

## 別記様式1

## 年度モニタリング(令和2年度)

|         |  |
|---------|--|
| 施設名称    | 佐倉市南部地域福祉センター  |
| 施設概要    | 所在地:〒285-0806 千葉県佐倉市大篠塚1587<br>施設構造:南部地域福祉センターA棟(旧老人福祉センター)<br>鉄骨造、2階建及び平屋建<br>南部地域福祉センターB棟<br>鉄骨鉄筋コンクリート造、地上2階建<br>敷地面積:8,372.41㎡(A・B両棟合計)<br>延床面積:3,660.75㎡(A棟は855.99㎡、B棟は589.02㎡)<br>建築年月:A棟 昭和57年5月<br>B棟 平成12年4月<br>施設内容:A棟 1階:事務室、舞台付き大広間(200人収容)、控室、<br>作業室、浴室(2)<br>2階:健康談話室、会議室(2)、娯楽室(2)<br>B棟 1階:事務室、ボランティアセンター、相談室(2)、和室、<br>厨房、研修室(100人収容)<br>附帯設備:駐車場(複合施設共有70台収容) |
| 施設の設置目的 | 地域福祉の推進に関する施策を実施し、住民の地域福祉に関する取り組みを支援する。  |
| 指定管理者   | 社会福祉法人 愛光  |
| 指定期間    | 平成28年4月1日～令和3年3月31日  |
| 委託料     | 196,083,333円(令和2年度支払額 39,664,363円)   |
| 市所管課    | 福祉部社会福祉課   |
| 第三者     | ノーツ  |

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（3） |      |
| 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） |      |
| 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（4） |      |

|                |                           |                         |                           |
|----------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 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-7 (6) ②        |                           |
| 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-7 (6) ②        |                           |
| 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 (7)          |                           |
| 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                      |
|                | S                         | A                       | 基準以上の頻度で清掃、維持管理業務にあたりました。 |
|                | 記載箇所                      | 業務基準書 II-2 (1)(2)(3)(5) |                           |
| 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                      |
|                | A                         | A                       |                           |
|                | 記載箇所                      | 業務基準書 II-2 (1)          |                           |

|       |                           |                     |                               |
|-------|---------------------------|---------------------|-------------------------------|
| 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)(2)   |                               |
| 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 (3)      |                               |
| 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 (3)      |                               |
| 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                          |
|       | S                         | S                   | 特に浴槽法定水質検査を基準以上実施し、安全を確認しています |
|       | 記載箇所                      | 業務基準書 II-2 (10)(11) |                               |
| 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          |                               |

|        |                            |                |                            |
|--------|----------------------------|----------------|----------------------------|
| 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) |                            |
| 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                       |
|        | S                          | S              | 地域住民との協働で常に美しい景観が維持されています。 |
|        | 記載箇所                       | 業務基準書 II-2 (5) |                            |
| 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) |                            |
| 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 (6) |                            |
| 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) |                            |

|      |                             |                     |      |
|------|-----------------------------|---------------------|------|
| 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          |      |
| 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 (7)      |      |
| 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)      |      |
| 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)      |      |
| 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 (10)(11) |      |

|             |                              |                            |      |
|-------------|------------------------------|----------------------------|------|
| 保守<br>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)(12)    |      |
| 安全<br>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 (9)(10)(11)(12) |      |
| 安全<br>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 (9)(12)         |      |
| 駐<br>車<br>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 (12)            |      |
| 駐<br>車<br>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 (12)            |      |

| 3 施設運營業務に関する基準                  |   |                   |      |
|---------------------------------|---|-------------------|------|
| 利用<br>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 (1)(2) |      |
| 利用<br>料金<br>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 (2)①   |      |
| 利用<br>料金<br>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 (2)①   |      |
| 利用<br>料金<br>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 (2)②   |      |
| 物<br>品<br>販<br>売<br>等<br>許<br>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 (3)    |      |

|      |                                   |                  |      |
|------|-----------------------------------|------------------|------|
| 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 (4)   |      |
| 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 (5)   |      |
| 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 (5)   |      |
| 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 (5)①② |      |
| 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                                 | A                |      |
|      | 記載箇所                              | 業務基準書 II-3 (5)③  |      |

