

## 別記様式1

## 年度モニタリング(令和3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4-1-2 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㎡ 延床面積:5,122.41㎡(西志津ふれあいセンター占用面積754.88㎡、志津図書館占用面積(適応指導教室占用部分を含む)3,386.77㎡、西志津サービスセンター占用面積98.66㎡) 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:西志津ふれあいセンター事務室、多目的ホール(99人収容) 展示室(ギャラリー)、会議室(72人収容)、適応指導教室 志津図書館会議室等 附帯設備:駐車場(23台収容、車いす使用者用駐車スペース2台含む) ※臨時屋外駐車場(兼西志津多目的広場)
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31年4月1日～令和6年3月31日
委託料	299,804,584円(令和3年度支払額 57,438,622円)
市所管課	市民部自治人権推進課
第三者	

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。

I 業務に関する基準			
1 基本事項			
開所（館）時間	開所（館）時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-1-(1)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-1-(2)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-1-(3)」に記載	

適正利用	利用・減免等の手続は規定に則って行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-1-(4)」に記載	
利用料金	利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-1-(4)-②」に記載	
法令遵守	関連規程を理解し、法令遵守が確保されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-1-(5)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	人員増員にて対応
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2」に記載	
清掃	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	S	S	朝のスタッフ(7:40~10:40)を増員し対応。(現在3名)
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(1)」に記載	

清掃	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(1)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(2)」に記載	
廃棄物処理	廃棄物の減量に務めているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(2)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(3)」に記載	
環境衛生	快適に利用できる環境となっているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(3)」に記載	

公共料金支払	公共料金は滞りなく支払われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(4)」に記載	
景観維持	屋外の景観が維持されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(5)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(6)」に記載	
備品管理	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(7)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(7)」に記載	

修繕	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(7)」に記載	
修繕	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(8)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(9)-①」に記載	
警備	夜間・休所日警備に支障はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(9)-②」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(11)」に記載	

保守点検	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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(10)、(11)」に記載	
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(10)、(11)」に記載	
安全点検	避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(12)」に記載	
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(13)」に記載	
駐車場	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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-2-(15)」に記載	

### 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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(3)、(8)」に記載	
利用 料 金 徴 収	出納簿等は整備されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(8)-②」に記載	
利用 料 金 徴 収	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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(8)-②」に記載	
利用 料 金 徴 収	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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(8)-⑤」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(10)」に記載	



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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(11)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(12)」に記載	
広報活動	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(12)」に記載	
広報活動	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(12)-①」に記載	
広報活動	Webサイトは利用しやすく、適宜更新されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	B	一部サイトの情報が古い箇所があった。
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(12)-②」に記載	

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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(13)」に記載	
意見等受付	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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(13)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
相談業務	相談事業の利用方法について周知は十分か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所	業務基準書	

企画事業	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所	業務基準書	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(16)-①」に記載	
留意事項	管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-3-(16)-②」に記載	
4 経理事項に関する基準			
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-4-(2)」に記載	
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-4-(3)」に記載	

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、事前に計画書を提出しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	S	新規事業「健康増進教室」、「自習室の開放」、「大型ミラーの導入」、「西志津ふれあい寄席」などを承認を受けて実施。
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-5」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
行政財産使用許可	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-1-(1)」に記載	

労務責任	業務従事者から労務に関する苦情等はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-1-(1)」に記載	
労務責任	労働時間の管理は適切になされているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-1-(1)」に記載	
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-1-(2)」に記載	
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-1-(3)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-2-(2)」に記載	

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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	B	B	AED研修できず(コロナにより消防署より中止連絡)状況を判断し研修実施予定。
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-2-(3)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-2-(4)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-2-(6)」に記載	
接遇	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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-2-(6)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-3-(1)」に記載	

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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-3-(2)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-3-(3)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-4-(1)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-5-(1)」に記載	

