

年度モニタリング
(平成 29 年度)

施設名称	佐倉市老人憩の家 千代田荘
施設概要	所在地：〒285-0836 佐倉市生谷 1306 番地 施設構造：鉄骨平屋 敷地面積：724.44 m ² 延床面積：225.24 m ² 建築年月：昭和 55 年 3 月 施設内容：集会室（舞台部分除き 40 畳）、和室（8 畳×2 室） 食堂・台所（18.5 畳）、事務室 等 附帯設備：駐車場
施設の 設置目的	高齢者の健全なる心身の健康保持及び地域社会における社会福祉の増進を図る。
指定管理者	千代田地区社会福祉協議会
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
委託料	4,821,120 円（平成 29 年度支払額 964,224 円）
市所管課	福祉部高齢者福祉課

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			
開館時間	開館時間が厳守され、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にのっとって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。	A	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	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・休館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
4 経理事項に関する基準			
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。	—	—
	相談事業の利用方法について周知は十分か。	—	—
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。	—	—
	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	—	—
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
5 独自事業に関する基準			
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
6 目的外業務に関する基準			
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。	—	—
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は出ていないか。	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。	—	—
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。	—	—
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。	—	—
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。	—	—
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。	—	—
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>1. 市当局のご指導もいただき、協定書及び業務基準書に基づき、本施設の運営、維持管理、経理、個人情報保護法等の業務について適正な処理ができました。</p> <p>2. 昨年同様に前庭の花植えや、雑草除去のための10数名からなるチームが善意で、毎月一回の定例の美化活動を行いました。</p> <p>3. 本施設は千代田地区における極めて貴重な公共施設です。今後も更なる利用者の利便性・安全性・快適性に工夫・配慮し、高齢者福祉、地域福祉及び地域文化の拠点施設として管理運営に努めて参りたいと考えております。</p>
市	<p>協定書及び業務基準書に基づき、施設の運営、維持管理、経理事務及び個人情報保護等について、良好に運営されたと評価します。また「花の輪プロジェクト」というボランティアチームが毎月千代田荘の前庭の花の植栽等を中心とした環境美化に努められている点について高く評価します。</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)	5,909	6,000	6,225	105.3	103.8
実利用者数(人)	429	400	469	109.3	117.3
稼働率(%)	74.6	69.6	81.6	—	—
利用料金収入 (円)	211,940	200,000	233,650	110.2	116.8
減免件数(件)	91	100	84	92.3	84.0

【意見記述欄】 利用状況等分析

指定管理者	<p>上表の通り実利用者数は469件と前年度の429件を上回ります。日頃の地道なPR等の活動が実を結んだものと考えます。</p> <p>また利用収入も233,650円と昨年の211,940円を上回っております。</p> <p>さらに延べ利用者数も昨年は対前年度比マイナスでしたが、今年度はプラスに転じております。これは一昨年8月に染井野地区でオープンしました本荘と同種施設の「千代田染井野ふれあいセンター」との利用者のすみ分けがある程度できた結果かとも考えられます。今後とも同センターとも密接な連携を図りながら、さらに本荘のPRに努め、利用増加につなげて参りたいと考えます。</p>
市	<p>延べ利用者数、実利用者数、稼働率、利用料金収入の項目で、前年度を上回ったのは、指定管理者の努力の結果であると評価します。引き続いて、新規利用者の増加に向けた取り組みを継続して下さい。</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)	1,180,286	1,164,224	1,358,958	115.1	116.7
支出 (円)	1,180,286	1,164,224	1,358,958	115.1	116.7
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〉	18.0	17.2	17.2	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	9.1	11.2	8.2	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	—	—	—	—	—
利用者当たり管理コスト (円) (支出／述べ利用者数)	199.7	194.0	218.3	109.3	112.6
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／述べ利用者 数)	163.2	160.7	154.9	94.9	96.4

