

## 別記様式1

## 年度モニタリング(令和2年度)

施設名称	佐倉市西部地域福祉センター
施設概要	所在地:〒285-0843 千葉県佐倉市中志津2丁目32番4号 施設構造:鉄骨鉄筋コンクリート造、地上2階建 敷地面積:4,250.09㎡ 延床面積:2,429.16㎡ (1階1,192.90㎡ 2階 1,106.12㎡ 機械室130.14㎡) 建築年月:平成10年4月 施設内容: 1階【西部保健センター】 事務室、相談室、準備室、消毒室、診察室、指導室(30人収容)、調理室 シャワー室、給湯室、会議室(30人収容)、運動指導室(30人収容) 2階【西部地域福祉センター】 事務室、ボランティアセンター、厨房、録音室、相談室1、相談室2、和室 売店、浴室1(カラン数6)、浴室2(カラン数4)、娯楽室1、娯楽室2 会議室1(30人収容)、会議室2(30人収容)、会議室3(30人収容) 研修室(40人収容) 【附帯設備】 機械室、駐車場(71台収容、内18台借用)、駐輪場
施設の設置目的	地域福祉の推進を図るための研修、講座、会議、相談等の施設の提供を行うとともに、住民の地域福祉活動の推進を支援する。
指定管理者	社会福祉法人 佐倉市社会福祉協議会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
委託料	総額208,416,666円(令和2年度41,759,259円)
市所管課	福祉部社会福祉課
第三者	手話サークル希望

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
	S	S	西部地域福祉センターが休所日であっても、1階の西部保健センターが住民健診、又は選挙管理委員会が選挙の期日前投票所として西部地域福祉センターを利用する場合は開所しました。
	記載箇所	業務基準書	Ⅱ-1-(1)
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－1－(6)
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－(6)
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
	A	A	
	記載箇所	業務基準書	Ⅱ－2－(6)
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)および 維持管理業務基準表
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
	A	A	
	記載箇所	業務基準書	Ⅱ-2-(11)~(14)
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-(8)~(12)

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-(5)
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-(6)
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-(7)
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)
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-(8)

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-(8)
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)
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-(10)
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-(10)
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)~(13)

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)~(13)
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)
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-(10)
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-(10)
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-5-(2)

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

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	Ⅲ－6－(1)(2)
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－(8)
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－(8)

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－(8)
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－(11)
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－(11)
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－2－(1)(2)

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-2-(2)
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-2-(2)
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)

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－（１）

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-(2)
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-(2)
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
	A	A	
	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	
	記載箇所	業務基準書	Ⅲ-6-(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-(1)(2)
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-(1)(2)

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-7

意見記述欄

<p>指定管理者</p>	<p>地域福祉の推進を図るための拠点施設として、条例、規則及び佐倉市との協定書・業務基準書に基づき、適正な管理運営に努めるとともに、利用者が快適かつ安心してご利用できるように住民サービスの向上を図ってきました。</p> <p>2階の西部地域福祉センターの開所時間は午前9時から、1階の西部保健センターの開所時間は午前8時30分からとなっており、両施設の開所日も異なっているため、開所時間の20分前までには正面玄関を開錠し、来所者が開所時間までロビーにて待機できるようにしました。また、開所時間までに使用する場所の日常清掃を終了するようにし、利用者が会議室やトイレ等を快適に使用できるように努めました。</p> <p>施設管理をしていくうえで、設備の保守点検を定期的実施するとともに、点検の結果において修繕等を要するとの指摘があった場合には速やかに対処するように努めました。当施設は開設後22年を経過したことから施設の経年劣化が生じており、これまでも空調機器の修繕や浴室の運営管理などに多額の経費がかかっている状況です。令和2年度は、雨漏りが発生し、修繕について市とも連携を図りながら改修に努めました。</p> <p>また、利用者の安全対策については、志津消防署志津南出張所の指導を仰ぎ、西部保健センター職員とともに消防総合訓練(通報・避難・消火)を年1回実施するとともに、緊急事態が生じた際には迅速に対応できるようにいたしました。</p> <p>複合施設として、高齢者及び幼児の利用が多いことから安全管理、衛生管理及び健康対策に留意して管理運営に努めました。</p>
<p>佐倉市</p>	<p>開所時間については、1年間厳守するとともに、開所時間までに日常清掃及び施設点検を必ず終わらせていることから、特に優れた成果が認められると評価いたしました。</p> <p>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。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>また、施設の安全管理、衛生面、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。</p> <p>引き続き、施設の適切な管理運営に努めてください。</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)	68,469	67,000	26,228	38.3%	39.1%
実利用者数(人)	-	-	-	-	-
稼働率(%)	108.8	100.0	108.8	-	-
利用料金収入(円)	3,218,177	3,348,000	796,117	24.7%	23.8%
減免件数(件)	0	0	0		

