

**年度モニタリング**  
**(平成 27 年度)**

<b>施設名称</b>	佐倉市西部地域福祉センター
<b>施設概要</b>	<p>所在地：〒285-0843 千葉県佐倉市中志津 2 丁目 32 番 4 号</p> <p>施設構造：鉄骨造、地上 2 階建</p> <p>敷地面積：4,250.09 m<sup>2</sup></p> <p>延床面積：1,106.12 m<sup>2</sup></p> <p>建築年月：平成 10 年 3 月竣工</p> <p>施設内容：西部地域福祉センター（佐倉市西部保健福祉センター 2 階）</p> <p style="padding-left: 2em;">事務室、ボランティアセンター、厨房、録音室、相談室 1・2、和室</p> <p style="padding-left: 2em;">売店、浴室 1（18 人収容）、浴室 2・3（16 人収容）、娯楽室 1・2</p> <p style="padding-left: 2em;">会議室 1（30 人収容）、会議室 2（30 人収容）、会議室 3（30 人収容）</p> <p style="padding-left: 2em;">研修室（30 人収容）</p> <p>併設施設延床面積 西部保健センター 1 階 1,383.54 m<sup>2</sup></p> <p>附帯設備：機械室、駐車場（70 台収容）、駐輪場、中水ポンプ室</p>
<b>施設の設置目的</b>	地域福祉の推進を図るための研修、講座、会議、相談等の施設の提供を行うとともに、住民の地域福祉活動の推進を支援する。
<b>指定管理者</b>	社会福祉法人 佐倉市社会福祉協議会
<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>	20,438,000 円（平成 27 年度支払額 40,876,000 円）
<b>市所管課</b>	福祉部社会福祉課

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
<b>I 業務に関する基準</b>			
<b>1 基本事項</b>			
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。	S	S
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
<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
<b>3 施設運營業務に関する基準</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。	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
<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。	S	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>II 運営体制・組織に関する基準</b>			

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
<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>	
<b>指定管理者</b>	<p>地域福祉の推進を図るための拠点施設として、条例、規則及び佐倉市との協定書・業務基準書に基づき、適正な管理運営に努めるとともに、利用者が快適かつ安心してご利用できるように住民サービスの向上を図ってきました。</p> <p>地域福祉センターの開所時間は午前9時から、保健センターの開所時間は午前8時30分からとなっているため、それまでに使用する場所の日常清掃を終了するようにし、利用者が会議室やトイレ等を快適に使用できるように努めました。</p> <p>施設管理をしていくうえでの各保守点検及び巡視については定期的に実施するとともに、点検の結果において修繕等を要するとの指摘があったときは速やかに対処するように努めました。開設後17年を経過したことから施設の経年劣化が生じており、特に空調機器の維持管理、浴室の運営管理については市とも連携を図りながら、施設管理の改修に努めてきました。</p> <p>また、建物東側と西側に緑のカーテン（ゴーヤ）を設け、夏の暑さ対策を行いました。</p> <p>利用者の安全対策については、消防署の指導を仰ぎ、西部保健センター職員とともに消防総合訓練（通報・避難・消火）を年1回実施するとともに、緊急事態が生じた際には迅速に対応できるようにいたしました。</p> <p>複合施設として、高齢者及び幼児の利用が多いことから安全管理、衛生管理及び健康対策に留意して管理運営に努めました。</p>
<b>市</b>	<p>施設管理については、定期点検だけでなく、適宜修繕等を実施し、利用者が安全で快適に利用できるよう、良好かつ適切な維持管理が行われています。</p> <p>その他業務についても概ね適切な業務運営がなされていると認められます。</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)	78,634	67,000	93,437	118.8	139.5
稼働率 (%) (会議室・研修室)	55.9	60.0	54.8	—	—
利用料金収入 (円)	3,066,490	3,368,400	3,536,827	115.3	105.0
減免件数 (件)	1,396	1,600	1,609	115.3	100.6

