務に関する苦情等が出ていないか。	A	A
	労働時間の管理は適切になされているか。	A	A
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか。	A	A
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか。	A	A
2 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	A	A
研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。	A	A
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか。	A	A
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。	A	A
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	A	A
3 一部業務委託（再委託）に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。	A	A
報 告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。	A	A
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか。	A	A
4 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	A	A
5 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか。	A	A
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	非常時の連絡体制は確立されているか。	A	A
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。	A	A
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。	A	A
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。	S	S
6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。	A	A
個人情報保護	個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A
	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。	A	A
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	情報セキュリティ（コンピュータウイルス対策等）は万全か。	A	A

7 事業計画及び事業報告に関する基準			
書類提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。	A	A
	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。	A	A
8 連絡調整に関する基準			
連絡会議	市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。	A	A

[意見記述欄] 業務点検	
指定管理者	<p>指定管理者として2年目、利用者の安心、安全、気持ちよく利用できる環境整備に努めました。特に屋内、屋外ともに美観維持の継続に努め、屋外では中庭の手入れ、花の植栽、屋内では、切り花の設置や利用者作品の掲示等に力を入れました。建物の老朽化対応（対策）については、難しい面もありますが、既存の建物の内外の環境維持に努めました。</p> <p>事業についても、講座、教室、同好会、他新たに企画した事業も含め、地域利用者が楽しみに積極的に参加できるよう、利用者のニーズに応えられるよう対応しました。健康志向を取り入れた事業、教室に人気があり、参加者が増加傾向にあります。</p> <p>法定点検、保守点検については、基準どおり実施し、広報活動についても、ホームページ等の活用等で情報開示に努めました。</p> <p>市との連絡会議につきましては、日常的な連絡調整をしながら行い、運営上の課題を整理し、サービスの向上に努めました。</p>
市	<p>清掃及び景観維持に関し、施設利用者の中、経験のある方がボランティアで協力する等、良好かつ適切に行われていると認められ、業務基準を上回っていると評価しました。建物の老朽化に伴う修繕等については、指定管理者と市で連携を図りながら、計画的に修繕を実施していきたいと考えています。</p> <p>事業については、健康志向を取り入れた事業、教室に人気があり、参加者が増加傾向にあるとのことですので、引き続き事業の見直し等を行いながら、参加者の増加を図ってください。</p> <p>また、保険加入については、任意で損害保険に加入しており、万一の事故等に対する備えもなされているものと認められ、業務基準金額以上となっているものとして評価しました。</p> <p>法定点検、保守点検、広報活動、その他の業務についても、適切な業務運営がなされていると認められます。今後も各種事業の見直し等を含め、より魅力的な事業の拡充と、地域福祉センターの周知に努めていただくことを期待します。</p>

②利用状況等分析

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
延べ利用者数（人）	63,368	68,989	61,189	96.6	88.7
稼働率（%）	29.0	30.0	31.8	—	—
利用料金収入（円）	811,750	750,680	864,975	106.6	115.2
無料件数（件）	3,500	3,500	2,532	72.3	72.3
減免件数（件）	2	0	2	—	—

[意見記述欄] 利用状況等分析	
指定管理者	<p>利用者実績については、センターB棟の空調不具合による夏期・冬期の利用時に多少の影響がみられたと思われま。健康志向を取り入れた事業は継続的に人気があり（ヨガ、自力整体）、センターの夜の利用にも繋がっています。利用料金の微増加は、サロンや教室等参加費を徴取した事業の参加者が増加したことによるものと考えられます。</p> <p>時代の流れの中で、利用者の更なる高齢化に伴い、センターまで来れなくなっている利用者が増えてきつつある状況もあり、次世代に繋げる事業の企画と広報活動（PR）に努めるとともに、利用者の更なる高齢化とその対策、対応が必要になってきています。センターに来られている利用者は、自身の趣味や特技を生かしながら、生きがいを持って、日々生き生きと各事業に参加している様子が伺えますので、今後も利用者の生きがいを大切にしながら、利用者第一に楽しく集える場所として、気持ち良く過ごせる場所として努めていきたいと思ひます。</p>
市	<p>地域福祉センターB棟の空調不具合については、平成30年度に対応させていただきま。また、空調機器の工事に伴い、平成30年度の稼働に影響が考えられますが、それを踏まえての事業実施を期待します。</p> <p>今後も指定管理者のノウハウを活用し、リピーターのみならず、新規利用者の拡充、また、利用者の少ない事業については随時業務内容の見直しを実施していただくなど常に改善を図りつつ、利用者の確保に努めていただくことを期待します。</p>

