

指定期間中間モニタリング
(平成 28 年度)

施設名称	佐倉市西志津ふれあいセンター
施設概要	所在地：〒285-0845 千葉県佐倉市西志津4丁目1番2号 施設構造：鉄骨鉄筋コンクリート造、地上3階建 敷地面積：2,992.56 m ² 延床面積：5,122.41 m ² 建築年月：平成7年3月 施設内容：1階：佐倉市立志津図書館、佐倉市西志津サービスセンター 2階：多目的ホール（99人収容）会議室（72人収容） 展示室（ギャラリー） 適応教室・図書館事務所 3階：機械室、倉庫 地下：駐車場（23台収容）、倉庫等
施設の設置目的	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。
指定管理者	テルウェル東日本株式会社
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
委託料	282,460,114円（1年あたり56,492,023円）
市所管課	市民部自治人権推進課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日

1 項目別評価

評価	説明
S（優良）	要求される水準を上回り、特に良い成果が認められる。
A（適格）	要求される水準を満たしている。
B（概ね適格）	要求される水準を満たしているが、一部問題点が認められる。
C（不適格）	要求される水準を下回り、問題点が認められる。
－（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。

（１）【公の施設の平等利用等に関する取り組み】

項目	評価視点	評価欄	
		指	市
基本事項	関係法令等を理解し、遵守したか。	A	A
	必要な資格免許が取得されていたか。	A	A
① 平等利用	全体の事業内容に偏りはなかったか。	A	A
	特定の個人や団体が優遇されることはなかったか。	A	A
② 公共性	公の施設を運営するにふさわしい理念により運営していたか。	A	A
	現状分析・課題認識は適切であったか。	A	A
	公の施設の設置目的や市の施策を理解した事業内容であったか。	A	A
	管理運営における環境への配慮は十分であったか。	A	A
	利用者の要望や意見を把握し、的確に対応したか。	S	S

具体的な取り組みの状況・実績

公共施設として、公平、平等な運営に向け、「お客様の声」を大切にし、常にサービス見直しを図っています。

具体的には所長、スタッフ、弊社の本社、支店責任者による月1回のサービス向上委員会の実施、また、年2回のお客様へのアンケート調査を実施し、お客様のご意見・要望やスタッフからの提案に基づきサービスの向上および改善策を実施いたしました。

環境への取り組みとしては、トイレの消臭剤として竹炭をトイレ内に設置し、玄関入り口の竹筐に毛虫などが大量に発生するため、白石を敷き詰め庭園風に改善し、化学物質を使わない優しい環境づくりを目指し、好評を得ております。

評価の理由及び今後の課題（指定管理者）

年2回のアンケート調査、ご利用後に頂く人数調査表内のアンケート部分や直接お話し頂いたお客様の声を大切にし、改善をはかりました。

具体的には

- ・録音機器が古くカセットテープの入手ができない等の苦情対応として高品質での録音可能な機器を購入し、カセットテープだけでなくパソコンでも利用可能となり（USBメモリー、SIM等への録音）喜ばれております。

- ・ご年配の方が多いクラブからのご意見で机が重いとお声にたいしてはスタッフにて事前準備するように改善する等、お客様が気持ちよくご利用できるように運営してまいりました。
- ・クラブの方より会員が高齢化し、会員数が減ってきているとの声があり、施設利用クラブ専用の会員募集コーナー及び作品展示コーナーを開設し新規会員獲得の応援をいたしました。
- ・玄関前へプランタンを設置する事により玄関前の迷惑駐輪がなくなるとともにご来所頂くお客様より好評を得ております。
- ・抽選会においては、全ての利用者が公平・平等に予約できるように予約ルールを厳守いたしました。

評価の理由及び今後の課題（市）

- ・施設の利用申し込みについて、ご利用者様から評価、サービス向上委員会の開催による施設運営改善項目の洗い出し、利用者様アンケートにより着実に改善していると言えます。
- ・環境への取り組みについて、科学物質を使用しない環境づくりといった総意・工夫をこらし、市の基本指針にのっとった運営を評価します。
- ・施設運営においては、利用者の声を大切にする姿勢をその満足度からもうかがい知ることができます。
- ・職員から改善の提案が出てくる雰囲気を作り上げていることが特に評価できます。

