

資料 2

平成 2 6 年度 指定管理者モニタリング評価表（様式 2）

分類	番号	施設の名称（担当課）	掲載ページ	指定管理者	指定期間
福祉施設	1	地域福祉センター（社会福祉課）	P. 1～P. 3	社会福祉法人 白井市社会福祉協議会	H26. 4. 1～H31. 3. 31（5 年間） ※H18. 4. 1～
	2	福祉センター【一括】 ●老人福祉センター（高齢者福祉課） ・青少年女性センター（生涯学習課） ・福祉作業所（社会福祉課）	P. 4～P. 8	社会福祉法人 白井市社会福祉協議会	H25. 4. 1～H28. 3. 31（3 年間） ※H18. 9. 1～
	3	障害者支援センター（社会福祉課）	P. 9～P. 12	特定非営利活動法人 フラット	H25. 4. 1～H30. 3. 31（5 年間） ※H22. 4. 1～
	4	高齢者就労指導センター（高齢者福祉課）	P. 13～P. 15	公益社団法人 白井市シルバー人材センター	H27. 4. 1～H32. 3. 31（5 年間） ※H18. 4. 1～
体育施設	5	白井市民プール（生涯学習課）	P. 16～P. 21	株式会社 協栄	H26. 4. 1～H29. 3. 31（3 年間） ※H18. 4. 1～
	6	白井運動公園（生涯学習課）	P. 22～P. 26	三幸株式会社	H26. 4. 1～H31. 3. 31（5 年間） ※H21. 4. 1～
公民館	7	白井駅前センター【一括】 ●白井駅前公民館（生涯学習課） ・白井駅前児童館（子育て支援課） ・白井駅前老人憩いの家（高齢者福祉課）	P. 27～P. 35	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	H26. 4. 1～H29. 3. 31（3 年間） ※H21. 4. 1～
	8	西白井複合センター【一括】 ●西白井公民館（生涯学習課） ・西白井児童館（子育て支援課） ・西白井老人憩いの家（高齢者福祉課）	P. 36～P. 41	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	H25. 4. 1～H28. 3. 31（3 年間） ※H22. 4. 1～
	9	桜台センター【一括】 ●桜台公民館（生涯学習課） ・桜台児童館（子育て支援課）	P. 42～P. 52	合同会社 しろい光夢辿	H25. 4. 1～H28. 3. 31（3 年間） ※H22. 4. 1～
コミュニティセンター	10	公民センター（商工振興課）	P. 53～P. 62	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	H26. 4. 1～H29. 3. 31（3 年間） ※H20. 4. 1～
	11	白井コミュニティセンター【一括】 ●白井コミュニティセンター（市民活動支援課） ・白井児童館（子育て支援課）	P. 63～P. 72	合同会社 しろい光夢辿	H26. 4. 1～H29. 3. 31（3 年間） ※H23. 6. 1～

- 【一括】の表記のある複合施設は、当該複合施設の全てを一括して指定管理者に指定しています。（●の課が主担当）
- 平成 27 年度に組織の見直しがあり、児童家庭課は、子育て支援課に組織変更しています。

平成 2 6 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名白井市地域福祉センター

指定管理者白井市社会福祉協議会

評価担当課社会福祉課

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
1. 管理業務の基本的事項に関する事項 (1)管理運営の基本方針	(1) 市の設置目的を基本理念に、基本協定書・仕様書に準拠し、安全かつ支障のない施設管理運営に努める。	(1) 市の設置目的を基本理念に、基本協定書・仕様書に準拠し、安全かつ支障のない施設管理運営を行った。	B	基本協定書・仕様書に準拠し、施設の管理運営を行っていることのほか、地域福祉の推進を目的として、ボランティアの育成・支援や各種事業を実施しており、良好であると認められる。
(2)管理体制について ① 人員配置を考慮した組織図 ② 従業員の雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格について ③ 人材育成計画、研修計画について ④ 個人情報保護措置について ⑤ 緊急時の対策等について (防災、防犯対策・緊急時連絡体制)	(2) 施設管理に必要なスキルを身につける研修や指導体制を確立し配置 ① 人員配置を考慮した組織図 事務局長→管理班 (常勤1人) (常勤1人、臨時1人、非常勤1人) ② 従業員の雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格 雇用形態：常勤2人、臨時職員1人、非常勤1人 勤務体制：週5日3人、週3日1人 業務内容：地域福祉推進事業及び市受託事業 ③ 人材育成計画、研修計画 従事者を対象とする研修、専門性を必要とするための研修を計画的に実施 ④ 個人情報保護措置 白井市個人情報保護条例を遵守するとともに、白井市社会福祉協議会の「個人情報保護に関する方針(プライバシーポリシー)」・「個人情報保護規程」に基づき、従事者に周知徹底を図る。 ⑤ 救急時の対策等 ・市の防災計画により白井市役所が行う消防訓練に参加するほか保健福祉センター防災対策担当課(社会福祉課)と連携を密にし、万一来に備える。 防犯については退庁時に施錠の確認を行うほか、退庁後に行われる施設利用については、白井市役所が委託する警備員と密にし、防犯に万全を期する。 ・緊急時の対策等 利用者の急病等の緊急時には、普通救急救命講習における対処方法を活用するほか、万一来の場合には AED の使用による救急救命を行う。	(2) 施設管理に必要なスキルを身につける研修や指導体制を確立し配置した。 ① 人員配置を考慮した組織図 事務局長→管理班 (常勤1人) (常勤1人、臨時1人、非常勤1人) ② 従業員の雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格 雇用形態：常勤2人、臨時職員1人、非常勤1人 勤務体制：週5日3人、週3日1人 業務内容：地域福祉推進事業及び市受託事業 職能資格：常勤職員は社会福祉主事の資格を所持 ③ 人材育成計画 全従業員を対象とした地域福祉センター管理運営(新予約システム対応)についての研修を実施したほか、従業員の資質向上のため各種研修会に参加。 ④ 個人情報保護措置 白井市個人情報保護条例を遵守するとともに、白井市社会福祉協議会の「個人情報保護に関する方針(プライバシーポリシー)」・個人情報保護規程」に基づき、従業員に周知徹底を図った。 ⑤ 救急時の対策等 ・市の防災計画により白井市役所が行う消防訓練に参加するほか保健福祉センター防災対策担当課(社会福祉課)と連携を密にし、万一来に備えた。 防犯については退庁時に施錠の確認を行うほか、退庁後に行われる施設利用については、白井市役所が委託する警備員と密にし、防犯に万全を期した。 ・緊急時の対策等 利用者の急病等、緊急対応はなかった。 従業員は普通救急救命講習を受講しており、緊急時に対処できるよう備えている。	B	施設管理について従業員対象の研修を実施し円滑な運営を図っており、従業員の資質向上については、各種研修への職員の意欲的な参加がみられた。 個人情報の保護措置については、情報の開示請求はなかったものの、従業員に対して白井市個人情報保護条例の遵守や協議会で策定している「個人情報保護規程」について周知徹底が図られている。 また、救急時の対応についても、対応した事例はなかったものの、従業員が普通救命救急講習を受講する等、平素より対処できるよう備えている。 以上のことから、管理体制は良好であると認められる。
2. 施設の維持管理に関する事項 (1)施設・設備の維持管理について	(1) 仕様書に従い、施設、設備の鍵の管理及び施設内の整理・整頓を行う。なお、定期的な清掃及び警備等については、市の委託業者が行う。	(1) 仕様書に準拠し、整理、整頓等管理を行い、安全かつ支障のない維持管理を行った。	B	事務室、団体活動室等の施設の整理整頓を行い、利用者が安全に利用できるよう配慮されており、良好と認められる。
(2)管理運営経費の削減について	指定管理料 無料	指定管理料 無料	—	—

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																																																																											
3. 市民サービスの向上等について (1)自主事業の実施について	(1) 地域社会と地域住民とのつながり(支え、支えられる)を強化、推進するため自主事業を実施	(1) 総合相談事業、まごころサービス事業等の在宅福祉サービス、地区社会福祉協議会活動助成、ふれあい食事業等を実施した。 また、ボランティアセンターにおいて次の講座を実施した。 ・傾聴ボランティア養成講座(7回) 14人 ・精神保健福祉ボランティア養成講座(1回) 16人 ・点字ボランティア養成講座(5回) 4人 ・福祉サマースクール(1回3日間) 52人 ・初級手話講座(12回) 16人 ・認知症サポーター養成講座(2回) 29人 ・保育ボランティア養成講座(2回) 15人 ・初級朗読講習会(6回) 9人	B	基本協定書に指定の意義として記載されている「地域住民の福祉の増進及び福祉意識の向上に資する」ことを目的として、事業計画書に基づき、在宅福祉サービスや各種講座等を実施しており、良好と認められる。																																																																																																											
(2)市民サービス向上の方法について	(2) 利用者の利便性を考慮し、市民サービスの向上に努める。	(2) 施設予約や備品管理を徹底し、市民サービスの向上に努めた。	B	施設の予約や備品管理については、従業員が利用者の意向や使用内容をよく確認し対応しており、良好と認められる。																																																																																																											
(3)利用促進について	(3) 広報紙「社協しろい」等により周知に努めるとともに、利用率の向上に努める。	(3) ボランティアセンターを通じ、直接福祉団体等に利用案内をするとともに、ホームページにて周知し、利用率の向上に努めた。 「社協しろい」年4回発行(17,000部)	B	事業計画書のとおり実施しており、良好と認められる。																																																																																																											
(4)利用者ニーズの把握方法とその対応について	(4) 利用者ニーズを把握し、適切な対応に努める。	(4) ホームページにお問い合わせフォームを設置するほか、利用団体と直接対話によりニーズを把握し対応した。	B	ホームページのお問い合わせフォームについては、実際の問い合わせはほぼない状況であるものの、利用団体と直接対応を心がけており、ニーズの把握に努力していることが見受けられるため、良好と認められる。																																																																																																											
(5)苦情・トラブル等に関することについて	(5) 白井市社会福祉協議会の福祉サービスに対する苦情解決に関する要綱により迅速かつ適切に対応する。	(5) 苦情・トラブルはなし	B	苦情やトラブルはなかったが、日頃から苦情解決に関する要綱により対応できるよう、職員に周知を図っており、良好と認められる。																																																																																																											
(6)施設の利用状況 (過去との比較)	(6) 年度別利用状況<table><tr><th rowspan="2">施設名</th><th colspan="2">H23 年度</th><th colspan="2">H24 年度</th><th colspan="2">H25 年度</th><th colspan="2">H26 年度</th></tr><tr><th>件数</th><th>人数</th><th>件数</th><th>人数</th><th>件数</th><th>人数</th><th>件数</th><th>人数</th></tr><tr><td>団体活動室小計</td><td>749</td><td>22,287</td><td>897</td><td>21,341</td><td>902</td><td>23,766</td><td>933</td><td>23,252</td></tr><tr><td> 団体活動室Ⅰ</td><td>166</td><td>3,086</td><td>210</td><td>3,564</td><td>218</td><td>3,704</td><td>258</td><td>3,197</td></tr><tr><td> 団体活動室Ⅱ</td><td>143</td><td>3,014</td><td>173</td><td>3,277</td><td>167</td><td>3,213</td><td>194</td><td>2,841</td></tr><tr><td> 団体活動室Ⅲ</td><td>224</td><td>3,176</td><td>224</td><td>3,007</td><td>218</td><td>2,746</td><td>229</td><td>2,559</td></tr><tr><td> 団体活動室ⅠⅡⅢ</td><td>216</td><td>13,011</td><td>290</td><td>11,493</td><td>299</td><td>14,103</td><td>252</td><td>13,785</td></tr><tr><td>録音室1</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td></tr><tr><td>録音室2</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td></tr><tr><td>録音室3</td><td>209</td><td>991</td><td>254</td><td>1,416</td><td>217</td><td>674</td><td>250</td><td>1,077</td></tr><tr><td>翻訳室</td><td>277</td><td>1,343</td><td>281</td><td>1,481</td><td>231</td><td>794</td><td>248</td><td>930</td></tr><tr><td>総計</td><td>1,300</td><td>24,621</td><td>1,432</td><td>24,238</td><td>1,350</td><td>25,234</td><td>1,431</td><td>25,289</td></tr></table> ※翻訳室と録音室1・2は、一体的に貸し出している。		施設名	H23 年度		H24 年度		H25 年度		H26 年度		件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	団体活動室小計	749	22,287	897	21,341	902	23,766	933	23,252	団体活動室Ⅰ	166	3,086	210	3,564	218	3,704	258	3,197	団体活動室Ⅱ	143	3,014	173	3,277	167	3,213	194	2,841	団体活動室Ⅲ	224	3,176	224	3,007	218	2,746	229	2,559	団体活動室ⅠⅡⅢ	216	13,011	290	11,493	299	14,103	252	13,785	録音室1	—	—	—	—	—	—	—	—	録音室2	—	—	—	—	—	—	—	—	録音室3	209	991	254	1,416	217	674	250	1,077	翻訳室	277	1,343	281	1,481	231	794	248	930	総計	1,300	24,621	1,432	24,238	1,350	25,234	1,431	25,289	B	利用者数はここ数年横ばいではあるものの、ホームページや「社協しろい」等での情報提供や、利用団体との直接対応等、利用促進の努力は継続的に行われており、良好であると認められる。
施設名	H23 年度			H24 年度		H25 年度		H26 年度																																																																																																							
	件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数																																																																																																							
団体活動室小計	749	22,287	897	21,341	902	23,766	933	23,252																																																																																																							
団体活動室Ⅰ	166	3,086	210	3,564	218	3,704	258	3,197																																																																																																							
団体活動室Ⅱ	143	3,014	173	3,277	167	3,213	194	2,841																																																																																																							
団体活動室Ⅲ	224	3,176	224	3,007	218	2,746	229	2,559																																																																																																							
団体活動室ⅠⅡⅢ	216	13,011	290	11,493	299	14,103	252	13,785																																																																																																							
録音室1	—	—	—	—	—	—	—	—																																																																																																							
録音室2	—	—	—	—	—	—	—	—																																																																																																							
録音室3	209	991	254	1,416	217	674	250	1,077																																																																																																							
翻訳室	277	1,343	281	1,481	231	794	248	930																																																																																																							
総計	1,300	24,621	1,432	24,238	1,350	25,234	1,431	25,289																																																																																																							
4. 料金収入の実績に関する事項	利用料金等なし	利用料金等なし	—	—																																																																																																											

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
5. 管理経費の支出状況等に関する事項	収支の状況 利用料金等なし、指定管理料なし	収支の状況 利用料金等なし、指定管理料なし	－	－
6. その他必要と認める事項 (1) 審査時の指摘事項について	－	－	－	－
(2) その他特記事項	－	－	－	－
総 評	施設管理については、これまでの指定管理者としての実績から安定した運営を行っている。 また、社会福祉協議会が行うボランティアの育成・支援等は、地域福祉センターの施設利用促進のみならず、地域福祉の推進につながるものとして評価できる。 【特記事項】 特になし。 【改善・指示事項】 特になし。			

*評価項目については、例示であり、事業計画書等に基づいて適宜修正してください。

平成 2 6 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名 白井市老人福祉センター・白井市青少年女性センター

指定管理者社会福祉法人白井市社会福祉協議会

評価担当課 高齢者福祉課・生涯学習課

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
1. 管理業務の基本的事項に関する事項 (1)管理運営の基本方針	常に利用者へのサービスの向上と経費の節減を心がけ、社会福祉協議会の持つ公共性と即応性を活かし、利用者が公平かつ平等なサービスを受けられるよう配慮するとともに、老人福祉センターの趣旨を十分に理解し、安心して利用いただける施設運営を進め地域福祉の向上に努めます。 3期目のスローガンとして「誰もが集える市民の交差点」をかかげ、世代間交流の拠点施設となるよう努めます。	指定管理者中間期の為初年度のニーズを把握し、今まで培ってきた館運営のノウハウを十分に活かして高齢者から若年層まで幅広い市民に対して各種講座や貸し館業務等を通じて利用者サービスの向上を進めた。また、諸団体等との連携を密にし、コミュニティを重点に置き事業を行った。また、民間的な経営意識を持ってサービスの向上に努め、市民に親しまれる施設運営を行った。	B	事業計画書の基本方針に沿い地域やボランティア等諸団体と連携がなされた管理運営が行われ、また、自主事業の開催においても多種多様な事業が展開された。
(2)管理体制について ① 人員配置を考慮した組織図 ② 従業員の雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格について ③ 人材育成計画、研修計画について ④ 個人情報保護措置について ⑤ 緊急時の対策等について(防災、防犯対策・緊急時連絡体制)	①② ・センター長 1人 常勤 統括業務・一般業務 ・常勤 1人 嘱託(任期付) 庶務・一般業務 ・事務員 2人 非常勤(4人シフト) 業務全般 ・用務員 1人 非常勤(2人シフト) 清掃業務 ・生きがい支援員 1人 非常勤 生きがい支援事業 ③各種主催の研修等に積極的に参加し、職員の資質向上および事業の充実に結びつけます。また、館の管理・運営に関する必要な自主研修会等を実施します。 ④白井市個人情報保護条例など関係諸規程を遵守していくとともに、白井市との連携調整に努めます。また、本会では「個人情報に関する方針(プライバシーポリシー)」および「個人情報保護規程」を設けており、適正に個人情報を管理しております。 ⑤緊急時の対応は、「危機管理マニュアル」を作成し、緊急時において全ての職員が冷静かつ迅速に対応できるように備えております。 また、火災時の対応は、「白井市福祉センター消防計画」に基づき、白井消防署の指導のもと、火災を想定した避難訓練を実施し、利用者の安全に対して万全を期しております。更に、全ての職員に対して普通救命講習(AEDの使用を含む)の受講を課し、利用者の体調の急変等に備えております。	①② ・センター長 1人 常勤 統括業務・一般業務 ・常勤 1人 嘱託 庶務・一般業務 ・事務員 2人 非常勤(シフト勤務) 業務全般 ・用務員 1人 非常勤(シフト勤務) 清掃業務 ・生きがい支援員 1人 非常勤 生きがい支援事業 ③各種研修会への参加の他、福祉作業所職員を含めた職員会議(研修)を実施し、職員間で基本的な情報の共有及び相互の連携を図り職員の資質の向上に努めた。 ④白井市個人情報保護条例および指定管理者の規定するプライバシーポリシー及び個人情報保護規程を遵守し適正に管理を行った。 ⑤「危機管理マニュアル」および「センター消防計画」に従い、防災面では消防署の指導に従い、避難訓練を2回実施し常に危機管理を意識し緊急時の対応に備えた。 防犯面では警備会社による夜間時の警備を委託するとともに、「子ども110番」施設を継続した。事務連絡車両にも「子ども110番」のステッカーを貼る。 避難訓練では、非常事態の機械設備の再認識をし、自衛消防としての知識を高めた。	B	事業計画に沿って適切な管理体制が取られており良好と認められる。 ①②事業計画どおり職員配置がされており良好と認められる。 ③事業計画に沿って職員相互による自主研修を行うなど情報の共有及び連携が図られ良好と認められる。 ④事業計画どおり市の個人情報保護条例、社会福祉協議会独自のプライバシーポリシー及び個人情報保護規程に基づき、遵守され適正な管理が行われ、良好と認められる。 ⑤事業計画に基づいたもので、防災面では避難訓練を2回実施し常に危機管理を意識し緊急時の対応に備えており、その他防犯なども適正に事業が行われ良好と認められる。
2. 施設の維持管理に関する事項 (1)施設・設備の維持管理について	適切な館の管理にあたり、利用者の安全を第一に考え、日常的に危険箇所等の有無を確認します。 また、館の老朽化による不具合箇所は、軽微なものについては、職員で対応し経費の節減をはかります。 大規模な修繕を必要とする場合は、市の担当課と協議のうえ、利用者に不便をきたさないよう配慮して対応いたします。 館の管理運営にあたり、経費の節減と安定した機器の保守管理を継続するため、適正な業者委託を行います。	施設の維持管理については、各種機器(空調給排水保守、自動ドア保守点検、水質検査、消防用設備保守管理、施設夜間警備、エレベーター保守管理、浄化槽保守管理、館内定期清掃、浴場清掃、ばい煙測定、ろ過装置保守管理、ヘルストロン保守点検等)の保守管理を見積合わせにより市内業者、設置業者へ再委託を行い適正に保守管理を行った。 日常的に館の修繕箇所等を把握、確認し必要に応じて適切な対策を講じた。 台風等の災害時には館内外を点検し、必要に応じて市担当課に報告し対応した。	B	施設の維持管理については、事業計画書どおり各機器等の保守等管理委託がなされ適正に行われた。 また、台風などの際には館内外を点検し、市担当課に報告するなど良好と認められる。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																																																				
(2)管理運営経費の削減について	各種事業の実施にあたっては、本会の持つ住民ネットワークとボランティアを活用することで経費の削減を図ります。 館の保守管理に関して、軽微な修繕等に関しては職員対応で行うとともに、燃料費や光熱水費の節約に努めます。 各種機器の保守管理の業務委託に関しては、仕様書の内容で委託し、既存の委託業者にとらわれず見積合わせ等を行い、経費の削減を図ります。	軽微な修繕や除草、清掃等は職員対応やボランティア活動で行い経費の抑制に努めた。講座の開催や合同事業等に関しては、社会福祉協議会のもつ地域ネットワークやボランティア、民間企業の協力を得てサービスの向上と併せて経費の削減に努めた。 各種機器の保守管理の業務委託に関しては、見積合わせ等を実施した。	B	軽微な修繕や除草等の作業については、職員やボランティア等の協力を得て行っているほか、樹木等の剪定では、隣接する高齢者就労指導センターの講習会の実習に提供するなど、経費の節減に努めており、良好と認められる。																																																																																				
3. 市民サービスの向上等について (1)自主事業の実施について	【老人福祉センター】 高齢者に対し、日常生活の充実と健康保持を目的として健康・教養・趣味等の幅広い分野で企画立案し、可能な限り選択肢を多くすることで、自分に適した講座を選択し、他の参加者との交流も含めて参加者が楽しめる内容の講座を開催いたします。 また、通年講座の開催をし、利用者の定期的に来館してもらい、個人利用に繋がります。 事業計画数—— 9 講座、 6 0 回 【生きがい支援事業】 高齢者の生きがいづくりと健康保持を目的として、専門員により各種講習会やレクリエーションを実施いたします。 事業計画数—— 1 0 講座、 4 0 回、 レクリエーション 3 0 0 回以上 【青少年女性センター】 青少年の健全育成および女性の社会参加の支援、男女共同参画を推進する講座、講習会を開催する。 女性の社会進出を支援し、特に母子家庭、DV 被害者の支援を図ります。 また、各種講座を開催し、人とコミュニケーション等で社会に一步踏み出せない独身女性の自立を促す事業に関してはボランティアセンター等との連携を深め更なる充実を図ります。 事業計画数—— 1 1 講座、 5 1 回 【3 施設合同事業】 複合施設の利点を活かし 3 施設合同の事業により利用者間の交流・世代間交流を図ります。 事業計画数—— 1 2 行事、 1 2 回	【老人福祉センター】 事業実績数 <table><tr><td>講座数</td><td>———</td><td>1 4 講座</td></tr><tr><td>講座回数</td><td>———</td><td>9 9 回</td></tr><tr><td>募集人数</td><td>———</td><td>2 3 4 人</td></tr><tr><td>参加人数</td><td>———</td><td>2 5 9 人</td></tr><tr><td>参加人数（延）</td><td>——</td><td>1, 5 0 1 人</td></tr><tr><td>内容</td><td>———</td><td>別紙のとおり</td></tr></table> 【生きがい支援事業】 事業実績数（講座等） <table><tr><td>講座数</td><td>———</td><td>1 8 講座</td></tr><tr><td>講座回数</td><td>———</td><td>5 9 回</td></tr><tr><td>募集人数</td><td>———</td><td>2 5 1 人</td></tr><tr><td>参加人数</td><td>———</td><td>2 5 5 人</td></tr><tr><td>参加人数（延）</td><td>——</td><td>7 2 2 人</td></tr><tr><td>内容</td><td>———</td><td>別紙のとおり</td></tr></table> 事業実績数（レクリエーション等） <table><tr><td>開催種類数</td><td>———</td><td>5 種類</td></tr><tr><td>開催回数</td><td>———</td><td>3 6 0 回</td></tr><tr><td>募集人数</td><td>——</td><td>特定なし</td></tr><tr><td>参加人数（延）</td><td>——</td><td>4, 5 6 7 人</td></tr><tr><td>内容</td><td>———</td><td>別紙のとおり</td></tr></table> 【青少年女性センター】 <table><tr><td>講座数</td><td>———</td><td>1 5 講座</td></tr><tr><td>講座回数</td><td>———</td><td>7 1 回</td></tr><tr><td>募集人数</td><td>———</td><td>1, 0 1 4 人</td></tr><tr><td>参加人数</td><td>———</td><td>7 9 9 人</td></tr><tr><td>参加人数（延）</td><td>——</td><td>9 6 5 人</td></tr><tr><td>内容</td><td>———</td><td>別紙のとおり</td></tr></table> 【3 施設合同事業】 <table><tr><td>開催事業数</td><td>———</td><td>1 2 事業</td></tr><tr><td>開催回数</td><td>———</td><td>1 6 回</td></tr><tr><td>募集人数</td><td>———</td><td>特定なし</td></tr><tr><td>参加人数（延）</td><td>——</td><td>9 4 8 人</td></tr><tr><td>内容</td><td>———</td><td>別紙のとおり</td></tr></table>	講座数	———	1 4 講座	講座回数	———	9 9 回	募集人数	———	2 3 4 人	参加人数	———	2 5 9 人	参加人数（延）	——	1, 5 0 1 人	内容	———	別紙のとおり	講座数	———	1 8 講座	講座回数	———	5 9 回	募集人数	———	2 5 1 人	参加人数	———	2 5 5 人	参加人数（延）	——	7 2 2 人	内容	———	別紙のとおり	開催種類数	———	5 種類	開催回数	———	3 6 0 回	募集人数	——	特定なし	参加人数（延）	——	4, 5 6 7 人	内容	———	別紙のとおり	講座数	———	1 5 講座	講座回数	———	7 1 回	募集人数	———	1, 0 1 4 人	参加人数	———	7 9 9 人	参加人数（延）	——	9 6 5 人	内容	———	別紙のとおり	開催事業数	———	1 2 事業	開催回数	———	1 6 回	募集人数	———	特定なし	参加人数（延）	——	9 4 8 人	内容	———	別紙のとおり	A	【老人福祉センター】 講座数、回数においては、共に事業計画を上回る事業が実施され、内容も新規事業を取り入れるなど創意工夫がなされ、高齢者の福祉の向上・生きがいづくりなどの事業効果が図られ、特に優れていると認められる。 【生きがい支援事業】 事業計画を上回る事業が実施され、内容も新規事業を取り入れるなど創意工夫がなされ、高齢者の生きがいの創出や介護予防が図られ、特に優れていると認められる。 【青少年女性センター】 事業計画を上回る事業が実施され、内容も新規事業を取り入れるなど創意工夫がなされ、青少年、父子及び女性向けの講座等、親子の絆を深める講座や男女共同参画の推進が図られ、特に優れていると認められる。 【3 施設合同事業】 事業数は、計画どおりであるが回数においては事業計画を上回る事業が実施され、良好と認められる。
講座数	———	1 4 講座																																																																																						
講座回数	———	9 9 回																																																																																						
募集人数	———	2 3 4 人																																																																																						
参加人数	———	2 5 9 人																																																																																						
参加人数（延）	——	1, 5 0 1 人																																																																																						
内容	———	別紙のとおり																																																																																						
講座数	———	1 8 講座																																																																																						
講座回数	———	5 9 回																																																																																						
募集人数	———	2 5 1 人																																																																																						
参加人数	———	2 5 5 人																																																																																						
参加人数（延）	——	7 2 2 人																																																																																						
内容	———	別紙のとおり																																																																																						
開催種類数	———	5 種類																																																																																						
開催回数	———	3 6 0 回																																																																																						
募集人数	——	特定なし																																																																																						
参加人数（延）	——	4, 5 6 7 人																																																																																						
内容	———	別紙のとおり																																																																																						
講座数	———	1 5 講座																																																																																						
講座回数	———	7 1 回																																																																																						
募集人数	———	1, 0 1 4 人																																																																																						
参加人数	———	7 9 9 人																																																																																						
参加人数（延）	——	9 6 5 人																																																																																						
内容	———	別紙のとおり																																																																																						
開催事業数	———	1 2 事業																																																																																						
開催回数	———	1 6 回																																																																																						
募集人数	———	特定なし																																																																																						
参加人数（延）	——	9 4 8 人																																																																																						
内容	———	別紙のとおり																																																																																						