【意見記述欄】 経営分析	
指定管理者	<p>利用料金収入の増額があり（対前年度比、対計画値とも）、それに伴い、収入も伸びてきております。</p> <p>一方、管理コスト、市管理コストはほぼ横ばいであり、概ね良好な数字・経営を確保しているものと考えます。</p> <p>やはり、利用料金増収及びコストの軽減の鍵を握りますのは、延べ利用者数であり、これの増員に今後全力で努めたいと考えます。</p>
市	<p>利用料金収入、収入ともに、昨年度より増加しており、全体を通して適正な経営がされていると評価します。</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
<p>自主事業の実施</p> <p>千代田荘としての自主事業ではありませんが、本荘において当指定管理者である千代田地区社協の行う各事業の開催を支援することで、本荘の利用促進につなげます。</p>	<p>当地区社協では7つの事業部を置き、その事業部毎が活発な事業展開を行っております。</p> <p>平成 29 年度も、本荘内にて、当地区社協は、「ふれあい演芸会」「高齢者いきいきサロン」「福祉委員会」「福祉研修会」「子育てサロンひよこの会」「夏休み親子お楽しみ会」等大きな集客事業を行っており、これが利用者数の増加につながっております。今後もこのような当地区社協の事業の拡大、充実を支援していきたいと思っております。</p>
<p>広報誌、ホームページによる施設利用のPR。</p> <p>当地区社協の広報誌“社協 ちよだ”（年3回、各3,700部発行）や本荘内の掲示板や自治会でのチラシの回覧、掲示等を用いた本荘利用促進のためのPRに努めます。また、ホームページ上にて、本荘の月間予約状況、当地区社協の活動状況を公開すること等により利用拡大の一助とします。</p>	<p>今年度も広報誌及びホームページ（スマートフォン等による閲覧も可能）にて、毎月の利用予約状況をお知らせしてまいりました。利用者の利便性の向上の要望に応えることにより、利用件数の増加に結びつけていきたいと考えておりますが、そこからの明確な利用増加が見えてきておりません。従って、まだまだPRの継続・工夫が必要と考えます。</p>
<p>千代田荘の利用促進のための目標設定</p> <p>利用件数 400件</p> <p>利用者数 6,000人を目標とする</p>	<p>利用件数も、利用者数も左の目標数値を上回ることができました。今後もさらなる運営努力を傾注して参りたいと考えます。</p> <p>利用件数 469件</p> <p>利用者数 6,225人</p>

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>利用者のニーズにより夜間の開館を行い、利用者の拡大、施設の有効利用に努めます。</p>	<p>利用時間への柔軟な対応に資するために実施していますが、未だ夜間利用件数の促進・増加には直接に結びついていない状況です。しかし、夜間のみ利用可能な団体もあるため、今後も継続して実施して参ります。</p>
<p>前庭や駐車場について、より美観や使いやすさに配慮して整備し、一層の快適性を利用者提供したいと考えます。</p>	<p>前庭の花植えによる美化については、すでに「花の輪プロジェクト」という専門チームが設置されて、毎月の手入れの作業を行っており、好評をいただいております。</p> <p>また、建物脇の駐車場や後背地にあたる草地状</p>

	<p>の旧ゲートボール場についても、市当局のご協力による砂利敷きや、当プロジェクトによる草刈り等を適宜に行う等、その美化や使いやすさ向上に努めたいと考えます。</p>
--	---

【意見記述欄】 業務実施状況確認	
<p>指定管理者</p>	<p>今後、利用増につなげるためには、とにかく本施設の存在、また本施設の持つ使命や特性を、広く住民の皆様にご存知いただくことであり、そのための有効なPRが不可欠です。また施設内外の設備等、利用環境の更なる充実も極めて肝要です。</p> <p>今後とも市担当者とのコミュニケーションを密にして、本荘の一層の利用促進と健全で合理的な管理・運営に努力したいと考えています。</p>
<p>市</p>	<p>単年度計画、中・長期計画共に利用者数の増加及び拡大を目標として掲げており、立地条件が不利であるにも関わらず、目標を達成できたのは指定管理者の努力の結果だと評価します。</p> <p>引き続き、広く住民の方に高齢者等の活動拠点として浸透していただけるよう、今後もPR活動を継続し、適正な管理運営に努めて下さい。</p>

⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	調査期間：H30年3月1日～H30年3月31日 他は同様
回答数等	配布数30件 回答数20件（回答率66.7%）
実施結果	総合的な利用満足度は高いものがありました。 しかしながら、下記にあるとおり、常日頃から利用者より指摘されている事項や、新たなご意見をいただいておりますので、市当局との協議をも行い検討して参りたい。

