

年度モニタリング
(平成 28 年度)

施設名称	佐倉市志津コミュニティセンター
施設概要	所在地：〒285-0855 千葉県佐倉市井野 794 番地 1 施設構造：鉄骨鉄筋コンクリート造、地上 2 階建 敷地面積：20,236 m ² 延床面積：2,577 m ² （内北志津児童センター占用面積 609.8 m ² ） 建築年月：昭和 62 年 12 月 施設内容：1 階…ホール（400 人収容）、第 1 会議室（42 人収容）、和室 1（17.5 畳） 和室 2（15 畳）、茶室（10 畳）、事務室、エントランスなど 2 階…大会議室（100 人収容）、第 2・3 会議室（27 人収容）、視聴覚室（36 人収容） 附帯設備：多目的グラウンド（7,000 m ² ）、駐車場（105 台 歩行困難者スペース 2 台含む）
施設の設置目的	市民文化の向上及び福祉の増進並びに健康で文化的な近隣社会の形成に資する。
指定管理者	テルウェル東日本株式会社
指定期間	平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
委託料	200,776,061 円（1 年あたり 40,316,371 円）
市所管課	市民部自治人権推進課

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。	B	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 施設運營業務に関する基準			
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はないか。	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。	A	A
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] 業務点検シート	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政サービスの代行者たる指定管理者として、全ての市民に気持ち良くご利用していただける公共施設を目指し、施設を運営しました。 ・ 押入れの中の清掃に行き届かなかった点が利用者アンケートにて1件指摘されましたが、施設の維持管理については快適な環境の保持、ご利用者の安全確保、施設内の秩序維持・財産保全のため、永年にわたりビルの維持管理業務で培ってきた経験とノウハウを活かし清掃・警備及び、各種保守点検等について常に良好な施設の維持管理に努めました。 ・ 安全管理・危機管理については、弊社の危機管理情報連絡・対応措置規程による緊急連絡系統図に基づき全スタッフが迅速に対応できるよう体制を整備し、防災訓練を北志津児童センターと合同で2回実施しました。 ・ 環境負荷の軽減につきましては、昨年度に引き続きご利用者に対し節電・節水等のお願い文を施設内に掲示し、より一層の節電等に努めたことに加え、グリーン購入法に基づく事務用品等の購入をしました。 ・ 景観維持についても中央花壇への花植え・維持、玄関前プランターの設置、ゴーヤによるグリーンスクリーン化を実施する等、より一層の「花いっぱい活動」を通年展開し、ご利用者からも好評を得ました。
市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 協定書、年次計画書に沿った維持管理、運営が良好に行われており、特に問題となる事項は見当たりません。

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)	168,138	120,000	132,079	78.6	110.1
稼働率 (%)	64.3	60.0	58.3	—	—
利用料金収入 (円)	7,127,365	7,500,000	6,839,979	96.0	91.2
減免件数 (件)	1,402	1,700	1,565	112.0	—

[意見記述欄] 利用状況等分析	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> 延べ利用者については前年度実績値 168,138 人と比較して 132,079 人 (78.6%) に減少しております。その主たる要因として、平成 27 年度に 10,000 人以上来所された産業祭が今年度は開催場所が変わった事、8 月の大ホール空調機器更新工事による利用休止した事、志津市民プラザへの利用変更などがあげられます。 利用料金収入については、前年度実績値 7,127 千円と比較して 6,839 千円 (96.0%) と 288 千円減少しております。
市	<ul style="list-style-type: none"> 延べ利用者数については、前年度実績値と比較して減少しています。主たる要因として産業祭りの開催場所が変わった事や志津市民プラザへの利用変更の影響が大きいと考えられます。 利用料金収入については、延べ利用者数が前年度実績値を下回ったこともあり、対前年度実績値と比較して減少しています。

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）	48,020,030	47,828,371	47,814,579	99.6	100.0
支出（円）	45,992,313	46,689,600	45,026,672	97.9	96.4
収支（円） 〈収入－支出〉	2,027,717	1,138,771	2,787,907	137.5	244.8
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	14.8	15.7	14.3	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	58.1	51.9	57.8	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	20.1	21.5	22.6	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／述べ利用者数）	275	389	341	124.0	87.7
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／述べ利用者数）	240	336	305	127.1	90.8