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	【その他の事業】 実行委員会形式で毎年開催している「福祉センターフェスティバル」をはじめ、関係団体と連携して特色ある行事を実施します。 事業計画数——２事業 ガーデニング委員会 センターフェスティバル	【その他の事業】 開催事業数————— ３事業 開催回数————— ２３回 募集人数 —— 特定なし 参加人数（延）—— １， ２４２人 内容—————別紙のとおり 【上記以外の活動】 利用者アンケートの実施、生活援助用具の貸し出し、アルミ缶回収事業、職員による勤務外のセンター周辺美化活動毎週１回を行った食を通じてコミュニティを広げるコトコト Cafe の開催		【その他の事業】 その他の事業については、事業計画を上回る事業を行っていることから良好と認められる。 【上記以外の事業等】 事業計画に沿った事業が展開され、良好と認められる。
(２)市民サービス向上の方法について	的確な利用者ニーズの把握を行い、利用者の目線に立った対応を行ないます。また、利用者からの苦情や相談に対しては、迅速かつ誠意をもった対応を行ない、利用者の満足度を高めて参ります。 全ての職員が常に問題意識を持ち、職員会議等で利用者サービスの向上につながる提案を出し合い、経費がかからず即応可能な内容に関しては、迅速に実施するよう努めます。 夜間利用者の場合、夜間委託職員（シルバー人材センター会員）との連絡を密に対応します。	来館者が快適に利用できるような環境づくりを行い、職員は利用者の目線に立ち常に親切丁寧な接客（気配り、目配り、心配り）を実践した。 また、各種講座を開催し、終了後既存のサークルへの参加を支援した。 夜間利用者への対応としては、夜間委託職員（シルバー人材センター会員）と連携を図り対応した。	B	事業計画どおり行われ良好と認められる。
(３)利用促進について	老人福祉センターにおいては、市内在住の６０歳到達者には、老人福祉センター利用の案内を送付しています。 青少年女性センターにおいては、夜間利用のサービスの向上として、利用時間を１時間延長し、午後１０時までとします。 また、福祉作業所との合同事業を始め、来館者が楽しめる行事を定期的で開催することで利用の促進を図ります。 本会の広報紙「社協しろい」、「ホームページ」等で市民に対して各種講座や催し等の情報提供を積極的に行います。	老人福祉センターにおいては、利用の案内を送付した。 また、高齢者向け講座では通年講座（ロング講座）を開催し個人利用に繋げた。 青少年女性センターにおいては、夜間利用のサービスの向上として、利用時間を１時間延長し、午後１０時までとした。 各種広報紙（白井市、本会広報紙、地区社協広報紙、センター発行広報紙「清戸の杜／年４回」、ミニコミ紙に施設案内や講座、行事等を掲載した。 高齢者の健康保持と生きがいづくりのために、在宅介護支援センター菊華園と連携して「はつらっタイム」を月１回実施し健康相談も月１回実施した。	B	事業計画どおり行われ良好と認められる。
(４)利用者ニーズの把握方法とその対応について	利用者の意見や要望に対しては、真摯に耳を傾け、職員間で情報の共有化を図ります。 定期的な利用者アンケートと講座終了時のアンケートを実施することで、利用者のニーズを把握し、サービスの向上につなげるよう努めます。	利用者アンケートを高齢者団体、青少年女性団体、高齢者個人に分けて実施し、個別のご意見等については、集計結果に掲載し館内に掲示した。 また、意見箱の設置や講座終了時のアンケート調査により、利用者ニーズの把握に努め、館の運営および講座等の充実を図った。利用者からの要望等に関して、即応可能な内容については迅速に対応した。 利用者の悩みごとや相談は、市の担当部署や当会の心配ごと相談に繋がった。	B	事業計画どおり行われ良好と認められる。
(５)苦情・トラブル等に関することについて	苦情に対しては誠意を持って対応し、内容によっては、本会が有する「福祉サービスに対する苦情解決に関する要綱」により迅速かつ適切に対処します。	苦情に対しては、誠意をもって対応にあたり問題の解決に結びつけた。また、相談・苦情カードを作成し保存することで今後の参考とし苦情の円滑な解決に役立てる。 トラブルに関して必要と判断した場合は、問題点を把握するとともに市担当課に相談し円満な解決に結びつけた。	B	苦情・トラブルについては、市と十分な協議と早期の対応がなされ、良好と認められる。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由				
(6)施設の利用状況 (過去との比較)	【老人福祉センター】年度別利用状況の推移 単位：人		B	【老人福祉センター】 施設の利用状況については、昨年度に比べ微増している。 高齢者の生きがい支援のための各種講座やレクリエーションの実施状況については、募集定員を上回る応募者があり利用率向上に勤めていることから良好と認められる。 【青少年女性センター】 施設の利用状況については、前年に比べ増加している。 就業支援事業など女性のための事業等を積極的に実施し、利用率向上に向けた取組みを行っており良好と認められる。				
		平成23年度			平成24年度	平成25年度	平成26年度	
	個人利用	23, 139			25, 197	23, 719	24, 128	
	団体利用	7, 174			6, 298	6, 137	6, 331	
	合 計	30, 313			31, 495	29, 856	30, 459	
	*23. 3. 12～4. 11まで休館 避難所として使用 避難者30人 9世帯							
	【青少年女性センター】年度別利用状況の推移 単位：人							
		平成23年度			平成24年度	平成25年度	平成26年度	
	レクホール	10, 801			10, 714	9, 122	8, 617	
	会議室	2, 847			2, 923	2, 743	2, 791	
研修室	4, 547	3, 578	3, 993	4, 250				
調理室	959	980	869	1, 313				
合 計	19, 154	18, 195	16, 727	16, 971				
4. 料金収入の実績に関する事項	【老人福祉センター】利用料金収入 510 円×40 名＝20, 400 円（市外利用者）		【老人福祉センター】利用料金収入 510 円×21 名＝10, 710 円（市外利用者）		B	老人福祉センターの市外利用者の利用料金については、事業計画からみると下回っているが、本センターは市内在住者を対象としたものであり、なお、市外利用者へは、ホームページによる啓発を行っている。 青少年女性センターの利用料金についても事業計画からやや下回っているが大きな減少ではないことから良好と認められる。		
	【青少年女性センター】利用料金収入 1, 437, 000 円(青少年女性センター)		【青少年女性センター】利用料金収入 1, 195, 020 円(青少年女性センター)					
5. 管理経費の支出状況等に関する事項	(収入) 単位／円		(収入) 単位／円		B	収入については、利用料収入が減少しているが参加費収入が増加している。 管理経費の支出状況については、電気及び燃料の節約など自浄努力により経費削減の効果が図られたものと判断し、良好と評価する。		
	項目	申請金額	備考	項目			決算額	備考
	指定管理料	47, 990, 000		指定管理料			47, 990, 000	
	利用料収入	1, 458, 000		利用料収入			1, 205, 730	
	参加費収入	103, 000		参加費収入			328, 800	
	その他の収入	11, 000	(寄付金)	その他の収入			22, 620	(寄付金)
	繰入金	200, 000	(法人会計より)	繰入金			412, 000	
	合 計	49, 762, 000		合 計			49, 959, 150	
	(支出)		(支出)					
	項目	申請金額	備考	項目			決算額	備考
人件費	19, 214, 000		人件費	19, 495, 925				
事業費	30, 548, 000		事業費	26, 929, 712				
予備費	0		予備費	0				
合 計	49, 762, 000		繰越金	3, 533, 513				
※老人福祉センターと青少年女性センターを合算		合 計 49, 959, 150						
※老人福祉センターと青少年女性センターを合算								
6. その他必要と認める事項 (1)審査時の指摘事項について	なし		なし					

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
(2)その他特記事項	地域福祉を推進する組織団体として、団体の力を発揮し市民に頼られる施設づくりを目指します。	青少年女性センター講座では、女性の社会進出に向けた講座を開催、毎月 1 回居場所づくりを開催。 地域の団体とコミュニティーサロンの開催	B	事業計画どおり行われ良好と認められる。
総 評	【特記事項】 事業計画書（指定管理者申請書）に基づき、長年の委託を含め指定管理者としての実績やノウハウを生かし、市民サービスの向上や利用促進が図られた管理運営が展開された。自主事業については、青少年女性センター及び老人福祉センター（生きがい支援事業を含む）と事業計画を上回る事業が展開され、高齢者の福祉の向上、生きがいづくりや青少年の健全育成、女性の社会参加の支援など事業効果が図られている。 また、社会福祉協議会の特性を生かし、ボランティアセンターと連携して事業や運営を行っている。全体を通し総評としては、利用者へのサービス向上が図られており、良好と認めるところである。			

平成 26 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名 障害者支援センター

指定管理者 NPO法人 フラット

評価担当課 社会福祉課

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
1. 管理業務の基本的事項に関する事項 (1)管理運営の基本方針	白井市障害者支援センターは市が設置する公的な施設であることを認識し、市の福祉計画等の目的に沿い、ご利用者のニーズに安心・安全で公平なサービス提供を提供することを基本方針とします。 その中で、地域の中でご利用者の障害に応じて自立した日常生活を営むことが出るように心身の機能の維持、日常生活動作の向上、及びご家族の身体的精神的な負担の軽減を図ります。また各事業の実施については関係機関、行政、医療との連携を図りながらサービス提供を行います。 ・近隣にお住まいの方が気軽に訪れることができるよう開かれた施設を目指し、地域との関わり合いが持てるように取り組みます ・関係各所と連携を図り、情報の共有や支援体制の強化を図ります。 ・個別支援計画に基づき、ご利用者の意志・人格を尊重し、多様化するニーズに応え、豊かな日常生活を営むことができるよう必要な支援を行います。 ・センターの清潔保持を図り、設備等の適切な管理に努めます。	・サービス利用計画作成をはじめ、特別支援学校卒業後のサービス利用計画の作成や、地域で在宅になっている方や、不登校、病院、入所施設に入っている方への地域移行を行いました。 ・生活介護で2名、放課後等デイサービスで7名の新規利用者を受け入れ、必要なサービス内容をアセスメントし個別支援計画を作成しサービス提供を行いました。また個別面談を通してご家族への助言や必要に応じて他事業所のサービスを含めて利用し生活の向上を行いました。 ・白井市内の事業所の連携強化のため福祉事業所連絡会の発足し事業所間の連携強化を図りました。その中で市内の課題を共有しご利用者のサービスについて連携を取りました。 ・学校や生徒、一般市民への研修会の開催やセンターの一般公開を行い、地域住民や市民への周知活動を行いました。 ・きらりフェスタを開催し、市内の団体、学校等に出店、出演依頼をし、またセンター内に障害者支援センターの活動内容や役割を掲示し周知を行いました。当日は1000人超の来場者があり多くの方がセンター利用者と触れ合ったりでき、開かれた施設運営を行うことができました。	B	市内事業所と連携を図る取り組み、一般を対象として研修会の開催や一般公開を実施し、障害者支援センターの活動、役割を周知する取組など事業計画に基づいた事業を展開しており、良好と認められる。
(2)管理体制について ① 人員配置を考慮した組織図 ② 従業員の雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格について ③ 人材育成計画、研修計画について ④ 個人情報保護措置について ⑤ 緊急時の対策等について(防災、防犯対策・緊急時連絡体制)	① 組織図参照 ② 人員配置 【生活介護】 管理者及びサービス管理責任者 1人 (常勤1人) 生活支援員 12人 (常勤8人 非常勤4人) 看護師 1人 (非常勤1人) 医師 1人 (嘱託医1人) 【相談支援事業所】 相談支援専門員 2人 (常勤2人) 【放課後等デイサービス】 管理者1人 児童発達支援管理責任者1人 (常勤1人) 児童指導員 12人 (常勤4人 非常勤8人) ③ 研修計画 研修計画書に基づき、常勤職員は年3回以上、パート職員は年1回以上、新規採用職員は採用時から3ヶ月以内に新任研修を受けます。 ④ 白井市個人情報保護条例等の関係諸規定を遵守します。 ⑤ 避難訓練年3回(うち2回消防署の立ち合い、1回自主避難訓練)行います。	① 計画通り行いました。 ② 日中活動後の余暇支援事業開始に伴い、常勤職員と非常勤職員を増員しました。 ③ 別添 研修実施一覧参照 ④ 計画通り行いました。セキュリティシステムを一新しより強固なものを追加しました。結果外部からの攻撃に対する耐力、内部からのデータの拔出、ウィルスの持ち込み、アクセスログ解析等の向上ができました。また法人のシステム変更に伴い個人情報の取扱に関する内規の一部を改訂し、研修を行いました。 ⑤ 予定通り避難訓練を年3回行いました。そのうちの一回はご利用者及び職員に事前通知をせず行いました。	B	事業計画に基づき、適切な管理体制及び人員配置がなされており、良好と認められる。 また、情報管理について、セキュリティシステムをより強固なものにするなど、適切に管理されていることから良好と認められる。
2. 施設の維持管理に関する事項 (1)施設・設備の維持管理について	維持管理の体制として施設管理責任者を定め、その指揮命令の下で役割分担を明確にし、維持します。 また、専門的知識や資格が必要となる業務は専門会社に業務委託を行い、適正な施設の維持管理を行います。	計画通り行い、法定で義務付けられた点検・届出等行いました。 【委託先】 警備 : 総合警備保障株式会社 消防設備 : 明誠システム 電気設備 : 社団法人東京電気管理技術者協会会員 橋詰宗明	B	施設・設備の管理については、日々チェックを行うなど適切な維持管理がなされている。 また、専門知識や、資格が必要な施設の管理については、専門の会社に業務委託を行って管理していることから良好と認められる・

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
		エレベーター：日立ビルシステム		
(2)管理運営経費の削減について	人件費の抑制：常勤職員のみ勤務形態ではなく、パート雇用をすることにより、人件費総額を抑制しつつも、正規職員の給与水準を高め、なおかつ職員数の増加をし、支援の安定化を図ります。 事務経費の軽減：社用車の台数の適切化、紙媒体から電子化、電気等使用量の削減、税務コンサルタントの導入、施設管理委託（警備）内容の適正化、許認可等の事務処理方法の合理化、各種税金の電子支払い化、事務局の合理化	・計画通りパートを雇用し人件費の抑制を行うと共に、事務的経費についても計画通り経費節減を図りました。 ・ワークフローシステムを導入したことによって業務の効率化がなされ、残業代の抑制ができました。またシステム導入によってほぼすべての書類のペーパーレス化が行えるようになりました。 ・電動自転車を購入しセンターから半径2キロ以内への移動は自転車で行い、車両維持費の抑制と、社用車の増車を防ぐことができました。 ・その他計画通りに前年までの改善点を踏まえて引き続き管理をしました。	B	事業計画に基づき、人件費の抑制（パート職員の雇用・効率化による残業代）、電動自動車購入による事務的経費の節減に努めており、良好と認められる。
3. 市民サービスの向上等について (1)自主事業の実施について	・利用者が主体的に取り組み、決定し、運営に参加できるイベント作りを行います。また、地域住民・関係機関と交流が持てる取り組みを行います。	・事業計画に基づき、地域住民・関係機関との交流事業を実施しました。 ※平成26年度自主事業報告参照	B	事業計画に基づき、自主事業を行っており地域と交流していることから良好と認められる。
(2)市民サービス向上の方法について	・研修を行い、サービス提供者の支援力を高めるとともに設備投資を行い、介護用品の充実を図ります。 ・ニーズを把握するためや、情報発信の為、月の会報の発行、保護者会を開催、インターネット上のホームページを通じての情報発信、自立支援法の改正があったときに説明会を開催、個人面談を行います。	・職員の研修を行い、サービス提供者の資質の向上を図りました。 ・利用者数増に対応するために送迎車両を大型のものに入れ替えしました。また車いす利用者の送迎にスロープ車を配備しました。 ・強度行動障害の方が生活しやすくなるように作業室の一部をパーテーションで区切り視覚遮断を行いました。 ・毎月15日に会報「大地」を発行しました。 ・平成27年4月1日から改正する障害者総合支援法の変更内容を全事業所ごとに保護者会の中で説明しました。 ・年4回の保護者会の開催と、年2回の個別面談を実施 ・ホームページを更新 ・利用者への満足度調査を実施しその結果を踏まえて改善を行いました ・白井市心身障害者父母の会と、千葉県グループホーム支援ワーカーと共にグループホームに関する地域周知活動を行いました。 ・サービス利用計画のセルフプランの作成に当たり説明会を行いました	B	事業計画に基づき、職員研修を行い、諸君のスキルアップに努めている。 利用者に対応した備品等の購入を行い、設備の充実を図っている。 保護者に対して事業説明などの説明会を開催していることから、良好と認められる。
(3)利用促進について	・送迎はドアツードアを原則とし行います。肢体不自由者には乗降の利便性向上のため、リフト車やスロープ車の配備を行います。 ・サービス評価を行います。 ・初期食から後期食まで対応していきます。リハビリテーションが必要な方も専門医の指導の下、実施します。 既存の給食室を有効利用し、通所状況をふまえながら利用者へ給食を提供します。 ・地域住民参加型イベントや施設利用者以外の方への事業説明会、特別支援学校の生徒への実習の場としての提供等、外部に開かれた施設にすることにより、新規の利用者へ利	・10人乗りのリフトアップ車とスロープ車とワゴン車を配備し送迎を行いました。また送迎時間に心身の状態によって乗れない方へも個別送迎を行う等利用者に合わせた送迎を行い利用できるよう努めました。 ・自立のために、送迎を使わずに自力で通所ができるように、必要に応じて通所中に見守りを行いました。 ・リハビリが必要な方へ松戸特別支援学校の自活部の教諭を招き自立活動の方法を見直ししました。 ・医療的ケアが必要な利用者へ医師、看護師、支援員が協議し、保護者のニーズをくみ、受け入れ時間等柔軟に対応しました。 ・施設の一般公開日を設け、地域の方々にセンターの活動の見学の機会	B	利用者の状況により通所支援（個別送迎等）を行い、利用者の便宜を図っており、利用者ごとに必要な見直しや柔軟な対応をしている。 地域住民向けに施設の一般公開を行い、地域に根差した活動をしている。また、実習を受け入れることで新規利用者への利用促進を図っていることから良好と認められる。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																																											
	用促進を図ります。 ・広報活動を行います。一般の方への障害の理解と潜在的障害者を掘り起こすためにもセミナーや講演会等も開催していきます。	を設けました。 ・生活介護の園芸の販売を通じて、センターの活動と利用者の様子を認知してもらえるように取り組みました。近隣住民のご自宅の花壇の手入れをご利用者と共に行いました。 ・近隣の特別支援学校の実習の受け入れ先として2名の実習生を受け入れを行い、新規利用者への利用促進を図りました。 ・市からの情報をもとにサービス利用計画作成が利用者ニーズに追いつくように事務的体制を整えました。																																																																													
(4)利用者ニーズの把握方法とその対応について	定期的にアンケートをとります。 保護者会を行います。 個人面談を行います。	・事業所への要望については年4回の保護者会の開催をし、四半期ごとの報告と直近三か月の予定説明を行い、その中でご意見を伺いました。 ・個別の支援やニーズについては年2回のニーズ調査をし、支援計画書とモニタリング報告書を作成・提示し、個別面談を実施しました。細かい支援の方法や生活のこと等に関するニーズを聞き具体的な手立てをお示ししました。 ・年度終了後に利用者への満足度調査を行いました。 ・センターでは対処できないニーズに対応できるように関係事業所との連携を強化し、当事業所以外のサービス利用についても情報交換を図りより詳細な支援を行えるように調整会議を開催しました。	B	事業計画に基づき、保護者会、個人面談等を定期的に開催し、利用者のニーズ把握を行い、支援の方法等について、具体的な支援を提示するなど適切な支援を行っており徴候であると認められる。																																																																											
(5)苦情・トラブル等に関することについて	苦情解決に関する要綱に沿って対応します。	・特に目立った苦情はありませんでした。	B	利用者からの苦情もないことから良好と認められる。																																																																											
(6)施設の利用状況 (過去との比較)	市内在住の障害者 利用定員20人	障害種別通所者数 単位：人 生活介護 <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">障害区分</th><th colspan="3">平成26年度</th></tr><tr><th>男</th><th>女</th><th>計</th></tr><tr><td>身体障害</td><td>重度</td><td>3</td><td>1</td><td>4</td></tr><tr><td rowspan="4">知的障害</td><td>最重度</td><td>5</td><td>5</td><td>10</td></tr><tr><td>重度</td><td>6</td><td>2</td><td>8</td></tr><tr><td>中度</td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>軽度</td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td colspan="2">合計</td><td>16</td><td>8</td><td>24</td></tr></table> 放課後等デイ <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">障害区分</th><th colspan="3">平成26年度</th></tr><tr><th>男</th><th>女</th><th>計</th></tr><tr><td>身体障害</td><td>重度</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr><tr><td rowspan="4">知的障害</td><td>最重度</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr><tr><td>重度</td><td>11</td><td>1</td><td>12</td></tr><tr><td>中度</td><td>8</td><td>6</td><td>14</td></tr><tr><td>軽度</td><td>3</td><td>1</td><td>4</td></tr><tr><td>非該当</td><td></td><td>5</td><td>1</td><td>6</td></tr><tr><td colspan="2">合計</td><td>31</td><td>11</td><td>42</td></tr></table> 害と知的障害重複者3名(生活介護)同3名(放課後等デイ) ※()の数字は生活介護非該当の日中一時利用者	障害区分		平成26年度			男	女	計	身体障害	重度	3	1	4	知的障害	最重度	5	5	10	重度	6	2	8	中度	1		1	軽度	1		1	合計		16	8	24	障害区分		平成26年度			男	女	計	身体障害	重度	2	1	3	知的障害	最重度	2	1	3	重度	11	1	12	中度	8	6	14	軽度	3	1	4	非該当		5	1	6	合計		31	11	42	B	前年度の利用者数(生活介護 21人)、(児童デイ 38人)を上回っており、適切な支援が行われていることが認められることから良好と認められる。
障害区分		平成26年度																																																																													
		男	女	計																																																																											
身体障害	重度	3	1	4																																																																											
知的障害	最重度	5	5	10																																																																											
	重度	6	2	8																																																																											
	中度	1		1																																																																											
	軽度	1		1																																																																											
合計		16	8	24																																																																											
障害区分		平成26年度																																																																													
		男	女	計																																																																											
身体障害	重度	2	1	3																																																																											
知的障害	最重度	2	1	3																																																																											
	重度	11	1	12																																																																											
	中度	8	6	14																																																																											
	軽度	3	1	4																																																																											
非該当		5	1	6																																																																											
合計		31	11	42																																																																											

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
4. 利用者支援に関する事項	①生活支援 ADL全般の向上に努めます。 ②作業支援 利用者の障害やその状況に適切な作業ができるよう幅広く作業を行います。 ③自立訓練 自立活動計画を作成し、身体機能、内蔵障害の予防のために適切な方法と回数で自立活動訓練を行います。 ④行事支援 利用者が主体的に取り組み、決定し、運営に参加できるイベント作りを行います。 ⑤健康管理 利用者の障害と持病を把握し、毎朝の健康観察等を行い、適切な健康管理を行います。	① 個別支援計画書を作成し、食事・更衣・排泄等の支援を行いました。応用行動分析を用いて利用者の行動を機能分析し、より利用者ニーズに沿った支援が行えるようにしました。 ② 農作業や食品加工、園芸などを幅広く作業を行い、利用者が行いたい作業を支援しました。また作業を行いやすくするための支援ツールの作成や構図化を行いました。作業室の環境もパーテーションを入れ刺激の緩和を行い、障害特性に合わせて作業環境を整えました。 ③ リハビリテーション計画（自立支援計画と同意）を作成し、個々の身体機能の状態、側湾の状況等により自律訓練を行いました。またリハビリテーションの事業所や外部の医師、PT及びOTと連携を取り計画的な機能訓練が行えるように努めました。また個人の側弯症の状況に合わせて基底面で支えられるように個々に合わせたクッション等を作成し筋短縮の進行を遅らせられるように努めました ④ センターでの祭りなど地域住民等と交流が持てる行事やレクリエーション等の行事を企画しました。センターの祭り（きらりフェスタ 2015）では利用者が主体的に参加できるよう販売等の運営側にまわり参加しました。祝日では四季の変化を感じられるものを中心に利用者から人気があるものや好んでいるものを中心に計画を行いました。 ⑤ 朝の送迎時や施設到着後に体調確認を行い、月 1 回体重及び血圧測定と、年一回、医師が来所し健康診断と健康の相談を行いました。また希望者には職員が同行し、採血、エックス線検査等の健康診断を病院にて行いました。	B	利用者の行動を機能分析し、利用者に即した支援や、利用者の特性に合わせた作業環境の整備を行っており、利用者が主体的に参加でき、地域住民と交流を図れる行事等を企画し実施している。また、利用者の体調管理も適切に行われていることから良好と認められる。
5. 管理経費の支出状況等に関する事項	別添、平成 26 年度決算書参照		B	グループホーム開設のため建物及び竹者付属設備は、2 6 年度に計上したが、融資が平成 2 7 年度 4 月にずれ込んだため未払金計上額が大幅に増加している。しかし、融資が実行されていることから一時的ものと思われる。《税理士からの文書有》
6. その他必要と認める事項	特になし			
(1) 審査時の指摘事項について				
(2) その他特記事項	特になし			
総 評	【特記事項】 指定管理者は、平成 2 0 年度に市内で初めての民間障害福祉施設の設置運営を行った事業者であり、その経験から利用者の障害特性を良く理解し、適切な支援が行われている。 また、条例上市内在住者の利用と制限しているが、前年度と比較し利用者数は増加しており、適切に管理運営がなされている。 障害者支援センターの立地条件から、地域住民との交流、施設の周知、利用促進が図られていることから良好に管理運営がされている。 【改善・指示事項】 特になし			

