

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 千代田荘 |
| 施設概要 | 所在地：〒285-0836 佐倉市生谷 1306 番地 施設構造：鉄骨平屋 敷地面積：724.44 m ² 延床面積：225.24 m ² 建築年月：昭和 55 年 3 月 施設内容：集会室（舞台部分除き 40 畳）、和室（8 畳×2 室） 食堂・台所（18.5 畳）、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 | 千代田地区社会福祉協議会 |
| 指定期間 | 平成 28 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日 |
| 委託料 | 平成 28 年度支払額 964,224 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。 | 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。 | 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。 | — | — |
| | 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 |
| 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。 | 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。 | 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（コンピュータウィルス対策等）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 |
| 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 | <p>1. 市当局のご指導もいただき、協定書及び業務基準書に基づき、本施設の運営、維持管理、経理、個人情報保護法等の業務について適正な処理ができました。</p> <p>2. 昨年同様に前庭の花植えや、雑草除去のための10数名からなるチームが善意で、毎月一回の定例の美化活動を行いました。</p> <p>3. 本施設は千代田地区における極めて貴重な公共施設です。今後も更なる利用者の利便性・安全性・快適性に工夫・配慮し、高齢者福祉、地域福祉及び地域文化の拠点施設として管理運営に努めて参りたいと考えております。</p> |
| 市 | <p>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。また「花の輪プロジェクト」というボランティアチームが毎月千代田荘の前庭の花の植栽等を中心とした環境美化に努められている点につきまして高く評価します。</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) | 6,362 | 5,600 | 5,909 | 92.9 | 98.5 |
| 実利用者数 (人) | 414 | 400 | 429 | 103.6 | 107.3 |
| 稼働率 (%) | 72.0 | 65.3 | 74.6 | — | — |
| 利用料金収入 (円) | 205,860 | 180,000 | 211,940 | 103.0 | 117.7 |
| 減免件数 (件) | 108 | 100 | 91 | 84.3 | 91.0 |

| [意見記述欄] 利用状況等分析 | |
|-----------------|---|
| 指定管理者 | <p>上表の通り実利用者数は429件と前年度の414件を上回ります。今後もさらに本荘のPRに努め、利用増加につなげていきたいと考えます。</p> <p>昨年度の「福祉マップ千代田」の改訂に伴う、度重なる実行委員会の開催のような特筆すべき事業があったわけではなく、地道なPR等の活動が実を結んだものと考えます。</p> <p>また利用収入も211,940円と昨年の205,860円を上回っております。</p> <p>しかしながら延べ利用者数は昨年度の数字を割り込んでおります。これは昨年の8月の染井野地区における「千代田染井野ふれあいセンター」のオープンにより、地区住民の活動拠点の分化したことに起因しているものと思われまます。今後は同ふれあいセンターとも密接な関係性を保ちながら、さらに本荘のPRに努め、利用増加につなげていきたいと考えます。</p> |
| 市 | <p>実利用者数、稼働率、利用料金収入の項目が、前年度を上回ったのは、指定管理者の努力の結果であると評価します。引き続き、新規利用者の増加に向けた取り組みをお願いします。</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） | 1,062,073 | 1,144,224 | 1,176,186 | 110.7 | 102.8 |
| 支出（円） | 1,062,073 | 1,144,224 | 1,411,883 | 132.9 | 123.3 |
| 収支（円） 〈収入－支出〉 | 0 | 0 | －235,697 | － | － |
| 利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉 | 19.4 | 17.5 | 18.0 | － | － |
| 人件費比率（%） 〈人件費／支出〉 | 7.5 | 7.0 | 24.0 | － | － |
| 再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉 | － | － | 0 | － | － |
| 利用者当たり管理コスト（円） （支出／述べ利用者数） | 166.9 | 190.7 | 238.9 | 143.1 | 125.2 |
| 利用者当たり市負担コスト （円）（委託料／述べ利用者数） | 134.0 | 160.7 | 163.2 | 121.8 | 101.6 |

