

**年度モニタリング**  
**(平成 27 年度)**

<b>施設名称</b>	佐倉市西志津ふれあいセンター
<b>施設概要</b>	<p>所在地：〒285-0845 千葉県佐倉市西志津4丁目1番2号</p> <p>施設構造：鉄筋コンクリート造（一部鉄骨鉄筋コンクリート造）地上1階、地上3階建</p> <p>敷地面積：2,992.56㎡</p> <p>延床面積：5,122.41㎡（西志津ふれあいセンター占有面積754.88㎡、志津図書館占有面積2,971.5㎡、西志津サービスセンター占有面積98.66㎡）</p> <p>建築年月：平成7年3月</p> <p>施設内容：1階：佐倉市立志津図書館、佐倉市西志津市民サービスセンター</p> <p style="padding-left: 40px;">2階：佐倉市西志津ふれあいセンター事務室、ホール（99人収容）</p> <p style="padding-left: 40px;">展示室（ギャラリー）、会議室（72人収容）、図書館会議室</p> <p style="padding-left: 40px;">適応志津教室等</p> <p style="padding-left: 40px;">3階：機械室、倉庫等</p> <p style="padding-left: 40px;">地下：倉庫、駐車場（23台収容）</p>
<b>施設の設置目的</b>	市民の活動拠点として、市民文化と福祉を向上・増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設置された施設。
<b>指定管理者</b>	テルウェル東日本株式会社
<b>指定期間</b>	平成26年4月1日～平成31年3月31日
<b>委託料</b>	282,460,114円（平成27年度支払額56,492,023円）
<b>市所管課</b>	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
<b>I 業務に関する基準</b>			
<b>1 基本事項</b>			
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	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
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（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
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
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
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
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

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
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
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
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
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
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

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
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"> <li>・ 行政サービスの代行者たる指定管理者として、安全に気持ちよくご利用して頂ける公共施設を目指し、より多くの市民の皆様にご利用頂けるよう心掛け施設を運営いたしました。</li> <li>・ 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 NTT ビル等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。</li> <li>・ 広報活動では、2Fへの階段口に一か月の予定表やイベント等のパンフレット等を掲示するとともに、当センターの案内書を作成し配置いたしました。2F事務所前にはご利用サークルコーナーやお知らせコーナー、抽選会情報コーナーの3つの掲示板を設置し、きめ細かな広報活動に努めました。また、ご利用者様へのアンケート調査を年2回実施した他、ご利用者の都度「利用者数調査票」を配布し貴重なご意見を多数いただきました。さらに、事務所カウンターに「お客様の声」の箱を設置し、ご利用者様と当施設とが気軽にコミュニケーションを図ることができるように工夫をいたしました。</li> <li>・ 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、防災訓練を市民センター・志津図書館・適応教室との合同にて年2回実施しました。</li> <li>・ 環境負荷の軽減につきましては、ロビー天井に日除けシートの取り付け、さらには緑のカーテン（琉球朝顔）を設置し節電に努めました。グリーン購入法に基づく事務用品店トイレトーパー等購入、ご利用者に対しアイドリングストップのお願い文を駐車場内に掲示し、ご協力をお願いしました。</li> <li>・ 景観維持についても受付・管理室前に季節の花を準備し、センター入口にプランターを設置し、花いっぱい運動を展開いたしました。</li> </ul>		
市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 今後も、市との連携強化を図る中で、利用者が利用しやすい運営方法の改善や施設の維持管理など、更なる充実に努めることを期待します。</li> <li>・ 清掃業務を直営で実施し、利用者アンケートで一定の評価を得ており、高く評価します。</li> </ul>		

## 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)	51,690	52,000	53,519	103.5	102.9
稼働率 (%)	64.4	65.1	67.6	—	—
利用料金収入 (円)	4,517,880	4,600,000	4,614,475	102.1	100.3
減免件数 (件)	522	520	599	114.8	115.2

### 【意見記述欄】 利用状況等分析

指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・延べ利用者については前年度実績値 51,690 人と比較して 53,519 人 (103.5%) と 1,829 人増加しております。</li> <li>・利用料金収入については、前年度実績値 4,517 千円と比較して 4,614 千円 (102.1%) と 97 千円増加しています。</li> </ul>
市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・延べ利用者数については、前年度実績値、今年度計画値を上回っています。稼働率の低いギャラリーの利用促進 (ヨガ・会議・講習会等での利用) を行い、稼働率の向上に努めた結果と評価いたします。</li> </ul>