*評価項目については、例示であり、事業計画書等に基づいて適宜修正してください

平成 2 6 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名：白井市高齢者就労指導センター

指定管理者：公益社団法人白井市シルバー人材センター

評価担当課：高齢者福祉課

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
1. 管理業務の基本的事項に関する事項 (1)管理運営の基本方針	(1)・高齢者が健康で生きがいのある自立した生活を送るため、高齢者の就労に必要な技能の修得及び教養の向上を目的とした事業を展開し、高齢化社会の活性化に貢献する。 ・講習会受講者には、シルバー人材センター入会を勧め、又シルバー人材センター会員には、更なる就業に必要なスキルアップのため各種講習会への受講を奨励する等、相互に活用し合うこととする。 ・各種講習会をはじめ、利用者の安全を最優先とし施設内の整備や各種設備の保守点検に努める。また、講習会では保険に加入し万が一に備える。 ・施設の利用に関し、利用者が公平に使用できるよう注意を払い、特に講習会では未受講の希望者を優先するなどより多くの人が利用できるように配慮する。 ・講習会参加者にはアンケート調査を行い、希望する講座や改善要望点等を把握し、講座内容の充実を図る。 ・講習開催後 6 カ月後に追跡調査を行い講習会での成果をどのように利用しているか等、状況の把握に努める。 ・講習会へは男女が平等に参加できるよう工夫をする。	(1)・事業計画に基づき、高齢者の就労技能の修得、教養向上のための講座等によるサービスを提供 ・高齢者就労指導センターのパンフレットを配布し、受講の啓発 ・シルバー人材センターへの入会及び会員募集説明会の実施 ・利用者アンケートを実施し、市民のニーズに即した事業展開を検討、受講後の就業実態等調査の実施 ・女性向けの講習会として女性家事サポート講習会や縫製講習会を実施。	B	(1) 事業計画書の基本方針に沿い事業が展開され、利用者の就労への対応も図られ、良好な管理運営が行われたものと認められる。
(2)管理体制について ① 人員配置を考慮した組織図 ② 従業員の雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格について ③ 人材育成計画、研修計画について ④ 個人情報保護措置について ⑤ 緊急時の対策等について(防災、防犯対策・緊急時連絡体制)	(2) ①② ・嘱託職員 1人 常勤 業務、経理 ・臨時職員 1人 非常勤 総務、業務 ③ 講習会、研修会への参加、先進センターの状況視察。 ④ 個人情報保護法を遵守し、適切管理。 ⑤・防災、防犯対策 火災予防に対して周知徹底、防火訓練の実施、施設警備会社へ警備委託、 ・緊急時対策 設備機器等の異常発生を含めた緊急連絡体制の整備	(2) ①② ・嘱託職員 1人 常勤 業務、経理 ・臨時職員 0 人 非常勤 総務、業務 ③毎月センター内部研修（打合せ会議）の開催 ④個人情報保護法に加え、白井市個人情報保護条例など関係諸規程により適正管理 ⑤防火管理者の指定、防火訓練の実施、施設警備会社へ警備委託、緊急連絡網及び緊急時対応マニュアルによる対応	B	(2) 事業計画に沿って適切な管理体制が取られており良好と認められる。 ①②事業計画どおり職員配置がされており、良好と認められる。 ③毎月内部打合せ会議において内部研修を行うなど良好と認められる。 ④事業計画どおり行われ、良好と認められる。 ⑤事業計画に基づいたものであり、緊急時対応マニュアルに沿った対応を心がけており、良好と認められる。
2. 施設の維持管理に関する事項 (1)施設・設備の維持管理について	(1) 外部委託業務の計画 空調機保守点検業務、空調監視業務、施設警備業務、床洗浄ワックス・窓ガラス等清掃業務、日常清掃業務、合併浄化槽点検及び汚泥処理、合併浄化槽検査業務、消防設備点検業務、自動扉保守点検業務、玄関マット等交換業務	(1)以下の外部委託業務を実施 空調機保守点検業務、空調監視業務、施設警備業務、床洗浄ワックス・窓ガラス等清掃業務、日常清掃業務、合併浄化槽点検及び汚泥処理、合併浄化槽検査業務、消防設備点検業務、自動扉保守点検業務、玄関マット等交換業務	B	(1) 事業計画どおり行われ、良好と認められる。
(2)管理運営経費の削減について	(2)・事務処理の効率化を図る。 ・各種講習会講師を外部人材からシルバー会員に切り替え検討。 ・再委託費等可能なものに関しては見積もりあわせにより経費節減を図る。	(2)シルバー会員講師による講習会 ・自転車点検・整備講習会、網戸張替え講習会、障子・襖張替え講習会、壁紙の補修講習会、初級パソコン講習会、縫製講習会（補助）	B	(2) 会員講師による講習会を開催するなど経費削減に努めており、良好と認められる。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																												
3. 市民サービスの向上等について (1) 自主事業の実施について	(1) 各種講習会 講習会 12 講座、17 回開催。 (講習会計画回数) <table><tr><th>講習会名</th><th>回数</th></tr><tr><td>初級パソコン講習会</td><td>5</td></tr><tr><td>草刈機取扱講習会</td><td>1</td></tr><tr><td>網戸張替講習会</td><td>1</td></tr><tr><td>襖・障子張替講習会</td><td>1</td></tr><tr><td>水廻り修理講習会</td><td>1</td></tr><tr><td>縫製講習会</td><td>1</td></tr><tr><td>壁紙張替講習会</td><td>2</td></tr><tr><td>家事援助講習会</td><td>1</td></tr><tr><td>女性家事サポート講習会</td><td>1</td></tr><tr><td>農業支援（梨栽培）講習会</td><td>1</td></tr><tr><td>植木剪定講習会（造園補助）</td><td>1</td></tr><tr><td>除草機取扱講習会（自走式除草機）</td><td>1</td></tr><tr><td>合計</td><td>17</td></tr></table>	講習会名	回数	初級パソコン講習会	5	草刈機取扱講習会	1	網戸張替講習会	1	襖・障子張替講習会	1	水廻り修理講習会	1	縫製講習会	1	壁紙張替講習会	2	家事援助講習会	1	女性家事サポート講習会	1	農業支援（梨栽培）講習会	1	植木剪定講習会（造園補助）	1	除草機取扱講習会（自走式除草機）	1	合計	17	(1) 各種講習会 実績数 講習会数———— 11 講座 講習会回数———— 16 回 募集人数———— 142 人 参加人数———— 158 人 参加人数（延）—— 435 人 内容———— 別紙のとおり (草刈機取扱講習会及び除草機取扱講習会は講師の関係上中止。 自転車点検・整備講習会を 1 回実施)	B	(1) 事業計画に基づき、講習会が実施されており、女性家事サポート講習会を開催するなど受講者ニーズに沿った事業が展開され、良好と認められる。
講習会名	回数																															
初級パソコン講習会	5																															
草刈機取扱講習会	1																															
網戸張替講習会	1																															
襖・障子張替講習会	1																															
水廻り修理講習会	1																															
縫製講習会	1																															
壁紙張替講習会	2																															
家事援助講習会	1																															
女性家事サポート講習会	1																															
農業支援（梨栽培）講習会	1																															
植木剪定講習会（造園補助）	1																															
除草機取扱講習会（自走式除草機）	1																															
合計	17																															
(2) 市民サービス向上の方法について	(2) 各種講座、ふるさとまつり等においてアンケート調査を実施し、人気講座等の開催頻度増、定員増等の検討。	(2) パソコン講習はOSの変更(W i n X Pサポート終了につきW i n 8へ変更) し引き続き実施することとした。 但し、機材の保有台数の関係上、受講者数はこれまでより少なくなっているが、より受講者各人に目が届くようになっていえる。 また、OS が変更になったことにより新たに受講し直す受講者もいる。	B	(2) 講座終了後のアンケート調査の結果を踏まえ、パソコン講習存続のため機材の購入など受講者ニーズに合った講座が開催されており、良好と認められる。																												
(3) 利用促進について	(3) ・各種講習会等の募集を広報しろいに掲載 ・会員への講習会受講の勧奨 ・各出先施設等への告知ポスターの掲示 ・施設パンフレットの配布	(3) ・広報紙、シルバー会報紙への記事掲載、ふるさとまつりやシルバー会員募集説明会等において、啓発活動実施 ・各出先施設等への講習会募集ポスターの掲示 ・高齢者就労指導センターパンフレットの配布	B	(3) ポスター掲示やパンフレットの配布などの利用促進が図られ、事業計画どおり行われており、良好と認められる。																												
(4) 利用者ニーズの把握方法とその対応について	(4) 各種講習会、ふるさとまつり等でアンケート調査を実施し、改善の意見があった場合には次回以降の講習会等に生かせるよう検討する。	(4) 各種講習会、ふるさとまつり等でアンケート調査を実施し、講習会に反映した。	B	(4) ふるさとまつりにおけるアンケート調査や各講習会でのアンケート調査を基に女性向け講習会を実施するなど、良好と認められる。																												
(5) 苦情・トラブル等に関することについて	(5) 苦情・トラブル等の発生を適切な対処を図る。	(5) 緊急時対応マニュアル（クレームへの対応）による対応	B	(5) 苦情・トラブル等の発生は特になく、マニュアルに沿った対応を心がけており、良好と認められる。																												
(6) 施設の利用状況 (過去との比較)	(6) 各種講習会及びシルバー人材センターの理事会等会議に利用	(6) 各種講習会及びシルバー人材センターの理事会等会議に利用 (会議室の利用状況) <table><tr><td></td><td>H24</td><td>H25</td><td>H26</td></tr><tr><td>利用回数</td><td>51 回</td><td>44 回</td><td>55 回</td></tr><tr><td>利用者数</td><td>426 人</td><td>334 人</td><td>360 人</td></tr></table>		H24	H25	H26	利用回数	51 回	44 回	55 回	利用者数	426 人	334 人	360 人	B	(6) 施設の利用状況については、平成25年度は減少していたが平成26年度は増加している。一般の施設利用については、周知方法等の検討を指示した。																
	H24	H25	H26																													
利用回数	51 回	44 回	55 回																													
利用者数	426 人	334 人	360 人																													
4. 料金収入の実績に関する事項																																

評価項目	事業計画の内容			管理の実績			評価	評価の事由
5. 管理経費の支出状況等に関する事項	(収入)		単位：円	(収入)		単位：円	B	概ね収支のバランスがとれた結果となった。 なお、経費の削減としては、会員講師による講習会の実施や会員による施設内の樹木の剪定など経費の節減に努力していることから良好と認められる。
	項目	計画金額	備考	項目	決算額	備考		
	指定管理料	5,450,000		指定管理料	5,450,000			
	利用料金収入	0	無料	利用料金収入	0	無料		
	その他収入	0		その他収入	29	預金利息他		
	合 計	5,450,000		合 計	5,450,029			
	(支出)			(支出)				
	人件費	2,889,000		人件費	2,064,889			
	事業費	570,000	諸謝金等	事業費	475,560	諸謝金等		
	管理費	1,991,000	再委託費等	管理費	2,233,644	再委託費等		
	合 計	5,450,000		合 計	4,774,093			
6. その他必要と認める事項 (1) 審査時の指摘事項について	(1) 主たる業務である高齢者の就労支援の充実を図るため、講習受講者の就業率や企業等のニーズの把握に努め、就労支援に有効と認められる自主事業の実施を希望する。			(1) 受講後の調査の実施 受講後のアンケートを146人から回収し、13人がシルバー人材センターへの入会を希望との回答であった。 千葉県シルバー人材センター連合会との連携により開催した技能職のためのパソコン講習会では、ハローワークとも連携しているため7名が一般企業に就職（13名が受講） また、千葉県ジョブサポートセンター主催の就労講習会も開催。			A	(1) 高齢者の就労支援の充実を図るため、受講後の就業実績調査を行い、効果の把握に努めている。高齢者の就業については若干(5名)ではあるが、シルバー人材センターに入会していることから、指摘事項に対し概ね対応していると認められる。 (2) 千葉県シルバー人材センター連合会との連携により開催した講習会では、受講者の半数が就労に結びついたことは成果があったものと認められる。
(2) その他特記事項	(2) 基本方針である「高齢者が健康で生きがいのある自立した生活を送るため、高齢者の就労に必要な技能の修得及び教養の向上を目的とした事業を展開し、高齢化社会の活性化を図る」に準拠して事業を実施している。受講生のほとんどが教養の向上を目的としており、講習会後のアンケート調査でも教養の向上を希望する意見が大半を占めている。従って講習内容は教養の向上に重点を置いたものが多くなっている。講習会後受講生にはシルバー人材センターへの入会を呼びかけ、就労の拡充に努める。			(2) 受講後の就業等追跡調査の実施 各講習会実施6箇月後に講習会の成果がどのように活かされているか追跡調査を行う。 (調査結果) 調査人数—————138人 回答数 100人 受講成果をどのように活用していますか？ ・自宅で活用————— 91人 ・成果を利用して就職————— 1人 ・成果を利用してシルバー人材センターへ入会———— 0人 (成果を利用して就職と回答している方はセンターへ入会して就業しているので誤記入と思われます。) 今後どのような講習会を希望しますか？ ・自宅で活用する講習会————— 90人 ・就職に役立つ講習会————— 12人 ※（重複回答、無回答有）				
総 評	【特記事項】 高齢者就労指導センターについては、各種講習会等の自主事業の実施において計画された回数をおおむね適性に実施しており、女性向けの講習会についても実施されるなど適切な対応が図られたものと認められる。また、若干ではあるが講習会から就労に結びつくなど本来のセンターの設置目的である就労支援や生きがいづくりが図られ、指定管理者制度が求める利用者へのサービスの向上の施策を展開している。また、千葉県シルバー人材センター連合会と連携した講習会では成果があった。 経費削減においても会員講師による講習会の実施や会員による樹木の剪定など節減に努力したことが認められる。さらに、利用の促進等についてもパンフレットの配布や就業等の追跡調査を実施するなど啓発に努力したことが認められ、全体として良好な施設運営ができたものと評価する。 【改善・指示事項】							

平成 2 6 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名：白井市民プール		指定管理者：株式会社 協栄 千葉支店		評価担当課 生涯学習課	
評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由	
1. 市民の平等な利用の確保及びサービス向上について (1) 管理運営の基本方針について	(1) 管理運営の基本方針 市の設置目的を基本理念として、プールの利用を通して「体力維持・増進」と「家族、友達との交流・ふれあいの場」として安心してご利用いただけるよう、スタッフの教育訓練の実施と施設の安全点検・検査を行い、安全管理を徹底及びサービス向上を図る	(1) 施設、設備等の日常点検と、緊急時には適切な対応が取れるよう教育、訓練等を実施し、安全確保を徹底した。 また、市民サービスの向上として、開放期間及び時間の延長、料金の減額、売店の充実、回数券の導入、独自のHPの開設などが行われた。	A	スタッフの教育訓練、施設等の日常点検、緊急時の対応など市の基本方針に沿った安全な管理・運営が行われたものと認められる。 また、開放期間及び時間の延長、料金の減額、回数券制度の導入、売店の充実、HPの開設などサービスの向上が図られており、良好と認められる。	
(2) 市民サービス向上方法について	(2) 市民サービス向上方法 ○認証取得の規定を基にした教育・訓練 ・ISO9001 ・ISO14001 ・JISQ1500 ・プライバシーマーク ○ホームページによる情報提供 ○アンケートを実施し利用者の意見や要望の把握 ○日常点検・定期点検の実施により安全な施設の提供 ○無料でのイベント、体験レッスンの開催 ○スタッフの心構えから生まれるサービス	(2) ○スタッフ教育訓練 ○独自のホームページの開設 ○入場者を対象としたアンケートの実施 ○利用料金の自主設定 ○関係答礼に基づいた作業・点検の実施	B	スタッフの教育訓練、独自のホームページ開設など事業計画書どおり実施されたものと認められる。 また、利用者の負担を軽減と券販時の釣銭のやり取りをスムーズにするため料金を 50 円単位とし混雑緩和に努めており良好と認められる。	
(3) 利用者ニーズの把握とその対応について	(3) 利用者ニーズの把握とその対応 ○定期的なアンケート、インタビューの実施 ○ご意見、ご要望、クレーム等を迅速に対応 ○市への報告、指示又は助言に基づく適切な対応 ○情報収集、情報交換	(3) ○独自のホームページの開設 ○施設内へアンケートBOX の設置インタビューの実施 ○刺青、タトゥーについての看板設置 ○他市町村施設の情報収集等	B	事業計画書どおり実施されたものと認められる。 また、刺青、タトゥーの対応について、施設入り口に注意看板を設置したことでトラブルや苦情が少なかったことは一定の評価ができる。	
2. 施設の効用及び効率的な運営について (1) 自主事業の実施計画について	(1) 自主事業の実施計画 ○売店（飲食の提供） ○売店（物販） ○自動販売機の設置 ○各種教室の開催（無料） ・ワンポイント水泳教室・親子水遊び教室	(1) 売店業務、自動販売機の設置は計画どおりに実施。 教室については、ワンポイント水泳教室・親子水遊び教室を無料で実施。	B	売店については、混雑時の対応など多少の課題もあるが、プールの管理運営という直接的な業務ではないなかで、利用者へのサービス向上が図れており概ね良好と認められる。 自主事業として、各種水泳教室の実施。ワンポイント水泳教室・親子水遊び教室を無料で開催し多くの参加が得られ一定の評価ができる。	

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
(2) 緊急時の対応について	(2) 緊急時の対応 ○防犯、防災対策 ・未然防止、・自主防災組織の編成 ・防災対策（落雷、地震、火災発生時） ・防犯対策（置き引き、盗難防止、不審者、不審物） ○賠償保険金額：対人（1名につき） 3億円 （1事故につき）5億円 対物（1事故につき）5億円 訴訟対応費用 500万円 ○動産保険に加入：補償費用 2,800万円 ○売店火災保険：建物 700万円 資材一式 300万円	(2) ○夜間施設警備委託の実施 ○施設内巡回パトロールの実施。 ○緊急連絡網の整備。 ○怪我人、負傷者等への的確な対応 （医務室利用者211名） ※救急搬送車なし ○計画のとおり各種保険に加入。	B	医務室の利用は主に擦過傷や鼻血等であり負傷者等に対しても迅速的確な対応が行われ、安全な管理運営及び緊急時の対応が事業計画書どおり行われ、良好と認められる。 保険証書の写しにより、保険加入の事実を確認しており、不測の事態へ備えが十分で、良好と認められる。
(3) 利用促進方法について	(3) 利用促進方法 ○事前広報活動 ・ポスター等による事前告知 ・当社独自のホームページによる情報提供 ・広報しろいへの掲載要請 ○回数券の販売 ○各種イベント・体験教室の開催 ○開放期間、時間の延長	(3) ○市広報、ポスター掲示、情報誌を活用した事前広報活動 ○市民プール独自のホームページの作成 ○開放期間及び時間の延長 ○回数券の販売 ○七夕イベント ○水泳教室（ワンポイント・親子水遊び） ○なし坊ぬりえ大会 ○プールバレーボール大会 ○ソフトウォーターポロシュートチャレンジ ○バブルボール	B	利用促進のために回数券の導入や独自のホームページ開設、各種イベントの開催などニーズに合わせ事業計画書のとおり実施されている。 平成26年度については開放延長期間に3,897名の利用者があり、良好と認められる。
(4) 管理運営経費の削減方法について	(4) 管理運営経費の削減方法 ○利用人数に合わせた効率的な人員配置 ○効率的、計画的な施設管理による光熱水費の削減 ○修繕、工事等の自社対応（可能なもの）による経費削減	(4) 利用者の安全に支障をきたさぬよう利用者数に合わせた効率的な人員配置や施設の軽微な修繕等を自社対応とした。 また、管理運営経費において経費節減が図られた。	B	プールの利用者数に応じた効率的な人員配置や効率的な施設の維持管理が行われている。 また、「ちばエネルギーエコ宣言事業所」認定事業所として環境への積極的な取り組みに努めるとともに8月後半は悪天候と影響もあり電気使用量や地下水使用量の減、また電気料金につきましては電気料金の値上げに伴い10万円の増、下水料金は6万円の減と管理運営経費の節減を図られており、良好と認められる。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																									
(5) 利用料金の額について	(5) 利用料金の額 ○条例に規定する料金より、1 0 円～3 0 円の引き下げ <table><tr><td></td><td>一般</td><td>小中学生</td><td>幼児</td></tr><tr><td>市内</td><td>4 5 0 円</td><td>1 5 0 円</td><td>1 0 0 円</td></tr><tr><td>市外</td><td>7 5 0 円</td><td>3 0 0 円</td><td>1 5 0 円</td></tr></table>		一般	小中学生	幼児	市内	4 5 0 円	1 5 0 円	1 0 0 円	市外	7 5 0 円	3 0 0 円	1 5 0 円	(5) 利用料金については、市と協議したうえで、サービス向上と窓口の混雑解消を目的として、条例に規定する額より1 0 円から3 0 円減額 <table><tr><td></td><td>大人</td><td>小中学生</td><td>幼児</td></tr><tr><td>市内</td><td>4 5 0</td><td>1 5 0</td><td>1 0 0</td></tr><tr><td>市外</td><td>7 5 0</td><td>3 0 0</td><td>1 5 0</td></tr></table>		大人	小中学生	幼児	市内	4 5 0	1 5 0	1 0 0	市外	7 5 0	3 0 0	1 5 0	A	事業計画書のとおり利用料金を減額し、利用者への負担を軽減しており、良好と認められる。																																	
	一般	小中学生	幼児																																																										
市内	4 5 0 円	1 5 0 円	1 0 0 円																																																										
市外	7 5 0 円	3 0 0 円	1 5 0 円																																																										
	大人	小中学生	幼児																																																										
市内	4 5 0	1 5 0	1 0 0																																																										
市外	7 5 0	3 0 0	1 5 0																																																										
3. 安定した管理運営について (1) 管理運営体制について	(1) 管理運営体制 ≪基本方針≫ ○利用者が安全、快適に利用できるよう、スタッフの教育、訓練及び適正な人員配置を行い、事故の未然防止に努める ○雇用に対する考え方（業務ごとの有資格者等） ≪職員配置≫ <table><tr><th rowspan="2">区分</th><th rowspan="2">配置人数</th><th rowspan="2">登録人数</th><th colspan="2"></th></tr><tr><th>正職員</th><th>臨時</th></tr><tr><td>統括責任者（正）</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>統括責任者（副）</td><td>3</td><td>4</td><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>監視員</td><td>3 0</td><td>5 5</td><td></td><td>5 5</td></tr><tr><td>衛生管理者</td><td colspan="4">※ 統括責任者（正、副）が兼務</td></tr><tr><td>救護員</td><td>1</td><td>5</td><td></td><td>5</td></tr><tr><td>受付案内係</td><td>5</td><td>1 0</td><td></td><td>1 0</td></tr><tr><td>ロッカー等管理係</td><td>4</td><td>1 0</td><td></td><td>1 0</td></tr><tr><td>駐車場管理係</td><td>7</td><td>1 2</td><td></td><td>1 2</td></tr><tr><td>その他</td><td>7</td><td>1 5</td><td>副総括責任者兼務</td><td>1 5</td></tr><tr><td>合計</td><td>5 8</td><td>1 1 2</td><td>3</td><td>1 0 9</td></tr></table>	区分	配置人数	登録人数			正職員	臨時	統括責任者（正）	1	1	1		統括責任者（副）	3	4	2	2	監視員	3 0	5 5		5 5	衛生管理者	※ 統括責任者（正、副）が兼務				救護員	1	5		5	受付案内係	5	1 0		1 0	ロッカー等管理係	4	1 0		1 0	駐車場管理係	7	1 2		1 2	その他	7	1 5	副総括責任者兼務	1 5	合計	5 8	1 1 2	3	1 0 9	(1) 以下のとおり、必要な資格と経験豊かなスタッフを軸に適正な人員配置を行った また、スタッフには規定の教育・研修等を実施した。 (登録者数) ○統括責任者(正)：有資格者1人 ○統括括責任者(副)：有資格者4人（衛生管理者兼務） ○監視員：55人 ○救護員：6人 ○受付案内係：23人（ロッカー等管理係兼務） ○駐車場管理：5人 ○売店係：26人（自主事業） ●計120人	B	一定の登録者数を確保し、その中から規定の人員を適正に配置するとともに、従事者に対する研修も適正に行われており、良好と認められる。
区分	配置人数				登録人数																																																								
		正職員	臨時																																																										
統括責任者（正）	1	1	1																																																										
統括責任者（副）	3	4	2	2																																																									
監視員	3 0	5 5		5 5																																																									
衛生管理者	※ 統括責任者（正、副）が兼務																																																												
救護員	1	5		5																																																									
受付案内係	5	1 0		1 0																																																									
ロッカー等管理係	4	1 0		1 0																																																									
駐車場管理係	7	1 2		1 2																																																									
その他	7	1 5	副総括責任者兼務	1 5																																																									
合計	5 8	1 1 2	3	1 0 9																																																									
(2) 職員等の研修計画について	(2) 職員等の研修計画 「高品質なサービスの提供」「安全管理の徹底」をすべてのスタッフが一定水準以上になるような研修計画 ○就業前研修（共通研修） ・指定管理、施設について ・マナーについて ・防犯、防災体制について ・関係法令等について ・応急処置教育 等 ○就業前研修（業務別研修） ・監視員 ・受付・案内、ロッカー係 ・駐車場管理係 ・看護師 ○就業中研修 ・業務知識の向上 ・教育訓練 ○社外研修 ・公的機関が認定する資格取得のため講習会を受講	(3) 次のとおり研修を実施した。 ①就業前研修 ○共通研修 ・指定管理について ・施設管理（規則・清掃等）について ・接客マナーについて ・トラブル発生時の対応について ○業務別研修 各業務別に実施 ②就業中研修 反省・確認等、朝礼、終礼時に毎日実施 ③社外研修 （責任者） 安全管理者選任時研修	B	就業前、就業中、社外研修（責任者）など事業計画書どおりの研修が実施されている。 また、業務別研修として下記の研修を実施 就業前研修（勤務開始前に実施） ○監視員 ・事故の未然防止のための監視方法について ・水質管理、機械操作について ・応急手当、心肺蘇生法について ○救護員 ・緊急時の対応について ○受付案内員 ・券売、集計業務について ・ロッカー室巡回、管理について ○駐車場管理員																																																									