### 意見記述欄

指定管理者	<p>新型コロナウイルスの感染拡大により緊急事態宣言が発出され、当センターは、佐倉市の方針により令和2年4月1日～6月7日と令和3年1月23日～3月22日までの合計約4ヶ月間が臨時休館となりました。</p> <p>お風呂については、4月1日～7月31日、1月23日～3月22日の合計6ヶ月間が利用休止となりました。</p> <p>コロナ禍の終息が全く見えない状況下、当センター利用の中心である高齢者の多くは、外出を控える方も多く、来館者は年間で前年比6割以上も減ることとなりました。</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>新型コロナウイルス感染症がまだ終息していませんが、今後も、より一層の事業強化を図り、利用者の増加に努めるとともに地域福祉の推進に努めてください。</p>

### 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)	44,707,460	45,229,000	42,616,219	95.3%	94.2%
支出(円)	41,322,632	45,229,000	39,605,378	95.8%	87.6%
収支(円) 〈収入-支出〉	3,384,828	0	3,040,841	89.8%	
利用料金比率(%) 〈利用料金収入/収入〉	7.2	7.5	1.9	-	-
人件費比率(%) 〈人件費/支出〉	30.8	27.8	31.9	-	-
再委託費比率(%) 〈再委託費合計/支出〉	22.0	28.3	28.7	-	-
利用者当たり管理コスト(円) (支出/延べ利用者数)	604	600	1,510	250.0%	251.7%
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料/延べ利用者数)	599	600	1,592	265.8%	265.3%

#### 意見記述欄

指定管理者	<p>新型コロナウイルス感染拡大により、臨時休所期間が述べ6ヶ月に及んだため、利用人数が前年度の68,469人から26,228人(前年比38.3%)となり、利用料収入も大幅に減少した。</p> <p>支出が減少した主な要因は、臨時休所により、特に水道料金などの公共料金の支払いが減額したためです。また、コロナ禍で利用者が大幅に減少したことにより利用者一人あたりの管理コストは増加していますが、これは一過性なものと考えています。</p> <p>管理運営上の収支は前年度と同様に余裕のある健全な経理状況となっており、管理継続性の面において何ら支障はありません。</p> <p>人件費比率は3割程度を推移しており、人員体制は前年度と同様に職員数を維持していることから、その効率は低下していません。</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
【企画事業】【各種相談事業】 弁護士による無料法律相談 年3回実施	10月、12月、3月に実施し、10月4人、12月2人、3月2名の相談がありました。
【企画事業】【高齢者交流事業】 相続、遺言、成年後見の講演会 年1回実施	公益財団法人家庭問題情報センター千葉ファミリー相談室の協力を得て、相続・遺言・成年後見について学ぶ講演会・相談会を開催予定であったが、コロナ禍のため中止した。
【企画事業】【各種相談事業】 知的障がい児・者相談事業 毎月1回実施	新型コロナウイルス感染拡大による臨時休所、ならびに感染拡大防止のため令和2年度は実施できなかった。
【企画事業】【子育て支援事業】 子どものまち・ちびさくら 年1回実施	NPO法人「子どものまち」の協力を得て、幼児と親を対象に、幼児が買物をできるまちを設定し、買う側と売る側に分かれて楽しむことにより、子育て支援の推進に取り組む事業を開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止した。
【企画事業】 【高齢者交流事業・ふれあいサロン事業】 自力整体 年5回実施	高齢者等が、医療や介護を必要とせずに行えるだけ長く健康で生活していくために、自分の体重を活かして、自分の体を整体することにより健康増進を図る事業として、年5回開催予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止した。
【企画事業】【ふれあいサロン事業】 コミュニティー・憩え場 年1回実施	高齢者支援グループ「長いすの会」の協力を得て、高齢者の交流が希薄になりつつある社会の課題に対応するため、ギター演奏の元で合唱を楽しみ、気軽に茶菓を共にして語り合える事業を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止した。
【企画事業】【高齢者交流事業・ふれあいサロン事業】 笑いヨガ・ミュージック 年6回実施	主に高齢者を対象として、心身の健康増進及び認知症予防に効果のある「笑いと音楽」を組み合わせた活動であり、ボランティア団体「笑いヨガ・ミュージック」を講師として開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止した。
【企画事業】【ふれあいサロン事業】 介護予防講座 年1回実施	志津南部包括支援センターの協力を得て、運動療法士の指導により高齢者が自分の健康について意識し、日常生活で行うことができる能力トレーニングを習得する事業として予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止した。