| 【意見記述欄】 経営分析 | |
|--------------|---|
| 指定管理者 | <p>収入についての利用料金比率は減少しており、一方支出については、利用者当たりの管理コスト、市負担コスト共に増加しております。これは延べ利用者数の減少に負うところが大きいと思います。</p> <p>「千代田染井野ふれあいセンター」の出来たことの影響があるものと思われませんが、今後本荘の持つ①駐車場の広さ ②あらゆる利用（音の出る活動等）に耐えられる周辺環境等の強みを活かし、利用者増を図り、経営の安定化のため努力して参ります。</p> |
| 市 | <p>収入は、昨年度より増加しており、全体を通して適正な経営が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>自主事業の実施</p> <p>千代田荘としての自主事業ではありませんが、本荘において当指定管理者である千代田地区社協の行う各事業の開催を支援することで、本荘の利用促進につなげます。</p> | <p>当地区社協では7つの事業部を置き、その事業部毎が活発な事業展開を行っております。</p> <p>平成28年度は、当地区社協において昨年度のような、「福祉マップ千代田」の改訂版を発行するための度重なる実務者会議を本荘で行うなどの大きな事業もなく、利用者数の減少につながっておりますが、今後もこのような当地区社協の事業の拡大、充実を支援していきたいと思っております。</p> |
| <p>広報誌、ホームページによる施設利用のPR。</p> <p>当地区社協の広報誌“社協 ちよだ”（年3回、各3,700部発行）や本荘内の掲示板や自治会でのチラシの回覧、掲示等を用いた本荘利用促進のためのPRに努めます。また、ホームページ上にて、本荘の月間予約状況、当地区社協の活動状況を公開すること等により利用拡大の一助とします。</p> | <p>今年度も広報誌及びホームページ（スマートフォン等による閲覧も可能）にて、毎月の利用予約状況をお知らせしてまいりました。利用者の利便性に応えることにより、利用件数の増加に結びつけていきたいと考えておりますが、そこからの明確な利用増加が見えてきておりません。従って、まだまだPRの継続・工夫が必要と考えます。</p> |
| <p>千代田荘の利用促進のための目標設定</p> <p>利用件数 400件</p> <p>利用者数 6,000人を目標とする</p> | <p>利用件数は増加したものの、利用者数は左の目標数値を下回る事となってしまいました。今後の運営努力が必要と考えます。</p> <p>利用件数 429件</p> <p>利用者数 5,909人</p> |

【中・長期計画】

| 事業計画・目標 | 実施状況・効果 |
|---|--|
| <p>利用者のニーズにより夜間の開館を行い、利用者の拡大、施設の有効利用に努めます。</p> | <p>利用時間への柔軟な対応に資するために実施していますが、未だ夜間利用件数の促進・増加には直接に結びついていない状況です。しかし、夜間のみ利用可能な団体もあるため、今後も継続して実施して参ります。</p> |
| <p>前庭や駐車場をより美観や使いやすさに配慮して整備し、一層の快適性を利用者へ提供したいと考えます。</p> | <p>すでに前庭の花植えによる美化については「花の輪プロジェクト」という専門チームが設置されており、毎月の手入れの作業を行っており、好評をいただいております。</p> <p>また、砂利敷きの駐車場や後背地にあたる草刈り等の旧ゲートボール場についても、草刈り等を適宜に行う等、美化に努めたいと考えます。</p> |

| 【意見記述欄】 業務実施状況確認 | |
|------------------|--|
| 指定管理者 | <p>今後、利用増につなげるためには、とにかく本施設の存在、また本施設の持つ特性を、広く住民の皆様を知っていただくことであり、そのための有効なPRが不可欠です。また施設内外の設備等、利用環境の更なる充実も極めて肝要です。</p> <p>今後とも市担当者とのコミュニケーションを密にして、本荘の一層の利用促進と健全で合理的な管理・運営に努力したいと考えています。</p> |
| 市 | <p>単年度計画、中・長期計画共に利用者数の増加及び拡大を目標として掲げており、立地条件が不利であるにも関わらず、目標を達成できたのは指定管理者の努力の結果だと評価します。</p> <p>引き続き、広く住民の方に高齢者等の活動拠点として浸透していただけるよう、今後もPR活動を継続し、適正な管理運営に努めていただくことを期待します。</p> |

