

## 別記様式 1

年度モニタリング  
(平成 29 年度)

施設名称	佐倉市老人憩の家志津荘
施設概要	所在地：〒285 - 0843 千葉県佐倉市中志津 4 丁目 22 番 16 号 施設構造：木造 2 階建 敷地面積：660.23 m <sup>2</sup> 延床面積：5151.35 m <sup>2</sup> 建築年月：昭和 56 年 3 月 施設内容：1 階：集会室（ステージ除き 55 畳）、中広間（12 畳）、和室（6 畳） 台所（6 畳）、会議室（6 畳）、事務室 9 畳） 2 階：和室（10 畳×1 室、6 畳×1 室）、納戸（3 畳） 附帯設備：駐車場（4 台収容）
施設の設置目的	高齢者の健全なる心身の健康保持および地域社会における社会福祉の増進を図る。
指定管理者	志津南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	5,256,380 円（平成 29 年度支払額 1,051,380 円）
市所管課	福祉部高齢者福祉課
第三者	

## 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
<b>業務に関する基準</b>			
<b>1 基本事項</b>			
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
<b>2 維持管理業務に関する基準</b>			
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。	A	A
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
<b>3 施設運営業務に関する基準</b>			
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。	-	-
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。	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
<b>4 経理事項に関する基準</b>			
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
<b>5 独自事業に関する基準</b>			
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
<b>6 目的外業務に関する基準</b>			
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
<b>運営体制・組織に関する基準</b>			
<b>1 基本事項</b>			
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
<b>2 実施体制に関する基準</b>			
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
<b>3 一部業務委託（再委託）に関する基準</b>			
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。	-	-
<b>4 運営協力体制に関する基準</b>			
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
<b>5 安全管理・危機管理に関する基準</b>			
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。	A	A
<b>6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準</b>			
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（コンピュータウィルス対策等）は万全か。	A	A
<b>7 事業計画及び事業報告に関する基準</b>			
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
<b>8 連絡調整に関する基準</b>			
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

<b>[ 意見記述欄 ] 業務点検</b>	
指定管理者	協定書および業務基準書並びに業務計画書に基づき、管理運営を行いました。
市	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。

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)	13,145	15,000	14,058	106.9	93.7
実利用者数 (人)	1,095	1,000	850	77.6	85.0
稼働率(%)	99.0	-	97.2	-	-
利用料金収入 (円)	329,480	350,000	357,430	108.5	102.1
減免件数(件)	131	-	166	126.7	-

[ 意見記述欄 ] 利用状況等分析	
指定管理者	利用者人数、利用料金収入とも目標数値をクリアでき、前年実績も上回りました。利用回数の少ない少人数の団体の利用が減少した反面、午前・午後を通して利用する大人数の団体の集会室の利用が増加したことが利用料金収入増の要因と考えるほか、休館日の月曜日に実施している独自事業(無料休憩所)が利用人数増の貢献したものと考えます。稼働率が若干、下がりましたが、問題視するほどの低下ではないと考えます。
市	延べ利用者人数及び利用料金収入は増加し、稼働率が高いことは、指定管理者による合理的な管理・運営に加え、広く住民の方々に高齢者等の活動拠点として浸透した結果であると評価します。

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)	1,381,372	1,402,380	<b>1,410,643</b>	102.1	100.6
支出(円)	1,607,426	1,402,380	<b>1,410,643</b>	87.7	100.6
収支(円) 収入 - 支出	- 226,054	0	<b>0</b>	-	-
利用料金比率(%) 利用料金収入 / 収入	23.8	25.0	<b>25.3</b>	-	-
人件費比率(%) 人件費 / 支出	42.9	47.8	<b>47.1</b>	-	-
再委託費比率(%) 再委託費合計 / 支出	31.1	0	<b>0</b>	-	-
利用者当たり管理コスト(円) (支出 / 延べ利用者数)	122.3	93.5	<b>100.3</b>	82.0	107.3
利用者当たり市負担コスト(円) (委託料 / 延べ利用者数)	80.0	70.1	<b>74.8</b>	93.5	106.7

【意見記述欄】経営分析

指定管理者	<p>利用料収入は前年比 108.5%で、集会室の利用増加で効率良く収入をあげることができました。支出については、水道光熱費が前年比 103.1%と予算内に収まる等の効率の良い消費となりました。そのほか、年末の全館大掃除で29年度は大勢の利用団体の方々に参加していただいたことによる弁当代(厚生費)や、廊下・集会室舞台の蛍光灯のLEDへの交換費用(消耗品費)等が予算を上回りましたが、全体的に冗費節約と業務の効率化に務めた結果、バランスをとることができました。</p>
市	<p>昨年度より利用料金比率、人件費率ともに増加していることから、全体を通して適正な経営がされていると評価します。</p>