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
		(副責任者) 救急法救急員資格継続講習会 刈払機取扱作業者安全衛生教育 食品衛生管理責任者実務講習会 衛生推進者養成講習		・安全な交通誘導について ・警備業法に基づく交通誘導警備員教育 ○売店員 ・調理機器の使い方及び調理方法について ・食品の衛生管理並びに食中毒の防止について 就業中研修（毎日及び定期的に実施） ○監視員 ・救助訓練 ・泳力強化 ○駐車場管理員 ・緊急時の車両誘導について ○売店員 ・食品衛生管理の徹底について その他社外研修において責任者、副責任者とも講習会等に参加し知識や技術向上に取り組んでおり良好と認められる。
(3) 施設、設備の維持管理について	(3) 施設、設備の維持管理 施設・設備の本来の機能を活かし、関係法令を遵守するとともにライフサイクルコストを踏まえた維持管理を行います。 ○施設の安全と衛生を保持し、安心して利用できる環境を整備 ○設備本来の性能を活かし、良好な運転操作 ○建物・設備の不備、故障等を早急に発見し、事故の発生を未然防止 ○きめ細やかな業務により、省エネルギーを図り経費削減 ○施設・設備の耐久性を維持伸張し、経済的価値の確保	(3) 事業報告書のとおり施設の維持管理を実施 施設の改善要望書（施設の修繕、工事が必要と思われるもの）を提出し、施設の工事予定等について市と協議した。	B	事故を未然に防止するため、安全管理の徹底を図り、施設、設備の日常点検、保守点検等を行っており良好と認められる。 また、施設の改善要望書に基づき、工事の必要箇所の協議を事前に行うことにより適正な予算措置が図られている。
4. 関係法令の遵守について (1) 個人情報の保護について	(1) 個人情報の保護 ○個人情報保護に関する取り組み ・基本的人権の擁護 ・法令等の遵守 ・プライバシーマークの認証を取得 ・個人情報マネジメントシステムへの具体化 ○実施体制 ・権限と責任を明確にした組織の構築 ・個人情報保護に関する内部規定 ○事故発生時の対応 ○従業員の教育と周知徹底	(1) 個人情報保護法、白井市個人情報保護条例及び基本協定書の規定により適正管理。	B	事業計画書どおり行われ、良好と認められる。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																	
5. 施設の利用状況（過去との比較）	（1）施設の利用状況 年度別利用状況の推移（詳細は別紙のとおり） 単位：人 <table><tr><th>区分</th><th>H21 年度</th><th>H22 年度</th><th>H23 年度</th><th>H24 年度</th><th>H25 年度</th><th>H26 年度</th></tr><tr><td>大人</td><td>17,752</td><td>25,360</td><td>19,178</td><td>25,078</td><td>25,634</td><td>19,121</td></tr><tr><td>小中学生</td><td>18,064</td><td>23,530</td><td>18,306</td><td>23,251</td><td>23,702</td><td>19,368</td></tr><tr><td>幼児（4歳以上）</td><td>3,987</td><td>5,862</td><td>4,429</td><td>5,888</td><td>5,891</td><td>4,216</td></tr><tr><td>幼児（4歳未満）</td><td>2,989</td><td>5,066</td><td>3,428</td><td>4,471</td><td>4,629</td><td>3,430</td></tr><tr><td>その他</td><td>1,495</td><td>3,108</td><td>3,037</td><td>4,520</td><td>5,393</td><td>3,135</td></tr><tr><td>合計</td><td>44,287</td><td>62,926</td><td>48,378</td><td>63,208</td><td>65,249</td><td>49,270</td></tr></table>		区分	H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	大人	17,752	25,360	19,178	25,078	25,634	19,121	小中学生	18,064	23,530	18,306	23,251	23,702	19,368	幼児（4歳以上）	3,987	5,862	4,429	5,888	5,891	4,216	幼児（4歳未満）	2,989	5,066	3,428	4,471	4,629	3,430	その他	1,495	3,108	3,037	4,520	5,393	3,135	合計	44,287	62,926	48,378	63,208	65,249	49,270	B	7月は月初め天候に恵まれたものの海の日を含む3連休が天候不良だったため昨年の同時期と比較して2,700人の減となり、8月もお盆に入るまでは猛暑が続いたがお盆時期から8月の後半にかけて天候に恵まれず昨年より約1,000人の減少。9月においても涼しい気候が多く総入場者数では昨年に比べて約16,000人の減少となったが指定管理者としては期間延長、利用料金の減額、ホームページの開設、各種イベントの開催などの利用促進に取り組むなど企業努力が認められる。
区分	H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度																																															
大人	17,752	25,360	19,178	25,078	25,634	19,121																																															
小中学生	18,064	23,530	18,306	23,251	23,702	19,368																																															
幼児（4歳以上）	3,987	5,862	4,429	5,888	5,891	4,216																																															
幼児（4歳未満）	2,989	5,066	3,428	4,471	4,629	3,430																																															
その他	1,495	3,108	3,037	4,520	5,393	3,135																																															
合計	44,287	62,926	48,378	63,208	65,249	49,270																																															
6. 料金収入の実績に関する事項 （1）利用料金収入について	（1）利用料金収入 ○市民プール利用料金収入 1 8 , 5 2 0 千円	（1） ○市民プール利用料金収入 1 8 , 1 8 6 千円	B	天候に恵まれなかったため収入に影響が生じ、平成26年度は計画を下回る収入となったが、指定管理者として利用者確保に積極的に取り組んだことから良好と認められる。																																																	
7. 管理経費の支出状況等に関する事項 （1）収支の状況	（1）収支の状況 収入<table><tr><td>利用料金収入</td><td>18,520,000円</td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>14,310,000円</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>23,760,000円</td></tr><tr><td>その他収入</td><td>1,500,000円</td></tr><tr><td>合計</td><td>58,090,000円</td></tr></table> 支出<table><tr><td>自主事業費</td><td>9,300,000円</td></tr><tr><td>管理運営費</td><td>44,840,000円</td></tr><tr><td>施設設備維持管理費</td><td>2,550,000円</td></tr><tr><td>植栽管理</td><td>1,400,000円</td></tr><tr><td>合計</td><td>58,090,000円</td></tr></table>	利用料金収入	18,520,000円	自主事業収入	14,310,000円	指定管理料	23,760,000円	その他収入	1,500,000円	合計	58,090,000円	自主事業費	9,300,000円	管理運営費	44,840,000円	施設設備維持管理費	2,550,000円	植栽管理	1,400,000円	合計	58,090,000円	（1） 収入<table><tr><td>利用料金収入</td><td>18,186,350円</td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>14,303,444円</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>23,760,000円</td></tr><tr><td>その他収入</td><td>1,808,318円</td></tr><tr><td>合計</td><td>58,058,112円</td></tr></table> 支出<table><tr><td>自主事業費</td><td>10,129,461円</td></tr><tr><td>管理運営費</td><td>44,115,551円</td></tr><tr><td>施設設備維持管理費</td><td>2,748,460円</td></tr><tr><td>植栽管理</td><td>1,339,200円</td></tr><tr><td>合計</td><td>58,332,672円</td></tr></table>	利用料金収入	18,186,350円	自主事業収入	14,303,444円	指定管理料	23,760,000円	その他収入	1,808,318円	合計	58,058,112円	自主事業費	10,129,461円	管理運営費	44,115,551円	施設設備維持管理費	2,748,460円	植栽管理	1,339,200円	合計	58,332,672円	B	収入について、市民プールは屋外施設であるため天候等により利用者数や収入等に大きく影響が出る。 平成26年度は全般的に天候に恵まれなかったことにより利用者が減少してしまい収入が伸びず赤字となってしまったが指定管理者として、利用者確保に取り組んでおり企業努力は認められる。 支出については、効率的な人員配置及び施設の維持管理を行った。また、一層の安全管理の為に常勤職員増員し体制強化を図ったため支出増となったが、全体として経費削減に取り組み、良好と認められる。									
利用料金収入	18,520,000円																																																				
自主事業収入	14,310,000円																																																				
指定管理料	23,760,000円																																																				
その他収入	1,500,000円																																																				
合計	58,090,000円																																																				
自主事業費	9,300,000円																																																				
管理運営費	44,840,000円																																																				
施設設備維持管理費	2,550,000円																																																				
植栽管理	1,400,000円																																																				
合計	58,090,000円																																																				
利用料金収入	18,186,350円																																																				
自主事業収入	14,303,444円																																																				
指定管理料	23,760,000円																																																				
その他収入	1,808,318円																																																				
合計	58,058,112円																																																				
自主事業費	10,129,461円																																																				
管理運営費	44,115,551円																																																				
施設設備維持管理費	2,748,460円																																																				
植栽管理	1,339,200円																																																				
合計	58,332,672円																																																				

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
8. その他必要と認める事項 (1) 審査時の指摘事項について	(1) 審査時の指摘事項 審査での指摘事項なし			
(2) その他特記事項	(2) その他特記事項 ○安定した経営＝良好なサービスの提供 ○スタッフの地元雇用と市内業者への業務発注の促進	開放期間及び時間の延長、料金の減額、回数券の導入、独自のH Pの開設等の市民サービス向上を図った。 また、従事者の雇用や第三者への委託についても可能な範囲で地元への配慮を行った。	B	市民サービスの向上や従事者の雇用も地元への配慮がされており、概ね良好と認められる。
9. 総評	運営面については、プールの開設期間中、大きな事故等もなく運営することができたこと及び負傷者等に対しても的確な対応が行われ、市の基本方針に沿った安全な管理運営が行われたものと認められる。 入場者数は天候に恵まれなかったため利用者が昨年に比べ16,000人減少し目標となる5万人を下回り49,270人であった。 指定管理者としては、期間延長、利用料金の減額、ホームページの開設など、企業努力により利用者確保、サービス向上に取り組んだことは、市として一定の評価をしている。 収支の状況について、収入は天候に恵まれず利用者が減少したことにより計画を下回る事となった。また、支出については指定管理者として一層の安全管理を徹底する為に増員配置し体制強化を図ったこと、光熱水費の増額のため支出増となったが全体として経費削減の取り組むなど企業努力が認められるため一定の評価ができる。 市としては、指定管理者による業務が、協定書・仕様書及び指定管理者の事業計画書に沿って適正に行われるよう確認するとともに、利用者の安全を最優先とした安全で快適な管理運営が行われるよう、指定管理者と連絡調整を図っていきたいと考えます。			

平成 2 6 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名：白井運動公園		指定管理者：三幸株式会社		評価担当課：生涯学習課	
評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由	
1. 市民の平等な利用の確保及びサービス向上について (1) 管理運営の基本方針	(1) 以下の施設理念・方針で運営に当たります。 ○様々な形で地域に貢献し、地域と共存する施設の実現 ○地域コミュニティ、地域文化の創出、まちづくりに貢献 ○利用者、利用方法、利用範囲、施設機能の拡充 ○利用者の立場で施設を考え、施設を発展 ○法令等を遵守したうえで効果的な施設運営 ○基本事項（サービス向上と経費の削減、安全で行き届いた施設の提供、業務の効率的で確実な運営、環境保全）	自社によるマナー接遇研修や個人情報保護に関する研修の実施、緊急時対応緒教育、防災訓練・消防訓練を行うとともに利用者の目線で施設、設備等の日常清掃、点検が確実に行われている。 また、アンケートを実施し要望のあった内容を把握、改善するなど、利用促進やサービス向上に取り組んでいる。	B	指定管理者による業務が、協定書・仕様書等に沿って適正に行われており、概ね市の基本方針に沿った管理・運営が行われたものと認められる。	
(2) 市民サービス向上方法について	(2) サービス向上方法 ○接遇面から職員は親切丁寧に対応 ○清潔で快適な施設の提供 ○ゆったりとできるロビー空間の実現 ○利用案内、環境、防災情報、各種大会ポスター掲示 ○サークルの紹介・PR掲示、各種大会での写真掲示等	○自社によるマナー接遇研修を実施 「基本マナーマニュアル」「接客、接遇の基礎」 ○利用者を対象としたアンケートの実施 ○ロビーを活用した運動公園の紹介	C	概ね事業計画書どおり実施されているが利用料の支払い等、待ち時間短縮に努め手続きをスムーズに行えるよう常に手順等の確認をする必要がある。 また、市内の中学校の職業体験学習の受け入れやロビーを活用して、陸上競技場利用団体の活動を紹介するなど利用者との関係も良好と認められる。	
(3) 利用者ニーズの把握とその対応について	(3) 利用者ニーズの把握とその対応 ○意見箱の設置 ○定期的なアンケートの実施 ○受付窓口等での利用情報の把握 ○種別、収集方法別に整理、記録し、統計的に分類 ○全体的な傾向の把握 ○反映のための設計（改修、業務等）は協議の上決定 ○反映の有無を発表し利用者とのコミュニケーション確立	○利用者を対象としたアンケートの実施（意見箱） ○アンケート結果の集計、分析 改善可能なものは、速やかに実施	B	事業計画書どおり実施されており、良好と認められるが利用施設や利用種目ごとにアンケートを実施するなど内容の見直しを行いより利用者ニーズの把握に努める必要がある。	
2. 施設の効用及び効率的な運営について (1) 自主事業の実施計画について	(1) 自主事業の実施計画 ○講座の事業 施設の有効活用、利用者への配慮の上 1. テニススクールの実施 2. ポールウォーキングの実施 3. サッカースクールの実施 4. ヨーガ教室の実施 5. カブトムシ捕り体験の実施	○自主事業のニーズを把握するため、アンケートを実施 ・26年度実施の自主事業 ①ワンデーレディーステニスマッチ ②ビギナーズテニス ③ポールウォーキング ④リバプールサッカースクール ⑤カブトムシ捕り体験	C	自主事業においてテニススクールやポールウォーキングを実施しているが催行人数不足により開催中止となったこともあるため自主事業のマンネリ化が懸念される。利用者のニーズにあった自主事業を展開し多くの参加者を得られるよう努力する必要があると思われる。 また、カブトムシ捕りやイングランドサッカーチーム（リバプール）によるサッカースクールを実施し運動公園のPRと新規事業の取り入れに努めたことから良好と認められる。	

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
(2) 緊急時の対応について	(2) 緊急時の対応 ○危機管理、緊急体制の確立 緊急地震速報への対応：マニュアル対応 ○日常の安全配慮、準備 ○施設賠償責任保険 全利用施設 対人（1 事故）5 千万円 対物（1 事故）3 億円 全使用施設全作業 対人（1 事故）5 千万円 対物（1 事故）3 億円 自主事業：スポーツ保険 ○緊急時の連絡体制図あり	○夜間施設警備委託の実施 ○毎朝の施設内巡回パトロールの実施 ○緊急連絡網の整備。 ○事業計画書のとおり各種保険に加入	B	事業計画書どおり行われ、良好と認められる。
(3) 利用促進方法について	(3) 利用促進方法 ○広報活動、P R 活動による新規利用者の開拓 ・電子媒体（ホームページ） ・紙面（チラシ、ポスター、パンフレット、市広報誌等） ・その他（メディア、クラブチーム等との相互協力） ○地域との連携 ・近隣学校や体育協会等と連携を取り P R 活動を行う	○ロビー等を活用した P R 活動 ○運動公園独自のホームページの定期的更新 ○広報紙や掲示板による自主事業の P R ○梨マラソン大会への協賛金の提供、協力	B	ロビー等を活用した P R 活動や独自のホームページ継続など事業計画書のとおり実施されており、良好と認められる。 また、指定管理業務と直接的な関係はないが、梨マラソン大会にて協賛金の提供もあり市主催の行事にも協力的である。
(4) 管理運営経費の削減方法について	(4) 管理運営経費の削減方法 ○運営経費の削減 ・適切な人員配置・シフトにより効率的な業務を実施 ・本部組織との連携 ・資材の適量の購入、紙の使用、物資の適切な使用 ○維持管理経費の削減 ・ 適切な人員配置、相互補佐、一部業務兼務など作業の効率化 ・ 施設危機の重要度設定により、適切な点検頻度の設定 ・ 修繕業務の適切化、ライフサイクルコストの削減 ・ 清掃等の本部インスペクションによる業務の適正化 ・ エネルギー管理による光熱水費の削減	適切な人員配置や支店との連携など効率的な業務を行い経費節減に努めた。 また、施設管理業務（点検清掃等）や施設の軽微な修繕等を自社において対応した。	B	ビルメンテナンスという民間独自の能力を生かし、施設管理業務（点検清掃等）や施設の軽微な修繕等を自社において速やかに対応するなど、効率的な業務が行われており、良好と認められる。
(5) 利用料金の額について	(5) 利用料金 ○条例に規定する額（現状どおり）	○条例に規定する額（現状どおり）	B	事業計画書どおり行われ、良好と認められる。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																																
3. 安定した管理運営について （1）管理運営体制について	（1）管理運営体制 本部現場が、機能的に連携し、現場は管理責任者が統括し各担当者が相互強調を図り業務を遂行。日常及び緊急時においても円滑かつ確実な業務を遂行する。 <table><tr><th rowspan="2">区分</th><th rowspan="2">配置人数</th><th rowspan="2">登録人数</th><th colspan="2"></th></tr><tr><th>正職員</th><th>臨時</th></tr><tr><td>管理責任者</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>事務作業員</td><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr><tr><td>清掃作業員</td><td>1</td><td>2</td><td></td><td>2</td></tr><tr><td>その他</td><td>1</td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>合計</td><td>5</td><td>8</td><td>2</td><td>6</td></tr></table>	区分	配置人数	登録人数			正職員	臨時	管理責任者	1	1	1		事務作業員	2	4	1	3	清掃作業員	1	2		2	その他	1	1		1	合計	5	8	2	6	必要な資格を有したスタッフを適正に配置。 清掃作業員については、2名で週3日の仕様としているが、教育委員会との協議により、常時1名を配置し週6日体制とした。その他については、テニスコート鍵開閉業務を委託せず、臨時職員として雇用した。 <table><tr><th rowspan="2">区分</th><th rowspan="2">配置人数</th><th rowspan="2">登録人数</th><th colspan="2"></th></tr><tr><th>正職員</th><th>臨時</th></tr><tr><td>管理責任者</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>事務作業員</td><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr><tr><td>清掃作業員</td><td>1</td><td>2</td><td></td><td>2</td></tr><tr><td>その他</td><td>1</td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>合計</td><td>5</td><td>8</td><td>2</td><td>6</td></tr></table>	区分	配置人数	登録人数			正職員	臨時	管理責任者	1	1	1		事務作業員	2	4	1	3	清掃作業員	1	2		2	その他	1	1		1	合計	5	8	2	6	B	基準の登録者数を確保し、その中から規定の人員を適正に配置し、また、従事者に対する研修も適正に行われ良好と認められる。 また、清掃作業員については、1名体制で週6日配置することで日常の清掃作業が毎日行われ利用者が気持ちよく施設を利用できるよう管理できている。
区分	配置人数				登録人数																																																															
		正職員	臨時																																																																	
管理責任者	1	1	1																																																																	
事務作業員	2	4	1	3																																																																
清掃作業員	1	2		2																																																																
その他	1	1		1																																																																
合計	5	8	2	6																																																																
区分	配置人数	登録人数																																																																		
			正職員	臨時																																																																
管理責任者	1	1	1																																																																	
事務作業員	2	4	1	3																																																																
清掃作業員	1	2		2																																																																
その他	1	1		1																																																																
合計	5	8	2	6																																																																
（2）職員等の研修計画について	（2）職員等の研修計画 ○施設スタッフ研修、講習計画 ・基礎研修 ・マナー、接遇研修 ・個人情報保護に関する研修 ・危機管理・緊急時対応教育 ・防災訓練 ・消防訓練 ・救命講習	次のとおり研修を実施した。 ○基礎研修（随時実施） ○マナー接遇研修（年2回実施） ○個人情報保護法に関する研修（年1回実施） ○緊急時対応教育訓練（年1回実施） ○防災訓練（年2回実施） ○消防訓練（年2回実施）	B	事業計画書どおりの研修が実施されており、良好と認められる。																																																																
（3）施設、設備の維持管理について	（3）施設、設備の維持管理 業務仕様書に沿った確実な維持管理を行い、利用者にとって安全な施設を提供するため日常レベルでの不具合の予兆や状況を適切に報告し、定期点検や補修計画等に反映する。 また、補修が必要と判断したものについて対応できるものは即時対応し、対応困難なものについては自社技術スタッフがサポートし市と協議しながら対応する。 また、施設利用者・来場者の安全に関わり、緊急を要する補修については即日対応にて対処する。 建物清掃等についてはISO9001のノウハウを取り入れ清掃品質を維持・向上させるため専門資格所有者によるチェックを定期的実施し施設の美観維持・向上を実現する。	事業報告書のとおり施設の維持管理を実施。 維持管理を行う中で自社独自の建築物清掃管理評価を行い、各施設、設備ごとに日常の清掃等が適正に行われているかなど、日常管理者ではなく、本部職員が評価を行い、評価報告書を提出。 また、日常点検を行っている中で、施設の現状として、今後修繕の必要性が生じる箇所についてまとめ「施設・設備の修繕」一覧表を作成し市へ提出した。	B	事業計画書どおり施設、設備の保守点検等が行われており、日常の維持管理を行う中で、民間独自の管理評価報告書や修繕箇所のチェックなど日常の清掃及び点検がされている。 また、震度4以上の地震発生時には全施設、設備等の巡回を行い市へ速やかに報告されており良好と認められる。																																																																

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																																																																																																														
4．関係法令の遵守について （１）個人情報の保護について	（１）個人情報保護 ○基本的な考え方 ○現在の具体的な取り組み状況 ・情報の安全管理処置 ・個人情報の管理 ○職員の教育と周知徹底 ○その他取得情報保護について ・取得情報の管理 ・取得情報保護 ○三幸株式会社 個人情報保護方針	個人情報保護法に関する研修の実施や個人情報が記載されている各申請書類の適正管理など、個人情報について適正な管理等を行った。	B	事業計画書どおり行われ、良好と認められる。																																																																																																																																														
5．施設の利用状況（過去との比較）	（１）施設の利用(年度別利用状況の推移) 陸上競技場単位：人 <table><tr><th colspan="2">区分</th><th>H21 年度</th><th>H22 年度</th><th>H23 年度</th><th>H24 年度</th><th>H25 年度</th><th>H26 年度</th></tr><tr><td rowspan="4">利用者数</td><td>一般</td><td>145</td><td>70</td><td>90</td><td>98</td><td>134</td><td>118</td></tr><tr><td>高校大学</td><td>207</td><td>389</td><td>352</td><td>373</td><td>191</td><td>237</td></tr><tr><td>小中学生</td><td>998</td><td>965</td><td>758</td><td>1,020</td><td>1,108</td><td>1,263</td></tr><tr><td>部活動</td><td>2,334</td><td>2,167</td><td>2,921</td><td>1,830</td><td>2,025</td><td>1,807</td></tr><tr><td rowspan="3">市外</td><td>一般</td><td>639</td><td>658</td><td>850</td><td>682</td><td>748</td><td>666</td></tr><tr><td>高校大学</td><td>1,638</td><td>2,381</td><td>2,488</td><td>1,297</td><td>2,134</td><td>1,774</td></tr><tr><td>小中学生</td><td>2,153</td><td>2,397</td><td>2,806</td><td>2,490</td><td>2,918</td><td>3,634</td></tr><tr><td rowspan="2">専用</td><td>（件数）</td><td>(52 件)</td><td>(50 件)</td><td>(60 件)</td><td>(66 件)</td><td>(66 件)</td><td>(69 件)</td></tr><tr><td>利用人数</td><td>18,898</td><td>17,688</td><td>24,107</td><td>21,277</td><td>19,000</td><td>18,688</td></tr><tr><td colspan="2">合 計</td><td>21,764</td><td>27,011</td><td>34,372</td><td>29,067</td><td>28,258</td><td>28,187</td></tr></table> テニスコート単位：人 <table><tr><th colspan="2">区分</th><th>H21 年度</th><th>H22 年度</th><th>H23 年度</th><th>H24 年度</th><th>H25 年度</th><th>H26 年度</th></tr><tr><td rowspan="3">市内</td><td>通常利用</td><td>33,731</td><td>28,191</td><td>20,697</td><td>29,633</td><td>36,089</td><td>29,401</td></tr><tr><td>専用利用</td><td>3,845</td><td>2,673</td><td>6,425</td><td>6,399</td><td>7,530</td><td>6,923</td></tr><tr><td>自主事業利用</td><td></td><td>184</td><td>180</td><td>445</td><td>314</td><td>683</td></tr><tr><td colspan="2">合 計</td><td>37,576</td><td>31,048</td><td>27,302</td><td>36,477</td><td>43,933</td><td>37,007</td></tr></table> 競技広場（グラウンド）単位：人 <table><tr><th colspan="2">区分</th><th>H23 年度</th><th>H24 年度</th><th>H25 年度</th><th>H26 年度</th></tr><tr><td rowspan="3">使用者数</td><td>通常利用</td><td>4,875</td><td>2,553</td><td>4,770</td><td>4,918</td></tr><tr><td>専用利用</td><td>7,045</td><td>5,712</td><td>6,170</td><td>8,270</td></tr><tr><td>合計</td><td>11,920</td><td>8,265</td><td>10,940</td><td>13,188</td></tr></table>		区分		H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	利用者数	一般	145	70	90	98	134	118	高校大学	207	389	352	373	191	237	小中学生	998	965	758	1,020	1,108	1,263	部活動	2,334	2,167	2,921	1,830	2,025	1,807	市外	一般	639	658	850	682	748	666	高校大学	1,638	2,381	2,488	1,297	2,134	1,774	小中学生	2,153	2,397	2,806	2,490	2,918	3,634	専用	（件数）	(52 件)	(50 件)	(60 件)	(66 件)	(66 件)	(69 件)	利用人数	18,898	17,688	24,107	21,277	19,000	18,688	合 計		21,764	27,011	34,372	29,067	28,258	28,187	区分		H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	市内	通常利用	33,731	28,191	20,697	29,633	36,089	29,401	専用利用	3,845	2,673	6,425	6,399	7,530	6,923	自主事業利用		184	180	445	314	683	合 計		37,576	31,048	27,302	36,477	43,933	37,007	区分		H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	使用者数	通常利用	4,875	2,553	4,770	4,918	専用利用	7,045	5,712	6,170	8,270	合計	11,920	8,265	10,940	13,188	B	利用人数については、屋外施設で天候に影響があり一概に言えるものではないが、陸上競技場及びテニスコートは昨年に比べ減少したが競技広場（グラウンド）については前年度より増加しており概ね良好と認められる。
区分		H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度																																																																																																																																											
利用者数	一般	145	70	90	98	134	118																																																																																																																																											
	高校大学	207	389	352	373	191	237																																																																																																																																											
	小中学生	998	965	758	1,020	1,108	1,263																																																																																																																																											
	部活動	2,334	2,167	2,921	1,830	2,025	1,807																																																																																																																																											
市外	一般	639	658	850	682	748	666																																																																																																																																											
	高校大学	1,638	2,381	2,488	1,297	2,134	1,774																																																																																																																																											
	小中学生	2,153	2,397	2,806	2,490	2,918	3,634																																																																																																																																											
専用	（件数）	(52 件)	(50 件)	(60 件)	(66 件)	(66 件)	(69 件)																																																																																																																																											
	利用人数	18,898	17,688	24,107	21,277	19,000	18,688																																																																																																																																											
合 計		21,764	27,011	34,372	29,067	28,258	28,187																																																																																																																																											
区分		H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度																																																																																																																																											
市内	通常利用	33,731	28,191	20,697	29,633	36,089	29,401																																																																																																																																											
	専用利用	3,845	2,673	6,425	6,399	7,530	6,923																																																																																																																																											
	自主事業利用		184	180	445	314	683																																																																																																																																											
合 計		37,576	31,048	27,302	36,477	43,933	37,007																																																																																																																																											
区分		H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度																																																																																																																																													
使用者数	通常利用	4,875	2,553	4,770	4,918																																																																																																																																													
	専用利用	7,045	5,712	6,170	8,270																																																																																																																																													
	合計	11,920	8,265	10,940	13,188																																																																																																																																													