<p>企画事業】【高齢者交流事業】 生活安全セミナー 年2回実施</p>	<p>高齢者に起こりうる交通事故や消費生活などのトラブルを未然に防止するための講座を開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止した。</p>
<p>【企画事業】【ボランティアセンター事業】 みんなで手話を学ぼう 年1回実施</p>	<p>小学生とその親を対象に、「佐倉市ろう者協会」と「手話サークル希望」の協力を得て、ボランティア活動に必要な基礎的知識を理解し、聴覚障がい者に必要な手話を学び、ボランティア活動へ参加するきっかけづくりの場として開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止した。</p>
<p>【企画事業】【子育て支援事業】 モノづくり体験教室 年3回実施</p>	<p>佐倉市シルバー人材センターの協力を得て、児童等とその親を対象としてモノづくり体験教室を実施し、児童幼児の健全育成及びその親世代の交流の場として開催予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止した。</p>
<p>【企画事業】【高齢者交流事業】 生活支援案内業務</p>	<p>行政機関や社会福祉協議会が実施している相談業務について、どの相談を利用すればよいのか判断できない方のために、佐倉市シルバー人材センターの協力を得て、各種の相談に向けた案内業務を実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止した。</p>
<p>【独自事業】 定期利用団体との懇談会 年1回実施</p>	<p>地域福祉センターの管理運営に関しては、運営委員会又は審議会等が設置されていないことから、利用者の意見や要望を聴く機会を設けるため、定期的に会議室等を利用している団体の代表者との懇談会を開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止した。</p>
<p>【独自事業】 車いす貸出事業 常時(休所日を除く)</p>	<p>車いすを無料にて、最長1か月間を限度として市民へ貸出し、年42人が利用しました。</p>

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
地域福祉活動を推進する団体との連携及び支援	<p>企画事業については地域包括支援センター、シルバー人材センター、ボランティア団体、NPO、行政書士会など、様々な団体等と連携した企画事業を増やしており、事業内容の充実と参加者の増加を図るよう努めています。</p> <p>地域福祉活動を担う志津4地区社会福祉協議会とは日頃から連携を密にし、志津4地区合同四役会議に出席するなど、お互いに情報収集や意見交換を行い、地域性豊かな支えあい活動につながるよう支援をしました。</p>

意見記述欄

指定管理者	<p>地域福祉センターは、単に会議室等の場を住民に提供するだけの場ではなく、地域福祉の推進を図るための施設として、その役割を果たす必要性があるものと強く認識しています。</p> <p>これまでは浴室の管理運営、会議室の使用許可事務及び施設全体の維持管理について力点を置いてきた傾向がありましたが、あわせて企画事業や独自事業の充実を図る必要があるとの観点から、西部地域福祉センターが主催する事業については、佐倉市シルバー人材センター、地域包括支援センター、NPO、地域福祉活動団体などとの連携を図って実施するように努めています。</p> <p>今後は、高齢者交流事業、健康管理事業の充実のほか、ボランティアセンター機能の強化に取り組んでいきます。そして、住民のニーズを把握し、西部保健センターとの複合施設としての特長を活かしながら、福祉の拠点施設として相応しい事業展開を図るために、関係機関との協議を進めてまいります。</p>
佐倉市	<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。</p> <p>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	利用者アンケートの実施(令和2年4月から令和3年3月まで)
回答数等	37人(総数)
実施結果	<p>① 利用時間 会議室利用者:現状どおり34、開所時間を早く1、閉所時間延長0 浴室利用者: 現状どおり 0、時間延長0</p> <p>② 利用料金 会議室利用者:現状どおり25、もっと高く0、もっと安く4 浴室利用者: 現状どおり 0 もっと高く0、もっと安く0</p> <p>③ サービス対応 満足30、普通6、良くない0</p> <p>④ 予約受付 満足26、普通10、良くない0</p> <p>⑤ 安全管理 満足27、普通9、良くない0</p> <p>⑥ 案内表示 満足25、普通10、良くない0</p> <p>⑦ 清掃美観 満足29、普通8、良くない0</p> <p>⑧ 備品等 満足24、普通13、良くない0</p> <p>⑨ 運営の要望 特にない31、ある 3</p>