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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-5-(2)」に記載	
体制整備	非常時の連絡体制は確立されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-5-(2)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	問題となる事故等は発生していません。
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-5-(2)」に記載	
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-5-(5)」に記載	



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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-6-(1)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-6-(2)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-6-(2)」に記載	
情報公開	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-6-(3)」に記載	
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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-6-(4)」に記載	

情報管理	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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-6-(4)」に記載	

## 7 事業計画及び事業報告に関する基準

資料提出	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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-7」に記載	

資料提出	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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-7」に記載	

## 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。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅲ-10」に記載	

意見記述欄

指定管理者	新型コロナウイルスまん延防止等により各種企画が中止となりました。 また、スタッフ全員で出来る限りの定期消毒等を実施し、感染症防止を重点的に取り組みました。
佐倉市	新型コロナウイルスまん延防止等により各種企画が中止についてはやむを得ない判断と思われませんが、その中でも新規の独自事業や大型ミラーの購入など利用者の利便性の向上が図られていました。 スタッフの消毒等は徹底されており、可能な限り感染症防止に務められています。

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)	6,014	24,000	12,597	209.5%	52.5%
稼働率(%)	15.8	-	34.6	-	-
利用料金収入(円)	736,390	2,250,000	1,875,465	254.7%	83.4%
減免件数(件)	112	-	232	207.1%	-

意見記述欄

指定管理者	新型コロナウイルスによる、3回の緊急事態宣言やまん延防止等があるなか閉鎖の事態は免れました。新型コロナウイルス感染予防対策を実施しつつ独自事業等により計画値で利用者数50%、利用料金で80%まで回復することができました。
佐倉市	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用方法や利用人数に制限がある中で、利用者数は50%、利用料金は80%と昨年度より大幅に改善しました。

### ③経営分析

	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 (%)
収入(円)	62,116,056	65,385,741	59,470,761	95.7%	91.0%
支出(円)	61,740,204	61,572,798	59,071,637	95.7%	95.9%
収支(円) 〈収入-支出〉	375,852	3,812,943	399,124	106.2%	10.5%
利用料金比率(%) 〈利用料金収入/収入〉	1.2	3.4	3.2	-	-
人件費比率(%) 〈人件費/支出〉	28.7	30.0	31.1	-	-
再委託費比率(%) 〈再委託費合計/支出〉	40.4	34.9	36.5	-	-
利用者当たり管理コスト(円) (支出/延べ利用者数)	10,266	2,566	4,689	45.7%	182.7%
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料/延べ利用者数)	9,841	2,630	4,560	46.3%	173.4%

#### 意見記述欄

指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入については、市委託料第4四半期において、コロナ拡大防止対策及びESCO事業実施に伴う費用負担金で対計画値より2,179千円の減少となりました。</li> <li>・支出については経年劣化による修繕費を優先順位をつけ抑えられたため減少となりました。</li> <li>・収支については、消耗品などの経費削減に努め、399千円黒字となりました。</li> </ul>
佐倉市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスによる収入減と感染対策費分の支出増と併せESCO事業実施による光熱水費の支出減が発生した分については協定書の見直しを行いました。</li> <li>・修繕費、消耗品の縮減については指定管理者の努力によるものと思われます。</li> </ul>

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
サイネージの設置	最新情報に入替えを図りお客様へ提供しています。
WI-FIの活用支援	会議室でのWi-Fi通信にエラーの発生がありました。

【中・長期計画】

事業計画・目標	
サイネージの運用	ふれあいセンター内各施設の営業情報やコロナ対策を表示を最新に入替え運営いたしました。
自習席の開設	感染対策を十分におこない夏休みに10席実施。
図書館との共催による上映会の実施	感染対策を十分におこない2回程度実施。