(2) 【公の施設の効用発揮・経費縮減に関する取り組み】

項目	評価視点	評価欄	
		指	市
① 効用発揮	施設の特徴を活かし、施設の価値を高めることができたか。	A	A
	サービスの質の向上のための取り組みは効果的であったか。	A	A
	利用拡大の方策は効果的であったか。	S	S
	施設の情報発信は工夫されていたか。	A	A
	企画事業・独自事業の実施方針や内容は適当であったか。	S	S
② 経費縮減	収支計画にのっとり、安定して経営できたか。	A	A
	運営の効率化が効果的になされたか。	A	A
	予定外の収入減・経費増への対応は的確であったか。	A	A
具体的な取り組みの状況・実績			
<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減につきましては、ご利用者の節電・節水等のご協力により一層の節電等に努めました。 平成 28 年度光熱水費 6,200,648 円（対前年度比 87.7%） ・涼み所への自販機の設置、コピーサービス、卓球台の無料貸出し（施設利用料のみ）を実施いたしました。 ・利用率の低いギャラリーにて卓球クラブを主催いたしました（2コマ～4コマ/週） 			
評価の理由及び今後の課題（指定管理者）			
<ul style="list-style-type: none"> ・独自事業として <ul style="list-style-type: none"> ① 涼み処をご利用のお客様が水分補給できるように自動販売機を設置しました。 ② 西志津ふれあいセンター、西志津市民サービスセンター、志津図書館利用のお客様向けに2階事務所にてコピーサービスを開始し便利になったとの評価を頂いております。 ③ 利用率の低い、ギャラリー利用促進として卓球台（4台）を購入し、施設利用料のみ（卓球台無料）でご利用頂き、平成 29 年 7 月度では全利用率の 10%を占めるようになり、健康増進、交流の場として喜ばれております。 *今までご利用のクラブへの影響がないように配慮し運用しております。 			
評価の理由及び今後の課題（市）			
<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減について、年々推し進めている点を評価します。 ・利用率の低いギャラリー利用促進について、従来のギャラリー利用者への配慮を欠かさずに、施設の設定目的である市民の福祉増進、交流の場に着眼した事業を展開されたことについて評価します。 			

(3) 【公の施設の管理運営の安定性に関する取り組み】

項目	評価視点	評価欄	
		指	市
① 物的能力	団体の経営が安定していて、施設管理を継続的・安定的に行うことができたか。	A	A
	施設の維持管理、備品の管理は適切に行われたか。	A	A
	安全管理・危機管理への取り組みは適当であったか。	A	A
	個人情報の保護、情報公開に対し十分配慮し、必要な措置を講じたか。	A	A
	第三者への委託や運営協力体制は適当であったか。	A	A
② 人的能力	団体本部との役割分担や責任体制は明確かつ適当であったか。	A	A
	適切な人員配置・勤務体制がとられていたか。	A	A
	人件費や労働条件の設定において、職員への配慮はなされていたか。	A	A
	職員の教育研修体制は適当であったか。	A	A
具体的な取り組みの状況・実績			
<ul style="list-style-type: none"> ・複合施設として各施設との合同避難訓練の実施（2回／年） ・接遇、マナー研修、CSR（企業の社会的責任）、安全研修の実施（2回／年） 			
評価の理由及び今後の課題（指定管理者）			
避難訓練では、火災などの発生場所を変え異なる避難通路を設定し対応能力の向上を計るとともに研修ではクリーンスタッフも含め全員が受講し情報管理など含め、更なるスキルアップに努めました。			
評価の理由及び今後の課題（市）			
<ul style="list-style-type: none"> ・必要な訓練及び研修、講習を実施していると判断します。 ・避難訓練では、火災などの発生場所を変えるといった多様な場面想定の実施している点を評価します。 			