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																								
6．料金収入の実績に関する事項 （１）利用料金収入について	（１）利用料金収入 ○陸上競技場 9 6 3 千円 ○テニスコート 3, 7 8 2 千円 ○陸上競技場専用使用料 3 6 3 千円 ○競技広場 4 1 4 千円 合 計 5, 5 2 2 千円	（１）利用料金収入 ○陸上競技場 1, 7 1 9 千円 ○テニスコート 3, 5 5 5 千円 ○陸上競技場専用使用料 4 0 9 千円 ○競技広場 3 7 2 千円 合 計 6, 0 5 5 千円	B	屋外施設であるため、天候等で利用料収入に影響する場合があります、過去の実績との比較は難しく、施設により収入の増減はあるが全体的に利用料収入が伸びたことから良好と認められる。																																								
7．管理経費の支出状況等に関する事項 （１）収支の状況	（１）収支の状況 収入 <table><tr><td>利用料金収入</td><td>5, 522, 000円</td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>618, 000円</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>23, 713, 000円</td></tr><tr><td>その他収入</td><td>1, 000, 000円</td></tr><tr><td>合計</td><td>30, 853, 000円</td></tr></table> 支出 <table><tr><td>自主事業費</td><td>1, 011, 000円</td></tr><tr><td>管理費</td><td>19, 950, 000円</td></tr><tr><td>施設設備維持管理費</td><td>10, 106, 000円</td></tr><tr><td>その他</td><td>16, 000円</td></tr><tr><td>合計</td><td>31, 083, 000円</td></tr></table>	利用料金収入	5, 522, 000円	自主事業収入	618, 000円	指定管理料	23, 713, 000円	その他収入	1, 000, 000円	合計	30, 853, 000円	自主事業費	1, 011, 000円	管理費	19, 950, 000円	施設設備維持管理費	10, 106, 000円	その他	16, 000円	合計	31, 083, 000円	（１）収支の状況 収入 <table><tr><td>利用料金収入</td><td>6, 056, 895円</td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>1, 313, 250円</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>23, 713, 000円</td></tr><tr><td>その他収入</td><td>1, 090, 912円</td></tr><tr><td>合計</td><td>32, 174, 057円</td></tr></table> 支出 <table><tr><td>自主事業費</td><td>842, 821円</td></tr><tr><td>管理費</td><td>21, 435, 820円</td></tr><tr><td>施設設備維持管理費</td><td>8, 534, 017円</td></tr><tr><td>その他</td><td>31, 600円</td></tr><tr><td>合計</td><td>30, 844, 258円</td></tr></table>	利用料金収入	6, 056, 895円	自主事業収入	1, 313, 250円	指定管理料	23, 713, 000円	その他収入	1, 090, 912円	合計	32, 174, 057円	自主事業費	842, 821円	管理費	21, 435, 820円	施設設備維持管理費	8, 534, 017円	その他	31, 600円	合計	30, 844, 258円	B	収入については、事業計画との比較で増額となっており企業努力により利用者確保に取り組んだことは一定の評価ができる。 支出についても、経費削減等企業努力により計画に比べ支出を抑えることができたため概ね良好と認められる。
利用料金収入	5, 522, 000円																																											
自主事業収入	618, 000円																																											
指定管理料	23, 713, 000円																																											
その他収入	1, 000, 000円																																											
合計	30, 853, 000円																																											
自主事業費	1, 011, 000円																																											
管理費	19, 950, 000円																																											
施設設備維持管理費	10, 106, 000円																																											
その他	16, 000円																																											
合計	31, 083, 000円																																											
利用料金収入	6, 056, 895円																																											
自主事業収入	1, 313, 250円																																											
指定管理料	23, 713, 000円																																											
その他収入	1, 090, 912円																																											
合計	32, 174, 057円																																											
自主事業費	842, 821円																																											
管理費	21, 435, 820円																																											
施設設備維持管理費	8, 534, 017円																																											
その他	31, 600円																																											
合計	30, 844, 258円																																											
8．その他必要と認める事項 （１）審査時の指摘事項について	（１）審査時指摘事項等 一定のサービス水準を確保しつつ経費節減にも積極的に取り組む計画が評価されたもので、限られた経費の中でより効率的な管理を行い、さらに高いサービスが提供されるよう期待する。	適切な人員配置、支店との連携、施設管理業務（点検清掃等）及び施設の軽微な修繕等を自社において対応するなど効率的な業務を行い経費節減に努めた。 また、施設の管理状況及び実施中の自主事業の内容要望を把握するため、アンケートを実施した。	B	ビルメンテナンスという民間独自の能力を生かし、施設管理業務（点検清掃等）や施設の軽微な修繕等を自社において対応するなど、効率的な業務が行われており、良好と認められる。																																								
（２）その他特記事項	（２）その他特記事項 自動販売機を設置し、飲料を中心として、現状と同様に利用者の便宜を図る	その他特記事項 ○自動販売機を設置：7 台 陸上競技場管理事務所前、テニスコート管理棟内、屋外トイレ付近駐車場前	B	事業計画書どおり行われ良好と認められる。																																								
9．総評	運動公園については指定管理者による業務が協定書・仕様書等に沿って適正に行われており、概ね市の基本方針に沿った管理・運営が行われたものと認められる。 自主事業がマンネリ化しており種目によっては参加者が低迷しているため自主事業の見直しを行い、より多くの利用者が得られるよう今後も検討していく必要がある。 また、アンケート内容の見直しを行い利用者ニーズの把握に努める必要があると思われる。 屋外施設のため天候により利用者数や収入に影響が出るが、企業努力により事業計画を上回る収入が得られているため一定の評価ができる。																																											

平成 2 6 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名	白井駅前センター	指定管理者	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	評価担当課	生涯学習課、児童家庭課、高齢者福祉課
評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由	
1. 管理業務の基本的事項に関する事項 (1)管理運営の基本方針	・市民(利用者)・家族・地域住民が、主体的に活動に参加することを重視。「3つの協同」(市民利用者との協同・地域との協同・働く者同士との協同)を根幹とし、最も大切にする。人を主体者として信頼し、その成長に最大の価値を置く。	■市民・利用者との協同 ・利用者や市民が、数多くの講座と関わり、世代間交流を図ることができた。 ・地域の特徴やニーズを分析し、講座を展開することで既存サークルと参加者を結びつけることができた。 ■地域との協同 ・市民団体やサークルとも協同を図り、市民活動推進センターと共催で『第5回市民活動パワフルデー』を実施。市民の生きがいがづくりや生涯学習に寄与し、地域活性化、地域課題の解決に努めた。 また若者が、ボランティアとして力を発揮してくれ、世代を超えた交流が図れた。地域力を感じる。 ・自助サークル“ハート”を毎月実施。相談者から垣間見えた問題をテーマに特別講座を開催した。市内外の施設やと機関と連携を深め、問題解決に努める重要性を痛感した。 ■働く者同士の協同 ・朝礼や終礼を通じて活動内容の共有。問題点課題点を踏まえた改善項目を協議。アセスメントによる運営へ反映を毎日実施。 ・運営及び事業実施にあたり、毎月2回ミーティングを実施し、業務その他の共通理解を図り、安全でより良い館運営に努めた。 ・各職員の専門性を発揮し、自主事業に取り組んだ。また、時にはそれぞれの分野を超えて知識・経験を活かすことで事業の質が向上する様、努めた。	B	基本方針に沿った管理運営がおこなわれている。 講座を通しての市民・利用者との関わり、“ハード”、パワフルデーをはじめとする各事業での市民や団体との交流、職場における情報の共有、問題改善などに取り組んでいる。	
(2)管理体制について ①人員配置を考慮した組織図 ②従業員の雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格について ③人材育成計画、研修計画について ④個人情報保護措置について ⑤緊急時の対策等について(防災、防犯対策・緊急時連絡体制)	①〔職員配置〕 ・責任者(公民館長)1人 常勤 ・副責任者1人常勤 ・社会教育主事1名 ・事務員 1人常勤 ・夜間管理3人非常勤 ・児童指導員 5人 (常勤2人、非常勤3人) ・図書館3人 (常勤1人、非常勤2人) ②〔必要な資格〕 ・防火管理責任者 ・児童厚生員：保育士・幼稚園教諭・教員 ・司書 ・社会教育主事 ③〔人材育成・研修〕 ・日常の研修	①〔職員配置〕 ■責任者 1人 常勤 ■副責任者1人常勤 ■社会教育主事1人 (西白井複合センターと兼務) ■事務員 1人 常勤 ■夜間管理3人非常勤 ＊用務員設置せず→清掃等は全職員で対応。 ■児童厚生員 8人 (常勤2人、非常勤6人) ■図書館3人 (司書1人常勤、非常勤2人<実務3年以上経験者>) ■全国本部及びエリア・ブロックなどの各部との連携 ②〔必要な資格〕 ■防火管理責任者 ■児童厚生員：保育士・幼稚園教諭・教員 ■司書(非常勤職員は、実務3年以上経験者で対応) ■社会教育主事 (他市で公民館館長等経験者を西白井複合センターと兼務で配置) ■過去の職務経験、各現場の管理経験者、福祉・教育現場での実務経験を有している。 ③〔人材育成・研修〕 ■朝礼、終礼の実施	B	①〔職員配置〕 駅前センターは、イベント時を除き毎日午後5時から午後9時まで中・高生対象の児童館事業「駅前遊学」を実施していることから、市の人員配置標準と若干異なっており、夜間は児童厚生員2人態勢としている。 ②〔必要な資格〕 計画どおり資格者が配置されている。 ・防火管理責任者 ・社会教育主事 ・児童厚生員 (保育士・幼稚園教諭・教員) ・司書 ③〔人材育成・研修〕 計画どおり実施されている。 ・朝・終礼、隔週ミーティング、市との連携を図る各種会議の参加 ・公民館、児童館協議会関係の各種会議の参加 ④〔個人情報保護措置〕	

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	…日々の記録と話し合いの重視 ・外部研修 …市や県の主催する各種研修会等への参加及び白井市の他のセンター事業の視察など ④〔個人情報保護措置〕 ・個人情報保護方針に基づき、個人情報について、個人情報保護に関する法令及びその他の規範を遵守する。 ⑤〔緊急時の対策〕 ・防災、防犯マニュアルの作成・活用 …定期的チェック実施 …インフルエンザなど流行性感染症への対応徹底 ・各種保険に加入 ・事故発生時 …速やかな報告・各位への連絡を実施	・その日の実務リーダーが日誌を記入し、朝礼では前日の問題点や引継ぎ事項を確認。終礼では、その日の問題点を出し合い、どうしたら良いか話し合った。週報をまとめ、職員全員の共通理解を図り、事業本部や他の現場のみんなに現状を伝え、アドバイスを仰いだ。 ■日常の研修 センター長会議、担当者会議、児童厚生員会議に参加した。 ■月 2 回ミーティング実施。 …より良い館運営について問題を出し合い、解決方法をみんなで考えた。 …充実した自主事業になるよう担当者だけでなくみんなで事業内容を検討し取り組んだ。 ■外部研修 ・千葉県公民館連絡協議会主事部会研修及び印旛地区公民館連絡協議会館長部会研修に参加。 ・市内他館での実施事業の視察見学及び参加。 ・千葉県児童館連絡協議会 児童厚生員研修への参加。 …率先してこれを受け、指導力向上を図る。 ・ハート（ひきこもり支援）を毎月実施してきたことで自治体や他の実施機関と連携をつなげる情報交換の場を得た。 ・南山中学校評議員として、学校・地域等と協力し生徒の健全な育成に努めた。 ④〔個人情報保護措置〕 ■法人策定、個人情報保護方針 ・研修に参加し、全職員が『個人情報保護マニュアル』に基づき、個人情報保護に努めた。 ・個人が特定できる紙面は裁断して識別不能に処理。 →施錠管理や保存、及び処理方法など、規定の遵守に努めている。 ■機器の管理 ・P Cや機器ログインには「I D」や「パスワード」を個体別に設置している。 ・メディア等にデータをバックアップ。さらに拡散を防ぐため、日常から施錠管理を実施。 ・有線L A N使用し、外部への漏洩を防止。 ⑤〔緊急時の対策〕 ■連絡体制 ・責任者を筆頭に、職員連絡網の作成。 ・緊急時白井市役所関係部署、担当者との連絡体制を構築。 ・警察、消防、保健所、病院などの連絡体制構築。 ■危機管理マニュアル ・本部作成『緊急対策マニュアル』に基づく対応を徹底。 ■防災計画の策定 ・防災計画に基づく総合訓練、確認事項の遂行。 ・「火災時等対応マニュアル」の掲示による遂行。 ・「地震対応マニュアル」に基づく全職員遂行による安全管理。 ■日常の安全体制 ・「ヒヤリハット」の活用。 ・館を見回り危険物、危険箇所の排除。 ■不審者対策 ・不審者情報の全職員による確認。 ・その日の実務リーダーが 1 時間ごとに 1・2 階ロビー、児童館、憩いの家の人数チェックを行い、常に防災時の人数把握に努めた。		計画どおり措置が講じられている。 ・マニュアルに基づく研修 ・情報のパスワード・施錠管理、不要紙面の裁断処理 ⑤〔緊急時の対策〕 計画どおり対策が講じられている。 ・各種マニュアルによる対応の徹底 ・防災計画に基づく訓練の実施 ・関係各所との連絡体制の構築 ・館内外の巡回 ・消毒等各種感染症対策 ・公民館保険の加入

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
		- 定期的に敷地内及び周辺を巡回。 - 白井駅前交番との情報交換及び連携。 - 日頃から来館者への挨拶を交わすことで、利用者とコミュニケーションを図り、それが同時に不審者への警戒・威圧に繋がっている。 ■急病者対応 『緊急対策マニュアル』に基づく対応をとっている。 - 流行性感染症に罹患している恐れのある利用者へマニュアルに基づく対応（嘔吐処理一式を常備）。 - 館内数か所に、手消毒液を配置。 - 児童館遊具の消毒を徹底。 ■賠償保険 公民館総合補償制度加入 <u>行事傷害補償制度</u> 死亡 500 万円、入院(1 日あたり)、 入院中の手術：入院保険金日額の 10 倍、 外来の手術：入院保険金日額の 5 倍 通院(1 日あたり)1,200 円 <u>賠償責任補償制度</u> 保険金(1 事故あたり)2 億円 他 上記の他、賠償責任保険加入あり。		
2. 施設の維持管理に関する事項 (1)施設・設備の維持管理について	・ 警備業務、専門性の必要な施設及び設備の保守点検業務については、委託を継続している。全職員による施設内の点検と安全配慮に心がけ、日常的な点検と速やかな修繕を行う	■施設維持管理 - 委託業者と施設維持に必要な処置を共有しながら実施。 - 日常清掃を全職員が対応。 ■不具合箇所の迅速な報告 - 設備における不具合箇所について直ちに生涯学習課へ報告、対応の指示を仰いだ。 - 利用者からの声、敷地内を定期的に巡回確認し、不具合箇所の発見に努めるとともに迅速な報告、修繕を行っている。 - 委託業者からの報告や見積もりなどについても、連絡報告を迅速に行っている。 ■毎月のセンター長会議において、月報(「3つの協同」に基づく、事業予定、設備関係など)自主事業報告、利用状況を提出	B	計画に沿った施設・設備の維持管理がなされている。 - 専門性を有する施設維持に必要な業務について、適切に委託されていた。 - 不具合箇所について、適宜市への報告がなされていた。 - 連絡調整会議においてセンターの報告が行われていた。
(2)管理運営経費の削減について	- 安全安心で効率的な職員配置 - 社会教育主事との連携 - 図書館職員との連携 - ボランティアの活用	■効率的な職員配置の実施 - 様々な経験を有する職員が多く、主体性を尊重し経験・能力を活かせる職場作りと発揮できる場をつくった。 - 職員体制については、事業を進めて行く上での必要最低限の人数を確保し、効率化を行うとともに“安心安全”な館運営に努めた。 ■社会教育主事との連携 - 自主事業全般において、社会教育的な面から助言・指導を仰いだ。 - 特に新事業の駅前サロン～ふらっと～において、介護予防の様々なスキルを活かし、他職員のレベルアップを図った。 ■図書室職員との連携 - 図書に配置する職員も両立が可能な範囲で「自主事業」や「窓口業務」に関わり、他職員との協同、その専門性を発揮した。 - 図書室利用向上のため、本紹介ポスター、特集コーナーの作成、ブログでの特集案内等を行い、更に利用しやすい図書室になるよう努めた。 ■ボランティアの育成と活躍の場づくり - 白井高校の生徒、卒業生がボランティアとして、様々な場面で活躍した。また、近隣小学校・中学校の体験学習・研修の場所として協力し、“公共の場の大切さ・楽しさ”、“地域交流の必要性”を子ども達に伝えられた。 - ハート（ひきこもり支援）に参加した方が児童館のボランティア事業の	B	計画に沿った措置が講じられている。 - 職員の資格・経験を生かした効率的な職員体制 - 社会教育主事や司書などの専門職との事業面での連携 - ボランティアの育成・連携 - 省エネルギーの推進・啓発

