

別記様式1

年度モニタリング(令和2年度)

施設名称	佐倉市西志津ふれあいセンター
施設概要	<p>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)</p>
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	301,983,088円(令和2年度支払額 59,183,648円)
市所管課	市民部自治人権推進課

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。

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-(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-(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	A	
	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
	A	A	
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-5」に記載	

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	コロナの関係によりほとんどの企画事業は中止となりました (七夕祭り、クリスマス祭、上映会等)
	記載箇所	業務基準書「Ⅱ-5」に記載	
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	A	
	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の実施による感染症防止に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す。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)	36,003	36,000	6,014	16.7%	16.7%
稼働率(%)	69.0	-	15.8	-	-
利用料金収入(円)	3,147,405	4,500,000	736,390	23.4%	16.4%
減免件数(件)	262	-	112	42.7%	-

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の状況判断にて前年値を目標といたしましたが、閉鎖や利用制限により前年の20%前後と大幅減となりました
佐倉市	開所日が本来333日ある中で194日の開所であり、利用については50%の人数制限のほか、マスクを着けてできる活動に限定しているため、収入が大幅減になることはやむを得ないと思われます。

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)	67,308,354	67,635,741	62,116,056	92.3%	91.8%
支出(円)	66,382,243	66,181,157	61,740,204	93.0%	93.3%
収支(円) 〈収入-支出〉	926,111	1,454,584	375,852	40.6%	25.8%
利用料金比率(%) 〈利用料金収入/収入〉	4.7	6.7	1.2	-	-
人件費比率(%) 〈人件費/支出〉	26.3	27.0	28.7	-	-
再委託費比率(%) 〈再委託費合計/支出〉	36.9	34.5	40.4	-	-
利用者当たり管理コスト(円) (支出/延べ利用者数)	1,843	1,838	10,266	557.0%	558.5%
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料/延べ利用者数)	1,776	1,753	9,841	554.1%	561.4%

意見記述欄

指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・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3,942千円の減少となりました ・支出については経年劣化により修繕費の増額となり、対計画値より743千円の増加となりました ・収支については、消耗品などの経費削減に努め、376千円黒字となりました
佐倉市	<ul style="list-style-type: none"> ・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事業実施による保守点検費用と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。 ・修繕費用については経年劣化が進んでおり、増額はやむを得ないものと思われれます。 ・消耗品については指定管理者の努力によるものと思われれます。

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	志津図書館館長との相談により1階ロビーに設置
WI-FIの活用支援	会議室でのオンライン会議利用需要がありました

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
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運営いたしました
自習席の開設	コロナ対策のため停止中
図書館との共催による上映会の実施	コロナ対策のため停止中

意見記述欄

指定管理者	コロナ対策として消毒液噴霧器・空気清浄機・加湿器・非接触型体温計等を購入いたしました。また通常消毒業務以外にも受付スタッフによる2回／日の消毒作業も追加し安心してご利用いただける施設として努力いたしました
佐倉市	新型コロナウイルスの感染症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	19件(2020/10/14～11/13)
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
ソーシャルディスタンス確保の為、2m間隔のシールを貼ってほしい(ホール)	多目的ホールのため足元の低い壁部分に貼らせていただきました
貸出時間の変更を検討して頂きたい(時間単位)	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

意見記述欄

指定管理者	例年 10月と2月にアンケート調査を実施していますが今年度は1月～3月まで閉鎖となってしまった為、2月度のアンケート調査は実施できませんでした
佐倉市	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で2月のアンケート調査が実施できなかったのはやむを得ないと思われます。 ・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。

⑥総合評価

【令和2年度】
意見記述欄

指定管理者	今年度はコロナ対策、ESCO事業対応の年度となりました 佐倉市担当者様のご尽力により営業中の機器搬入による事故・クレームもなく、無事ESCO事業導入が完了し、コロナ感染者もなく無事終了いたしました
佐倉市	新型コロナウイルスの影響により、開所日の減少や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ていました。

【指定期間全体】
意見記述欄

指定管理者	各種イベント・企画等が中止せざるを得ない状況となりましたがコロナ対策を充分にとり安全第一とし状況を見ながら担当部署と相談し開催してまいります
佐倉市	指定管理の期間の2年目が終了しました。 1年目、2年目と設備面において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。