

年度モニタリング  
(平成 29 年度)

<b>施設名称</b>	佐倉市老人憩の家 うすい荘
<b>施設概要</b>	所在地：〒285-0861 千葉県佐倉市臼井田 2342 番地 1 施設構造：鉄骨平屋 敷地面積：929,69 m <sup>2</sup> 延床面積：237,78 m <sup>2</sup> 建築年月：平成 53 年 11 月 施設内容：1 階：大会議室（52 畳）、和室（8 畳×2）、小会議室（10 畳）、台所 事務室等 附帯設備：駐車場
<b>施設の 設置目的</b>	高齢者の健全なる心身の健康保持、及び地域社会における社会福祉の増進を図る。
<b>指定管理者</b>	臼井三町会
<b>指定期間</b>	平成 29 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
<b>委託料</b>	4,800,600 円（平成 29 年度支払額 960,120 円）
<b>市所管課</b>	福祉部高齢者福祉課
<b>第三者</b>	—

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。	—	—
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。	—	—
	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	—	—
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。	—	—
<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。	—	—
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。	—	—
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。	—	—
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。	—	—
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（コンピュータウィルス対策等）は万全か。	—	—
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 条例・規則・協定書順守を第一義とし、差異がないよう常にチェックしています。</li> <li>* 施設の環境改善・安全対策・利便性、そして近隣住民への配慮を重点課題として取り組んでいます。</li> <li>* 個人情報情報は運営委員長・管理人のみとし、厳正に情報公開も適正に対応しています。</li> <li>* 四半期ごとに運営委員会を開催し、収支報告・運営課題の検討を行っています。</li> <li>* 節電対策として、従来使用していた蛍光灯を、全てLED灯に取替え完了しました。エアコンも適正温度調整により節電に努めています。</li> <li>* 利用料金の減免については、臼井四町会合同行事、臼井地区代表者会議、臼井・千代田包括支援センター会議、佐倉市依頼によるもののみとし厳正に対応しています。</li> <li>* 環境の美化については、受益者負担の原則から利用終了後における清掃の義務徹底と、管理人が日常清掃を実施しています。屋外の芝生管理・樹木剪定・害虫駆除も随時実施しています。</li> </ul>		
<b>市</b>	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。		

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)	8,862	8,900	7,867	88.8	88.4
実利用者数 (人)	644	640	554	86.0	86.6
稼働率 (%)	88.8	—	83.8	94.4	—
利用料金収入 (円)	394,030	371,000	356,340	90.4	96.0
減免件数 (件)	14	—	11	78.6	—

[意見記述欄] 利用状況等分析	
指定管理者	<p>*安価な利用料金、公平な利用申込み方法、施設の改善（カラオケ装置の充実、和室エアコン取替え、下駄箱改造・網戸修理・障子張替等）、環境整備にも注力しております。利用件数・利用者数・利用料金収入が前年度より減少したのは、八幡台自治会利用者（特需）が自治会館改修工事の完成により、利用しなくなったのが主要因です。</p> <p>*利用団体の定期的申込みと、利用日・利用時間帯の融通が散見され、利用者数、稼働率向上の要因になっています。</p> <p>*減免件数の減少は臼井四町会合同行事が定着し、マニュアル化され会議回数が減少したことによります。</p>
市	<p>利用件数、利用者数、稼働率、利用料金収入等で、前年度実績を下回ったが、安定した水準であり、指定管理者の健全で合理的な管理・運営に加え、PR活動を行うことで、広く住民の方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できます。</p> <p>減免件数が減少した理由についてもよく分析されており、今後も、単に件数増加を図るということではなく、現在実施していただいているとおり、利用者の合理的に増加を目指して下さい。</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）	1,358,919	1,335,520	1,324,881	97.5	99.2
支出（円）	1,400,276	1,335,520	1,325,542	94.7	99.3
収支（円） 〈収入－支出〉	-41,357	0	-661	59.7	0
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	29.0	27.8	26.9	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	34.3	35.9	36.2	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	—	—	—	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／述べ利用者数）	158	150	168	106.3	112.0
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／述べ利用者数）	108	108	122	113.0	113.0

【意見記述欄】 経営分析	
指定管理者	<p>*収入は稼働率・利用者数は若干減少しましたが、当初の計画予算は略達成できました。支出につきましても、網戸の張替、障子張替、カラオケ装置の充実（新譜インストロール）、事務機器（ネームランド、ラミネーター）購入等により、ほぼ略予算通りの結果となりました。</p> <p>*運営の根幹は利用者の満足度向上を図りながら、利用収入の増大と支出低減です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆利用収入はリピートが定着し、安定した収入が確保できるようになりました。</li> <li>◆利用者には、照明・エアコンなどの節電について協力要請し、ご理解・ご協力をいただいています。</li> <li>◆満足度向上施策として、下駄箱の改造、和室エアコン取り換え、カラオケ装置の充実、網戸張替、障子張替等を実施しました。駐車場として中庭も継続開放しています。</li> </ul>
市	<p>収支がマイナスになっていますが、マイナスの額が昨年度実績より減っており、かつこれは設備投資の結果であることや、利用料金比率も安定していること等から、利用者の利便性向上に努力され適正に経営されていると評価します。</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
(計画目標) 利用件数：660件 利用者数：8,900人	利用件数：554件（計画値比：83.9%） 利用者数：7,867人（計画値比：88.4%）
*町会の活動拠点としての内容充実 *臼井四町会員の小グループ利用促進	*臼井四町会合同行事の継続と拡大取込 ①防犯講習会 ②盆踊り大会 ③防災訓練 ④冬のレクリエーション（軽スポーツ） *うすい荘は老人憩の家としての認識と同時に、自治会館として位置づける考え方のウエートも高くなっています。
*利便性の向上	*29年度はカラオケ装置の充実（新譜インストロール）、下駄箱改造、和室エアコン取替・網戸張替、障子張替等、利用者の要望・意見を取入れて利便性の向上に努めています。
*利用者のルール順守	*条例・規則・協定書に基づく利用基準の徹底を求め、現状においては十分理解されていると思います。具体的には節電・禁煙・清掃・利用者点検報告書の提出など励行されています。