③経営分析

経営分析指標	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入（円）	40,406,561	40,150,000	40,440,875	100.1	100.7
支出（円）	40,406,561	40,150,000	40,440,875	100.1	100.7
収支（円） 〈収入－支出〉	0	0	0	0	0
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	2.4	1.86	2.13	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	49.6	51.9	54.5	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	20.9	26.9	23.1	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／延べ利用者数）	637	581.98	660	103.6	113.4
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数）	637	565.3	637	100.0	112.7

【意見記述欄】 経営分析

指定管理者	<p>細かく分析してみるとヨガや自力整体という健康志向の運動系ということで人気のアクティブシニア事業の参加者が増えたことによる収入面の増加になりました。</p> <p>支出面では、昨年同様の畳買えや安定器の交換という老朽化対応の修繕に加え、空調の不具合で灯油を購入していたので燃料費の支出が増加したのでコスト意識を持ってその他の経費削減に努めた結果、前年度と大きな差はありませんでした。</p> <p>人件費が微増、夏冬を通して空調の不具合があり、利用料金比率の微減、利用者当たりの管理コストの微増へと影響が出ています。</p>
市	<p>経営状況は、指定管理者を受託し2年目ですが前年度とほぼ同水準で推移しており、実績も概ね目標値どおりであるため適正であると評価しました。</p> <p>なお、空調の不具合により、支出の増加や利用者の減少に影響するなどご迷惑をかけたりますが、平成30年度に対応させていただきます。</p>

④業務実施状況確認

【単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
愛光たすけあい移送サービス	<p>登録者数 男 3名 女 11名</p> <p>上期に25件、下期に1件の利用でした。交通空白地域で困っている住民に送迎サービスを利用していただくを開始して2年目ですが、高齢のためにマイクロバスの停留所まで出ることができないという住民が多かったり、田畑の仕事に生涯現役で携わっていたりという地域の特性も手伝い、適切な支援がなかなか見つけられていない状況でありました。そこで、地域の小さな会合や敬老会などに出向いて、利用について説明をするともに和田・弥富地区社協の協力の下に住民対象にアンケート調査を12月半ばから1月末にかけて実施し、より多くの住民の生の声を聞く努力をしました。集計結果を踏まえて事業内容の検討を行う予定です。センターに来館するのが難しくなっている利用者の足の確保と交通空白地域の足の確保という目標に向かって事業を見直し、改善検討していきます。</p>
相談事業	<p>佐倉市南部地域福祉センターB棟に、佐倉市の理解の下、総合相談センターとして佐倉市南部地域包括支援センターと佐倉市障害者支援センター「アシスト」を設置し、高齢者と障害者の相談を実施し、ワンストップでの相談対応を行いました。</p> <p>相談件数 男 1,220件 女 1,312件</p>
高齢者交流事業（教養教室、お元気クラブ、介護予防教室、介護者のつどい）	<p>高齢者を対象とした10種類の教室を定期的で開催し、教養の向上及び利用者同士の交流の場づくりとして開催しました。常に利用者の声に耳を傾け、ニーズにあった教室づくりに努めました。</p>
趣味の教室（はじめての水彩画、写経を楽しむ会、絵手紙及び色鉛筆で描く絵の講座）	<p>趣味活動を通して、生活の向上を図りました。</p> <p>「はじめての水彩画教室」は、デッサンから写生まで練習し、住民同士が交流する場の提供を目的に実施しました（年間12回実施）。また、「写経を楽しむ会」は、ふれあいながら書に親しむ場の提供を目的に実施しました（年間3回実施）。他、絵手紙及び色鉛筆で描く絵の講座を1回実施しました。</p>
世代間交流会（七夕飾り、雛祭り）	<p>南部地域福祉センターと南部児童センターとの共同事業として「七夕飾り、短冊作り」「折り紙講座」を実施しました。高齢者と児童が、ふれあいながら季節を楽しむ場の提供となりました。</p>