意見記述欄

指定管理者	令和3年度も前年度の新型コロナウイルス感染対策を踏襲しつつ、新たに、換気窓がないギャラリーやホールでの使用のためのサーキュレーターを3台購入し、ご利用のお客様に好評を頂いております。消毒作業も徹底し安心してご利用頂けますよう尽力いたしました。
佐倉市	新型コロナウイルスの感染対策に必要な機器や物品を購入し、消毒作業等も含め利用者が安心して利用できる環境を作るよう努力していると思われま。

⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	アンケート調査による
回答数等	33件(2021/6/20~7/19) 35件(2022/3/1~3/31)
実施結果	添付資料を参照ください

回答者の意見等	対応策等
Wi-Fiなどが使いやすいと嬉しいです。	2階Wi-Fiエリアを確認し回答させていただきます。
時間単位や会議室を分割して貸出を頂きたい。	市の条例にて規定されている関係上ご意見を関連部署へ連動させていただきます。
卓球が会議室で使えなくなるのは残念です。	会議室の床材張替え等を検討、ギャラリーでの開放も考えております。
利用料金の支払いをカード決済や銀行口座からの引き落としを希望しています。	千葉県システム変更が必要な為簡単には変更できません。ご意見を関連部署にお伝えします。

意見記述欄

指定管理者	年2回の利用者アンケートでのご意見・ご要望に対し、迅速な対応を実施してまいりました。今後においても、施設とお客様のコミュニケーションを身近に接することができる環境を構築していきます。
佐倉市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2回のアンケートの実施が適正に実施されています。</li> <li>・アンケートの結果としては、スタッフの対応及び利用した部屋について、満足及びやや満足と回答した方が全員(無記入を除く)だったことも評価できます。</li> </ul>















## ⑥総合評価

### 【令和3年度】 意見記述欄

指定管理者	令和3年度も新型コロナウイルス感染対策を中心とした運営となりましたが、独自事業もご提案させていただきながら、佐倉市ご担当者様のご尽力によりコロナ感染者もなく無事に終了いたしました。
佐倉市	新型コロナウイルスの影響により、利用制限など難しい施設運営が必要となりましたが、クラスターの発生なども起きず、また、大きなトラブルも無く運営されました。

### 【指定期間全体】 意見記述欄

指定管理者	次年度におきましても、新型コロナウイルスとの感染防止に向けた取組みが継続しそうですが、感染対策を講じつつ、佐倉市ご担当者様のアドバイス・連携を中心とした運営を常に考慮し、安全安心な施設運営をまいります。
佐倉市	指定管理の期間の3年目が終了しました。 新規事業の実施などソフト面の充実と設備面においてもサービスの向上が図られています。 新型コロナウイルスの状況を見ながら、安全第一としながらも、新規事業を行うなど、利用者及び住民へのサービスが向上されることを期待します。

## 別記様式3

## 指定期間中間モニタリング(令和3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㎡ ・延床面積:5,122,41㎡ ・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(容) 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31年4月1日～令和6年3月31日
委託料	299,804,584円(令和3年度支払額 57,438,622円)
市所管課	市民部自治人権推進課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日

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 項目別評価

(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	
		市	指定管理者
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
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
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

・令和2年から新型コロナウイルス感染対策を最重要課題とし、市民の方々に安全・安心な公共施設をご利用頂くよう万全な対策を講じました。  
 ・年2回のアンケート調査を実施し、お客様のご意見・ご要望やスタッフからの提案に基づきサービスの向上及び改善策を実施いたしました。  
 ・環境への取組みとしましては、年/2回の植栽剪定及びスタッフによるふれあいセンター周辺の清掃作業で優しい環境づくりを目指しています。

評価の理由及び今後の課題(指定管理者)

・感染予防のため各所にアルコール消毒液を設置、全施設への消毒作業を実施。施設ご利用後はスタッフで机・椅子等の消毒を徹底しておこなっています。また、非接触体温計を導入お客様・スタッフへの検温、マスク着用周知、1階ではデジタルサイネージを活用した「コロナ感染対策周知」をお知らせしております。  
 ・年2回のアンケート調査では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はなしを頂いたお客様の声を大切にし改善をはかりました。