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
*佐倉市老人憩の家設置及び管理に関する条例と協定書の遵守、施設の設置目的である高齢者の心身の健康保持、地域社会における福祉の増進を図ります。	*利用者には条例、協定書について概ねご理解をいただき、特に問題も無く管理運営しています。 *臼井四町会の高齢者クラブ、市高連、社会福祉協議会の独居老人食事会・いきいきサロンなどは、年間スケジュールを明示いただき優先的に利用できるよう対応しています。
*臼井四町会合同行事を通じて、住民同士のふれあい・強い絆づくりを推進します。	*臼井四町会合同行事の継続開催により、住民同士のコミュニケーションが増進され、防犯・防災力等が強化されていると思います。
*利用者数について  ◆前年比3～5%アップを目標とします。 ◆施設の目的である高齢者対策と社会福祉をベースとし、若い世代の利用促進も図ります。	*利用者数の推移 27年度：8,976人（うち高齢者比率 83.8%） 28年度：8,862人（うち高齢者比率 84.3%） 29年度：7,867人（うち高齢者比率 81.5%）

事業計画・目標	実施状況・効果
＊稼働率向上について ◆目標 : 90%確保	＊稼働率は年間 90%以上の目標に対し、29 年度は 83.8%でした。

【意見記述欄】 業務実施状況確認	
<b>指定管理者</b>	<p>＊年 4 回の定例運営委員会で収支状況、課題検討など情報の共有化を図っています。</p> <p>＊危機管理と個人情報管理            危機管理についてはマニュアルを整備し、個人情報管理についても三役で状況の検討、現状把握など議論しています。</p> <p>＊高齢者福祉課と課題の共有化、報告、情報交換などを行い、ベクトル合せをしています。</p>
<b>市</b>	<p>単年度計画については、利便性の向上としてカラオケ設備の充実や、下駄箱改造等の利用者の意見を取り入れた運営をしていただいたことを高く評価します。</p> <p>中・長期計画については、利用者数が今年度は減少しましたが、毎年高い水準を保っていること等から、目標である住民同士のふれあいが増進し、地域コミュニティが更に熟成したと評価します。</p> <p>今後とも、安全性の向上及び節電へのご協力と、更なる地域コミュニティの熟成となるよう努めてください。</p>

### ⑤利用者満足度調査報告

<b>実施方法等</b>	平成30年3月10日～3月31日間に実施いたしました。 利用者10人を無作為で選び、アンケートを依頼いたしました。
<b>回答数等</b>	回答数は9人でした。
<b>実施結果</b>	<p>◆総合満足度・・・満足：61.2%（やや満足を合わせると92.9%）</p> <p>◆接客満足度・・・満足：71.6%（やや満足を合わせると95.5%）</p> <p>◆施設環境満足度・・・満足：38.7%（やや満足を合わせると87.1%）</p> <p>*利用上の重要度順位は、1番が部屋の広さ、間取りなど使いやすさ、2番が利用料金、3番が施設の清潔さ、駐車場のスペースでした。</p>

回答者の意見等	対応策等
会議室用テーブルのキャスター及びストッパーを点検してほしい。	キャスター及びストッパーを総点検します。不具合品は整備いたします。
お皿等が揃っていたらいいと思います。	利用者にどのような食器が必要なのか、意見を聞いて希望に副うよう検討します。
戸棚に個人の食器が入っていたりするので迷惑。	個人の所有物は戸棚に入れないよう利用者に徹底いたします。同時に私物保管禁止のステッカーをガラス戸に張るようにします。

【意見記述欄】利用者満足度調査報告	
<b>指定管理者</b>	今回のアンケート結果から、利用者の皆さんが現状のサービスに満足して、ご利用いただいているものと推察しております。今後も利用者との会話の機会をとらえて、ご意見や要望等を拝聴し、改善すべきこと、改善できることは前向きに取り組んでいくようにします。
<b>市</b>	アンケートで総合満足度が高いのは、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。 今後とも、利用者の要望・意見を取り入れた管理運営をして下さい。

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 29 年度）	
<b>指定管理者</b>	<p>平成 29 年度老人憩の家うすい荘運営方針に沿って各事業を実施しました。基本的な考え方として、条例・規則・協定書遵守を第一義とし、差異がないよう常にチェックしています。また、四半期ごとに運営委員会を開催し、事業計画、収支計画の推移報告と運営上の課題検討など意見交換を行い、情報の共有化を図るなど衆知を集めて運営しています。</p> <p>以上のことを遵守し、適正に管理運営できたと分析しています。</p>
<b>市</b>	<p>固定経費の削減に積極的に努め、安定した経営状況の中で運営していることを高く評価します。</p> <p>年間を通して、臼井三町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>

## 【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○×
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	/
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）	/
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）	/
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】	/
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】	/
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	/
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	/
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：]	/
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）	/
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】	/
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）	/
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」の日は休日には該当しません	/

NO	点検項目	結果○×
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）	/
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）	/
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）	/
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）	/
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）	/
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）	/
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出た上で、必要な職務を行わせている（労安12条、13条）	/
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）	/
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）	/
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）	/
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	/
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：佐倉市老人憩いの家うすい荘