事業計画・目標	実施状況・効果
アクティブシニア事業（ヨガ教室、自力整体教室）	健康志向を取り入れた事業（教室）としてたいへん人気があり、参加者も多く活気がありました。夕方開催の「ヨガ教室」では、毎回20名以上の利用があり、地域福祉センターの夜の部の活用に繋がりました。また「自力整体教室」（昼の部）では、登録者数が100名以上となり、毎回40名程の利用があり、地域住民への健康支援に貢献できました。
介護支援専門員による介護相談	南部地域包括支援センターとの連携により、介護を必要としている家族等に対して指導や助言を行いました。
健康相談	保健師による健康相談を定期的に行いました。健康に不安をかかえている方の相談に応じ、適切な指導や助言を行い、健康増進に努めました。随時血圧を測定し、服薬の継続や塩分制限等を指導しました。
地域福祉のための講座（貯筋体操、お手玉人形づくり、メイク講座、園芸講座、手芸講座、折り紙講座）	市民への地域福祉に関する知識の提供や意識の啓発、世代間交流の場として開催しました。
サロン事業（ふれあいサロン南部、うたごえセルフ喫茶）	ふれあいサロン南部は毎月1回実施し、多彩な内容を企画しました。結果、地域住民の顔と顔をつなぎ、ふれあいを通じた仲間づくり・生きがいづくり、介護予防の機能を有する場の提供となりました。また、うたごえセルフ喫茶は年間5回実施し、高齢者同士の交流を深め、地域福祉の向上に繋げることができました。
ボランティアセンター運営事業	地域の高齢者等の社会参加の機会の創出や、地域住民が行う非営利活動への支援を行い、ボランティアの盛んな地域形成を目指しました。ボランティア地域デビュー講座を開催し、「傾聴スキルアップ」を3日間、「視覚障害者の理解」を4日間行いました。
イベント事業（南部文化祭、カラオケ発表会、教養教室発表会）	Aikoh フォーラム（愛光後援会「愛の灯台基金」主催）としてA棟大広間にて「桂文雀独演会」を開催しました。230名の参加があり、たいへん好評でした。南部文化祭では、南部地域福祉センターの利用者を中心に広く市民に呼びかけ、日頃の活動の成果を披露する場の提供と住民同士の交流の場となりました。教養教室発表会は、1年間の活動の成果を発表の機会として、生きがいや意欲の創出を図りました。

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>独自事業（定期利用団体との懇談会、福祉の情報提供、社協会費及び各種募金・日赤社資の取り扱い、自動販売機設置事業、福祉の情報提供、障害者作品展示）</p>	<p>定期利用団体等懇談会では、利用者が互いの活動に対する理解を深める交流の場として、また日頃の利用の中から施設運営の改善点などの意見をいただく機会として実施しました。また、広く市民を対象に館内掲示には力を入れ、パンフレットの設置他、ホームページ掲載にも細目にチェックしました。</p>

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>南部地域における福祉拠点として「住民が互いに支え合い、活躍する地域」「安心して住み続けられる地域」「多様な人々の交流、ふれあいがある地域」の3点を踏まえた地域づくりを基本方針として施設の管理運営に努めます。そのためには、必要な「資源開発」と「ネットワーク構築」をすすめます。気軽に立ち寄れる憩いの場として常に清潔感を保つことと清潔感を演出することを大切にします。また、職員の接遇力の向上によるイメージアップ、ニーズ把握、情報発信等、サービスの質の向上に努めることで指定管理期間の5年間で平成27年度の利用者の150%以上の利用者増を目指します。</p>	<p>平成29年度は、『あなたもわたしも活躍する地域づくりを目指そう』をスローガンに佐倉市との連携を密にして、施設の管理運営にあたりました。地域福祉推進のため積極的に推進している「サロン」「教養教室」「各種講座」「地域福祉活動の支援」等の事業は、元気な高齢者に活躍してもらう取り組みですが、時の流れにより世代交代が否応なしに進んでいるように思われます。利用者の顔ぶれは変わっていきますが、参加者数に大きな変化はなく、利用者が生き生きと日々を過ごしている様子が伺えました。今後の課題としては、新規利用者の獲得とそのためのセンター事業の更なる充実が求められてくると思われます。</p>