評価の理由及び今後の課題(市)

・コロナの影響により施設運営が難しい中で感染対策などを十分に行い適切に運営されていたものと思われます。  
 ・アンケートについても適切に実施し、利用者の声を可能な限り運営に反映するよう努力していると思われます。



(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	
		市	指定管理者
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。	A	A
	施設の情報発信は工夫されていたか。	A	A
	収支計画にのっとり、安定して経営できたか。	A	A
経費縮減	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"> <li>・独自事業により新規顧客の獲得及び既存団体客への掘り起こし効果がありました。</li> <li>・志津図書館との共催による相乗効果が発揮されました。 (具体的には、クリスマスフェスタや七夕まつり)</li> <li>・経費削減については、スタッフ・ご利用者様の節電・節水のご協力による効果が表れました。 (電気・水道使用金額が対前年比97%)</li> </ul>			
評価の理由及び今後の課題(指定管理者)			
<p>独自事業として</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用予約のない施設(ギャラリー)を開放し自習席のできる環境を提供いたしました。</li> <li>・市民健康増進の為にピラティスを開設(ギャラリー)いたしました。</li> <li>・移動式大型ミラーを導入、ダンス・太極拳・武道利用者を対象に貸出しを行い、利用者の促進及び満足度向上を図りました。</li> <li>・地域市民文化の向上を目指し「西志津ふれあい寄席」を開催し明るい笑いを提供し活力ある社会を目指し、且つ施設PRをおこない利用率向上を目指しました。</li> <li>・志津図書館との共催により、近隣市民の方や図書館ご利用の方々に幅広くご利用いただいております。</li> </ul> <p>(今後の課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連携関係機関との積極的な交流による連絡協議会の開催。</li> <li>・佐倉警察署との連携による市民安全(防犯・交通)教室の開催。</li> </ul>			
評価の理由及び今後の課題(市)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自事業により新規顧客の獲得及び既存団体客への掘り起こし効果がありました。</li> <li>・志津図書館との共催による相乗効果が発揮されました。 (具体的には、クリスマスフェスタや七夕まつり)</li> <li>・経費削減については、スタッフ・ご利用者様の節電・節水のご協力による効果が表れました。 (電気・水道使用金額が対前年比97%)</li> </ul>			

(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	
		市	指定管理者
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
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"> <li>・複合施設として、市民センター・志津図書館との合同避難訓練を年2回実施しています。</li> <li>・接遇、CSR研修(企業の社会的責任)・情報セキュリティを年2回実施をしています。</li> <li>・受付スタッフによる安全研修の実施(隔月)をしています。</li> </ul>			
評価の理由及び今後の課題(指定管理者)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難訓練では、火災などの発生場所を変え、異なる避難経路を設定し対応することにより、運営の向上を図るとともに各種研修ではクリーンスタッフも含め全員が受講し、更なるスキルアップに努めました。</li> <li>・令和4年に発足した「佐倉市内駅周辺帰宅困難者等対策協議会」に参画。今後協議を進めていきます。 (西志津ふれあいセンターも避難所に指定)</li> </ul>			
評価の理由及び今後の課題(市)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難訓練の実施など適切に行っており、有事に備えていることが認められます。</li> <li>・「佐倉市内駅周辺帰宅困難者等対策協議会」に参画していただき、帰宅困難者が発生した際も対応できる体制を整えていただいていることが評価されます。</li> </ul>			