|       |   |                 |      |
|-------|---|-----------------|------|
| 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 (6)  |      |
| 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 (6)  |      |
| 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 |
|       | A   | A               |      |
|       | 記載箇所  | 業務基準書 II-3 (7)① |      |
| 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 |
|       | A   | A               |      |
|       | 記載箇所  | 業務基準書 II-3 (7)① |      |
| 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 |
|       | A   | A               |      |
|       | 記載箇所  | 業務基準書 II-3 (7)  |      |

|              |                              |                 |      |
|--------------|------------------------------|-----------------|------|
| 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 |
|              | A                            | A               |      |
|              | 記載箇所                         | 業務基準書 II-3 (7)  |      |
| 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 (13) |      |
| 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 (13) |      |
| 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)  |      |
| 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)  |      |

|                  |  |                 |      |
|------------------|--|-----------------|------|
| 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  | A               |      |
|                  | 記載箇所                                     | 業務基準書 II-5      |      |
| 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 |
|                  | A  | A               |      |
|                  | 記載箇所                                     | 業務基準書 II-6      |      |
| 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 |
|                  | A  | A               |      |
|                  | 記載箇所                                     | 業務基準書 II-6      |      |
| 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) |      |

|              |                         |                  |      |
|--------------|-------------------------|------------------|------|
| 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)    |      |
| 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)    |      |
| 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)    |      |
| 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)    |      |
| 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 (1)(2) |      |

|                     |                                      |               |      |
|---------------------|--------------------------------------|---------------|------|
| 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 |
|                     | A                                    | A             |      |
|                     | 記載箇所                                 | 業務基準書 Ⅲ-2 (3) |      |
| 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) |      |
| 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) |      |
| 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) |      |
| 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     |      |

|                   |                              |               |      |
|-------------------|------------------------------|---------------|------|
| 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) |      |
| 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) |      |
| 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     |      |
| 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) |      |
| 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) |      |

|                          |                               |               |                               |
|--------------------------|-------------------------------|---------------|-------------------------------|
| 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     |                               |
| 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             |                               |
|                          | 記載箇所                          | 業務基準書 Ⅲ-5 (2) |                               |
| 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                          |
|                          | A                             | A             |                               |
|                          | 記載箇所                          | 業務基準書 Ⅲ-5 (4) |                               |
| 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                          |
|                          | S                             | S             | 任意の指定管理者総合保障プラン加入で賠償責任を厚くしました |
|                          | 記載箇所                          | 業務基準書 Ⅲ-5 (5) |                               |
| 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) |                               |

|        |                              |                |      |
|--------|------------------------------|----------------|------|
| 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)  |      |
| 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 (3)  |      |
| 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)③ |      |
| 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)  |      |
| 情報管理   | 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。 |                |      |
|        | 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)  |      |

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 |      |
| 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 |      |

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 |      |

意見記述欄

|              |   |
|--------------|---|
| <p>指定管理者</p> | <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策、対応に努めた1年間でした。センターのイベントや年間行事も中止とし、感染症対策としては、利用人数の制限をするとともに、館内の消毒を徹底し、感染リスクの回避に努めました。</p> <p>休所期間中は、普段手が行き届かなかった箇所の環境整備や施設内の片付け、整理を実施したことにより、センター内の環境美化、清潔面・衛生面の保持につなげることができました。また、浴槽、トイレ、給湯などの修繕を行い、利用者の満足度向上につなげることができたと思います。</p> <p>コロナ下ではありましたが、業務基準書の下、法定点検、保守点検を確実に実施し、ホームページ等を活用した広報活動にも力を入れ、タイムリーな情報提供に努めました。</p> <p>市との日常的な連絡調整を密にしながら、定期的な連絡会議で運営上の課題について整理し、サービスにつなげました。</p> |
| <p>佐倉市</p>   | <p>清掃及び景観維持に関し、休所中を含め、経験のある方がボランティアで協力する等、良好かつ適切に行われていると認められ、業務基準を上回っていると評価しました。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の消毒作業増や利用者にソーシャルディスタンスを求める等ご苦労があったと思いますが、施設管理について問題はなかったと思います。</p> <p>建物の老朽化に伴う修繕等については、指定管理者と市で連携を図りながら、計画的に修繕を実施していきたいと考えています。</p> <p>法定点検、保守点検、広報活動、その他の業務についても、適切な業務運営がなされていると認められます。このまま、継続して行ってください。</p> <p>今後も各種事業の見直し等を含め、より魅力的な事業の拡充と、地域福祉センターの周知に努めていただくことを期待します。</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) | 65,815  | 73,712  | 15,037  | 22.8%    | 20.4%    |
| 稼働率(%)    | 91.8    | 100     | 13.4    | -        | -        |
| 利用料金収入(円) | 837,651 | 800,000 | 340,560 | 40.7%    | 42.6%    |
| 減免件数(件)   | 2       | 2       | 0       | 0.0%     | 0.0%     |