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）	61,103,001	60,810,933	61,278,754	100.3	100.8
支出（円）	60,855,693	59,036,701	60,455,240	99.3	102.4
収支（円） 〈収入－支出〉	247,308	1,774,232	823,514	333.1	46.4
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	7.3	6.9	7.5	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	23.6	24.9	25.8	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	36.2	37.2	37.6	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／述べ利用者数）	1,177	1,135	1,129	95.9	99.5
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／述べ利用者数）	1,092	1,086	1,055	96.6	97.1

【意見記述欄】 経営分析	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入については、対前年度実績値で175千円及び対計画値で467千円の増加でありほぼ予算どおりの収入となりました。</li> <li>支出については対前年度実績値で400千円減少しました。これは、節水施策の「節水コマ」の導入による削減である。合わせて電気・ガスともに節電を実施し前年使用額に対し約10%の削減をしたこと等が主な要因と考えられます。</li> <li>収支については823千円で黒字となりました。対前年度実績値は576千円の増加であり、これは、利用料収入及び支出の削減による企業努力の効果と考えます。</li> </ul>
市	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入については、ほぼ計画通りの収入となっています。</li> <li>支出については、前年度実績値で400千円減少、今年度計画値では1,419千円増加しています。節電等の政策の実施によりコスト削減の成果が見られています。引き続き安定的な利用の確保とコスト削減に努めてください。</li> <li>収支については、指定管理者による安定した経営が行われていると考えます。</li> </ul>

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>スタッフ研修 (接遇、個人情報保護研修)</p>	<p>接遇・マナー研修（ワードトレーニング）については、毎朝のミーティング時に実施、その他年2回のCSR研修・安全研修を実施しました。</p> <p>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。</p>
<p>防災訓練</p>	<p>志津図書館・市民サービスセンター・適応教室との合同で9月・3月の2回防災訓練を実施いたしました。</p>
<p>独自事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内の1F、2Fに自動販売機を設置し、ご利用いただくことにより大変好評を得ました。</li> <li>・コピーサービスも、ふれあいセンターだけでなく、市民センター、図書館をご利用のお客様からのご利用もあり、便利になったとのお声をいただきました。</li> </ul>
<p>地域活動への協力、複合施設との連携</p>	<p>社会福祉協議会主催の運営協力、公民館祭への参加及び運営協力を積極的に行い、地域社会との連携強化を図りました。</p> <p>併設している志津図書館との七夕祭り等のイベントを共同にて実施し、各施設（図書館、市民サービスセンター、適応教室）との合同防災訓練を実施及び保守・修繕計画の報告等、事前打ち合わせも含めた連携強化を図りました。</p>
<p>サービス向上委員会、アンケート調査</p>	<p>毎月、サービス向上委員会を開催し、運営状況等の見直しをし、ご利用者様からのご意見の情報共有をはかり、施設の運営の資質向上を図りました。また、年2回のアンケート結果等、お客様からのご意見、スタッフからの提案に基づき186項目のサービス向上・改善案を実施いたしました。</p>

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>市民の生涯学習を促進する施設運営を目的として、健康で文化的な地域づくり</p>	<p>市民の生涯学習を促進するため、高齢者が安心して利用でき、子供や若者にとって、親しみやす</p>



	<p>く魅力的な施設運営に努めました。</p> <p>1階ロビーには丸テーブル1台、長机1台追加配置し、自習できる環境を向上させるとともに</p> <p>図書館主催の夏期自習席では、自習席の空調や清掃・施設利用者に張り紙でのご協力を呼びかける等、勉強に集中できる環境づくりに努力いたしました。</p>
<p>安心して気軽に利用していただくための施設の維持管理の徹底及び従業員教育の取組</p>	<p>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> <p>従業員の教育では、お客様にいつでも楽しく、気軽にご利用いただくため、接客・接客マナー等の研修を実施いたしました。</p>
<p>施設の公平・平等な利用のための予約ルールの遵守</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・平等性に充分配慮し運営いたしました。</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、公平・平等な予約ルールを厳守いたしました。</p>
<p>施設の利用拡大に向けた取り組みとして、お客様の声を大切にサービス向上委員会による業務改善活動の実施</p>	<p>所長、副所長及びスタッフ、支店責任者、スタッフによるサービス向上委員会を定期的に開催し、年2回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、186項目のサービス向上・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"> <li>年2回の利用者様アンケート、更にご意見箱の設置や、前年より導入をしました、お客様のご利用人数記入表に、施設からのお知らせ・お客様からのご意見項目を追加したことにより、ご利用者様からのご意見をより身近に頂戴でき、その都度ご意見に対して迅速な対応が実施できました。今後においても、施設とお客様のコミュニケーションを身近に接することができる環境を構築し、186項目のサービス向上・改善施策を実施してまいります。</li> </ul>
<p>市</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接客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、継続的な取り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</li> </ul>

