

年度モニタリング
(平成 28 年度)

施設名称	佐倉市老人憩の家 うすい荘
施設概要	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 ² 延床面積：237,78 m ² 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
施設の 設置目的	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。
指定管理者	臼井三町会
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
委託料	4,800,600 円（平成 28 年度委託料 960,120 円）
市所管課	福祉部高齢者福祉課

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
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。	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
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。	—	—
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。	—	—
	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。	—	—
	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。	—	—
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。	—	—
	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。	—	—
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。	—	—
	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。	—	—
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	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> * 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。 * 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。 * 個人情報 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。 * 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。 * 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。 * 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。 * 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。
市	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)	8,976	9,000	8,862	98.7	98.5
実利用者数 (人)	697	700	644	92.4	92.0
稼働率 (%)	89.3	—	88.8	—	—
利用料金収入 (円)	411,770	360,000	394,030	95.7	109.5
減免件数 (件)	23	—	14	60.9	—

[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、男女トイレに手摺取付、老朽化した和室テレビ・台所ガスコンロ取替え等）、環境整備にも注力しており、利用件数・利用者数も安定している。利用料金収入も大きな変動はなく安定した運営を維持しています。</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ていますが、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ていると評価できます。</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、合理的に増加を目指していただきたいと思えます。</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）	1,391,122	1,324,520	1,358,919	97.7	102.6
支出（円）	1,460,445	1,324,520	1,400,276	95.9	105.7
収支（円） 〈収入－支出〉	-69,323	0	-41,357	—	—
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	29.6	27.2	29.0	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	32.9	36.2	34.3	—	—
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／延べ利用者数）	163	147	158	96.9	107.5
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数）	108	107	108	100.0	100.9

【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、当初の計画予算は達成できました。支出については、予算を超過する結果となりましたが、主な原因は蛍光灯照明をLED灯に取替、カラオケ装置の充実、和室テレビ・台所ガスコンロの取替え、掃除機買替等を実施したことによるものです。</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"> ◆利用収入はレポートが定着し、安定した収入が確保できるようになりました。 ◆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。 ◆満足度向上施策として、カラオケ装置の充実、男女トイレに手摺を取付、駐車場として中庭も継続開放しています。
市	<p>収支がマイナスになっていますが、支出及びマイナスの額ともに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
<p>(計画目標)</p> <p>利用件数：700件</p> <p>利用者数：9,000人</p>	<p>利用件数：644件（計画値比：92.0%）</p> <p>利用者数：8,862人（計画値比：98.5%）</p>
<p>*町会の活動拠点としての内容充実</p> <p>*臼井四町会員の小グループ利用促進</p>	<p>*臼井四町会合同行事の継続と拡大取込</p> <p>①防犯講習会 ②盆踊り大会 ③防災訓練</p> <p>④冬のレクリエーション（軽スポーツ）</p> <p>*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。</p>
<p>*利便性の向上</p>	<p>*28年度はカラオケ装置の充実、蛍光灯をLED灯に取替え完了、老朽化した和室テレビ・台所ガスコンロの取替え、男女トイレに手摺を付け等、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。</p>
<p>*利用者のルール順守</p>	<p>*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。</p>

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>*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。</p>	<p>*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。</p> <p>*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。</p>
<p>*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。</p>	<p>*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。</p>

<p>*利用者数について</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆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。 	<p>*利用者数の推移</p> <p>26年度：8,692人（うち高齢者比率 85.6%） 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%）</p>
<p>*稼働率向上について</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆目標：90%確保 	<p>*稼働率は年間90%以上の目標に対し、28年度は88.8%でした。</p>

【意見記述欄】業務実施状況確認	
<p>指定管理者</p>	<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</p> <p>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、ベクトル合わせをしています。</p>
<p>市</p>	<p>単年度計画については、利便性の向上として照明のLED化をしていただくことで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>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にご尽力願います。</p>

⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	平成 28 年 3 月 15 日～3 月 31 日間に実施しました。 利用者 15 人を無作為で選び、アンケートを依頼しました。
回答数等	回答数は 14 人でした。
実施結果	<p>◆総合満足度・・・満足：68.8%（やや満足を合わせると 89.6%）</p> <p>◆接客満足度・・・満足：77.8%（やや満足を合わせると 99.0%）</p> <p>◆施設環境満足度・・・満足：65.5%（やや満足を合わせると 85.5%）</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 番が利用手続きの簡単さ、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ストッパーを直してほしい。	ストッパーを総点検して、不具合品は整備するよういたします。
玄関の土間には不用品を置かないでほしい。	不用品は置かないよう運営委員一同注意し、整理整頓を励行いたします。
和室が使いにくいので、座椅子を買ってほしい。	運営費の中で調達できるものは、新規に購入するよういたします。
施設名の頭に、なぜ、老人という言葉を使わなくてはいけないのか？	なぜ、老人という言葉にこだわるのか、真意は不明ですが、施設を利用する上では何ら問題ないと考えております。

【意見記述欄】利用者満足度調査報告	
指定管理者	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。
市	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おこなっていただけるよう期待します。

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 28 年度）	
指定管理者	<p>平成 28 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>
市	<p>約 9,000 人が施設を利用するなかで、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>