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	・節電、節水、リサイクルの実施	サポーターとして、毎回参加。地域貢献を共に勧めた。 ■節電、節水、リサイクルの実施などについて ・職員が館内を定期的に巡回確認し、省エネルギーを心がけた。 ・掲示物を作成し、節電を積極的に行った。		
3. 市民サービスの向上等について (1) 自主事業の実施について	○公民館事業 1. 子育てサロン(定期講座・児童館共催) 2. パパ大好き パパ&キッズウキウキタイム (児童館共催) 3. サイエンスキッズ(定期講座・児童館共催) 4. 駅前盛り上げ！ボランティア隊 (定期講座・児童館共催) 5. ジョイキッズ (定期講座・児童館共催) 6. ドリームパスポート (児童館共催) 7. Kid’ s English (定期講座・児童館共催) 8. はじめてのおもてなし 親子茶道教室 (定期講座・児童館共催) 9. 音楽ワークショップ 音魂 (定期講座・児童館共催) 10. 健康講座 (定期講座) 11. 藍染教室 12. 市民活動パワフルデー (憩いの家・市民活動推進センター共催) 13. お気楽ラシック (定期講座) 14. ハート (引きこもり支援・定期講座) 15. シニアライフサポート～お元気倶楽部～ (定期講座・憩いの家共催) 16. 地域懇談会 (利用団体連絡会総会) 17. センターフェスティバル (児童館・憩いの家共催) 18. 漢字検定 (児童館共催) 19. お花見会 (憩いの家共催) 20. コミュニティサロン ふらっと (児童館・憩いの家共催) ○児童館事業 1. ベイビータイム 2. ひよこちゃん 3. チビちゃんポケット 4. 育児相談 5. 歯科相談 6. 親子サークル合同事業 (運動会、ハロウィン、クリスマス会) 7. キッズ映画会 8. サマーフェスタ 9. ひだまりトーク 10. 駅前遊学 (児童館延長開放) 11. トライアカデミー (憩いの家共催) 12. ジョイキッズ (公民館共催)	■ナレッジバンク ・ナレッジバンクの定着化が図られるようになり、継続的に講座教室が実施できるようになった。 ・利用者からの提案 (講師の申し出) により実施した講座もあり、 企画段階から協同で取り組めた。(はじめてのおもてなし 親子茶道教室) 平成 26 年度 自主事業一覧 参照 ■公民館では 20 事業 計 97 回の実施。 ＊市民のニーズに応え 新たに企画実施した講座 ・駅前盛り上げ！ボランティア隊 (定期講座・児童館共催) ・お気楽ラシック (定期講座) ■児童館では 26 事業 計 161 回の実施。 ＊市民のニーズに応え 昨年から継続して実施した講座 ・ひよこちゃん ・サイエンスキッズ ・漢字検定 ＊市民のニーズに応え、新たに企画実施した講座 ・Kid’ s English (定期講座・公民館共催) ■憩いの家では 12 事業 計 35 回の実施。 ＊地域課題を踏まえ、新たに企画実施した講座 ・コミュニティサロン ふらっと ・シニアライフサポート～お元気倶楽部～ ・介護保険を上手に使うには ＊市民のリクエストに応え既存の講座の更なる充実を図った。 ・お花見会 ・音楽会 ・駅前朗読会 ・市民活動パワフルデー ■公民館事業に 2,331 名 児童館事業に 4,798 名 憩いの家事業に 911 名 延べ 8,040 名が参加 →年間を通じて多くの取り組みを実施。これにより、施設の有効活用が図	B	計画に沿った事業が実施された。 事業実施に当たり、市民ニーズによる新規事業の立ち上げ、世代間交流、地域、利用団体との事業取り組みなどを意識し、計画に沿った事業が実施された。 公民館 お気楽ラシックでは、音楽史学ぶ講座として多くの応募が寄せられ、講座運営で試行錯誤しながらもサークル立ち上げに繋がられた。 児童館 従前からの駅前遊学では、学年に応じた児童館での居場所づくり(時間延長)を行うほか、公民館共催事業として駅前盛り上げ！ボランティア隊では、小学生は児童館講座で作成した小物をフェスティバルで販売し、収益を寄付、高校生は館内清掃やイベント用具を作成するなどの活動を行った。 老人憩いの家 駅前サロン～ふらっと～は、高齢者の居場所づくりとして今年度から実施され、市民の活動発表の機会の場となっている。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	13. ドリームパポート（公民館共催） 14. パパ大好きパパ&キッズウキウキタイム（公民館共催） 15. 漢字検定（公民館共催） 16. サイエンスキッズ（公民館共催） 17. はじめてのおもてなし 親子茶道教室（定期講座・公民館共催） 18. 将棋教室・大会 19. 音楽ワークショップ 20. おあしす（仲間づくりの日） 21. おはなしバスケット（おはなし会） 22. センターフェスティバル（公民館・憩いの家共催） 23. 駅前盛り上げ！ボランティア隊（定期講座・公民館共催） 24. 子育てサロン（定期講座・公民館共催） 25. Kid’ s English（定期講座・公民館共催） 26. コミュニティサロン ふらっと（憩いの家・公民館共催） ○憩いの家事業 1. トライアカデミー（児童館共催） 2. おばあちゃんの料理教室（なかよしクッキング） 3. 映画会 4. 音楽会 5. 市民活動パワフルデー（公民館・市民活動推進センター共催） 6. お花見会（公民館共催） 7. シニアライフサポート～お元気倶楽部～（定期講座・公民館共催） 8. 憩いの家交流会 9. 駅前朗読会 10. コミュニティサロン ふらっと（児童館・公民館共催） 11. 介護保険を上手に使うには 12. センターフェスティバル（公民館・児童館共催）	れた。 →企画を通じて、市民同士の交流、さらに多世代間の交流も図れ、施設が横と横のつながりを取り持つコーディネーターとしての位置づけとして存在できた。 ■市民活動パワフルデーは、昨年と同様に市民活動推進センターと共催で実施。市の事業と重なり来場者は例年より少なかったが、高校生ボランティア 10 名が発表サークルを盛り上げ、準備、片付けに大きな力を発揮し世代間を超えたつながりができた。 また、市民の仲間づくりや生涯学習へつなげることができた。 ■センターフェスティバルは、前年より多い 35 団体の参加。南山中学校区ふれあい会議で繋がった「聖仁会病院デイケア」や「愛の家グループホーム白井富士」のみなさんも、装飾協力という形で参加。フェス当日もみんなで来館し、地域ぐるみでフェスを盛り上げてくれた。おかげで昨年よりわずかだが来場者も増えた。 全体として、子どもから高齢者まで交流し、楽しめるフェスティバルになった。課題としては、年々参加者の高齢化が進んでいる。高齢者を支える若者の存在が大きい。地域の高校生、社会人等がボランティアとして重大な役割を果たしている。白井高校がある地域性を活かし、高齢者と若者をつなげる取り組みを今後も続けていく。		
（2）市民サービス向上の方法について	○まちづくり、仕事起こしの経験を活かして、駅前センターをコミュニティの活動拠点に高める。 ・子どもの成長を支え合う拠点 ・高齢者の力を発揮する拠点 ・団塊の世代をまちづくりに活かす拠点 ・障害、世代を超えた交流の拠点 ・地域の担い手養成、ネットワークづくりの拠点	■コミュニティの活動拠点への取り組み ・月 1 回コミュニティサロン～ふらっと～を開催。 …多世代の交流の場となると共に、地域の方々が日頃の成果、活動を発表する良い機会となった。 ・乳幼児、保護者を対象とした事業展開。 …自主事業実施から広がった関係性(更に口コミ、HPを通して)を構築。 ・子どもたちの居場所づくり。 …地域の課題である子ども達の居場所(中学生 17 時、高校生 20 時まで延長開放)。学校との密な連絡を取るとともに保護者や周辺地域への信頼も構築してきた。	B	計画に沿った運営が行われている。 多様な世代、立場の利用者の活動拠点としての取り組みをとおり、市民サービス向上に努めた。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
		・団塊世代、障がい者、世代を超えた交流の拠点づくり。 …将棋教室、おばあちゃんの料理教室やフェスティバルなど多くの取り組みを通し、社会的包合の役割を担う位置づけを確立。 ・ネットワークづくりの拠点として情報発信の拡充及び市民活動推進センターと連携し地域活性化を図る。 …健康講座（しろい散策）、市民活動パワフルデーやフェスティバル等 ・まちづくりを意識して地域コミュニティの拠点として、多くの市民の方々へ駅前センターの認知を深めて頂けるような働きかたを心がけた。 …コミュニティサロン ふらっと。地域に必要とされる駅前センターへ ・市民自らが、地域社会を構成している主体者であることの意識付けを働きかけるような取り組みを実施。 …市民活動パワフルデー ・地域の担い手、特に若年層の利用に着目。 若者が地域活動に参加し、世代間交流が図れる様、配慮した。 (サマー&ミュージックフェスタ、センターフェスティバルや、その他の講座でのボランティア活動等)		
(3)利用促進について	・地域向けニュースの発行「駅前センターだより」(月1回)、案内掲示板の活用、 ・利用しやすい雰囲気づくり ・多様な層の利用者への働きかけ ・環境整備の充実 ・図書室の利用促進	■「駅前センターだより」の発行 …月1回、報告や案内など運営の実態を報告している。 ■児童館だよりの毎月1回の発行と配布 …毎月1回児童家庭課、出先機関等に配布 ■事業案内の定期発行と配布 …定期的に各小学校、中学校、高校へ事業説明と配布を行った。 ■ホームページの充実(ブログの活用) …講座の予告、日々の様子を市民利用者に配信 ■ポスター掲示 …館内外に掲示し、自主事業を案内。 ■地域新聞への掲載 …隣接市町村の方にも案内できる講座については、広域新聞を活用。 ■駅のディスプレイスペース …北総線の駅構内の掲示版を活用 ■多様な層の利用者確保 …様々な層を対象とした自主事業の展開。さらに、多世代交流を視野に入れた自主事業にも取り組んだ。 ■環境整備の充実 …館内外にサークルの協力を得て、年中生花など装飾をした。 …館内を清潔に保つため、定期的な清掃と館内巡回の実施。 …クリーンキラーA(次亜塩素酸水)を用い、遊具や人の手が触れる箇所の除菌清掃を行う。 衛生的な館を維持。 ■図書室の利用促進 …季節毎に掲示物を作成。 …本のポスターを作成。 …月ごとに一般書・児童向けのおすすめ本紹介コーナーを設置。 …図書室、本の案内図を新しく作成。 …利用者数・貸出数等グラフ作成。	B	計画に沿った運営が行われている。 センター・児童館だよりの発行、学校への定期的な事業説明、ホームページへのセンター情報掲載、館内での事業案内ポスター掲示、地域新聞での事業周知など、多様な媒体・手段での情報発信や館内外での清掃・除菌や花を飾るなど、環境整備面においても利用の促進を図った。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
(4)利用者ニーズの把握方法とその対応について	・地域懇談会等の実施 ・ボランティアの実行委員会の確立 ・利用者の参加による情報誌作り ・アンケートカードの実施 ・日常による利用者との会話の重視	■白井駅前センター利用団体連絡会（地域懇談会）の開催 …報告計画を提起、市民サービス遂行に則った健全運営に努めた。 ■フェス運営会議を実施 …センターフェスティバル開催に向けた会議として1回実施し、目的ねらいを共有し、ニーズに則した取り組みを計画立てる場とした。またフェスティバル開催後に反省会開き、次年度に繋げる取り組みとした。 ■特定の自主事業でアンケートを実施 …参加者の声を拾い、次の活動に教訓として反映させる。 ■館利用アンケートを実施 …センターフェスティバルの際に実施。館の利用向上のためにできることから改善し、更に利用しやすい館を目指した。 ■日常による利用者との会話重視 …最も大切にしている。コミュニケーションとアセスメントによる取り組みを通して、雰囲気をよくし使いやすいコミュニティの拠点作りへと高めた。	B	計画に沿った運営が行われている。 利用者との日常での対応などでの直接的なニーズ把握のほか、各種アンケート、懇談会、利用団体連絡会などの場を通じ、利用者ニーズの把握と対応に努めた。
(5)苦情・トラブル等に関することについて	○苦情処理体制の確立 ・利用者への周知 …苦情受付担当者や仕組み等の周知 ・受付 …内容を苦情受付用紙への記入及び内容を本人に確認 ・報告と確認 …苦情対応責任者へ連絡 ・対応 …原因、背景、改善について、職員間で話し合い、解決策・方針を明確にし、即時対応する。また、発生と同時に速やかに行政担当者へ報告し指示、指導を仰ぐ。 ・記録・報告を実施 …改善を図るため、その記録と全員への報告、話し合いの積み重ねを行い、苦情者への経過、結果について迅速丁寧にお知らせする。	■苦情受付体制の確立 ・苦情対応責任者（館長）への連絡を徹底。 ・苦情受付票の設置。 ■苦情を受付けた際の対応 ①担当者が迅速に、且つ誠実に対応。 ②受容・傾聴を基本とする。 ②対応後迅速に担当課に連絡、指示を仰ぐ。 ③現場職員間で話し合い、アセスメントしてこれを深め、取り組み方法について記録、共有化を図る。 ④その後の経過報告、改善に努める。 ⑤事例として蓄積し、再発の防止に努める。 ■『接遇マニュアル』に基づく対応の徹底 ■イーゲーミスによる苦情、クレームの発生を事前に防ぐ。 →普段から利用者の声に耳を傾け、対応した。 →上記同様、全職員に情報の共有化を図った。 ■担当課への報告 …会議のみならず、平素より連絡相談を密にし、情報の共有化を図った。	B	計画に沿った措置が講じられている。 苦情処理について、対応方法等の体制整備を計画のとおり実施していた。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																																											
(6)施設の利用状況 (過去との比較)	・予約システムにより毎月の利用状況を記録し、過去との比較検討を行い、利用促進に努める。	■利用状況管理 ・毎月利用状況数を会議、メールにて各担当課に報告。 ・翌日の利用受付状況及び特記事項（準備物等）の確認を終礼時行った。 ・利用許可書の発行に関する行程を、不備の無いように努めた。 ■ <table><tr><td>平成 26 年度</td><td>駅前センター</td><td>公民館</td><td>利用状況</td><td>(人)</td></tr><tr><td></td><td>24 年度</td><td>25 年度</td><td>26 年度</td><td></td></tr><tr><td>研修Ⅰ</td><td>7,273</td><td>6,748</td><td>6,545</td><td></td></tr><tr><td>研修Ⅱ</td><td>6,412</td><td>6,235</td><td>6,417</td><td></td></tr><tr><td>作法室</td><td>6,725</td><td>6,379</td><td>6,767</td><td></td></tr><tr><td>調理室</td><td>2,051</td><td>1,686</td><td>1,753</td><td></td></tr><tr><td>視聴覚</td><td>12,617</td><td>11,694</td><td>11,386</td><td></td></tr><tr><td>レク</td><td>17,199</td><td>19,332</td><td>20,243</td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>52,277</td><td>52,074</td><td>53,111</td><td></td></tr></table> ■ <table><tr><td>平成 26 年度</td><td>憩いの家</td><td>児童館</td><td>図書室</td><td>利用状況</td><td>(人)</td></tr><tr><td></td><td>24 年度</td><td>25 年度</td><td>26 年度</td><td></td><td></td></tr><tr><td>憩いの家</td><td>3,524</td><td>3,879</td><td>3,697</td><td></td><td></td></tr><tr><td>児童館</td><td>18,014</td><td>17,825</td><td>18,215</td><td></td><td></td></tr><tr><td>図書室</td><td>15,296</td><td>16,722</td><td>17,178</td><td></td><td></td></tr></table>	平成 26 年度	駅前センター	公民館	利用状況	(人)		24 年度	25 年度	26 年度		研修Ⅰ	7,273	6,748	6,545		研修Ⅱ	6,412	6,235	6,417		作法室	6,725	6,379	6,767		調理室	2,051	1,686	1,753		視聴覚	12,617	11,694	11,386		レク	17,199	19,332	20,243		合計	52,277	52,074	53,111		平成 26 年度	憩いの家	児童館	図書室	利用状況	(人)		24 年度	25 年度	26 年度			憩いの家	3,524	3,879	3,697			児童館	18,014	17,825	18,215			図書室	15,296	16,722	17,178				利用状況については、毎月報告を受け確認している。 平成 26 年度は利用者の増加が図られた。
平成 26 年度	駅前センター	公民館	利用状況	(人)																																																																											
	24 年度	25 年度	26 年度																																																																												
研修Ⅰ	7,273	6,748	6,545																																																																												
研修Ⅱ	6,412	6,235	6,417																																																																												
作法室	6,725	6,379	6,767																																																																												
調理室	2,051	1,686	1,753																																																																												
視聴覚	12,617	11,694	11,386																																																																												
レク	17,199	19,332	20,243																																																																												
合計	52,277	52,074	53,111																																																																												
平成 26 年度	憩いの家	児童館	図書室	利用状況	(人)																																																																										
	24 年度	25 年度	26 年度																																																																												
憩いの家	3,524	3,879	3,697																																																																												
児童館	18,014	17,825	18,215																																																																												
図書室	15,296	16,722	17,178																																																																												
4. 料金収入の実績に関する事項	・毎月の事業収入を会計報告する。	■会計報告の実施 ・現金および預金出納帳を作成。 →健全な管理運営体制に努めた。 ・体育施設利用料金を預かり金として管理し、毎月納金実施。	B	毎月のセンター長会議の際に報告を受け確認している。																																																																											
5. 管理経費の支出状況等に関する事項	・毎月の事業収入を会計報告する。 ■収入 単位：円 <table><tr><td>項 目</td><td>予算額</td><td>備考</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>32,946,000</td><td></td></tr><tr><td>施設使用料</td><td>2,966,000</td><td></td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>652,000</td><td></td></tr><tr><td>その他</td><td>129,000</td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>36,693,000</td><td></td></tr></table> ■支出 単位：円 <table><tr><td>項 目</td><td>予算額</td><td>備考</td></tr><tr><td>人件費</td><td>22,405,000</td><td></td></tr><tr><td>施設管理費</td><td>10,476,000</td><td></td></tr><tr><td>事業費</td><td>813,000</td><td></td></tr><tr><td>組織維持管理費</td><td>3,000,000</td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>36,693,000</td><td></td></tr></table>	項 目	予算額	備考	指定管理料	32,946,000		施設使用料	2,966,000		自主事業収入	652,000		その他	129,000		合計	36,693,000		項 目	予算額	備考	人件費	22,405,000		施設管理費	10,476,000		事業費	813,000		組織維持管理費	3,000,000		合計	36,693,000		■会計報告の実施 ・現金および預金出納帳を作成。 →健全な管理運営体制に努めた。 ■収入 単位：円 <table><tr><td>項 目</td><td>決 算 額</td><td>備考</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>32,946,000</td><td></td></tr><tr><td>施設使用料</td><td>2,914,660</td><td></td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>372,650</td><td></td></tr><tr><td>その他</td><td>164,915</td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>36,398,225</td><td></td></tr></table> ■支出 単位：円 <table><tr><td>項 目</td><td>決 算 額</td><td>備考</td></tr><tr><td>人件費</td><td>21,647,876</td><td></td></tr><tr><td>施設管理費</td><td>10,987,118</td><td></td></tr><tr><td>事業費</td><td>637,976</td><td></td></tr><tr><td>組織維持管理費</td><td>2,293,087</td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>35,566,057</td><td></td></tr></table>	項 目	決 算 額	備考	指定管理料	32,946,000		施設使用料	2,914,660		自主事業収入	372,650		その他	164,915		合計	36,398,225		項 目	決 算 額	備考	人件費	21,647,876		施設管理費	10,987,118		事業費	637,976		組織維持管理費	2,293,087		合計	35,566,057		B	毎月のセンター長会議の際に報告を受け確認している。			
項 目	予算額	備考																																																																													
指定管理料	32,946,000																																																																														
施設使用料	2,966,000																																																																														
自主事業収入	652,000																																																																														
その他	129,000																																																																														
合計	36,693,000																																																																														
項 目	予算額	備考																																																																													
人件費	22,405,000																																																																														
施設管理費	10,476,000																																																																														
事業費	813,000																																																																														
組織維持管理費	3,000,000																																																																														
合計	36,693,000																																																																														
項 目	決 算 額	備考																																																																													
指定管理料	32,946,000																																																																														
施設使用料	2,914,660																																																																														
自主事業収入	372,650																																																																														
その他	164,915																																																																														
合計	36,398,225																																																																														
項 目	決 算 額	備考																																																																													
人件費	21,647,876																																																																														
施設管理費	10,987,118																																																																														
事業費	637,976																																																																														
組織維持管理費	2,293,087																																																																														
合計	35,566,057																																																																														

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
6. その他必要と認める事項 (1) 審査時の指摘事項について				
(2) その他特記事項				
総 評	【特記事項】 白井駅前センターは、公民館の中で最初に指定管理者制度を導入した館であり、平成 2 5 年度は、5 年間の指定管理期間の最終年度である。 今年度を含む 5 年間、白井駅前センターの指定管理業務において、安定した運営がなされていた。 指定管理期間の更新に伴い、平成 2 6 年度からの 3 年間も同事業者が指定管理者となったことから、更なる躍進を期されたい。 【改善・指示事項】 特になし			

平成 26 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名 西白井複合センター		指定管理者 特定非営利活動法人 ワーカーズコープ		評価担当課 生涯学習課・高齢者福祉課・子育て支援課	
評価項目	事業計画の内容	管理の実績		評価	評価の事由
1. 管理業務の基本的事項に関する事項 (1)管理運営の基本方針	若い子育て中の家族の増加と高齢化の加速という現状を踏まえ、多世代交流を軸とした事業の展開と、市民の相互協力による地域活性化の拠点となるようにする。	■市民・利用者との協同 ・センターまつりの開催に当たっては実行委員会を立ち上げ、準備段階から市民・利用者の積極的な参加・協力により、当日の大雪にもかかわらず無事開催することができた。 ・防災訓練では、利用者の方々の協力を得、有意義な訓練ができた。 ■地域との協同 ・「ともしびのタベ in 白井」や「チャリティロビーコンサート」等を通じて、地域ボランティアサークルを始め、小中学校・自治会などの地域住民との関わりを深め、これらの行事の継続に向けて、さらに話し合いを持つことができた。 ・ロビーの生け花展示や、周辺の雑草刈り、ゴミ回収などをボランティアで行い、複合センターのイメージアップに多大な貢献をして下さる市民の存在があった。 ・児童館での読み聞かせなど、児童・幼児向けのボランティア活動により、子育て・子育て支援が充実した。 ■働く者同士の協同 ・日々の業務の中で気づいた問題、あるいは利用者からの疑問や意見などについて、終礼や会議で共有・検討し、必要に応じて改善に取り組み、サービスの向上に努めた。 ・業務が繁忙であったり、大雪などの緊急事態が起きたりと、様々な場面において互いに助け合い、センター全体の業務が円滑かつ充実するよう努力した。		B	基本方針に沿った管理運営が行われている。 多世代交流、市民の相互協力による地域活性の拠点化という計画に対し、施設運営を通じ、利用者・地域・職場へ働きかけを行っている。
(2)管理体制について ①人員配置を考慮した組織図 ②従業員の雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格について ③人材育成計画、研修計画について ④個人情報保護措置について ⑤緊急時の対策等について (防災、防犯対策・緊急時連絡体制)	①〔職員配置〕 ・責任者 1 人 常勤 ・事務員 2 人 常勤 ・児童指導員 4 人 (常勤 2 人、非常勤 2 人) ・図書室担当者 4 人 (常勤 1 人 非常勤 3 人) ・夜間管理 3 人 非常勤 ②〔必要な資格〕 ・防火管理責任者 ・児童厚生員：保育士・幼稚園教諭・教員 ・図書司書資格 ・社会教育主事資格 ③〔人材育成・研修〕 ・日常の研修 …日々の記録と話し合いの重視 ・全国研修 …組織実施の全国研修等への職員の参加 ・外部研修 …市や県の主催する各種研修会等への参加及び白井市・他の施設の視察など	①〔職員配置〕 ■責任者 1 人 常勤 ■事務員 2 人 (常勤 2 人) ■児童指導員 4 人 (常勤 2 人、非常勤 2 人) ■図書室 4 人 (常勤 1 人、非常勤 3 人) ■夜間管理 3 人 *用務員設置せず→清掃等は全職員で対応。 ■全国本部及びエリア・ブロックなどの各部との連絡 ②〔必要な資格〕 ■防火管理責任者 (センター長) ■児童厚生員：保育士・幼稚園教諭・教員免許 ■司書 (非常勤：司書資格もしくは、実務 3 年以上の経験者) ■社会教育主事 ③〔人材育成・研修〕 ■日常の研修 …センター長会議、担当者会議、児童指導員会議に参加し、情報の共有を図った。 ■朝礼、終礼の実施 ■月 2 回の職員参加による会議 …運営に関わる全員参加の決定会議、ケースワーク、グループワークを実施した。 …話し合いの重視 ■全国研修会、会議への参加 …全国の取り組み事例を参考にして、公共サービスの向上を図った。		B	①〔職員配置〕 計画どおり配置されている。 ②〔必要な資格〕 計画どおり資格者が配置されている。 ・防火管理責任者 ・児童厚生員 (保育士・幼稚園教諭・教員) ・司書 ・社会教育主事 ③〔人材育成・研修〕 計画どおり実施されている。 ・朝・終礼、隔週ミーティング、市との連携を図る各種会議の参加 ・公民館、児童館協議会関係の各種会議の参加 ④〔個人情報保護措置〕 計画どおり措置が講じられている。 ・マニュアルに基づく研修 ・情報のパスワード・施錠管理、不要紙面の裁断処理 ⑤〔緊急時の対策〕 計画に沿った対策が講じられている。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	④〔個人情報保護措置〕 ・個人情報保護方針に基づき、個人情報について、個人情報保護に関する法令及びその他の規範を遵守する。 ⑤〔緊急時の対策〕 ・防災、防犯マニュアルの作成・活用 …定期的チェック実施 …インフルエンザなど流行性感染症への対応徹底 ・各種保険への加入(別途、児童館対応の上乗せ加入あり) ・事故発生時 …速やかな報告・各位への連絡を実施	■外部研修 ・公民館連絡協議会等の主催による研修・講演会への参加。 ・市内他館での実施事業の視察や見学及び参加。 ・他館実施のフェスティバルの視察。 ・千葉県主催児童厚生員研修への参加。 ・民間の研修・講座への参加 ④〔個人情報保護措置〕 ■法人策定、個人情報保護方針 ・個人が特定できる書類の施錠管理、及び処理については裁断して識別不能にするなど、個人情報の保護に努めた。 ■機器の管理 ・P Cや機器ログインには「I D」や「パスワード」を個体別に設置している ・メディア等にデータをバックアップ。これらにもパスワードを設定し、アクセス制限を施している。日常から施錠管理を実施している。 ・無線L A Nはセキュアを施している。外部への漏洩を防止している。 ⑤〔緊急時の対策〕 ■連絡体制 ・責任者を筆頭に、職員連絡網を作成している。 ・緊急時に白井市役所関係部署、担当者との連絡体制を構築している。 ・警察、消防、保健所、病院などの連絡体制を構築している。 ■危機管理マニュアル ・本部作成『緊急対策マニュアル』に基づく対応を設けている。 ・ノロやインフルエンザなどの感染症対策においては、感染拡大防止のため、白井市策定マニュアルおよび本部策定マニュアルを遵守し、蔓延防止に努めている。 ■防災計画の策定 ・防災計画に基づく総合訓練を実施し、各自の役割を再確認している。 ・「火災時等対応マニュアル」を掲示し、遂行できるようにしている。 ・防災訓練を実施し、災害時に備えている。 ■日常の安全体制 ・「ヒヤリハット集」の利用。 ・危機管理マニュアルを作成。 ・近隣小学校との関係構築と情報交換による日常的な安全体制の確立を進めている。 ■不審者対策 ・不審者情報の全職員による確認と情報の館内掲示を行っている。 ・定期的に敷地内及び周辺を巡回している。 ・西白井駅前交番への巡回以来・情報交換等連携を図っている。 ■急病者対応 ・『緊急対策マニュアル』に基づく対応をとっている。 ■賠償保険 対人1人1億5千万円・1事故10億円・対物1件1億円 上記の他、受託・管理財物、人格権侵害加入あり		
2. 施設の維持管理に関する事項 (1)施設・設備の維持管理について	(1) 警備業務、専門性の必要な施設及び設備の保守点検業務については、委託を継続している。全職員による施設内の点検と安全配慮に心がけ、日常的な点検と速やかな修	■施設維持管理 ・委託業者と連携し、施設維持管理の対応を行った。 ・日常清掃を全職員で実施した。 ■不具合箇所の迅速な報告 ・設備における不具合箇所について直ちに生涯学習課へ報告し、対応の指示を仰いだ。 ・警報発令時、敷地内の不具合箇所を確認し報告した。	B	計画に沿った施設・設備の維持管理がなされている。 ・専門性を有する施設維持に必要な業務について、適切に委託されていた。 ・不具合箇所について、適宜市への報