回答者の意見等	対応策等
もう少し料金が安いと良い。	現在のところ料金の改定は予定しておりませんが、快適にご利用頂き、満足いただけるよう努めて参ります。
いつも気持ちよく利用させていただきありがとうございます。	全ての利用者に満足いただけるような対応を心がけて参ります。
いつも気持ちよく利用させて頂いています。ありがとうございます。これからも宜しくお願いします。	
今までと違い人数が少ないので利用料金を小額(人数にみ合う料金にしてほしい)	コロナ禍にあり、各部屋の利用人数の制限を設けておりますが、これは感染防止のための一時的な措置であり、人数による料金設定の変更は予定しておりません。快適にご利用頂き、満足いただけるよう努めて参ります。

意見記述欄

指定管理者	<p>利用者アンケートを実施した結果、利用料金については現状どおりという意見が最も多く、コロナ禍で人数制限を設けているためか安くしてほしいという意見も少数ありました。</p> <p>全体的には現状に満足されている方が多数を占めているものと受け止めています。</p> <p>接客対応、予約対応、安全管理、案内表示及び清掃美観については、満足しているとの回答が大半を占め、よくないとの回答はありませんでした。前年度は、よくないとの回答が2割程度ありましたが、利用者の意見や要望については丁寧に説明のうえ、ご理解をいただくように努めてきた結果、満足度が上がったものと受け止めております。</p> <p>今後も利用者のご意見やご要望等につきましては、真摯に受け止め、より満足度の高い施設になるよう努めて参ります。</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。</p> <p>今後とも、多くの利用者からの意見・要望等を把握することに努め、いただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め改善を図るよう努めていただきたいと思います。</p>

⑥総合評価

【令和2年度】  
意見記述欄

<p>指定管理者</p>	<p>地域福祉センターの設置目的である地域福祉の推進を図る施設としての使命を認識し、高齢者の交流の場や研修の場、憩いの場となるように浴室の衛生管理施設の安全管理に努めてまいりました。また、障がい者や幼児が利用する施設として安全対策に努めるとともに、地域福祉の拠点施設となるような事業を地域包括支援センター、シルバー人材センター、NPO、ボランティア団体などと連携して実施してきたところですが、令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大による臨時休館期間が延べ4ヶ月にわたり、臨時休館解除後においても感染拡大防止の観点から、殆どの企画事業の実施を見送らざるを得ませんでした。</p> <p>施設管理の面では、複合施設である西部保健センターとの連絡を密にし、合同消防訓練の実施をはじめ、双方の事業日程調整を図るなど、駐車場の混雑の緩和と来所者のサービス向上に努めてまいりました。</p> <p>今後も、地域福祉の推進拠点施設に相応しい事業展開を図るため、市民が安心して快適にご利用いただける地域福祉センターとして、職員が一丸となって管理運営に取り組んでいきます。</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います。その中で地域福祉の推進を図る施設の設置目的を意識した施設の維持管理・運営を行っていただき、良好かつ適切に行われたと評価いたします。</p> <p>複合施設という性質上、利用者は様々な方がいらっしゃいますが、1年間事故なく、安全対策についても良好な管理に努めていただきました。このことは、西部保健センターと常時連携を図り、混雑緩和に努めていただいたことも大きな要因と思われますので、引き続き安全管理に努めてください。</p> <p>今後も、団体本部や地区社会福祉協議会、その他の団体と連携し、地域の福祉活動を推進する拠点として施設が活用されるよう期待します。</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	佐倉市西部地域福祉センター
評価者・団体	手話サークル希望

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。	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
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。	A
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

全体的に清掃も行き届き、気持ちよく利用させていただいております。また、使用案内手続き等も丁寧な案内、説明を受けており、感謝申し上げます。