### 意見記述欄

|       |   |
|-------|---|
| 指定管理者 | <p>新型コロナウイルス感染症防止のため、センターの利用は、休所と行政利用等の一部利用、条件・制限付きの利用が続きました。</p> <p>開所状況としては、年度当初より休所が続き、6月から行政利用等のみ、7月から条件・制限付きの一般利用再開、8月から入浴営業の再開をしましたが、1月末の緊急事態宣言の発令に伴い、再度行政利用等のみの利用となり、3月末から再開所となっています。完全休所が53日、行政利用等のみの利用日が75日、条件・制限付きの一般利用が179日でした。</p> <p>また、センターの年間行事やイベントを中止とし、貸館業務についても利用人数を定員の半数以下とし、ソーシャルディスタンスに努めました。結果、延べ利用者数は15,037人と例年に比べると激減し、前年度比は22.8%でした。稼働率も13%で減少しております。</p> <p>利用料金収入については、一回260円の入浴については、予約を優先とし、人数の利用制限を行い、一回に入浴できる人数を定め、一人の入浴時間を設定し、入浴後は、毎回職員が脱衣場、洗い場等を消毒しました。結果、年間の入浴利用者は1,032人で、前年度比46.3%でした(前年度2,227人)。入浴利用者の人数も半減しましたが、利用を予約優先にしたことにより、リピーターの定着がみられました。</p> <p>事業やイベントの中止による利用料収入の減少も見られましたが、感染症対策を徹底し、利用人数を定員の半数以下とし、条件・制限付きの利用で、可能な限りできる範囲で利用者の受入れと事業展開をしてきました。センターの利用者からは、「久しぶりに囲碁ができてよかった」「ヨガで身体を動かすことができてうれしい」との声が聞かれました。</p> |
| 佐倉市   | <p>新型コロナウイルス感染症防止のため、休所や人数制限をした部屋の利用になったため利用者は昨年度に比べて大幅な減少になりました。前例のない災害のため安全を優先したためなので、やむを得ないことだと考えます。</p> <p>施設の利用人数や使用の制限があるなかで、できない事業も多数ありましたが、参加者のニーズにあった事業を開催をされているようです。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大が止まっていますが、今後も指定管理者のノウハウを活用し、リピーターのみならず、新規利用者の拡充、また、利用者の少ない事業については随時業務内容の見直しを実施していただくなど常に改善を図りつつ、利用者の確保に努めていただくことを期待します。</p>  |

### ③経営分析

|                                     | 前年度<br>実績値 | 今年度<br>計画値 | 今年度<br>実績値 | 対前年度比<br>(%) | 対計画値比<br>(%) |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|
| 収入(円)                               | 40,852,961 | 44,430,178 | 38,605,181 | 94.5%        | 86.9%        |
| 支出(円)                               | 38,162,543 | 44,430,178 | 39,779,497 | 104.2%       | 89.5%        |
| 収支(円)<br>〈収入-支出〉                    | 2,690,418  | 0          | -1,174,316 | -43.6%       | -            |
| 利用料金比率(%)<br>〈利用料金収入/収入〉            | 2.1        | 1.8        | 0.9        | -            | -            |
| 人件費比率(%)<br>〈人件費/支出〉                | 61.6       | 63.3       | 69.9       | -            | -            |
| 再委託費比率(%)<br>〈再委託費合計/支出〉            | 16.7       | 17.6       | 1.1        | -            | -            |
| 利用者当たり管理コスト(円)<br>(支出/延べ利用者数)       | 580        | 603        | 2,645      | 456.0%       | 438.9%       |
| 利用者当たり市負担コスト<br>(円)<br>(委託料/延べ利用者数) | 598        | 538        | 2,541      | 424.9%       | 472.3%       |