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	繕を行う。	・委託業者からの報告についても、連絡報告を行った。 ■連絡調整会議の実施 ・毎月実施連絡調整会議において、月報（「3つの協同」に基づく、事業予定、設備関係など）にて、自主事業報告、利用状況を提出した。		告がなされていた。 ・連絡調整会議においてセンターの報告が行われていた。
（2）管理運営経費の削減について	（2） ・効率的な職員配置 ・図書館スタッフとの連携 ・ボランティアの活用 ・節電、節水、リサイクルの実施	■効率的な職員配置の実施 ・所持している資格を有効に生かすべく、繁忙時には通常と異なる配置も実施した上で、業務の効率化を図った。また、職員の様々な経験を生かして、自主事業の担当者として企画・運営を担った。 ■環境美化活動の実施 ・毎朝、職員が率先して施設及び施設周辺の環境美化に取り組んだ。 ・ボランティアさんによる鉢植え管理や生け花の展示、草取りなどを継続的に実施。 ■事業展開を協同して取り組むサポーターとの連携 ・「ともしびのタベコンサート in 白井」「センターまつり」では、実行委員会を組織し利用や地域住民との協力で行事を開催した。 ■節電、節水、リサイクルの実施などについて ・冷暖房の使用について、集中管理方式を取り入れた結果、ガス・電気共に節約できた。 ・ペットボトルやキャップ、紙類はゴミにせず、できる限りのリサイクルに努めた。	B	計画に沿った措置が講じられている。 職員配置、司書との連携、ボランティアの活用、節電などについて考慮されていた。
3. 市民サービスの向上等について （1）自主事業の実施について	○公民館事業 ○老人憩いの家事業 ○児童館事業	○ 公民館自主事業 ■公民館自主事業では、13 講座 25 回の企画講座を実施した。 （児童館・老人憩の家との共催事業の場合は、児童館事業もしくは老人憩いの家事業に振り分け） （平成 26 年度事業報告書参照） ○老人憩いの家事業 ■老人憩いの家事業では 2 講座 6 回の企画講座を実施した。 （児童館共催事業の場合は、児童館事業に振り分け） （平成 26 年度事業報告書参照） ○児童館事業 ■児童館事業では、17 講座 86 回の企画講座を実施した。 （平成 26 年度事業報告書参照） ■地域の団体と協同でのイベントを実施し、地域の活性化に取り組んだ ・チャリティロビーコンサート（1 2 月） ・第 3 回ともしびのタベコンサート i n 白井（8 月） 交流を通じて地域の活性化を目指すと同時に、東北復興支援のための募金活動や被災地で生産された海産物を販売することで、被災者の自立復興を支援する活動を行った。 ■協力団体は、下記の通り（敬称略） ・七次台中学校 ・なごみ ・親和会 ・白井子ども劇場・臼井リコーダーアンサンブル 以上交流事業 ・白井将棋愛好会 ・新 体操サークル ・健康体操 自彊術 ・チャランゲーロ ・生活クラブ ・オヒアレフア ・ONスポーツ 以上公民館事業	B	計画に沿った運営が行われている。 事業実施に当たり、市民ニーズによる新規事業の立ち上げ、世代間交流、地域、利用団体との事業取り組みなどを意識し、計画に沿った事業が実施された。 公民館 マクラメ教室ではサークルが立ち上がり、楽しい演劇塾では、コミュニケーション能力向上などを主眼にした演劇の講座というユニークな取り組みがされていた。 児童館 バブちびランドでは、就学前までの子ども、レックツッキングでは、小学生参加者同士、親子間でのコミュニケーションづくりがおこなわれていた。 老人憩いの家 なつかしの映画上映会では、家庭での楽しみ方とはまた違ったなかでの高齢者の集いの場として参加されていた。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
(2) 市民サービス向上の方法について	○西白井複合センターをコミュニティの活動拠点に高める。 ・子どもの成長を支え合う拠点 ・高齢者の力を発揮する拠点 ・団塊の世代をまちづくりに活かす拠点 ・障害、世代を超えた交流の拠点 ・地域の担い手養成、ネットワークづくりの拠点	■コミュニティの活動拠点への取り組み ・子どもの成長を支え合う拠点 …1歳児、2歳児の自主サークルの設定や、おはなし会の定期的な開催を行い、乳幼児期から児童館に慣れ親しんでもらうようにした。 …3つの小学校の児童が利用する場所を生かして、年間登録の「キッズクラブ」を実施し、異なる学校間・異なる学年間の交流を持つことで、同じ白井の仲間という意識の醸成を図った。 ・高齢者の力を発揮する拠点 …「老人憩いの家」の利用を通じて、同世代間の交流を促進し、元気で明るく毎日を過ごすための拠点として活用してもらった。 ・団塊の世代をまちづくりに活かす拠点 …センターまつりや「ともしびのタベ」等の行事に参加していただき、地域の活性化に積極的に関わってもらった。 ・障害、世代を超えた交流の拠点 …地域住民がいつでも安心して利用して下さる拠点として、館内の多くの施設において高い稼働率を示すとともに、繰り返しのご利用をしていただいた。 ・地域の担い手養成、ネットワークづくりの拠点 …ロビースペースを利用しての利用団体・サークルによる展示発表を積極的に促し、一般市民に広く活動内容を周知するとともに、市民にもサークル活動の参加に興味関心を持ってもらうきっかけとした。	B	計画に沿った運営が行われている。 多様な世代、立場の方々とのコミュニティの活動拠点としての取り組みをとおり、市民サービス向上に努めた。
(3) 利用促進について	・地域向けニュースの発行「西白井複合センターだより」(月1回)、案内掲示板の活用 ・利用しやすい雰囲気づくり ・多様な層の利用者確保 ・地域交流イベントの実施 ・老人憩いの家会議の開催	■「西白井複合センターだより」の発行 …月1回、報告や案内など運営の様子を、写真を添付して報告した。 ■児童館だよりの毎月1回の発行と配布 …毎月1回七次台小、大山口小、清水口小、児童家庭課、出先機関等に配布した。 ■ホームページ …最新の情報をいつでも提供できる体制を整えるため、内容を一新し、今まで以上に利用しやすいものに変更した(平成25年4月から本格運用開始) ■環境整備(ロビーの充実) …施設予約状況がシステム以外でもわかるように、「予約状況表」を壁に貼り出した。 …七夕飾りなど、季節に応じた飾りや生け花の展示(ボランティアで下村先生が季節の花をアレンジ)。ドアや壁・天井などの飾り付けのリニューアルを実施した。 ■「チャリティロビーコンサート」や「ともしびのタベ in 白井」を実施した。	B	計画に沿った運営が行われている。 センター・児童館だよりの発行、学校への配布、ホームページの仕様変更など、多様な媒体・手段を活用し、内外に情報発信するとともに、容易に施設の予約状況確認ができるよう、予約状況表を掲出するなど、利用の促進に努めた。
(4) 利用者ニーズの把握方法とその対応について	・アンケートカードの実施 ・日常による利用者との会話の重視 ・ご意見箱の設置	■特定の自主事業毎にアンケートを実施した。 …参加者の声を拾い、次の活動の参考として反映させた(映画会の内容等)。 ■日常業務から利用者との会話を重視 …利用者との会話を通じて問題点を把握し、毎日の終礼等で職員間で共有するとともに、利用者の目線で改善点を点検するように心掛けた。 …館内を清潔に保つため、定期的に見回り及び清掃を実施した。 ■ご意見箱の設置 …広く多様な意見に耳を傾けるため、館内にご意見箱を設置した。	B	計画に沿った運営が行われている。 利用者との会話による直接的なニーズ把握のほか、各種アンケート、利用団体連絡会などの場を通じ、利用者ニーズの把握と対応に努めた。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																																																		
(5)苦情・トラブル等に関する ことについて	○苦情体制の確立 ・利用者への周知 …苦情受付担当者や仕組み等の周知 ・受付 …内容を苦情受付用紙への記入及び内容を本人に確認 ・報告と確認 …苦情対応責任者へ連絡 ・対応 …原因、背景、改善について、職員間で話し合い、解決策・方針を明確にし、即時対応する。また、発生と同時に速やかに行政担当者へ報告し指示、指導を仰ぐ。 ・記録・報告を実施 …改善を図るため、その記録と全員への報告、話し合いの積み重ねを行い、苦情者への経過、結果について迅速丁寧にお知らせする。	■苦情受付体制の確立 ・できる限り速やかに苦情内容を解決できるように、下記のような対応を取るよう、職員間で意識を統一した。 ■苦情を受付けた際の対応 ① 受付けた者が迅速に、且つ誠実に対応する。(センター長への報告を含めて) ② 受容・傾聴を基本とする。 ③ 対応後迅速に担当課に経過を報告し、指示を仰ぐ。 ④ 現場職員間で問題点とその改善方法を検討し、検討した内容を記録し、職員全体の共有化を図る。 ⑤ その後の経過報告、アフターフォローに努める。 ⑥ 事例として蓄積し、データベース化を図った。 → ふだんから対応できるよう、想定例を挙げシミュレーションを実施した。 → 「リスクマネジメント」を意識した取り組みを遂行した。 ※現場だけでは対応できない事案が発生した場合、市役所とワーカーズコープ事業本部との間で緊密に連絡を取り、適切な対応を行うように話し合いを重ねた。 ■イージーミスによる苦情、クレームの発生を事前に防ぐ → 過去の苦情を参考に、ミスを犯さない行動様式を確認した。 → 接遇の見直しを図るため、他館に研修に出て、自らの業務内容の再点検を行った。	B	計画に沿った措置が講じられている。 苦情処理について、対応方法等の体制整備を計画のとおり実施していた。																																																																																		
(6)施設の利用状況 (過去との比較)	・予約システムにより毎月の利用状況を記録し、過去との比較検討を行い、利用促進に努める。	■利用状況管理 ・利用状況数報告を連絡調整会議にて報告した。 公民館利用人数(人) <table><tr><th rowspan="2">公民館</th><th>白井市管理</th><th colspan="4">ワーカーズコープ</th></tr><tr><th>平成 22 年度</th><th>平成 23 年度</th><th>平成 24 年度</th><th>平成 25 年度</th><th>平成 26 年度</th></tr><tr><td>工芸室</td><td>9,830</td><td>7,876</td><td>4,536</td><td>4,515</td><td>3,530</td></tr><tr><td>調理実習室</td><td>2904</td><td>2,147</td><td>1,609</td><td>2,136</td><td>1,735</td></tr><tr><td>研修室</td><td>12,386</td><td>13,041</td><td>9,647</td><td>8,165</td><td>6,920</td></tr><tr><td>作法室</td><td>12,285</td><td>11,781</td><td>7,507</td><td>7,736</td><td>6,140</td></tr><tr><td>視聴覚室</td><td>19,221</td><td>16,712</td><td>12,653</td><td>12,259</td><td>9,348</td></tr><tr><td>レクホール</td><td>35,962</td><td>37,795</td><td>23,045</td><td>24,434</td><td>20,894</td></tr><tr><td>合計</td><td>92,588</td><td>89,352</td><td>58,997</td><td>59,245</td><td>48,567</td></tr></table> 児童館・図書室・老人に恋の家利用人数（人） <table><tr><th rowspan="2"></th><th>白井市管理</th><th colspan="4">ワーカーズコープ</th></tr><tr><th>平成 22 年度</th><th>平成 23 年度</th><th>平成 24 年度</th><th>平成 25 年度</th><th>平成 26 年度</th></tr><tr><td>児童館</td><td>20,343</td><td>22,963</td><td>22,573</td><td>18,717</td><td>13,551</td></tr><tr><td>老人憩いの家</td><td>8,456</td><td>9,391</td><td>9,434</td><td>7,995</td><td>6,358</td></tr><tr><td>図書室</td><td>26,639</td><td>27,360</td><td>27,082</td><td>27,777</td><td>22,578</td></tr></table> ■平成 26 年度利用状況 ・48,567 人(前年度 59,245 人) ・前年度比 82% ■利用状況より ・9 月・10 月の閉館により、どの部屋も昨年に比べ約 20%利用者数が減少した。 ・工芸室は、絵画や工作・生け花などのサークルに利用されることが多かった。 ・作法室は、主に日本舞踊や着付けサークル・ヨガ・体操などで多く利用された。 ・研修室は、会議等の他手芸や楽器演奏などのサークルにも活用され、使い勝手の良い部屋として愛用されている。 ・調理室の利用数は他の部屋に比べ稼働率が相当低いため、今後も利用率向上に向けた工夫が必要である。	公民館	白井市管理	ワーカーズコープ				平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	工芸室	9,830	7,876	4,536	4,515	3,530	調理実習室	2904	2,147	1,609	2,136	1,735	研修室	12,386	13,041	9,647	8,165	6,920	作法室	12,285	11,781	7,507	7,736	6,140	視聴覚室	19,221	16,712	12,653	12,259	9,348	レクホール	35,962	37,795	23,045	24,434	20,894	合計	92,588	89,352	58,997	59,245	48,567		白井市管理	ワーカーズコープ				平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	児童館	20,343	22,963	22,573	18,717	13,551	老人憩いの家	8,456	9,391	9,434	7,995	6,358	図書室	26,639	27,360	27,082	27,777	22,578	B	利用状況については、毎月報告を受け確認している。 利用者数の減は、修繕による休館でやむを得ないものと思われる。
公民館	白井市管理	ワーカーズコープ																																																																																				
	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度																																																																																	
工芸室	9,830	7,876	4,536	4,515	3,530																																																																																	
調理実習室	2904	2,147	1,609	2,136	1,735																																																																																	
研修室	12,386	13,041	9,647	8,165	6,920																																																																																	
作法室	12,285	11,781	7,507	7,736	6,140																																																																																	
視聴覚室	19,221	16,712	12,653	12,259	9,348																																																																																	
レクホール	35,962	37,795	23,045	24,434	20,894																																																																																	
合計	92,588	89,352	58,997	59,245	48,567																																																																																	
	白井市管理	ワーカーズコープ																																																																																				
	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度																																																																																	
児童館	20,343	22,963	22,573	18,717	13,551																																																																																	
老人憩いの家	8,456	9,391	9,434	7,995	6,358																																																																																	
図書室	26,639	27,360	27,082	27,777	22,578																																																																																	

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
		・レクホールは卓球、バドミントン、バスケット、体操、更にダンス教室・高齢者の食事会、大規模な会議など多様で、利用率が90%と高い稼働率となっている。 ・児童館・老人憩いの家の交流が深まりつつある。今後も多様な交流事業を企画し、憩いの家の方々の協力を仰ぎたい。 ■サロン「梨の実ひろば」の開催がスタートしたことにより、図書館利用者も含めの当センターでの滞在時間が長くなり、活気のあるセンターの印象となっている。 ■利用状況表の設置 予約システム移行後、掲示を取りやめていた各部屋の利用状況表を再開した。インターネット上で常に更新されているため最新の予約状況の掲示は難しいが、予約の目安として利用者に活用されている。 ■各部屋別チェックボードの継続（平成22年8月より） より快適な施設利用を目指し、利用者同士が気持ちよく使用できるように、「お部屋チェックボード」の使用を継続している。		
4. 料金収入の実績に関する事項	・毎月の事業収入を会計報告する。 ●平成26年度収入（合計 40,116,000 円） （内訳） 指定管理料 35,775,000 円 利用料収入 4,217,000 円 自主事業参加費 124,000 円 雑収入 0 円	■会計報告の実施 （別紙収支報告書決算書参照） ●平成26年度収入（合計 36,244,942 円） （内訳） 指定管理料 32,606,962 円 利用料収入 2,847,410 円 自主事業参加費 500,550 円 雑収入 316,197 円 ・現金および預金出納帳を作成→健全な管理運営体制に努めた。 ・体育施設利用料金を預かり金として管理した。	B	毎月のセンター長会議の際に報告を受け確認している。 ※平成26年度は、施設の大規模修繕による休館があったため、この2か月分については、協議のうえ、光熱水費は、実費相当額、人件費は、月平均額の6割相当額とするなどの指定管理料の変更をおこなっている。
5. 管理経費の支出状況等に関する事項	・毎月の事業収入を会計報告する。 ●平成26年度支出（合計 40,116,000 円） （内訳） 人件費 25,070,000 円 施設管理費 10,562,000 円 事業費合計 370,000 円 組織維持管理費 4,114,000 円	■会計報告の実施 ・現金および預金出納帳を作成 →健全な管理運営体制に努めた ●平成26年度の支出（合計 38,884,030 円） （内訳） 人件費 24,243,856 円 施設管理費 9,044,983 円 事業費合計 654,988 円 組織維持管理費 2,283,430 円	B	毎月のセンター長会議の際に報告を受け確認している。
6. その他必要と認める事項 （1）審査時の指摘事項について				
（2）その他特記事項				
総 評	【特記事項】 平成26年度は、大規模改修による2カ月間の閉館があったため、実施事業・公民館施設貸出しの調整などの通常時と異なる状況もあったが、適切に対応されていた。 これまでもセンターの管理運営に尽力されているが、今回の施設リニューアルを契機に、さらなる市民の利便向上に繋がりたい。 【改善・指示事項】 社会教育主事の配置については、適正になされ改善された。			

*評価項目については、例示であり、事業計画書等に基づいて適宜修正してください。

平成 26 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名

桜台センター

指定管理者

合同会社しろい光夢辿

評価担当課

生涯学習課、児童家庭課

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由												
1. 管理業務の基本的事項に関する事項 (1)管理運営の基本方針	【平成 2 6 年度】 ＜年間テーマ＞ ～ 育 む ～ 結んだつながりから いつも笑顔が集う場に 【公民館】 【平成 25～27 年度】 下記 4 項目について、年度毎に各項目の検証・発展を推進 ①社会教育の推進と振興を図る ②市民生活の向上を図る ③福祉の増進を図る ④市民の連帯意識を図る 【児童館】 【平成 25～27 年度】 下記 3 項目について、年度毎に各項目の検証・発展を推進 ⑤子育て支援 ⑥地域の健全育成 ⑦次世代育成・地域交流 【図書室】 ⑧図書の貸し出し及び返却に関する業務 ・白井市立図書館と連携し、近隣、地域の皆さんに貸出提供する場として、新刊等の情報発信や利便性を高める業務を推進。	【管理運営の基本方針について】 運営に関するコンセプト「結ぶ、育む、そして絆へ」に基づき、平成 26 年度の年間テーマを「人と人が出会い交流する場所へ」として、講座・イベント等通じ、市民と市民、市民と行政、市民と地域を繋げ、さらなる利用促進を図る運営に配慮。 <table><tr><td>2 6 年度利用者</td><td>公民館利用者</td><td>41, 294 人（前年比 94％）</td></tr><tr><td></td><td>児童館利用者</td><td>19, 493 人（前年比 99％）</td></tr><tr><td></td><td>図書室利用者</td><td>9, 869 人（前年比 101％）</td></tr><tr><td></td><td>利用者総数</td><td>73, 097 人（来館のみ含む）</td></tr></table> ≪ 公民館 ≫ ①社会教育の推進と振興を図る ・学習の要素を取り入れた生活がより豊かになる講座の実施 「学ぶ女子会おばC a n 倶楽部（子育てサロン）」 「美まじょ講座（4 0、5 0 代対象）」 「男のオフタイム講座（団塊の世代向け）」 ・子育ての知識を学べ、子育てを安心できる気持ちを育てる妊婦 0 歳児対象講座の実施 「いちご組」 「たまびよ学級」 ・サークルの育成・推進 「カキラサークル」（ヨガ） ※「子育てサロン」「いちご組」「たまびよ学級」などで知り合いになった若い母親達のサークルの立ち上げ。 「C h o u C h o u」（アロマ） ※サークル人数が多くなり 2 つに分割 ◎桜台センター登録のサークルの入会の問い合わせなどは、活動内容を把握し案内出来るように努めた。 ②市民生活の向上を図る ・公民館離れが叫ばれている 4 0 代 5 0 代が関心を持つような講座の企画・実施 「初心者のためのデジタル講座」 「まいタイ倶楽部」 ※「初心者のためのデジタル講座」から「デジカメサークル櫻」が立ち上がる。 ◎担当課である生涯学習課・児童家庭課・図書館・市民課と緊密な連携を図り行政サービスを市民に案内出来るように努めた。 ③福祉の増進を図る ・高齢化に対処する講座の実施 「早期発見認知症講座」 ※初期の認知症を知ること、予防方法を知る機会を得る。 ◎「こども 110 番」「しろい高齢者みまもりネット」「ちばっ子の未来・応援します職業体験協力事業所」に登録し協力体制を構築。 ④市民の連帯意識を図る ・桜台地区青少年相談員共催事業の実施	2 6 年度利用者	公民館利用者	41, 294 人（前年比 94％）		児童館利用者	19, 493 人（前年比 99％）		図書室利用者	9, 869 人（前年比 101％）		利用者総数	73, 097 人（来館のみ含む）	B	基本方針に沿った管理運営が行われている。 昨年に引き続き、公民館 4 項目、児童館 3 項目各種自主事業による世代間交流、自主事業から派生したサークルへの活動支援、サークル活動の集大成であるセンターフェスタなどを通じ、人と人とが出会い交流する場所づくりを実践していた。
2 6 年度利用者	公民館利用者	41, 294 人（前年比 94％）														
	児童館利用者	19, 493 人（前年比 99％）														
	図書室利用者	9, 869 人（前年比 101％）														
	利用者総数	73, 097 人（来館のみ含む）														

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
		「さくセン合宿～ナイトウォーク～」 ※今年度初めて実施。 「青少年の生きる力を育てる」を目標、ボランティアの出来る時間に出来る事をコンセプトに、地域の多くの方々にお手伝いいただく。 ◎多世代ボランティアの関わりで、地域で子どもを育て、高齢者を支えるという考え方のきっかけ作りが出来た。 《児童館》 ⑤子育て支援 ・1歳児サークル（てくてく）、2．3歳児サークル（ぺんぎん）の活動支援。 ※初めての来た方が参加しやすい雰囲気作り、サークルへの案内や活動内容のヒント提供など、全員が楽しく協力して活動できるよう配慮 ・「げんキッズタイム（乳幼児向けに火曜日～木曜日の11時30分）」の実施 ※金曜日は大型ブロック、マット、平均台等を設置し身体を動かす「にこにこパーク」として実施。子どもが身体を動かす場とともに、母親同士のコミュニケーションの場を提供。 ◎保護者から育児相談など職員に声掛けしやすい雰囲気作りを配慮。 ⑥地域の健全育成 ・「さくらだいクラブ」 ※白井市の産業や桜台地域を知る講座として、ブルーベリー摘みや牧場を徒歩で見学。 また、特産物の「梨」を使ったカレーを作り、白井市の「梨」を身近に感じることが出来た。 ・「さくせん子ども企画部」、「ボランティアに挑戦」 ※‘さくセンフェスタ’（桜台センターフェスティバル）でのブース出展を子どもたちが企画運営。また、フェスタ当日にボランティアとしてお手伝いとして参加。地域の行事に係わることで子ども自身が地域の一員であることを自覚でき、大人はその姿を見て元気をもらうという世代間交流が出来た。 ・おもちゃの解放（休館日を除く毎日、乳幼児親子むけ） ・卓球の解放（平日毎日、児童むけ） ※これらにより利用者同士の交流を促進。 ◎一人で遊びにきた児童、生徒には、センターが居場所になれるように積極的に声掛けし、コミュニケーションの充実化を図る。 今年度は「高校合格」を報告に来る生徒が数人いた。 ⑦次世代育成、地域交流 ・桜台地区の読み聞かせグループ「おはなしカレンダー」が月に1回「げんキッズタイム」に参加。乳幼児親子に読み聞かせを実施。 「英語でげんキッズ」には桜台地区の英語の話せる方がボランティアで参加。 ※英語の本の読み聞かせや英語の歌を歌い乳幼児が英語に触れる機会と、外国人の母親同士を引き合わせる場となった。 ・公民館講座学ぶ女子会「おばC a n 倶楽部」（子育てサロン）で、乳幼児の託児を実施。 ※桜台地区の小学生を持つ世代からお孫さんを持つ世代が子育てボランティアとして活動することで、若いお母さんと地域をつなぐ役割も担った。 ・「さくセンフェスタ（桜台センターフェスティバル）」での地域人材によるブース運営（2日間で7ブース） ※白桜会（高齢者クラブ）の「囲碁将棋体験コーナー」・「グラウンドゴルフ体験コーナー」、おはなしカレンダーの「おはなし会」、桜台小学校区青少年相談		

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
		員のコーナー設置など ・「もっとほっとルーム」開館（毎週金曜日 17 時～ 19 時（第 5 週を除く）） ※中高生の居場所づくりとして、学習支援者の指導も受けることが出来る場を提供 《図書室》 ⑧図書の貸出及び返却に関する業務 ・利用者が必要とする資料を提供する窓口として、必要な情報や資料が利用できるよう、ネットワークを駆使し、利用者へ本の提案、提供 本館から比較的遠隔の地であることから、桜台図書室にはない本は本館や他市町村の提携図書館から取り寄せるなど、利便性の高い図書室として運営 ・新刊や課題図書の案内など、現在（いま）の情報を提供できるよう情報を集め提供。 ・毎月発行のさくセン通信にて、課題図書や話題の本等、季節を先取り図書の案内 ・毎月の雑誌の新作状況を「図書室カレンダー」として掲示、季節に合わせた本の紹介し季節を肌で感じられる装飾を作成。 ・本の紹介コーナー、紙芝居紹介コーナーを設置。		
(2)管理体制について	【職員配置】 ①管理責任者 常勤 1 人 ②事務職員（副管理者） 常勤 1 人（社教主事） ③事務職員 非常勤 1 人 ④児童館担当責任者 常勤 1 人 ⑤児童館担当 非常勤 2 人 ⑥図書室担当責任者 常勤 1 人 ⑦図書室担当 非常勤 1 人 ⑧社会教育主事 非常勤 1 人 ⑨夜間管理者 非常勤 2 人 計：常勤 4 人＋非常勤 5 人（常勤相当）＋夜間 1 人 【資格】 防火管理者、社会教育主事、保育士又は幼稚園教諭、司書 【研修計画】 ・業務研修 「業務マニュアル」の作成、講習と実習形式の研修実施 ・接遇マナー向上のための研修 ・白井コミュニティセンターと桜台センター、及び他館との交流 ・防災・安全管理訓練 「日本防災士会」防災士による、年に一度の防災訓練、日常の安全管理研修実施 ・救急救命講習	【管理体制（職員の配置・研修計画等）について】 ・職員の配置 常勤者 4 名および非常勤者 6 名の配置で対応 ①管理責任者 常勤 1 人 ②事務職員（副管理者） 常勤 1 人（社教主事） ③事務職員 非常勤 2 人 ④児童館担当責任者 常勤 1 人 ⑤児童館担当 非常勤 2 人 ⑥図書室担当責任者 常勤 1 人 ⑦図書室担当 非常勤 1 人 ⑧社会教育主事 非常勤 1 人 ⑨夜間管理者 非常勤 2 人 計：常勤 4 人＋非常勤 6 人（常勤相当）＋夜間 1 人 ・資格 防火管理者、社会教育主事、児童厚生員、司書の各資格を保有 ※仕様書に沿った人員配置 ・人材育成、研修 ○朝礼、終礼の実施 毎日実施。日々の問題点や引き継ぎ等を確認 ○日常の研修 センター長会議、担当者会議、児童厚生員会議に参加 それぞれ報告書を回覧し「報・連・相」を徹底 報告＝義務 連絡＝気配り 相談＝問題解決を徹底・確認 ○業務研修 個別に電話対応研修を実施 敬語、謙譲語、滑舌など利用者に不快感を与えない対応が出来るように業務全	B	事業計画に沿った運営が行われている。 職員配置：適正であった。 資格：適正であった。 研修：積極的に参加していた。 個人情報保護：適正であった。 緊急時対応：マニュアル、訓練実施等適正であった。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	職員のモチベーションアップのため、館内で開催される講座等への参加や外部での講座やセミナーへの積極的な参加促進。外部有料講習に参加希望の場合は申し出により検討し、講習参加費の助成も実施。 定例会議やミーティングで提案された課題や問題点を精査し、新たに研修が必要とされる場合は、職員と共にどのような研修が適切かを検討した上で実施。 【個人情報保護】 ・白井市の定める「白井市個人情報保護条例」に基づき、公民館・児童館・図書館の特性を考慮した「個人情報保護に関する規定」を作成し、個人情報の適正な管理に努める。 ・職員に対して研修を行い、個人情報管理を徹底。 個人情報保護に関する規定：抜粋 ①個人情報を取得する際にはあらかじめ利用目的を明確にし、情報提供者に告知する。 ②収集した個人情報は施錠できる場所に保管し、使用者にチェックシートの記入を義務づける。 ③個人情報が記載された資料等を破棄する場合は、第三者への漏えいに注意し必ず2名以上で取り扱い、紙はシュレッダーにかけ、CD等は粉碎して処分する。 ④パソコンは全て個別にパスワードを設定し、関係者以外の操作を不可とする。かつ、保存された個人情報は、持ち出し厳禁とする。 ⑤利用者が記入した申込書等の個人情報は逐一整理保管し、人目につく場所に放置しない。 ⑥年に1回、職員に対して個人情報保護に関する意識調査を実施し、常に個人情報保護についての再確認を促す。 ⑦個人情報管理のため、事務室は関係者以外立ち入り禁止とする。 【緊急時対応】 【平成 25～27 年度】 ・「緊急時対応マニュアル」を作成し、緊急時に対応 桜台センターは公共の施設であり、あらゆる人々が自由に来館でき、非常時の際の指定避難場所。 事件事故・災害等の緊急事態が発生した場合には速やかに対処し、混乱やパニックを起こさないよう職員一同が迅速かつ的確に対応することが不可欠。 ・防災訓練および救急救命講習を実施 一年に1回、全施設での防災訓練を実施。 AED の使用方法等の救急救命講習を実施し、全職員が受講を義務づけ。 一年に1回、衛生管理についての講習会を実施。	体のレベルアップを図る。 また、印旛保健所による食品衛生に関わり出来る手洗いの仕方等予防のポイントの研修、市総務課による白井市個人情報保護条例の内容や個人情報の遵守について研修を実施。 ○外部研修 児童厚生員講習、漢検3級受験、国際女性ビジネス会議（キャリアと出産子育てを両立する等女性が社会進出する事を考える講座）、印旛郡市社会教育振興会、防火管理者講習、学習オーガナイザー養成講座（男女共同参画や女性のキャリア開発の2つの視点を持った講座作りを）など、運営や管理、自主事業に役立つ研修に積極的に参加。 ○企業における家庭教育支援研修（千葉県教育長教育振興部生涯学習課主催講座）を受講。 ・個人情報保護について 「白井市個人情報保護条例」に基づき、「個人情報保護に関する規定」を作成、個人情報の適正管理に尽力 ○個人情報保護について市総務課の研修を受け職員間で徹底 ○個人情報書類はセンター・児童館とも、鍵のかかるキャビネットに保管 ○個人情報に関わるメモなどの放置防止のため、整理整頓を徹底 ・緊急時対応 「緊急時対応マニュアル」「防災マニュアル」「危機管理マニュアル」を作成、事件事故・災害等の緊急事態に速やかに対処し、混乱やパニックを起こさないよう職員一同が的確に対応。 平成 27 年 3 月 19 日開館日に防災訓練および救急救命講習を実施 全施設で防災（火災）避難・通報・消火訓練・屋内消火栓訓練を実施 参加職員 10 名。 市の指定避難場所として、独自に簡易トイレ・水・非常用食料等非常用備品類を準備 加入保険について仕様書に基づき加入<公民館総合補償制度・建物総合損害共済> ○公民館総合保障制度（行事損害賠償）内容 <行事傷害補償制度> 死亡・後遺障害 500 万 入院（1日あたり2,600 円） 手術 入院中の手術（26,000 円）外来の手術（13,000 円） 通院（1日あたり）1,200 円 <賠償責任保障制度> 保険金額（1事故あたり）2 億円 事故対応特別費用（保険期間中を通じ1,000 万円程度） 被害者対応費用（1回の事故について被害者1名につき1万円かつ保健期間を通じ50 万円程度） <職員災害補償制度> 死亡後遺障害 280 万 入院（1日あたり2,000 円） 手術 入院中の手術（26,000 円）外来の手術（13,000 円） 通院（1日あたり）1,200 円		