【意見記述欄】 業務実施状況確認

<p>指定管理者</p>	<p>南部地域福祉センターが地域住民の福祉の拠点となるよう、また地域住民の交流の場、居場所づくりに努めました。利用者が安心して気持ち良く利用できるための環境整備、施設づくりを心がけました。各事業については、交流事業、イベント事業、講座、サロン等に力を入れ、企画内容を豊富にし、利用者のニーズに応えられよう努めました。</p>
<p>市</p>	<p>年次計画書に沿った事業実施がされており、アンケート調査結果も好評であり、高く評価できます。</p> <p>ただし、移送サービスについては、適切な支援がなかなか見つけられていない状況と分析されており、アンケート調査の結果を踏まえて事業内容の検討を行うという事ですので、様々な創意工夫を凝らした対応策をご提示いただくことを期待します。</p>

⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	(1) 会議室等利用者へのアンケート (2) 大型バス利用者報告によるアンケート (3) 定期利用団体懇談会の実施 (4) イベント開催時のアンケート
回答数等	(1) 会議室等利用者へのアンケート (782件) (2) 大型バス利用者報告によるアンケート (80件) (3) 定期利用団体懇談会の実施 (19名出席) (4) 文化祭開催についてのアンケート (54件)
実施結果	(1) 満足 96%、やや満足 2.4%、普通 1.5%、やや不満 0.6%、不満 0% (2) よかった 100% よくなかった 0%、どちらともいえない 0% (3) 要望 3件 (下記のとおり) (4) 満足 59.2%、普通 31.48%、よくない 0%

回答者の意見等	対応策等
A棟娯楽室の電気が暗いので明るくして欲しい。	特殊なカバーが掛かった古い形式の飾り電気になっているので、同型の電気器具にこだわらずに市と協議して、明るさを重視して和室の景観を損なわない程度のLEDの蛍光灯に入れ替えました。
敷地内を公道が走っていて、抜け道としてスピードを出している車があるので、何か対応策を講じて欲しい。	市と協議し、スピードを緩めるよう促す看板を設置しました。
お風呂の入浴時間を延長して遅くまで入れるようにして欲しい。	利用者数や維持管理にかかるコスト面等、市ともこれまでも協議してきた経緯があり、勝手には変更できない状況にあることをお伝えしました。 現場では老朽化に伴い、日常的に小さな修繕が必要で入浴時間終了後に職員が実施している状況があり、総合的に判断すると現状では難しいと判断します。

【意見記述欄】 利用者満足度調査報告

指定管理者

アンケートを分析してみると、会議室等と大型バスの利用者の満足度は非常に高くなっています。見逃せないのは、地域福祉の拠点という観点から無料で利用することができる団体が多い点です。

また、指定管理者としては、常に利用者本位の日線で少しでも気持ちよく利用していただけるように老朽化をカバーする季節感と清潔感を前面に出し、地域住民と職員が一体となって自分達の施設という思いで運営に取り組みながら、心の通う施設であるように良質の接遇にも努力をしてきました。このことが利用者満足度を高めた要因と考えます。逆に一部の有料の利用者にとっては、無料にして欲しいなどの料金面での不満も浮かうことができます。

空調設備の不具合から、大きな会議等はお断りするしかありませんでしたが、それでも利用してくださる方々には、夏はペットボトルで氷柱をつくり扇風機の前に設置して少しでも涼しく過ごせるようにし、冬は灯油を購入して市から借用したストーブで暖を取って凌いでいただきました。このような環境でも利用者の不満が少なかったことにむしろ感謝したいと思います。

今後も利用者とのコミュニケーションを図り、共に考えながら改善を重ね、良質のサービス提供に努めます。

市

アンケート調査の結果をみると、満足割合が高くなっており、要望についても真摯に受け止め、可能なことは迅速な対応を取られていることも理由だと思われます。

また、利用者の方々の協力を得ながら施設管理していただいているのは、指定管理者と利用者間の日々のコミュニケーションによるネットワーク構築の賜物であると評価できます。