#### 意見記述欄

|       |  |
|-------|--|
| 指定管理者 | <p>新型コロナウイルス感染症防止のため、年間の事業やイベントを中止とし、事業の参加負担金が減少したこと、人件費が増加したことにより、利用料金比率が2%から1%に減少し、人件費比率が62%から70%に増加しました。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症防止のため、利用人数が減少したことにより、利用者あたりの管理コスト及び利用者当たりの市負担コストが増加しました。</p> <p>再委託比率については、大型バス貸出事業で年間運行予定台数が80台のところ、新型コロナウイルスの関係で運行が0台となり、再委託比率は17%から1%の減少となりました。</p> |
| 佐倉市   | <p>経営状況については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休所や利用制限などにより利用料収入が減少しています。このことは自然災害のため仕方のないことだと考えます。</p> <p>コロナウイルス感染症が収まった後を見据えつつ、今後も引き続きコスト削減意識を維持しながら、地域福祉を推進する事業の拡充を図ることで、利用者の増加を目指すとともに、健全な施設運営及び維持管理に努めてください。</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  |
|--------------------------|--|
| 愛光たすけあい移送サービス            | センターの利用が難しい方や交通手段に不便のある方、外に出たいが出られない方の交通手段の確保として、主に南部地域(根郷地区)を中心に週3日、法人の公用車を使用して運行しました。入浴・健康談話室利用者、教養教室、ゲートボールの利用者が利用されました。年間利用人数 480人(往復2人でカウント)                              |
| 相談事業                     | B棟にて、佐倉市南部包括支援センターと佐倉市障害者支援センター「アシスト」による総合相談として、高齢者と障害者の相談を実施し、ワンストップで対応するようにしました。相談件数 男 1,060 件 女 1,605 件   |
| 高齢者交流事業(教養教室・介護予防教室)     | 高齢者の教養の向上及び高齢者同士の交流の場づくりを目的に9種類の教室がある中、感染症予防対策を講じて、活動可能な書道教室、いけばな教室、大正琴教室、太極拳教室を実施し、また年度後半からは、詩吟教室、自力整体教室を実施しました。その結果、制約のある交流ではありましたが、交流の場を持ち、教養の向上、生きがいづくり、身体の機能低下予防につながりました。 |
| 趣味の教室(水彩画教室他)            | ボランティアの市民講師を活用した事業ですが、活動を自粛しながらも新型コロナウイルス感染症予防対策をしながら少人数での少しの活動で生き生きと趣味を楽しむことができました。   |
| 世代間交流事業(七夕飾り・クリスマス会・雛祭り) | 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止   |
| アクティブシニア事業(ヨガ教室、自力整体教室)  | 自力整体教室は中止とし、昼の部と夜の部のヨガ教室は人数制限、共有で使用するマットの貸出中止、十分な換気、消毒等の感染対策を施しながら実施しました。その結果、運動機能の維持、腰痛予防や気分のリフレッシュ等の効果を得ることができました。   |
| 健康相談                     | 保健師による健康相談を常時実施しました。血圧測定や健康に関する不安に思うことに対して相談に応じ、適切な指導や助言を行い、健康増進に努めました。相談件数 男 454 件 女 101 件  |