⑤利用者満足度調査報告

| | |
|--------------|--|
| 実施方法等 | 調査期間：H29年3月1日～H29年3月31日 他は同様 |
| 回答数等 | 配布数 30 件 回答数 8 件 （回答率 27%） |
| 実施結果 | 総合的な利用満足度は高いものがありました。 しかしながら、下記にあるとおり、常日頃から利用者より指摘されている事項や、ご意見をいただいておりますので、市当局との協議をも行い検討して参りたい。 |

| 回答者の意見等 | 対応策等 |
|---|---|
| 大広間の天井エアコンの掃除が必要。 特に暖房が効きにくい。 (1件) | 毎年挙がっているご意見であり、多額の費用がかかるかと聞いておりますが、改めて市当局への報告をしておきたいと考えます。 |
| 退出の際、車での右折が、接道する県道の交差点に極めて近いところで行わなくてはならないため、非常に難しい。 (1件) | この方向以外での出入口としての隣接地の借地についても、よい回答が得られず、またこの退出車両専用の信号機の設置等も難しい中、打つ手の無いのが現状です。実際に、利用者だけでなく、当地区社協の福祉委員さえも毎回危険に直面している状況です。 |
| アンケート外（利用者より口頭で） 本荘の名称変更についての意見あり。 本荘の現名称「憩の家千代田荘」では、宿泊施設ともとらえられかねず、本荘の存在の目的・用途の集会施設であることが極めて分かり難い。また昨今あまり使用されない「老人」の文字をやめて、せめて「高齢者」に変更してもらいたい。 | 現今の高齢化社会の中、本荘の基本の要件である高齢者の本荘利用について、その利用率が大きく減少することは（28年度同利用率 63%）今後決してないと思われず。そこで、たとえば、「ふれあい館千代田」（愛称も可）等とできれば、高齢者以外の各層の利用増を図ることにもつながると考えられます。 |

| 【意見記述欄】 利用者満足度調査報告 | |
|---------------------------|--|
| 指定管理者 | アンケート結果では「満足」と「やや満足」を併せ、約 89%が得られ、安心致しました。その中で、特に利用において重要視している点では、「駐車場」「料金」「使いやすさ」「設備メンテナンス」「清潔さ」が上位を占めます。 この中で満足されていない「メンテナンス状態」や交通安全面等について、市と協議しながら、より利用者の満足をいただける施設にしていきたいと考えます。 |
| 市 | アンケートの結果、「満足」と「やや満足」をあわせて、約 89%という高い結果になったことは、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 |

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>本荘は千代田地区における極めて貴重な公共の集会施設です。</p> <p>市当局のご努力によりトイレが整備され、また大広間・和室の内壁面の装いを一新する中、利用実績数値は順調に増加して参りましたが、今年度は、昨年度に比べ延べ利用者数の大幅な減少を余儀なくされました。こうした中、再び使用者数の増加を図るためには、一層の地道な PR 活動や利用者の利用しやすさにつながる工夫、利用環境の充実等が必要になるものと考えます。</p> <p>そうした意味では、本荘が、接道する県道の交差点内に位置するため、特に高齢の利用者が車の退出時に非常に苦慮していることの改善や、本荘の名称変更については今後の利用者増加に向けて極めて重要な取り組みかと思えます。</p> <p>延べ利用者数の減少から、コストに係る数値が悪化しております。今後は前述の本荘の強みを活かしながら、再び利用者増を図るべく、鋭意努力をして参ります。このためには、指定管理者である千代田地区社会福祉協議会の本荘において行う集会事業を支援するのが一番の早道と考えますので、これらの事業のさらなる充実に寄与していきたいと考えます。今後とも、より多くの皆様に快適に利用していただけるよう、安全で清潔な施設づくりを目指して努力して参りますので、よろしくご指導をお願い申し上げます。</p> |
| 市 | <p>利用者が計画値を達成し、収入が増加したことは、施設環境の改善、指定管理者の地道な PR の効果であると評価します。引き続き利用環境の充実、PR 活動や工夫を行うことで、定期利用者の定着、新規利用者の拡充をお願いします。</p> <p>年間を通して、千代田地区社会福祉協議会における指定管理者としての取り組み姿勢は、実直で熱意もあり、高く評価します。</p> |