今後も、利用者の方々の意見・要望を運営に活かし、良好なコミュニケーションを構築しながら施設運営していただく事を期待します。

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 29 年度）	
<p>指定管理者</p>	<p>指定管理者として2年目となり、総合相談センター及び児童センターと連携を取りながら地域住民への支援にあたりました。結果、この地が南部地域の福祉の拠点になりつつあると思われまます。事業では包括支援センターと地域福祉センターによる共同事業として「音楽体操」「体操教室」を継続開催し、地域住民への介護予防や健康支援に貢献できたと思われまます。また、児童センターとは子供から高齢者までの交流の場としての世代間交流事業をはじめております。地域住民との関係では、根郷・和田・弥富の地区社会福祉協議会と交流及び連携をとりながら、地域住民への支援にあたりました。</p> <p>ボランティア関係では、広くボランティア活動に興味のある市民を対象として、ボランティア地域デビュー講座を開催しました。「傾聴スキルアップ」「視覚障害の理解」というテーマで開催しました。</p> <p>事業の総括としては、10月に南部文化祭を開催、3月には地域福祉センターの主要事業の高齢者教養教室が実行委員会形式で1年の締めくくりとしてカラオケ・大正琴など8種の演技といけばな・書道の2種の展示の発表会を開催し、100名以上の参加がありました。地域住民が主体的に関わる交流の場となり、参加者は生き生きとして一人ひとりが輝き、楽しんでいた様子が伺えました。今後の課題は多々ありますが、この南部の地が、地域包括ケアシステムの拠点となるよう、地域住民への支援に努めていきたいと思ひます。</p>
<p>市</p>	<p>維持管理、施設運営については、良好かつ適切に行われており、施設が老朽化した状況下でも、工夫により運営状況は良好に保たれています。</p> <p>各事業の実施にあたっては、包括支援センターと地域福祉センターによる共同事業や、児童センターとの連携を図る事業の実施など、サービス提供者とサービス利用者が相互協力を目指す地域福祉の推進の趣旨に沿った事業展開を進めていると評価できます。</p> <p>また、教室等の参加者に対し発表の場を設けることで楽しんでもらえたことですので、アンケート結果の満足度が更に向上するよう、継続して取り組んでいただきたいと思ひます。</p> <p>今後も、施設利用者の更なる定着化、拡充を図るとともに、各種事業内容の分析を実施しつつ、サービスの向上及び新規利用者の開拓に一段と努めていただくことを期待します。</p>

年度モニタリング〔第三者（利用団体等）評価〕
（平成 29 年度）

施設名称	佐倉市南部地域福祉センター
評価者・団体	佐倉市南部地区薬物乱用防止対策協議会

業務点検シート

評価	説明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

I 業務に関する基準

1 基本事項		
区分	評価項目	評価欄
開所（館）時間	開所（館）時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	A
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。	A
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	A

2 維持管理業務に関する基準

区分	評価項目	評価欄
清掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	A
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。	A
環境衛生	快適に利用できる環境になっているか。	A
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	B
備品管理	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A
	不足している物品はないか。	A
修繕	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	A

3 施設運営業務に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。	—
利用料金徴収	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。	A
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。	B
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	B
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	—
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	A
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	A
相談業務	相談事業の利用方法について周知は十分か。	A
企画事業	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	A

II 運営体制・組織に関する基準

1 実施体制に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	A
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。	A
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	A

2 運営協力体制に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	S

総合評価

[意見記述欄] 総合評価
<p> 施設の通称と評価シートは別紙に、日頃より各層から利用して頂くため 設備面を可能であれば、(B棟)研修室、和室の長机・長テーブルを 軽量の物に入れかえて下さるようお願い致します。(利用団体の高齢化も考慮) </p>

【労働条件チェックリスト】

この労働条件チェックリストは、使用者が事業場における労働基準関係法令等の遵守状況を自ら点検し、自主的な改善を図るためのものです。点検の結果、×印の項目は改善が必要です。また、点検項目に該当しない場合は、点検結果欄に、斜線（/）を引いてください。（注：労基＝労働基準法、労安＝労働安全衛生法、最賃＝最低賃金法）