|   |  |
|---|--|
| 地域福祉のための講座(折紙講座、メイク講座、手芸講座)                                     | 規模を縮小して感染症対策の下、折り紙講座のみ実施しました。外に出ることがなく、巣ごもり状態でいた高齢者に対し、地域住民との小さなふれあいの機会の創出と認知症予防効果も期待できる活動となりました。  |
| サロン事業(ふれあいサロン南部、うたごえセルフ喫茶)                                      | 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止  |
| ボランティアセンター運営事業  | 個人及び団体のボランティア活動については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、活動の自粛により、ほぼ中止状態でした。ボランティアの相談や斡旋も年間通じて数件のみでした。ボランティアセンターとしては、佐倉市ボランティアセンターを中心に、西部・南部ボランティアセンターが連携して、個人及び団体のボランティアグループにアンケート調査を実施し、コロナ下での活動状況を確認し、状況把握に努めました。 |
| イベント事業(南部文化祭、カラオケ発表会、教養教室発表会)                                   | 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止  |
| 独自事業(定期利用団体との懇談会、福祉の情報提供、社協会費及び各種募金、日赤社資の取扱い、自動販売機設置事業、障害者作品展示) | 定期利用団体との懇談会は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止しました。情報提供、募金等の取扱いは、通常通りにサービス提供ができ、利便性の向上に貢献しました。  |
| 通所型モデル事業・通所型サービス(サロン・ド・ともいき)                                    | 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止  |
| ともいきマルシェ  | 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止  |

【中・長期計画】

| 事業計画・目標   | 実施状況・効果  |
|---|--|
| <p>基本指針として、「住民が互いに支えあい、活躍する地域」「安心して住み続けられる地域」「身近な人々の交流、ふれあいがある地域」の3点を踏まえた地域づくりを基本方針として運営します。</p>  | <p>コロナ禍の中、利用制限が多く、フリースペースの利用や活用もほとんどできない状況が続きましたが、感染症対策を徹底して、できる範囲で利用者を受入れ、事業を展開しました。</p>  |
| <p>元気な高齢者が活動できる場の確保として、南部地域包括支援センター、高齢者ケアセンターはちす苑と連携して、介護予防関係の事業等を企画運営し、地域利用者のニーズや要望に応じていきます。具体的には、社会福祉法人愛光が打ち出している「共に支える、共に生きる」愛光」ともいきプロジェクト(ともいき事業)の推進と活性化です。</p> | <p>コロナ禍の中、サロン、世代間交流事業、マルシェなどのともいき事業は開催できませんでした。利用者からの相談等、南部包括支援センターと連携して、利用者支援にあたることはできました。</p>  |
| <p>介護予防関係の企画の継続と、ともいき事業の展開、移送サービスの充実等で利用者数の増加につなげていきます。指定管理期間の5年間で、2019(令和元)年度の利用者の1.3倍以上の利用者増を目指します。</p>   | <p>移送サービスについては、コロナ禍の中、ソーシャルディスタンスに留意して、可能な範囲で利用者ニーズを確認し、週3日運行しました。</p>   |
| <p>南部ボランティアセンターの機能を充実させ、地域における高齢者等の社会参加の創出や地域住民が行う非営利活動の支援を行うとともに、ボランティアの斡旋及び新規ボランティアの発掘に努め、ボランティアの盛んな地域形成を目指します。</p>   | <p>コロナ禍の中、ボランティアを受入れる施設も自粛となり、ほとんどのボランティア団体や個人の活動は自粛傾向でありました。南部ボランティアセンターにもボランティアの相談件数は少なかったです。佐倉市ボランティアセンターを中心に、西部ボランティアセンター、南部ボランティアセンターが連携して、ボランティアの団体、個人に対して、コロナ禍におけるボランティア活動状況のアンケート調査を行いました。</p> |

意見記述欄

|              |  |
|--------------|--|
| <p>指定管理者</p> | <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の関係で、事業、イベントが制限された年度でした。利用者の検温、手指消毒、マスクの着用を徹底し、ソーシャルディスタンスを確保し、3密を避けた対応で事業運営を行いました。<br/>結果、地域の利用者が大勢集まるイベントや行事は中止とし、マスクを外さないといけない活動や、身体接触を伴う活動も中止となりました。その中で、どのような活動ができるのか、制限された状態でどのように感染症対策を行えばできるのか、どのように工夫をすればできるのかなど、いろいろと模索しながら、可能な範囲で活動を受入れ、事業展開をしてきました。<br/>地域利用者からは、改めてコロナ禍ではあるが、センターを利用できて良かったという声が聞かれました。</p> |
| <p>佐倉市</p>   | <p>新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、事業やイベントが計画どおり進まない1年でした。その中でも管理者はできる範囲で事業を進めたことは評価できます。<br/>コロナ禍ではありますが、感染症対策をしながら創意と工夫で事業を行ってい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 | (1)会議室等利用者へのアンケート<br>(2)定期利用団体からの評価<br>(3)大型バス利用者報告によるアンケート:新型コロナウイルス感染症防止の関係でバスの運行は中止<br>(4)定期利用団体懇談会:新型コロナウイルス感染症防止の関係で懇談会は中止<br>(5)イベント開催時のアンケート:新型コロナウイルス感染症防止の関係でイベントは中止 |
| 回答数等  | (1)406団体(延べ団体の回答数)<br>(2)8団体  |
| 実施結果  | (1)施設・設備の利用・開館時間について(満足100%)、職員の対応・利用料金(満足99.9% やや満足0.1%)<br>(2)開所時間関係:適格に実施されている、清掃・環境衛生関係:適格に実施されている、利用手続き関係:適格に実施されている、職員の接遇等:適格に実施されている                                   |