【意見記述欄】 経営分析	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・収入については、対前年度実績値で 205,451 円及び対計画値で 13,792 円減少しました。 ・支出については対前年度実績値で 965 千円及び対計画値で 1,663 千円減少しました。 ・収支については 2,787 千円で黒字となりました。対前年度実績値で 760,190 円及び対計画値で 1,649 千円増加しています。これは、支出科目である光熱水費の前年度実績値 7,072 千円と比較して、今年度実績値 6,201 千円で 871 千円減少させたことが主な要因と考えます。
市	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度に引き続き光熱水費の削減及び節電、節水等の指定管理者の努力による支出削減により収支は黒字となっており、安定した経営が行われていると評価します。

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
スタッフ研修 (接遇、個人情報保護研修)	接遇・マナー研修、CSR・安全教育について、年2回(5月、8月)実施しました。新規採用スタッフについては採用時に研修を実施しました。 個人情報保護については弊社規程に基づき四半期に1回パソコン等をチェックする等その都度指導しました。
利用者ニーズの把握・サービスへの反映 (アンケート調査、サービス向上委員会)	所長、副所長及びスタッフ、弊社支店責任者、スタッフ等によるサービス向上委員会を月1回開催し、実施した利用者様アンケート結果等お客様からのご意見、スタッフからの提案等に基づき、117項目のサービス向上・改善施策を実施しました。
安全管理・危機管理 (日常整備、防災訓練、緊急時対応体制など)	弊社の危機管理情報連絡・対応措置規程による緊急連絡系統図に基づき全スタッフが迅速に対応できるよう体制を整備し、防災訓練を北志津児童センターと合同で消防署の指導のもと7月、12月の2回実施しました。
地域活動への協力、複合施設との連携	社会福祉協議会の会合への出席及び、ユーカリが丘地区自治会協議会主催のユーカリ祭りに駐車管理・清掃等で協力し、地域との連携・協力を図りました。併設している北志津児童センターとは毎朝ミーティングを合同で実施し、連携強化を図りました。

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
市民の生涯学習を促進する施設運営	市民の生涯学習を促進するため、高齢者が安心して気軽に利用でき、子供や若者にとって親しみやすく魅力的な施設の運営、幼児・保護者が安心して楽しく利用できるように施設運営に努めました。 また、環境美化の一環として「花いっぱい運動」を実施し、入口・ロビー等に花を配備する等生涯学習施設として市民に喜ばれるセンター運営に努めました。
市民が安心して気軽に利用できる施設運営	お客様が安心して快適に利用していただけるよう、施設の定期保守点検や日常のチェック等施設の維持管理に努めました。

	<p>また、お客様にいつでも安心して気持ち良く施設を利用していただくため、接遇研修を年2回（5月、8月）実施し、従業員全員が施設を代表する顔として接客・接遇マナー等の向上に努めました。</p>
<p>公平・公正な施設利用の実現</p>	<p>市の行政サービスを代行して公の施設に関する業務を運営する基本認識に立ち、施設の利用承認における不公平な扱い、利用料金や提供サービスにおける不公平かつ不当な取り扱いが無いよう、利用の公平性・平等性に十分に配慮し運営しました。</p> <p>施設の利用申込みについては、特定のお客様に対する優遇や拒否が無いよう先着順・厳正な抽選を行い、抽選結果について公衆に開示する等公表、公平・平等な予約ルールを遵守しました。</p>
<p>業務改善運動の実施</p>	<p>所長及びスタッフ、弊社責任者等によるサービス向上委員会を定期的を開催し、利用者様アンケート結果等お客様からのご意見、スタッフからの提案等に基づき、サービスの資質向上及び迅速にご利用者様のお要望に対応をし、改善施策を実施しました。</p>

【意見記述欄】 業務実施状況確認	
<p>指定管理者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ II期目も5年目の最終年度となり、施設利用・予約時等のお客様接遇にも極めて熟達しており、自信を持って対応し、お客様にいつでも安心して気持ち良く施設を利用して頂きました。 ・ サービス向上委員会においては、お客様からのご意見の他にスタッフからの改善提案についても種々検討し、サービス向上・改善施策を実施しました。
<p>市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇研修や地域行事への協力、スタッフ及び本部が協議しながらの業務改善等、継続的な取組みにより短期計画及び中・長期計画が反映されており、計画の達成による施設の設置目的の実現が図られました。

⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	利用者アンケートを、平成 28 年 10 月 1 日～10 月 13 日に実施しました。 (項目：スタッフ対応・利用施設・清掃の満足度)
回答数等	回答者総数：76 人
実施結果	<p>スタッフ対応：満足 65 人 (85.5%)、やや満足 8 人 (10.5%)、やや不満 0 人 (0%) 不満足 0 人 (0%) 無記入 3 人 (3.9%)</p> <p>利用施設：満足 63 人 (82.9%) やや満足 11 人 (14.5%)、やや不満 0 人 (0%) 不満足 0 人 (0%) 無記入 2 人 (2.6%)</p> <p>館内清掃：満足 65 人 (85.5%) やや満足 9 人 (11.8%)、やや不満 0 人 (0%) 不満足 0 人 (0%) 無記入 2 人 (2.6%)</p>

回答者の意見等	対応策等
・ グランド芝部のしきりを作ってほしい	・ 多目的グラウンドは野球、サッカー、グラウンドゴルフなどで使用するため特定のしきりは行っておりません。
・ 押入れの中がほこりっぽく、開けると咳が出てしまうのがややつらいです。	大変申し訳ありません。押入れの清掃の頻度を上げます。
・ 第 2、第 3 会議室時は気をつかい乍ら練習する。	視聴覚室以外は防音になっておりませんので歌唱、楽器演奏などを行われる際は廊下に音が漏れてしまいます。大きな音の出るご利用の場合、視聴覚室や大ホールをご予約いただくか、隣の部屋も予約いただくようお願いします。
・ 畳のずれが出来ていて段差に (1 c m) なっているのです、つまずくと危険です。	・ 畳は取り替えを予定しております。申し訳ありませんがそれまでの間、注意してご利用をお願いします。
・ 鏡があれば言うことなしです。	・ 申し訳ありません。会議室はダンスでのご利用を考慮しておりませんので鏡の設備予定はございません。ご持参いただく分には問題ありませんのでご検討をお願いします。
・ グランドの草刈りを定期的にお願ひしたい。	・ 夏季は雑草の伸びるのが早くなるため、多目的グラウンドは 8 月と 9 月に草刈りを実施しましたが、ご利用時には伸びた状態であったと思われます。
・ 駐車場のスペースが時々いっぱいになる。	・ 駐車場の収容台数は 103 台と歩行困難な方のための 2 台です。志津コミュニティセンターの大ホール収容人数は 400 名、大会議室の収容人数は 100 名のため、利用者の方には公共交通機関のご利用や乗り合わせでのご来所をお願いしておりますが、大きな催しものがありますと満車になることがあります。ご理解お願いいたします。

<ul style="list-style-type: none"> ・お茶入れ仕服のひもが切れそうなので取り替えていただけたらと思っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご指摘ありがとうございます。さっそく取り替えさせていただきました。
<ul style="list-style-type: none"> ・お手洗いの便座がだいぶ古くなっていますので洋式の便座に交換を希望します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・和式を洋式に変更する場合、便座が大きくなりますので便器を取り換えるだけでなく、扉も内開きから外開きへ変更し、内部も狭くなるため、しきりなどを拡張することもあり得ます。多くのご要望があるため、現在、お応えできるよう検討しております。

【意見記述欄】 利用者満足度調査報告	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス改善につながる貴重なご意見として指定管理者が改善すべき項目で速やかに対応できるものについては改善いたしました。 ・多くのお客様から、スタッフの接遇及び環境等について、「満足」とのご意見を継続していただいております。現状に甘んずることなく今後も更にお客様から、安心・安全で喜ばれる施設運営に努めるとともにお客様サービス向上に向けて努力してまいりました。
市	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ対応、利用施設、館内清掃とも、利用者アンケート中にて非常に高い満足度を得ており、スタッフ一同の日頃の親切・丁寧な対応による成果と判断します。

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none">市・社会福祉協議会・地域組織との連携をはかり、安全で安心してご利用いただける公共施設の運営と市民相互交流の活発化・地域の活性化を目指し、スタッフ一同全力で取り組んでまいりました。施設の設置目的である『市民の活動拠点として、市民文化と福祉を向上・推進する施設であるとともに、市民の連帯意識を高め、健康で文化的な近隣社会を形成する』ために、高齢者、障害者が安心して利用できる施設となるよう、より一層の利便性・安全性を確保した施設運営を進めつつ、市民の学習・地域の交流の場として、本施設を有効にご利用いただけるよう施設内環境の整備を実施しました。
市	<ul style="list-style-type: none">施設運営は良好な状態が維持されています。これは、市民等による施設利用のニーズの向上と、指定管理者による積極的な業務改善によるものと判断します。