【意見記述欄】 利用状況等分析

指定管理者	<p>延べ利用者数が増加した要因は、平成27年4月に実施された千葉県議会議員選挙及び佐倉市長・佐倉市議会議員選挙の期日前投票所として研修室が利用されたことによるものです。</p> <p>利用料金収入が増加した要因は、会議室等利用の有料団体の増加及び浴室回数券販売収入が多かったことによるものです。なお、浴室利用者数は前年度比540人の減少となっています。</p>
市	<p>減免件数が多い中、利用料金収入が増加していることは、指定管理者による利用促進策の効果が出ているものと思います。</p> <p>浴室利用者が減少傾向とのことですが、地域の高齢者の憩いの場として近隣住民への周知に努め、利用者の増加につなげていくことを期待します。</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)	44,326,138	44,630,000	44,544,198	100.5	99.8
支出 (円)	49,327,068	44,630,000	43,875,968	88.9	98.3
収支 (円) 〈収入－支出〉	-5,000,930	0	668,230	—	0
利用料金比率 (%) 〈利用料金収入／収入〉	6.9	7.6	7.9	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	26.9	28.0	30.9	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	16.3	23.0	21.2	—	—
利用者当たり管理コスト(円) (支出／延べ利用者数)	627	696	469	74.8	67.4
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／延べ利用者数)	519	610	99	19.1	16.2

【意見記述欄】 経営分析	
<b>指定管理者</b>	<p>指定管理運営業務上の収支は健全な経理状況となっており、管理継続性の面において支障はありません。</p> <p>なお、前年度は修繕積立資産支出があり支出額が増加したことにより、収支がマイナスとなっていました。</p> <p>人件費比率は約3割となっており、施設管理運営面において健全な経理状況に努めています。</p> <p>再委託費比率については2割程度となっており、法的に必要な定期保守点検業務等を実施しており、過度に再委託へシフトしている状況には至っていません。</p>
<b>市</b>	<p>微増ではあるものの収入が増加し、支出が減少したことは、指定管理者の運営努力の成果であると評価できます。</p> <p>利用者当たり管理コストも減少しており、コスト意識の高い施設運営であると認められます。</p> <p>また、指定管理者の経営努力によって得られた収益（剰余金）については、老朽化した備品の交換や施設の修繕に用いられており、利用者への還元が図られています。</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>会議室等定期利用団体との懇談会開催</p>	<p>地域福祉センターの管理運営については、運営委員会等が設けられていないことから、市民の意見や要望を聴く機会を設けるため、5月30日に定期利用団体の代表者との懇談会を開催しました。</p> <p>この結果、利用者の意見や要望を把握することができるとともに、西部地域福祉センターの事業紹介を行い、団体間の交流の場と福祉情報等の共有化を図ることができました。</p> <p>要望事項を受けて、利用者サービスの向上のため運営管理面の改善に努めました。</p>
<p>ボランティアセンターの充実</p>	<p>西部ボランティアセンターのコーディネーター1名は、毎週火曜日と木曜日の午前中に勤務し、ボランティア登録、保険加入、ボランティア相談に対応するとともに、会議及び福祉教育・ボランティア講座等にも参加しました。</p> <p>これにより、ボランティア団体及び個人ボランティアの活動への支援をすることができました。</p> <p>なお、コーディネーター不在時には職員が対応し、市民サービスの向上に務めています。</p>
<p>介護支援専門員による介護相談の実施</p>	<p>来場者及び地域住民の利便を図るため、佐倉市志津南部包括支援センター介護支援専門員の協力を仰ぎ、毎月第2火曜日に介護相談を実施しました。</p> <p>これにより、浴室利用者等が気軽に介護相談をすることができるようになりました。更に事業効果を高めるため、周辺自治会へ協力を求めて地域住民への周知を図ってまいります。</p>
<p>消防総合訓練の実施</p>	<p>志津南消防署職員の指導を仰ぎ、西部保健福祉センター職員との合同により、11月の平日に消防総合訓練（通報・初期消火・避難誘導）を実施しました。</p> <p>来場者の協力を得て、全員無事に避難できたか職員が確認することの大切さについて、消防署職員から訓示を受けました。</p>