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
利用者の利便性向上	設備・備品の軽微な損傷の修繕を迅速に実施しました。
地区社協、自治会、まちづくり協議会など地域で密接な関係団体・機関の主催する行事への協力	地区社協の主要会議や敬老会、福祉まつりおよび自治会主催の夏祭り、秋祭り並びにまち協主催の介護予防講座に施設を提供し、地域交流に協力しました。
利用促進のためのP R活動	志津南地区社協の広報紙やホームページに志津荘での行事を案内するなどP Rをしました。
利用団体（リピーター）へのP R活動	「志津荘だより」を3回発行し、志津荘での催しなどを紹介し、志津荘を利用しやすい身近な施設と思ってもらえるようアピールしました。

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
施設の設備・什器類の買い替え、メンテナンス（特に長機の買い替え）	都度、市に報告・相談。長机については早急な手当てを申し入れ中。
経費節減	30年3月に廊下、階段、舞台などの蛍光管を10本以上、LEDに交換したほか、電気料金の節約を図るため、年間約7万円が割引になる契約に切り替えました。

【意見記述欄】業務実施状況確認	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1階集会室の利用が増え、利用収入増となりました。2階の和室（10畳および6畳）については、利用者の高齢化により階段の昇降が困難になってきているため、今後も利用率は増加しないものと考えます。</li> <li>・折りたたみテーブルに対する「重い」「壊れている」などのクレームが、年々、声が大きくなってきており、対応に苦慮しています。</li> </ul>
市	<p>昨年度実績と比較して、利用人数、料金収入は増加し、稼働率も安定した状態を保っておりますので、安定した管理・運営を行っていただいている評価します。</p> <p>今後も、現状維持を図りつつ、広く地域住民の方に高齢者の活動拠点の場として浸透していただけるよう、適正な管理運営をして下さい。</p>



## 利用者満足度調査報告

<b>実施方法等</b>	平成 30 年 3 月 1 日 利用申込抽選会でアンケート用紙を配布。 3 月 9 日まで回収。
<b>回答数等</b>	11 回答
<b>実施結果</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備・サービスの満足度および意見、利用頻度等について実施。</li> <li>・回答者はすべてリピーターで、約 8 割が満足との結果であった。</li> <li>・設備・サービスに対する満足度および利用頻度についてはアンケート調査結果（別紙）参照。</li> </ul>

回答者の意見等	対応策等
利用者の高齢化も進んでおり、高齢者クラブだけ優先利用できる形を見直してほしい。	高齢者クラブおよび市と協議・検討
駐車場が狭い（止められる台数が少ない）。	自治会の駐車場利用を理解していただく。
利用団体が多くなり、希望する日に予約ができないことがある。	公平な利用申込方法を実施していることを理解していただく。
テーブルが重く持ち運びが大変。	早期改善に向けて市に申し入れ中

【意見記述欄】利用者満足度調査報告	
<b>指定管理者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度はおおむね満足という結果になりました。利用料金が安いことや施設を清潔に保っている努力が評価されたものと判断します。</li> <li>・毎年、苦情が出ているテーブルに関する苦情については、重いだけでなく、老朽化による不良品も増加しており、利用団体の減少につながるだけでなく利用者の事故やケガの恐れもあるため、市として早期改善に向け検討をお願いします。</li> </ul>
<b>市</b>	<p>アンケートで不満足の手がかりが全体の割合からみて少なかったの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。</p> <p>今後、利用者の要望に沿った管理・運営をして下さい。</p>

## 総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 29 年度）	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"><li>・アンケートだけでなく、大勢の利用者の方々から、おおむね満足の評価をいただいています。</li><li>・長机に関するクレームはアンケート以外でも不満の声が大きくなってきており、早急な改善が必要です。市として前向きに検討をお願いしたいと思います。</li></ul>
市	<p>年間を通して、志津南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、非常に実直で熱意もあり、高く評価します。</p> <p>今度も、安全面に配慮しながら、住民が求めているニーズを的確に把握し、そのニーズに柔軟に対応していただくことで、地域に根差した利用しやすい場の提供に努めてください。</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	/	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ため、産業医・衛生管理者を選任し、労働基準監督署に届けた上で、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：出勤票に自就労日を自己申告】	/	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	/
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	/
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」の日には休日には該当しません	/	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：佐倉市老人憩の家志津荘