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

<b>実施方法等</b>	利用者アンケートを、平成 27 年 10 月 11 日～10 月 25 日、及び平成 28 年 2 月 3 日～2 月 17 日の 2 回実施しました。 (項目：スタッフ対応・利用施設・清掃の満足度)
<b>回答数等</b>	回答者総数：106 人 (9 月実施：63 人、3 月実施：43 人)
<b>実施結果</b>	スタッフ対応：満足 97 人 (91.5%)、やや満足 8 人 (7.5%)、やや不満 0 人 (0%) 不満 0 人 (0%) 無記入 1 人 (1%) 利用施設：満足 94 人 (88.6%) やや満足 12 人 (11.3%)、やや不満 0 人 (0%) 不満 0 人 (0%) 無記入 0 (0%) 館内清掃：満足 98 人 (92.4%) やや満足 8 人 (7.5%)、やや不満 0 人 (0%) 不満 0 人 (0%) 無記入 0 人 (0%)

<b>回答者の意見等</b>	<b>対応策等</b>
無理な要望ですが駅から近いと良いと思います	ふれあいセンターは移動できませんが、今後の新規施設に反映できるように市の担当課へお伝えいたします
ホワイトボードのペンの色がもう少しあると助かります	現在 2 色をご用意しておりますが(黒、赤)青も追加させていただきます、他にも緑等ご用意いたしますのでスタッフに申しつけてください
2F のトイレの臭いが少し気になりました	やさしい環境づくりの一環として施設内の化学物質利用削減によりトイレ内の消臭剤を撤去した事もありご迷惑をお掛けいたしました。今後は更に清掃を充実し対応させていただきます
料金がもう少し安いとたすかります	ご利用有難うございます。 市の条例で定められた料金で運営しております ご理解の程お願い申し上げます
ドアが無いので時々ホールで待つ人のおしゃべりが気になる事もある (ギャラリー利用)	申し訳ありません、ホール入場待ちのお客様にはご協力をお願いしております ギャラリーとしての展示を目的に設計されている関係もあり苦慮しております 今後の検討課題とさせていただきます
駐車場が狭い	地下駐車場はご指摘の通りせまく、駐車台数も少ない等、大変ご迷惑をおかけしております 徒歩 1 分程度の多目的広場をご利用頂けるようお願いいたします。 (場所はスタッフにお問い合わせください)
黒板の溝も清掃してください	ご指摘ありがとうございます、お客様のご利用

	前の清掃項目に追加させていただきます
月3回～4回予約が事前にとれたらうれしいです	ご利用ありがとうございます。 誠に申し訳ありません、お客様全体が均等にご利用頂けるよう制限しております、2ヶ月前の回数制限がフリーになるまでお待ち頂けるようお願いいたします

【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"> <li>・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については速やかに改善いたしました。</li> <li>・多くのお客様から、スタッフの接遇及び環境等について、「満足できる」とのご意見をいただいております、更にはご利用者様からのご意見には、迅速な対応を心がけ、現状に甘んずることなく今後も、ご利用者様から、安心・安全でありまた、快適な施設空間であること、そして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。</li> </ul>
市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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いたします。</li> </ul>

## 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"><li>・市・社会福祉協議会・地域組織との連携をはかり、安心して気楽に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・地域の活性化を目ざし、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。</li></ul>
市	<ul style="list-style-type: none"><li>・健康で文化的な近隣社会の形成に寄与する、という施設の設置目的の実現に向け、利用者の目線に立った多角的な業務改善が図られました。利用者からも高い評価を得ることができました。次年度の施設運営についても更なる改善を期待しております。</li></ul>