<p>災害時における対応及び盲導犬との関わり方についての講演</p>	<p>1月23日に、前年9月の茨城県常総市を中心とした水害に関して、現地で災害ボランティア活動を体験された千葉県社協職員の講演が行われ、ボーイスカウト団及び視覚障害者支援団体の方によるリレートークを実施しました。</p> <p>第二部は、盲導犬とともに生活している視覚障害の方の講演があり、盲導犬の活用及び関わり方について学び、盲導犬とのふれあい及び写真撮影を行い、地域福祉推進に向けて住民意識の向上が図られました。</p>
------------------------------------	--

**【中・長期計画】**

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>利用団体等との連携により、地域福祉の推進を図る事業の実施</p>	<p>子育て支援を推進するため、NPO佐倉こどもステーションとの共催事業により、「幼児親子のわくわく表現あそび」を実施しました。</p> <p>また、「長いすの会」との両主催事業により、高齢者支援を図るため、「コミュニティカフェ in 西部」と題し、主に志津地区住民を対象として、高齢者のクリスマス会を盛り込んだ食事の楽しさと健康体操を実施しました。</p> <p>これにより、利用団体等との協力関係を築きながら、地域福祉推進を図る施設としての事業展開を図ることができました。中長期的に更なる地域福祉事業の推進を図ってまいります。</p>
<p>地区社会福祉協議会との連携により、地域福祉の推進を図る共同事業の実施</p>	<p>14地区社会福祉協議会の広報誌やチラシを施設内に配架するとともに、志津四地区社会福祉協議会の行事等の写真を2階ロビーに掲示しました。</p> <p>また、志津四地区社会福祉協議会の四役会議に出席し、情報の共有化を図るとともに、主催事業の周知を図ることができました。</p> <p>中長期的な課題として、志津南地区社会福祉協議会との事業連携協力体制の構築を進めていきます。</p>

**【意見記述欄】 業務実施状況確認**

<p><b>指定管理者</b></p>	<p>地域福祉センターは、単に会議室等の場を住民に提供するだけの場ではなく、地域福祉の推進を図るための施設として、その役割を果たす必要があるものと強く認識しています。</p> <p>これまでは浴室の運営管理、会議室の使用許可事務及び施設全体の維持管理について力点を置いてきた傾向がありました。合わせて、独自事業や企画事業の充実を図る必要があるとの観点から、西部地域福祉センターが主催する事業の推進、地区社会福祉協議会や地域自治会との共催事業の実施と協力体制を図っていくことが求められています。</p> <p>住民のニーズを把握し、西部保健センターとの複合施設としての特長を活かしながら、</p>
---------------------	---

	<p>福祉の拠点施設として望ましい事業展開を図るために、関係機関との協議を進めてまいります。</p>
<p><b>市</b></p>	<p>単年度の事業計画としては、概ね目標が達成されていると思います。定期利用団体との懇談会で利用者の意見を直接運営に反映させるなど地域福祉を効果的に推進する取り組みがなされています。</p> <p>中・長期計画については、目的意識を持って取り組まれております。</p> <p>今後とも、継続的に地区社会福祉協議会など関係団体と連携すること等をおし、市の地域福祉施策の主旨である「地域の支え合い・助け合いの展開」に、当施設が活動拠点として活用される事業を積極的に展開することを期待します。</p>

⑤利用者満足度調査報告

<b>実施方法等</b>	利用者アンケートの実施（平成27年4月～平成28年3月）
<b>回答数等</b>	78人（総数）
<b>実施結果</b>	<p>① 利用時間 会議室利用者：現状どおり37、開所時間を早く3、閉所時間延長3 浴室利用者： 現状どおり 2、 時間延長2</p> <p>② 利用料金 会議室利用者：現状どおり27、もっと高く0、もっと安く6 浴室利用者： 現状どおり 2 もっと高く0、もっと安く2</p> <p>③ サービス対応 満足27、普通20、良くない2</p> <p>④ 予約受付 満足29、普通19、良くない2</p> <p>⑤ 安全管理 満足28、普通21、良くない1</p> <p>⑥ 案内表示 満足28、普通21、良くない1</p> <p>⑦ 清掃美観 満足31、普通17、良くない1</p> <p>⑧ 備品等 満足28、普通20、良くない1</p> <p>⑨ 運営の要望 特にない34、ある1</p>