| 回答者の意見等   | 対応策等                               |
|---|------------------------------------|
| 利用者からの意見・要望<br>A棟脱衣場に時計はあるが、浴室から時間が確認できないため不便である。             | 浴室内に時計を設置しました。                     |
| 利用者からの意見・要望<br>A棟様式トイレの便座が冷たく、カバーをするなどの対策をしてほしい。              | A棟様式トイレの便座すべて(4カ所)にウォームレット取り付けました。 |
| 利用者からの意見・要望<br>A棟トイレ洗面所について、以前は、お湯も出たが、現在は故障のため水のみ使用可能となっている。 | トイレの洗面所の水道から、お湯が出るように修繕を行いました。     |

意見記述欄

|       |   |
|-------|---|
| 指定管理者 | <p>会議室等施設利用については、特に大きな意見、要望等はありませんでした。大型バス利用者報告によるアンケートについては、新型コロナウイルス感染症防止の関係で、大型バスの運行はなく、利用者からのアンケート調査はできませんでした。</p> <p>また、年1回開催していましたが定期利用団体との懇談会についても、新型コロナウイルス感染症防止のため、開催を中止としました。コロナ禍の中、定期的に利用が可能であった同好会(サークル)8団体にアンケート(評価)をお願いしました。</p> <p>結果、運営関係、清掃・環境衛生関係、職員の接遇等、適格に実施されているとの評価をいただいています。</p> <p>日々、入浴等を利用されている利用者の方々から、何点が要望・ご意見があり対応しました。内容としては、浴室内の時計の設置、トイレ便座のウォームレットの取付、トイレ洗面所の給湯設備の修繕を実施しました。</p> |
| 佐倉市   | <p>イベントの中止、休所や利用制限などあった中でもアンケート調査結果も好評であり、高く評価できます。利用者のニーズを聞き取り、さらに使いやすいものとなるように努めてください。</p>  |

⑥総合評価

【令和2年度】  
意見記述欄

|              |   |
|--------------|---|
| <p>指定管理者</p> | <p>新型コロナウイルス感染症防止の対応に努めた1年間でした。館内の消毒を徹底し、感染リスクの回避に努めました。休所期間中は、館内の清掃、環境整備等に充てました。</p> <p>開所時は、利用者へのマスクの着用、3密の回避、ソーシャルディスタンスの確保、館内での水分補給以外での飲食の禁止等をお願いし、利用制限がある中で、受け入れ可能な活動については、感染症対策を行って対応しました。飛沫防止シートやパーテーションをセンターで作成して、対応した活動もありました。</p> <p>センターで企画していた毎月のサロンや発表会・文化祭等年間の行事、イベントも中止としました。しばらくの間は、コロナ禍での対応になると思われませんが、センターの利用者が日々生きがいを持って、楽しく利用できる施設として今後も努めていきたいと思えます。</p> <p>また、地域住民の地域活動への促進を支援していくとともに、地域の関係団体と連携し、南部地域の地域福祉の活性化につなげていきたいと考えております。利用者の声に耳を傾け、利用者と共に寄り添いながら、利用者が生き生きと利用できる地域福祉センターを継続して運営していきます。</p> |
| <p>佐倉市</p>   | <p>今年度は、新型コロナウイルス感染症の対策を取ったうえで、各種の事業を実施していくという、難しい施設運営だったと思えます。</p> <p>維持管理、施設運営については、良好かつ適切に行われており、施設が老朽化した状況下でも、工夫により運営状況は良好に保たれています。</p> <p>各事業の実施にあたっては、包括支援センターと地域福祉センターによる共同事業や、児童センターとの連携を図る事業の実施など、サービス提供者とサービス利用者が相互協力を目指す地域福祉の推進の趣旨に沿った事業展開を進めていると評価できます。</p> <p>今後も、施設利用者の更なる定着化、拡充を図るとともに、各種事業内容の分析を実施しつつ、サービスの向上及び新規利用者の開拓に一段と努めていただくことを期待します。</p>   |