(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	
		市	指定管理者
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営が行えるか。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 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>&lt;独自事業による文化活動の推進&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域市民の方々へ笑いを提供し活力ある社会を目指すため「西志津ふれあい寄席」を開催いたしました。</li> <li>（令和3年11月より第1回目を開催し、令和4年は3月と7月に開催しました。）</li> <li>・利用予約のない施設を市民健康増進のためのピラティス教室を開催いたしました。</li> <li>・志津図書館との共催事業や連携協力・夏季における自習席開設等常にコミュニケーションを図り運営してまいりました。</li> </ul> <p>&lt;その他&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設との年2回の合同避難訓練の実施をいたしました。</li> <li>・抽選会は毎月16日に職員による抽選会を平等且公正におこなっております。</li> </ul>			
評価の理由及び今後の課題(指定管理者)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用予約のない施設を市民健康増進のため「ピラティス」を定期的で開催いたしました。</li> <li>・志津図書館とクリスマスフェスタ2021共催や七夕まつりの連携協力で、地域市民の方への利用促進に繋げることができました。</li> </ul>			
評価の理由及び今後の課題(市)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな独自事業の「西志津ふれあい寄席」の開催や市民健康増進のためのピラティス教室し実施するなど市民サービスの向上につながる事業の展開をしていることが評価できます。</li> <li>・志津図書館との共催事業など地域の特性を活かしたサービスを図っています。</li> <li>・抽選会については他のコミュニティセンターと同様に実施しており公平な形で実施されています。</li> </ul>			

(5)その他の取り組み

項目	評価視点	評価	
		市	指定管理者
その他	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"><li>・雇用に関しましては、50代・60代が過半数を占め68歳までの勤務継続を可能としています。</li><li>・所長を含めた従業員は、ほぼ佐倉市民を雇用しています。</li></ul>			
評価の理由及び今後の課題(指定管理者)			
<ul style="list-style-type: none"><li>・従業員の雇用につきましては地域雇用最優先とし、現在10名が佐倉市民となっております。</li><li>・令和3年度 採用状況 ※受付スタッフを1名(八千代市民)</li></ul>			
評価の理由及び今後の課題(市)			
<ul style="list-style-type: none"><li>・スタッフの多くが佐倉市民であり、地域雇用について努力していることが認められます。</li></ul> 引き続きの地域雇用をお願いいたします。			

## 2 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、適応教室があり常に連携を図り合同避難訓練、クリスマスフェスタ共催、七夕まつり連携など施設の連帯意識向上を図っております。また、社会福祉協議会、まちづくり協議会等との市民活動拠点として、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>新型コロナウイルス感染対策を講じつつ、市民の方の健康増進及び市民交流の場として、今後も指定管理者の特徴を生かした独自事業展開及び関係機関との連携を拡げつつ幅広い年齢層の方々にご利用いただけますよう尽力してまいります。</p> <p>・今後の課題は夜間の利用者の促進をどう進めていくかが課題だと認識しています。</p>
市	<p>・新型コロナウイルスの影響がある中、感染対策を行いながら、様々の独自事業を行うなど、住民サービスの向上を図っていると思われれます。</p> <p>今後についても、指定管理者の強みを活かすとともに、複合施設ならではの連携事業を行い、地域住民へのサービスの向上を図っていくことを期待しています。</p>