回答者の意見等	対応策等
開所時間を早めにしてほしい。午前8時ごろぐらい。	市の条例により開所時間は午前9時から午後9時までとなっており、開所前に清掃の実施、職員の開所準備に要する時間等を考慮し、現行どおりといたします。
娯楽室の畳がひどい。	経年劣化により畳が傷んでいる状況ですので、利用者の足部の負担軽減を図るため、畳からフローリング床への改修を検討しているところです。 当面の対応策として、娯楽室1についてはエアコンの更新工事完了後において、畳の表面に「い草」を張り付けましたので新鮮にご利用いただけるものと思われま。
予約方法を電話ではなく、自治会館や公民館方式（抽選）を検討してみてもどうか。	会議室等の申込みは、月の初日の午前9時から、3か月先までの日時について電話受付しているところです。 ご希望どおりの日時を確保できない場合があるかと思いますが、定期利用団体については定例活動日時が重複していない状況と受け止めていますので、当分の間、抽選するような状況には至っていないものと判断しています。 なお、窓口での申込みも受付しています。
新しい音響設備があれば、ありがたい。	会議室又は研修室の音響機器にてCD又はDVDをご利用する場合において、以前に不快な音がするとのご指摘がありました。主に経年によることが原因と考えられます。今後、各機器や備品等の更新については必要性や緊急性を考慮しながら進めてまいります。当面は修繕が可能な場合は修繕するようまいります。

ボランティアセンターのコピー機を夜間に使わせてほしい。	ボランティアセンターの印刷機及びコピー機については、開所時間内に終了することができれば利用できますので、事務室へ申し出てください。
プロジェクターのHDMI コードを購入してください。	早速、購入いたしましたのでご利用ください。

【意見記述欄】 利用者満足度調査報告	
<b>指定管理者</b>	<p>利用者アンケートを一年間実施した結果、現状に満足されている方は9割強であると判断しています。自由意見の中でご指摘いただいた設備修繕については真摯に受け止め、改善すべき点は速やかに実施していきます。</p> <p>また、その他寄せられたご意見やご要望については貴重な市民の声として受け止め、必要に応じて関係機関とも協議のうえ、実現可能なものは改善をしております。</p>
<b>市</b>	<p>調査結果では、満足度は非常に高くなっており、概ね良好な施設管理・運営がなされていたと認められます。</p> <p>今後とも、多くの利用者からの意見・要望等を把握することに努め、いただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め改善を図るよう努めていただきたいと思います。</p>

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価	
<b>指定管理者</b>	<p>高齢者が年々増加する傾向の中で、地域福祉センターの設置目的である地域福祉の推進を図る施設としての使命を認識し、高齢者の交流の場や研修の場、憩いの場となるように浴室の衛生管理、施設の安全管理に努めてまいりました。</p> <p>また、障がい者や幼児が利用する施設として安全対策に努めるとともに、地域福祉の拠点施設となるような事業を実施してきましたが、地区社会福祉協議会とも連携し、更に拡充した事業展開ができるように取り組んでまいります。</p> <p>また、複合施設である西部保健センターとの連絡を密にし、日程調整を図るなど、駐車場の混雑の緩和と来所者のサービス向上に努めてまいりました。</p> <p>今後も、地域福祉の推進拠点施設に相応しい事業展開を図るため、市民が安心して快適にご利用いただける地域福祉センターとして、職員等が一丸となって管理運営に取り組んでいきます。</p>
<b>市</b>	<p>施設の維持管理・運営については、良好かつ適切に行われています。</p> <p>経営については、収支差額のマイナスは改善されましたが、今後ともサービスの維持向上により利用拡大することと運営の効率化を両立させ、良好な収支状況となるよう努めてください。</p> <p>また、高齢者の利用が増加していますので、引き続き安全管理に努めてください。</p> <p>団体本部や地区社会福祉協議会と連携し、地域の福祉活動を推進する拠点として施設が活用されるよう期待します。</p>