【指定期間全体】  
意見記述欄

|              |   |
|--------------|---|
| <p>指定管理者</p> | <p>指定管理者として5年間、地域住民及び地域利用者との関係を大切に、信頼関係の構築を図り、交流を深め、事業展開を行ってきました。地域住民が気軽に立ち寄り、憩える場所として、施設の老朽化が否めない中、環境美化を大切に、清涼感を保ち、利用者が楽しく生きがいを持ってセンターを利用できるよう、事業の企画運営を行ってきました。</p> <p>結果、地域住民及び地域の関係団体との信頼関係が構築され、地域住民の福祉活動の向上と地域住民の生きがいづくりに貢献できたのではないかと思います。</p> <p>また、多種多様な事業、イベント等の企画は、地域住民の介護予防にもつながったものと思われま。</p> <p>指定管理者である社会福祉法人愛光は、佐倉市南部地域福祉センターの指定管理を受諾したことを機に、佐倉市の南部圏域の福祉拠点と地域福祉の推進を図ることを目的として、「共に支える、共に生きる」『愛光ともいきプロジェクト』を立ち上げました。事業の内容としては、愛光の既存の事業である総合相談センター（佐倉市南部包括支援センター、佐倉市障害者生活支援センターアシスト）、佐倉市南部児童センター、高齢者ケアセンターはちす苑との連携を強化し、地域福祉に取り組みました。</p> <p>その結果、幼児から高齢者まで、多岐にわたる世代への支援と世代間交流が出来上がりつつあります。</p> <p>今後も継続して地域ニーズに応じていくとともに、佐倉市南部地域福祉センターが、この南部圏域の福祉の拠点となり続けるよう、地域支援に取り組んでいきたいと考えております。</p> |
| <p>佐倉市</p>   | <p>5年間の指定管理期間の中で、清掃及び景観維持に関し、休所中を含め、経験のある方がボランティアで協力する等、良好かつ適切に行われていることは、特に優れた成果が認められます。</p> <p>また、設備の保守点検についても定期的実施し、修繕についても速やかに対処していただき、利用者の快適で安全な施設提供に努めていただきました。</p> <p>事業についても既存事業・新規事業を問わず、必要性、内容の見直しを繰り返し検討していただき、より良い事業を目指していただくことを期待します。</p> <p>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>  |

別記様式2

年度モニタリング〔第三者(利用団体等)評価〕(令和2年度)

|        |            |
|--------|------------|
| 施設名称   | 南部地域福祉センター |
| 評価者・団体 | ノーツ        |

業務点検シート

| 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。 | 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 |
| 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 |

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。      | S |
|      | 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 |
| 環境衛生 | 快適に利用できる環境となっているか。        | A |
| 景観維持 | 屋外の景観が維持されているか。           | A |
| 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。  | A |
|      | 不足している物品はないか。             | A |
| 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。  | A |

|                  |                                      |   |
|------------------|--------------------------------------|---|
| 安全点検             | 施設内・施設外に危険箇所はないか。                    | 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 |
| 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。        | 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 |
|                  | 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 |
|                  | Webサイトは利用しやすく、適宜更新されているか。            | 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 |
|                  | 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 |
| 相談業務             | 相談事業の利用方法について周知は十分か。                 | A |
| 企画事業             | 企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。              | A |
| II 運営体制・組織に関する基準 |                                      |   |
| 1 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 |
| 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 |
|                  | 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。 | S |
| 2 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 |
| 総合評価             |                                      |   |
|                  |                                      |   |