回答者の意見等	対応策等
トイレをウォシュレットにして欲しい。	他の公共施設でもかなり左の設備が導入されている状況ですので、ある程度予想できた意見です。 市当局とご相談させていただき、ご希望に添えることが出来れば幸いです。
雨戸の鍵がかかりにくい。	本荘の雨戸の鍵は形式は他の公共施設でも見受けられるものですが、やはり古くなっているところから、ゆるみが生じており、なかなかすぐにぴっちりというのが難しいと言われているのだと思います。この問題は防犯の問題にも関わることですので、是非、操作のし易いものに替える、若しくは同型でも新しいものにする等の対応ができれば有難いと考えます。
駐車場のぬかるみ対策を適切に行って欲しい。	市当局のご尽力により、適宜砂利を入れていただいておりますが、地盤が沈んでいる部分もあり、強い雨が一たん降ると、それがなかなか排水されず、駐車、人の行き来に支障をきたす状態です。 砂利に代わる対応策についても市当局と協議、検討させていただければ幸いです。

【意見記述欄】 利用者満足度調査報告

指定管理者	<p>アンケート結果では「満足」と「やや満足」を併せ、約84.1%が得られ、安心致しました。この中で、今回やや不満と言われた項目は、施設の「清潔さ」と「メンテナンス状態」です。古い施設ですので、やむを得ない面はありますが、スタッフ一同これらの良好な維持に努めて参ったと思います。</p> <p>また、本荘の地理的なことから、車での来場者が圧倒的です。本荘の抱える構造的な交通安全面での課題等についても引き続き市と協議して解決策を見出す等、より利用者の満足をいただける施設にしていきたいと考えます。</p>
--------------	--

市	アンケートの結果、「満足」と「やや満足」をあわせて、約 84.1%という高い結果になったことは、利用者のニーズに柔軟に対応された指定管理者の努力の結果と評価します
----------	---

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 29 年度）	
指定管理者	<p>本荘は千代田地区における極めて貴重な公共の集会施設です。これまでの市当局のご努力により、トイレが整備され、大広間・和室の内壁面の装いを一新し、そして今年度は当会にて 40 畳敷き大広間の畳表を全て新しくいたしました。この畳表特有の色の鮮やかさ、臭いの爽やかさは、特に子ども関係の催しや、踊り、体操等の身体を動かすグループには、大変好評をいただいております。</p> <p>さて、昨年度は一時的に延べ利用者数の減少をもたらしました（先述の千代田染井野ふれあいセンターのオープンがその理由か）が、今年度は回復を果たしております。</p> <p>今年度もこの状況を維持、発展させて参りますためには、一層の地道な PR 活動に加え、利用環境の充実として①本荘が接道する、今日交通量が極めて増大しております県道への出車時の安全策の提示②そして今や時代のすう勢となっております高齢者の足腰の弱りからの大きな会議時等における、テーブル、パイプイスの需要にも応えていく必要が出てまいります。難しい面がありますが、何とか対応できれば幸いと考えております。今後とも、より多くの皆様に快適な利用をしていただけるよう、安全で清潔な施設づくりを目指し、努力して参りますので、よろしくご指導お願い申し上げます。</p>
市	<p>昨年度は前年度比で減少した延べ利用者数が再び増加し、収入も増加したことは、施設環境の改善、指定管理者の地道な PR の効果であると評価します。引き続き利用環境の充実、PR 活動や工夫を行うことで、定期利用者の定着、新規利用者の拡充して下さい。</p> <p>年間を通して、千代田地区社会福祉協議会における指定管理者としての取り組み姿勢は、実直で熱意もあり、高く評価します。</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○×	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	/	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）	○
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ので、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）	/	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）	○
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）	/	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）	/
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】	○	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）	/
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】	/	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）	○
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	○	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）	○
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	○	19	常時50人以上の労働者を使用しているので、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）	/
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：]	○	20	常時50人以上の労働者を使用しているので、衛生委員会を毎月開催している（労安18条）	/
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）	/	21	常時10人以上50人未満の労働者を使用しているので、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）	/
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】	○	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）	/
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）	/	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	○
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	/	24	雇入れの際、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：老人憩の家「千代田荘」