## 指定管理者労働条件チェックリスト

点検実施年度：令和3年度  
施設名：西志津ふれあいセンター

チェック項目		チェック結果
<b>1 就業規則</b> （労働基準法(以下法)89・90・106条、労働基準法施行規則		(以下規則)6条)
(1)	常時使用する労働者が10人以上である場合、就業規則を作成し、労働者代表の意見を添付して、労働基準監督署に届け出ているか。また、変更した場合も同様か。	<input checked="" type="checkbox"/> 就業規則を作成し、届け出ている。 <input type="checkbox"/> 就業規則を作成しているが、届け出していない。 <input type="checkbox"/> 就業規則を作成していない。 <input type="checkbox"/> 常時使用する労働者が10人未満である。
(2)	短時間労働者について、正社員とは異なる労働条件である場合には、短時間労働者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か。また、変更した場合も同様か。	<input checked="" type="checkbox"/> 就業規則を作成し、届け出ている。 <input type="checkbox"/> 就業規則を作成しているが、届け出していない。 <input type="checkbox"/> 就業規則を作成していない。 <input type="checkbox"/> 短時間労働者を雇用していない又は正社員と同条件である。 <input type="checkbox"/> 常時使用する労働者が10人未満である。
<b>2 労働条件等の明示</b> （法15条）		
(1)	労働者を雇い入れる際、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か。[労基第15条] □明示すべき労働条件の内容 ①契約の期間、②就業の場所・従事する業務の内容、③労働史観に関する事項、④賃金の決定・計算・支払の方法、賃金の締切・支払の時期に関する事項⑤退職に関する事項	<input checked="" type="checkbox"/> 明示している。 <input type="checkbox"/> 明示していない。
(2)	短時間労働者を雇い入れる際、①昇給の有無、②退職手当の有無、③賞与の有無、④短時間労働者の雇用管理の改善等に関する事項に係る相談窓口について、書面の交付又はファクシミリ若しくは電子メールによる送信により当該短時間労働者に明示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 明示している。 <input type="checkbox"/> 明示していない。 <input type="checkbox"/> 短時間労働者を雇用していない。
<b>3 労働時間</b> （法32・34～36・39条等）		
(1)	所定労働時間は、週40時間以内、1日8時間以内としているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 所定労働時間は、法定労働時間内である。 <input type="checkbox"/> 変形労働時間制を採用している。 <input type="checkbox"/> 所定労働時間が法定労働時間を超えている。
(2)	変形労働時間制をとる場合(1か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など)は、労使協定等によりその旨を定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 定めている。 <input type="checkbox"/> 定めていない。 <input type="checkbox"/> 変形労働時間制をとっていない。
(3)	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か。 ①交替制勤務における引継ぎ時間 ②業務報告書等の作成時間 ③仕事の打合せ、会議等の時間 ④参加が義務付けられている行事や研修等 ⑤出張先から次の出張先までの移動に必要な時間	<input checked="" type="checkbox"/> 算定している。 <input type="checkbox"/> 算定していない。
(4)	労働時間は、タイムカードや適正な自己申告などにに基づき、適正に把握しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 適正に把握している。 <input type="checkbox"/> 適正に把握していない。
(5)	休憩は、就業規則で定めた時間に、確実に取得させ、かつ適法であるか。	<input checked="" type="checkbox"/> 適法に取得させている。 <input type="checkbox"/> 適法に取得させていない。
(6)	休日は、毎週1回又は4週を通じて4回以上与えているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 与えている。 <input type="checkbox"/> 与えていない。
(7)	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か。	<input checked="" type="checkbox"/> 労使協定の範囲内で行わせている。 <input type="checkbox"/> 労使協定の範囲内で行わせていない。
(8)	(7)の労使協定(36協定)は、厚生労働省告示「時間外労働の限度に関する基準」の範囲内で締結しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の範囲内で締結している。 <input type="checkbox"/> 基準の範囲内で締結していない。
(9)	短時間労働者を含むすべての労働者に労働基準法に定める年次有給休暇を与えているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 与えている。 <input type="checkbox"/> 与えていない。
<b>4 賃金</b> （法24・37・最低賃金法4条等）		
(1)	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みも可)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)を支払っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 支払っている。 <input type="checkbox"/> 支払っていない。
(2)	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か。	<input checked="" type="checkbox"/> 支払っている。 <input type="checkbox"/> 支払っていない。
(3)	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、労働基準法上の割増賃金を支払っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 支払っている。 <input type="checkbox"/> 支払っていない。