NO	点検項目	結果○×
1	常時使用する労働者が10人以上なので、就業規則を作成し、労働者代表の意見書を添付して、労働基準監督署に届け出ている（労基89条） 【裏面1参照】 ※常時使用する労働者が10人未満であっても作成することが望ましい	○
2	パートタイム労働者等正社員以外の労働者を使用しているため、これに適用する就業規則を作成し、労働者代表の意見書を添付して、労働基準監督署に届け出ている（労基89条）	○
3	就業規則を変更した場合は、1と同様に労働基準監督署に届け出ている（労基89条）	○
4	労働者を雇い入れる際、賃金・労働時間等の労働条件について、労働条件通知書、労働契約書、就業規則などの書面で明示している（労基15条） 【裏面2参照】 ※シフト制等により、実際の労働日や労働時間が労働契約締結の際に確定しない労働者にも、労働日の決め方等を明示している【裏面2参照】	○
5	有期労働契約の労働者には、労働契約の期間、更新の有無、更新がある場合の判断基準などを明示している 【裏面2参照】	○
6	所定労働時間は、週40時間、1日8時間以内としている（労基32条） ※1ヵ月以内の期間の労働時間を平均し、週40時間以内とする場合は、その月の開始前に労働者各人に勤務表（シフト表）を示すなどして通知している	○
7	次のような時間がある場合、労働時間として算定している（労基32条） a 交替制勤務における引継ぎ時間 b 業務報告書等の作成時間 c 仕事の打合せ、会議等の時間 d 参加が義務付けられている行事や研修等 e 出張先から次の出張先までの移動に必要な時間	○
8	労働時間は、タイムカードや適正な自己申告などに基づき、適正に把握している（労基32条） [把握方法：]	○
9	時間外労働・休日労働は、あらかじめ労働者代表と締結し、労働基準監督署に届け出た労使協定の範囲内で行わせている（労基32条、35条、36条）	○
10	9の労使協定は、「時間外労働の限度に関する基準」（厚生労働省告示）の範囲内で締結している 【裏面3参照】	○
11	休憩は、就業規則で定めた時間に、確実に取得させている（労基34条）	○
12	休日は、毎週1回または4週を通じて4回以上与えている（労基35条）※「夜勤明け」の日は休日には該当しません	○

NO	点検項目	結果○×
13	賃金は通貨で、直接労働者に（同意に基づき金融機関への振込も可）毎月1回以上、定期に全額（税金・社会保険料や賃金控除の労使協定に定めるものは控除可）を支払っている（労基24条）	○
14	すべての労働時間について最低賃金額以上の時間給を支払っている（最賃4条）	○
15	法定労働時間を超える時間外労働、休日労働及び深夜労働をさせたときは、それぞれ25%（※）、35%、及び25%以上の割増賃金を支払っている（労基37条） ※月60時間を超えた時間外労働については50%以上です（中小企業には猶予措置あり）	○
16	労働者を会社の都合により休業（自宅待機等）させた場合、平均賃金の60%以上の休業手当を支払っている（労基26条）	○
17	パートタイム労働者を含むすべての労働者に法定の年次有給休暇を与えている（労基39条）	○
18	労働者名簿・賃金台帳を作成し、保存している（労基107条、108条、109条）	○
19	常時50人以上の労働者を使用しているため、産業医・衛生管理者を選任し、労働基準監督署に届け出た上で、必要な職務を行わせている（労安12条、13条）	○
20	常時50人以上の労働者を使用しているため、衛生委員会を毎月開催している（労安18条）	/
21	常時10人以上50人未満の労働者を使用しているため、衛生推進者を選任し、必要な職務を行わせている（労安12条の2）	○
22	労働者の安全と健康の確保のため、安全衛生教育を実施している（労安59条）	○
23	労働災害防止のため腰痛予防対策や交通労働災害防止対策等に取り組んでいる	○
24	雇い入れの際、及び1年以内ごとに1回（深夜業従事者には6ヵ月ごとに1回）、定期的に労働者に対し健康診断を実施している（労安66条）	○
25	健康診断の結果を労働者に通知し、有所見者に対しては医師の意見を聞くなどの事後措置を実施している（労安66条の5、66条の6）	○
26	働きやすい職場にするため、労働者からの仕事に関することや悩みごとなどを相談できる体制を整備している	○
27	労働基準法・労働安全衛生法の要旨や就業規則、労使協定等を職場に備え付けるなどの方法により労働者に周知している（労基106条、労安101条）	○

◇点検実施年度：平成29年度

◇施設名：佐倉市南部地域福祉センター