(4)【公の施設の設置目的の達成に関する取り組み】

項目	評価視点	評価欄	
		指	市
地域活動等 振興策の提案	市民の文化活動、地域活動の振興策の提案があるか。	A	A
健全な 近隣社会育成	健全な近隣社会の形成に資する提案があるか。	A	A
複合施設への配慮	志津図書館、西志津サービスセンター、適応指導教室の運営に対する配慮、連携は十分であるか。	A	A
佐倉市との 連携・協力体制	市役所やほかの市民利用施設との連携を図った運用が行えるか。 また、佐倉市との連絡・協議の体制は十分であるか。	A	A
施設使用等の取り 扱いに関する提案	施設の使用予約や抽選等の取扱いに関する提案は、適切かつ工夫されているか。	A	A
具体的な取り組みの状況・実績			
<p>市民の方が気持ちよく安心してご利用いただけるよう、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花いっぱい運動 ・薬剤・化学物質を使わない環境整備を心がけてまいりました。 (トイレの芳香剤を廃止し、竹炭の導入や玄関入り口の熊笹が生えた三角コーナーの整備等) ・近隣の方の健康増進 (卓球台を購入し、お一人でも参加できるように卓球クラブを主催してまいりました) <p>また、常に公平な抽選会・予約受付を行ってまいりました。</p> <p>各施設(志津図書館、西志津市民サービスセンター、適応指導教室)との合同避難訓練・七夕祭り等を実施するとともに施設内における各種問題点に対し、施設責任者と連携し対応してまいりました。</p>			
評価の理由及び今後の課題(指定管理者)			
<p>複合施設のため避難訓練や七夕祭りなど合同で実施するとともにコミュニケーションを大切にしていきました。</p> <p>また、和太鼓などは振動により図書館利用のお客様への影響を考え</p> <ul style="list-style-type: none"> ・練習は図書館休館日のみとしました。 ・まちづくり協議会主催にて和太鼓の演奏があるときは図書館館長に許可を得るとともに、図書館ご利用のお客様へは演奏時間を事前に告知し、ご迷惑がかからないよう心がけてまいりました。 <p>(今後の課題)</p> <p>ギャラリーの利用促進として、ヨガ、卓球だけでなく打ち合わせ等でも利用できる環境づくりの提案(ドア、目隠し等)</p>			
評価の理由及び今後の課題(市)			
<ul style="list-style-type: none"> ・地域雇用については、目的が達成されていると判断します。地域活動、地域社会育成においてはイベント行事で地域との連携を図り、目的が達成されていると判断します。 ・他の施設とのコミュニケーションを重視することで、複合施設の良好な運営がなされています。 			

(5)【その他取り組み（参考）】

項目	評価視点	評価欄	
		指	市
参考項目	障害者、高齢者の雇用や男女平等参画に対する配慮がなされたか。	A	A
	市民との協働による管理運営が行われたか。	—	—
	地域の活性化につながる取り組みがなされたか。	A	A
	地域雇用が行われたか。	S	S
	収益（剰余金）が有益に利用されたか。	—	—
具体的な取り組みの状況・実績			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 50代、60代が半数以上を占め68歳までの勤務継続可能としています。 ・ 所長を含めた従業員すべてが佐倉市民を雇用しております。 			
評価の理由及び今後の課題（指定管理者）			
<p>従業員の雇用については地域雇いを最優先とし、現在10名全員が佐倉市民となっております。</p> <p>＊新規採用につきましては佐倉市在住の方を採用しております</p> <p>又委託先も佐倉市在住の方を紹介し採用して頂きました</p> <p>平成28年度 採用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サブマネージャ雇用 佐倉市在住 ・ 業務委託先（夜間対応）雇用 佐倉市在住（紹介） 			
評価の理由及び今後の課題（市）			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域雇用については、目的が達成されていると判断します。 			

2 総合評価及び今後の課題

[意見記述欄] 総合評価及び今後の課題	
指定管理者	<p>複合施設として志津図書館、西志津市民サービスセンター、適応指導教室との連携をはかり合同避難訓練、七夕祭りの共催など施設の連帯意識の向上をはかるとともに、市、社会福祉協議会、まちづくり協議会等とともに市民の活動拠点として更なる利便性、安全性を確保した施設運営を進めてまいりました。</p> <p>お客様の要望により、卓球台の購入により健康増進および市民交流の場として大変好評を博し、全体利用の5%を占めるまでになっております。</p> <p>今後の問題としては夜間利用率が午前、午後の約半分しかなく夜間利用の促進を推し進めることが課題と認識しております。</p>
市	<p>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ことについて、指定管理者が様々な角度から目的達成のアプローチをしています。</p> <p>また、利用者の声を大事にした運営をしていることが特に評価できます。</p> <p>残りの指定管理期間についても安定した経営、より良い施設への改善に向け一層の努力をお願いします。</p>