チェック項目		チェック結果
<b>5 法定帳簿（法107～109条等）</b>		
(1)	事業場ごとに、各労働者について(日雇労働者を除く。)労働者名簿を作成し、記載すべき事項に漏れはないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 労働者名簿を作成し、記載事項に漏れはない。 <input type="checkbox"/> 労働者名簿を作成しているが、記載事項に漏れがある。 <input type="checkbox"/> 労働者名簿を作成していない。
(2)	事業場ごとに、賃金台帳を作成し、記載すべき事項に漏れはないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 賃金台帳を作成し、記載事項に漏れはない。 <input type="checkbox"/> 賃金台帳を作成しているが、記載事項に漏れがある。 <input type="checkbox"/> 賃金台帳を作成していない。
(3)	労働者名簿、賃金台帳及び雇入、解雇、災害補償、賃金その他労働関係に関する重要な書類は3年間保存しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 保存している。 <input type="checkbox"/> 保存していない。
<b>6 労働安全衛生（安全衛生法12・13・18・66条等）</b>		
(1)	常時 50 人以上の労働者が使用される施設では、衛生管理者及び産業医を選任し、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か。	<input type="checkbox"/> 選任、届出をし、必要な職務を行わせている。 <input type="checkbox"/> 選任、届出のいずれかを行っていない又は必要な職務を行わせていない。 <input checked="" type="checkbox"/> 常時使用する労働者が 50 人未満である。
(2)	常時 50 人以上の労働者が使用される施設では、衛生委員会を設け、月1回以上行っているか。	<input type="checkbox"/> 衛生委員会を設け、月1回以上行っている。 <input type="checkbox"/> 衛生委員会を設けていない又は月1回以上行っていない。 <input checked="" type="checkbox"/> 常時使用する労働者が 50 人未満である。
(3)	常時 10 人以上 50 人未満の労働者が使用される施設では、衛生推進者を選任し、必要な職務を行わせているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 衛生推進者を選任し、必要な職務を行わせている。 <input type="checkbox"/> 衛生推進者を選任していない又は必要な職務を行わせていない。 <input type="checkbox"/> 常時使用する労働者が 10 人未満であり、又は 50 人以上である。
(4)	雇入時及び作業内容変更時に、労働者に安全衛生教育を行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている。 <input type="checkbox"/> 行っていない。
(5)	雇入時及び1年以内ごとに1回、常時使用する労働者に対し、健康診断を行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている。 <input type="checkbox"/> 行っていない。
(6)	健康診断の結果について、健康診断個人票を作成して5年間保存しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 保存している。 <input type="checkbox"/> 保存していない。
(7)	健康診断の結果、異常の所見があると診断された労働者については、健康診断が行われた日から3か月以内に、医師等の意見を聴いているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 聴いている。 <input type="checkbox"/> 聴いていない。
(8)	健康診断の結果を労働者に通知しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 通知している。 <input type="checkbox"/> 通知していない。
(9)	常時 50 人以上の労働者が使用される施設では、定期健康診断を行ったときに、定期健康診断結果報告書を労働基準監督署に提出しているか。	<input type="checkbox"/> 提出している。 <input type="checkbox"/> 提出していない。 <input checked="" type="checkbox"/> 常時使用する労働者が 50 人未満である。
<b>7 法令等の周知（法106条、労働安全衛生法101条等）</b>		
(1)	労働基準法、労働安全衛生法等の要旨を、 ①常時各作業場の見やすい場所に掲示し、又は備え付けること ②書面を労働者に交付すること ③磁気ディスク等に記録し、各作業場に労働者が当該記録の内容を常時確認できる機器を設置すること のいずれかにより、労働者に周知しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している。 <input type="checkbox"/> 周知していない。
<b>8 雇用保険・社会保険（雇用保険法4～6条、健康保険法3条等）</b>		
(1)	雇用保険の加入義務がある労働者について、適切に加入手続を行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている。 <input type="checkbox"/> 行っていない。
(2)	健康保険、厚生年金保険の加入義務がある労働者について、適切に加入手続を行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている。 <input type="checkbox"/> 行っていない。