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	※訓練・講習を日頃の業務に活かせるよう、職員全員の意識付け。 ・市の指定避難場所として 有事の際は市役所と連携して、地域住民の安全を確保するために尽力 【職員のオンコール制度の導入】 夜間等の大規模災害発生時に備えて、勤務以外の職員としろい光夢迎のメンバーを一日一人ずつ当番に定め、当番の日は飲酒を控える、遠出をしない等、迅速に対応できる初動体制を整備。			
2. 施設の維持管理に関する事項 (1) 施設・設備の維持管理について	・保守点検と日常管理の両面で「施設管理マニュアル」を作成。 ・業務研修や定例会議を通じて職員スキルの統一を徹底。 ・保守管理業務管理について 法定点検を専門業者に委託、確実に実施 職員による点検の心がけ ・施設維持管理業務について 定められた定期清掃業務は確実に実施。 日常の清掃・点検も館内の各施設に不備の無いよう、適切な維持管理に努める。 ＜具体的な清掃業務内容＞ ◎日常清掃業務（開館日毎日） ①床清掃（1日2回及び使用状況により随時） ・ダスター・モップ掛け及び、掃除機掛けによる清掃 （汚れの目立つ箇所においては、洗剤拭き） ②トイレ清掃（1日2回※チェックシート記入を義務づけ） ・便器部分　弱酸性の除菌剤を使用しブラシ掛け ・手洗部分　除菌剤を使用し清掃 ・床部分　　除菌・消臭効果のある洗剤を使用し清掃 ③ガラス清掃（1日1回） ・マイクロファイバー（細かい繊維製の布）及び弱酸性洗剤を使用し手垢、埃等をくまなく清掃 ④エントランス及び、駐車場・駐輪場の外回り清掃 ・基本的にはゴミ拾いと掃き掃除を実施、汚れのひどい箇所は水洗い ⑤その他、備品の清掃 ・館内用スリッパは1日1回、洗剤で拭き、定期的にアルコール拭き ・長机、椅子等は毎月1回　洗剤で水拭き。その際、破損が無いか確認 ◎定期清掃業務 ①床清掃 ・塩化ビシート、Pタイル（年5回）	(3) 施設・設備の維持管理計画 ○施設・設備に維持管理について ・各種法定点検及び訓練を仕様書に沿って確実に実施 ・日常清掃は清掃分担表に基づき全職員で対応 （床：モップ清掃、トイレ：毎日便器を拭き上げ、洗面台を清潔に、週1回水を流す、エントランス：掃き掃除、駐車場駐輪場：ごみ拾い、落ち葉掃き、側溝掃除） ・手すりやドアノブ等はアルコール拭きを実施、また児童館では、おもちゃ等を幼児が口にしても安全な消毒液で定期的に清浄 ・仕様書に沿った定期清掃を実施 ・設備の不具合箇所はすぐに生涯学習課に報告し見積書を取り、市が対応するものと区別し指定管理者が行う修繕は早急に実施 ○管理運営経費の削減について ・トイレットペーパーの予備は1ロールに限定し、利用者にも無駄な使用の防止を意識づけ ・ゴミを減らす工夫、資源の再利用については、ペットボトル・ペットボトルキャップ・段ボール等、再利用できる物は保管し、自主事業や館内の飾り付けに再利用 ・印刷資料の校正時の画面上での確認、紙ではなく極力データでの保存により、ペーパーレス化を意識 ・保守点検、印刷製本等、専門業者に業務委託する場合は、複数事業者で見積もりあわせをし、備品購入等の場合は複数店舗で価格を比較し、最安値で購入 ・配置されている備品・事務用品等は長期にわたって使用できるよう、日頃から大切に使用することを意識 ・職員10名中児童館業務有資格6名（うち厚生員3名）であることを生かした適切な子どもへの対応と窓口サービス体制を維持した効率の良い人員配置を実施	B	事業計画に沿った運営が行われている。 委託による保守点検、職員による日常清掃など、適正に施設の維持管理が行われていた。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	弱アルカリ性の洗剤を塗布、ポリッシャー掛け後、環境に優しい（シックハウス防止）ワックス掛け ・フローリング洗浄・床ワックス掛け（年1回） ・タイルカーペット洗浄（年3回）・コルクタイル清掃（年4回） ・磁器質タイル洗浄（年6回） ②ガラス及びサッシ両面清掃（年2回） ・中性洗剤にて水垢・油膜除去作業 ③調理室フード清掃（年1回） ④その他、年末大掃除（年1回） ・年末休業に入る際に大掃除を実施。 快適空間を創るために… 桜台センターを居心地よく清潔に保つため、ロビー及びトイレにアルコール消毒液を設置。 手すり・ドアノブ等にはアルコール拭きによる消毒に力を入れ、清潔な環境を維持するためにチェック表による管理、かつ日々のミーティングでの確認を遂行。			
（2）管理運営経費の削減について	・環境保護関連 1, 節電・節水等 2, ゴミを減らす工夫 3, 資源の再利用 4, ペーパーレス化 ・運営経費関連 1 業務を委託する際は、複数社に見積り、極力低額の支出で済むよう検討。 2 備品や事務用品は、丁寧な取り扱いをし、長期に渡って使用できるよう常に配慮。 ・人員配置について 1 サービス体制を維持しながら、適材適所・効率の良い人員配置を実施。 2 職員の能力に応じた研修を随時実施、適応する職務の範囲拡大、業務の時間短縮を促進。	(4)管理運営費の削減について トイレットペーパーの予備を1ロールに限定、利用者に適正利用を意識づけ。 ゴミの減量、資源の再利用について、ペットボトル・ペットボトルキャップ・段ボール等通常のリサイクルのほか、きれいな物は保管し、自主事業や館内の飾り付けに活用 資料・書類の校正等は出来るだけ画面上で確認、保管についても極力データでの保存によりペーパーレス化を推進 業務委託に際しては、複数事業者で見積もり合わせ、備品購入等は複数店舗で価格を比較し、最安値で調達 既設の備品・事務用品等の取り扱いについて日ごろから意識し、大切に使用 職員 10 名中児童館業務（厚生員 3 名含む）有資格者が5名となっており、子ども対応を含めたサービス体制を維持しながら効率の良い人員配置を実施	B	事業計画に沿った運営が行われている。 環境・経費面での削減、児童への対応面で、サービスに配慮しながら、効率的な運営が行われていた。
3. 市民サービスの向上等について (1) 自主事業の実施について	【公民館】 【平成 26 年度】 ・学ぶ女子会おばC a n 倶楽部 ・さくセン合宿 ・美まじょ講座 ・男のオフタイム講座 ・初心者のためのデジカメ講座 ・まいタイ倶楽部 ・早期発見認知症講座 ・コッコ倶楽部 ・ティーカップc l u B ・Chou Chou ・利用者連絡会	【自主事業の実施計画について】 桜台センターの自主事業 公民館 15 事業 71 回開催 児童館 18 事業 230 回開催 参加人数 公民館講座 3, 439 名、児童館事業 5, 855 名、延べ 9, 294 名 【公民館】 ・学ぶ女子会「おばC a n 倶楽部」（子育てサロン） 親子の上手なコミュニケーション法を学ぶことによる、子育てのいらいらからの脱却へのきっかけづくり、母親の言葉で傷つく子どもの気持ちへの気付きにより、自分の子育てを振り返る。 茶話会では子育ての大変さを参加者同志で共有、自分の仕事復帰や地域で自分の	B	事業計画に沿った運営が行われている。 公民館講座 ナイトウォーク事業や女性目線のライフプラン関連講座の準備など、青少年・女性対象事業を含む地域交流事業に取り組んでいる。 サークルに対しても、立ち上げ支援、活性化の働きかけを行っている。 児童館講座 子育て支援・地域交流、児童の居場所

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	・ ケンズ ‘カフェ ・ アリスのお茶会 ・ 2015 白井フェミナス♥+ (シロイフェミナスハートプラス) ・ フェスティバル 【児童館】 【平成 26 年度】 ・ 歯科指導 ・ 栄養指導 ・ 育児相談 ・ たま・ぴよ学級 ・ 赤ちゃん広場「いちご組」 ・ 夏休み広場 ・ げんキッズタイム ・ にこにこパーク ・ チャレンジタイム ・ 学ぶk i d s ・ 卓球教室～ピンポンキッズ～ ・ 囲碁・将棋 ・ ボランティアに挑戦 ・ さくセン企画部 ・ 毎日卓球 ・ レクホール開放 ・ さくらだいクラブ ・ もっとほっとルーム	出来る事を考えることで、自分の生き方を考えるきっかけを作る。 ・ 「さくセン合宿～ナイトウォーク～」(1 5 キロ完歩) 桜台小学校区青少年相談員と共催で開催。 全てのボランティアは青少年相談員の手配により、ボランティア全員桜台小学校区に住む住民で構成 当日、女性ボランティアは、夕食の買い物から後片付けまでを担当し、男性ボランティアは、ナイトウォークの方に参加し子ども達に帯同。 参加賞に、合宿にかかわったボランティア全員によるひとことメッセージをいれた「世界でひとつの自分だけの完歩証」を作成。子どもは真面目に見入っていた。 車社会での「非日常の厳しい歩行体験」、豊かな食生活のなかでの「塩おにぎりの美味しさの実感」をあえて経験してほしいという青少年相談員の思いから何とか実現したい思いで共催を企画したが、地域交流、世代間交流、地域で子どもを育てる気風へのきっかけ作りが出来た。 ・ 「ティーカップc l u B」 末っ子の幼稚園入園による、子育てが一段落した女性の桜台センター来所機会減少の現状打開のため、「子育てが一段落した女性に地域デビューを!」、「学習のきっかけ作りをしたい」との思いから実施 ボランティアで「アリスのお茶会」に提供するケーキを作るグループの活動 3 0 代女性が多く、幼稚園に入った子どもの相談や小学校に行く準備等、おしゃべりしながらの情報収集や相談、ケーキを作ることでの家庭での食育推進を図った。 子どもの成長過程で、母親の生活が変わることを理解し運営。 ・ 「ケ ン’ ズカフェ」(偶数月)、「アリスのお茶会」(奇数月) 地域のコミュニティの場としてそれぞれ隔月開催 合計1 0 回開催、3 7 5 人が利用 子育てをする母親達(乳幼児～中学生)が多く利用し、これらの行事を目当ての来館者多数。 ・ 「2015 白井フェミナス♥+ (ハートプラス)」 女性目線で「女性の生き方を考える」イベント(白井市では初めて)として平成2 7 年6 月1 3 日(土)開催決定。 実行委員会主催、市企画政策課、白井市青少年女性センター共催で現在、実施に向けて準備中 今年度の会議は1 6 回、実行委員会は1 0 回。 内容： ・ 基調講演 白河桃子氏を講師に、「仕事、結婚、出産、子育てのライフプランニング」に関する講演 ・ 市民(男性、女性)によるトークセッション ・ 市内女性起業家による出展ブース ・ 女性に関わる行政サービスの総合案内所「子育てキュレーションコーナー」 児童家庭課(現：子育て支援課、保育課)による保育園入所シミュレーションや学童保育所入所案内、健康課によるがん検診受診(乳がん、子宮頸がん等)の啓発等 ・ 「さくセンフェスタ(桜台センターフェスティバル)」 1 月2 4 日(土)・2 5 日(日)2 日間開催。 来場者数2,545 人参加団体32 団体 サークルの高齢化や自然消滅等を乗り越え、若い人達の参加も随分増加。 当日は開始時間前から子どもたちが玄関前に並び、会場待ち。また子どもやお孫		づくり、妊娠期・0 歳児向けから1 ～3 歳児の自主サークル活動への橋渡しを尽力していた。 もっとほっとルームでの学習支援など、教育要素のより多い事業もおこなわれていた。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
		さんの発表を見に来るなど、多数の来場者があり、怪我や事故が起こらないように配慮 また、参加者は譲り合って気持ちよく発表できるよう心がけた。 【児童館】 乳幼児親子の利用者には子育て支援・地域交流の場、小学生以上の利用者には遊びや色々な経験の場、総じて心と身体の健全育成の場として提供 また、子どもが安心して遊べることで、地域（市民）の人々も安心して暮らせる地域づくりを意識。 乳幼児を持つ保護者が子育てに不安や、悩みを抱えて孤立しないよう、来館時には保護者の目線に立ち親切丁寧な対応（気配り、目配り、心配り）を心がけ実践。 保護者の悩みや、子どもの発育などの心配事への解決の糸口を多方面で探るため、市担当部署と連携を取り対応。 「子育てサロン」、「囲碁・将棋教室」、「さくセンフェスタ」、「おはなし会」、「英語でげんキッズ」などの事業において、様々な分野で子ども達と集うボランティアとして地域の方々の多くの協力が得られた。 ・学ぶK I D Sシリーズ（夏休み開催） シリーズでは、「陶芸にチャレンジ（スープ皿作り）」 2 5 人、「ポテトチップス研究所（お菓子の摂取について＝食育）」、「パソコンの中をのぞいてみよう（パソコンの部品のリサイクル＝環境問題）」 2 3 人が参加 様々な分野、幅広い年齢の子どもが学べる講座として実施 ・もっとほっとルーム（毎週金曜日 1 7 時～1 9 時） 6 月より中高生の放課後支援として「もっとほっとルーム」を開設 英国数の学習支援、居場所作りを目的に開館 ・さくらだいクラブ 小学生対象に自分たちの住む白井市について興味を持ち学習するきっかけ作りや、様々な体験を通して地域交流、異学年交流の場として開催		
（2）市民サービス向上の方法について	【公民館】 【平成 25～27 年度】 下記項目について、年度毎に各項目の検証・発展を推進 ①市民の平等な利用の確保のために 公平に平等に利用できる態勢の整備・維持。問題があれば、個々の事情を伺って、真摯に対応。 ②市民サービスの向上について 訪れてみて心地よい、ホスピタリティー あふれる利用しやすい施設となるような雰囲気作り。 1, 開館時間は朝 9 時から夜 9 時まで ・ ・ 1 7 時以降も昼間と同等のサービス 2, 接遇マナーの向上 3, お待たせしない対応を徹底 4, 明るい雰囲気で清潔感のある身だしなみ 5, 豊富で適切な情報発信 6, 利用団体連絡会を通じて、利便性を向上 7, 相談窓口の設置 8, 市民のエンパワーメントの場づくり 9, 自主事業時の保育 10, 備品の整備	・特定の団体・個人に対する優先、優遇や差別なく、市民の公平、平等利用を確保するため、打ち合わせや連絡ノート等により、全員が共通認識を持ち、実践。 ・季節の花々を飾る、ポスターやチラシは常に見やすく掲示する、来館者に必ず職員から元気よく挨拶する等、ホスピタリティあふれる利用しやすい施設づくり、話しかけやすい雰囲気作りを実践 大雨の時にはバスタオルを用意するなど、利用者の利便を優先し、対応 ・笑顔で挨拶、困っている人には「ご案内しましょうか」の声かけ、丁寧な言葉遣い・応対を実践 ・電話や受付業務は、素早い対応を旨とし、接客の質の向上のために、職員全員に講師とマンツーマンの応対研修を実施 ・制服の着用、髪型身だしなみに配慮し、清潔を常に心掛け、来館者の皆様が一目で職員とわかるよう、必ず名札を着用 ・施設側とサークルで利用者連絡会を 1 回開催(フェスティバル実行委員会 3 回) ・センターの利用方法、市民団体やセンター利用サークル等の紹介、サークル立ち上げの援助等の様々な相談に対応 ・市出張所閉所日（火・木・土）の証明書発行についての案内やごみの出し方、確定申告用紙の配布、パスポートの申請書の配布等の他、行政サービスの様々な問い合わせも同様に対応 ・多くの才能や特技、能力を持った市民、これから何か始めたいと考えている方や、いろいろな思いを持った方が知り合い、ネットワークを作り、それぞれが持つ才能を活かして活動をしていくことで、「自分らしく輝いて生きる道」につながる	B	事業計画に沿った運営が行われている。 公共施設として重要である公平・平等な施設利用について配慮されていた。 サービスについても、公共施設として求められる身だしなみ、マナー迅速な対応などの接遇面、相談対応、情報発信などにより、向上に努めた。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	【児童館】 【平成 25～27 年度】 公民館に同じ 【図書室】 【平成 25～27 年度】 公民館に同じ	よう、人材を発掘 「まいタイ倶楽部」の講師は太極拳サークルの講師であり栄養士の免許をもって いたことから料理講師を依頼 美まじょ講座のメイクの講師はピラティスサークルのメンバー、アロマ講師は児 童館利用のお母さん等、日常会話から才能や特技、能力を察知し自主事業を通じ て支援		
(3)利用促進について	【平成 25～27 年度】 (利用促進のための具体的な活動) ・利用促進のために公民館、児童館共に広報活動に注力。 ・魅力的な自主事業の開催 ・見学者へのリーフレット作成、利用説明、施設案内 【児童館】 【平成 25～27 年度】 (利用促進のための具体的な活動) ・「(仮称)児童館カレンダー」の作成・配布 毎月 1 回。 ・児童館情報チラシを市内他児童館や桜台地域の保育・幼稚園、小・中学校等に配布 ・ホームページやブログにて情報発信。 ※相談窓口設置、適宜学習室を解放	◎利用促進について ・見学、来館者の問い合わせなどに対し、正確・丁寧な施設案内や利用方法の説明を実施 ・フルカラーパンフレットを作成し窓口に設置 ・ホームページでは、施設や自主事業の案内等の情報を発信 ・ブログでは、事業報告やレポートを随時更新 ・センターのイベントや講座等の情報の「広報しろい」への掲載、市内各公民館等へのチラシ・ポスターの掲示の他、ホームページやさくセン通信で広く情報を発信 ・地区自治会（桜台、十余一、清戸、谷田）を通じて全世帯に毎月「さくセン通信」の回覧を依頼するなど、センターがより身近に、桜台小学校区地区のコミュニティの拠点として認識されるよう尽力 ・児童館では、月 1 回「桜台児童館たより」を発行（乳幼児向け）不定期に「さくセンタイムズ」を発行し、小学校にて家庭数配布 ・センターのサークルの活動状況を把握し、利用サークル一覧を作成 また「さくセン通信」にも掲載。現存のサークルの活性化を促進 ・地域新聞の取材を通じ、乳幼児や保護者の出会いの場として「いちご組」「たまびよ学級」の事業や、1 歳児サークル、2．3 歳児サークの活動の様子などが掲載 記事をみて訪れる親子がいるなど、子育て支援の拠点としての桜台センターを周知。	B	事業計画に沿った運営が行われている。 ホームページ・ブログ・リーフレット・さくセン通信・児童館だよりなど、ネットや紙媒体などで情報発信し、利用促進が図られた。 サークル利用においても一覧作成などで配慮されていた。
(4)利用者ニーズの把握方法とその対応について	【平成 25～27 年度】 ・利用者ニーズの把握方法 1 イベントや講座の開催時には必ずアンケート 2 地域に密着して活動している団体や近隣の自治会や町会等と話し合い。 3 来館者との日頃の何気ない会話から、課題やニーズを汲み取る。 4 「(仮称) 利用団体連絡会」の定例会で、「利用者ニーズ」は常の議題とする。 5 ホームページにメールフォームを設けて、質問や要望、意見、提案等の書き込みを可能とする。 ・利用者ニーズへの対応 1 職員の定例会議において寄せられた意見を発表し、共通認識を図る。 2 すぐに対応できるものと市担当課との協議が必要なものの等に分け、早急に対応。 3 寄せられた要望や意見・提案に対しての対応を『(仮称)	【利用者ニーズの把握方法と対応について】 ・イベントや講座の開催時にアンケート用紙を配布 館内にも常時アンケート用紙を設置して利用者ニーズの把握に尽力 ・来館者との何気ない会話からも、課題やニーズ、より良い施設づくりのヒントを汲み取るよう対応 ・利用者連絡会を通じて、フェスティバルの開催方法や利用後の部屋の清掃のお願いなど、より利用しやすく、センターに協力したいと思う館作りを実践 ・利用者から寄せられた意見要望、センター長会議、担当省会議等で決定した事項について職員間で認識を共有 ・市役所担当課との連絡を密にし、即応事案と協議事案等に分け、対応 ・寄せられた意見・提案などは、月次報告と共に報告 ・「児童館便りにアリスのお茶会やケンゝズカフェの日程を載せて欲しい」、「サークル人数減少から存続が難しいと聞き、さくセン通信に全サークルの募集を掲載」など、何気ない会話から得たニーズを、自主事業や館運営に即反映	B	事業計画に沿った運営が行われている。 アンケート、利用者連絡会や、普段の業務での聞き取りなど、機会をとらえて把握に努めた。 意見・要望については、職員間での共通認識を図り、必要に応じて担当課との協議実施、自主事業などへ反映している。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																																		
	さくセン通信』紙面や利用団体連絡会で報告、また館内の掲示板等に表示。																																																																					
(5) 苦情・トラブル等に関する ことについて	・ 苦情への対応 1 利用者からの苦情・クレームは、真摯に対応。 2 苦情発生時には、全員同じ対応ができるよう「苦情対応マニュアル」を作成。 3 苦情対応シートを基に報告書を作成し、担当課にも関わる苦情が発生した場合は、その都度提出。	(3) 苦情への対応について ・ 利用者からの苦情・クレームは、真摯に対応 「クレームは良いセンターづくりの機会」として、認識 ホームページの表示の変更や市民ホールの利用の仕方などセンター運営に必要な手掛かりを教えてくださいる大切なお客様と捉え真摯に受け止め改善 ・ 苦情発生時に職員が皆同じ対応が出来るよう、「苦情対応マニュアル」を作成 苦情が発生した際には、苦情対応報告書を作成し、市への報告 朝礼、終礼、連絡ノートにて全員が共有し、今後の対応を確認	B	事業計画に沿った運営が行われている。 特に目立ったトラブル等は見られなかった。																																																																		
(6) 施設の利用状況 (過去との比較)	・ 予約システムにより毎月の利用状況を記録し、過去との比較検討を行い、利用促進に努める。	■利用状況管理 桜台公民館 単位：人 <table><tr><td></td><td>平成 22 年度</td><td>平成 23 年度</td><td>平成 24 年度</td><td>平成 25 年度</td><td>平成 26 年度</td></tr><tr><td>研修室</td><td>10,450</td><td>11,888</td><td>7,163</td><td>7,524</td><td>8,206</td></tr><tr><td>作法室</td><td>8,401</td><td>7,382</td><td>4,015</td><td>5,040</td><td>5,165</td></tr><tr><td>調理室</td><td>1,325</td><td>1,009</td><td>554</td><td>1,005</td><td>958</td></tr><tr><td>視聴覚室</td><td>6,076</td><td>6,417</td><td>4,599</td><td>5,478</td><td>5,439</td></tr><tr><td>レクホール</td><td>23,893</td><td>25,448</td><td>23,973</td><td>24,694</td><td>21,526</td></tr><tr><td>合 計</td><td>50,145</td><td>52,144</td><td>40,304</td><td>43,741</td><td>41,294</td></tr></table> 桜台児童館 単位：人 <table><tr><td></td><td>平成 22 年度</td><td>平成 23 年度</td><td>平成 24 年度</td><td>平成 25 年度</td><td>平成 26 年度</td></tr><tr><td>児童館</td><td>17,654</td><td>19,011</td><td>21,034</td><td>19,758</td><td>19,493</td></tr><tr><td>図書室</td><td>9,911</td><td>9,613</td><td>9,427</td><td>9,764</td><td>9,869</td></tr><tr><td>合計</td><td>27,565</td><td>28,624</td><td>30,461</td><td>29,522</td><td>29,362</td></tr></table> ■平成 26 年度利用状況（利用者実績） ・ 73,097 人(前年度 73,263 人) ・ 対比 前年度比 99.8%		平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	研修室	10,450	11,888	7,163	7,524	8,206	作法室	8,401	7,382	4,015	5,040	5,165	調理室	1,325	1,009	554	1,005	958	視聴覚室	6,076	6,417	4,599	5,478	5,439	レクホール	23,893	25,448	23,973	24,694	21,526	合 計	50,145	52,144	40,304	43,741	41,294		平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	児童館	17,654	19,011	21,034	19,758	19,493	図書室	9,911	9,613	9,427	9,764	9,869	合計	27,565	28,624	30,461	29,522	29,362	B	利用状況については、毎月報告を受け確認している。
	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度																																																																	
研修室	10,450	11,888	7,163	7,524	8,206																																																																	
作法室	8,401	7,382	4,015	5,040	5,165																																																																	
調理室	1,325	1,009	554	1,005	958																																																																	
視聴覚室	6,076	6,417	4,599	5,478	5,439																																																																	
レクホール	23,893	25,448	23,973	24,694	21,526																																																																	
合 計	50,145	52,144	40,304	43,741	41,294																																																																	
	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度																																																																	
児童館	17,654	19,011	21,034	19,758	19,493																																																																	
図書室	9,911	9,613	9,427	9,764	9,869																																																																	
合計	27,565	28,624	30,461	29,522	29,362																																																																	
4. 料金収入の実績に関する 事項	・ 毎月の事業収入を会計報告する。 ●平成 26 年度収入 （合計 34,624,000 円） (内訳) 指定管理料 31,199,000 円 利用料収入 3,086,000 円 自主事業参加費 154,000 円 雑収入 185,000 円	■会計報告の実施 (別紙収支報告書決算書参照) ●平成 26 年度収入 （合計 33,977,708 円） (内訳) 指定管理料 31,199,000 円 利用料収入 2,409,645 円 自主事業参加費 256,520 円 雑収入 112,543 円 ・ 現金および預金出納帳を作成→健全な管理運営体制に努めた ・ 体育施設利用料金を預かり金として管理する	B	毎月のセンター長会議の際に報告を受け確認している。																																																																		
5. 管理経費の支出状況等に関する 事項	・ 毎月の事業収入を会計報告する。 ●平成 26 年度の支出 （合計 34,624,000 円） (内訳) 人件費 21,268,000 円 施設管理費 9,540,000 円 事業費合計 1,831,000 円	■会計報告の実施 ・ 現金および預金出納帳を作成 →健全な管理運営体制に努めた ●平成 26 年度の支出 （合計 33,065,340 円） (内訳) 人件費 20,308,057 円 施設管理費 9,421,316 円 事業費合計 1,286,415 円	B	毎月のセンター長会議の際に報告を受け確認している。																																																																		

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	一般管理費 1,851,000 円 予備費 154,000 円	一般管理費 1,956,322 円 予備費 93,230 円		
6. その他必要と認める事項 (1) 審査時の指摘事項について				
(2) その他特記事項				
総 評	【特記事項】 桜台センターは、指定管理期間の 2 年目を迎え、全体として引き続き良好に運営されている。 自主事業においても、ナイトウォークや女性施策関連事業などが今年度新たに実施・準備されており積極的に取り組んでいるほか、地域の協力・交流についても考慮している。 【改善・指示事項】 特になし			

*評価項目については、例示であり、事業計画書等に基づいて適宜修正してください。

平成 2 6 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名	白井市公民センター	指定管理者	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	評価担当課	商工振興課
評価項目	事業計画の内容	管理の実績		評価	評価の事由
1. 管理業務の基本的事項に関する事項 (1)管理運営の基本方針	①生涯学習やコミュニティ活動の促進を通じ、人と人とが支え合える関係を地域に広げる中で、地域の再生やまちづくりの拠点としての役割を果たすこと ②利用者・市民を「顧客」「お客様」として扱うのではなく、公共サービスを担う主体者として位置づけ、一緒につくり上げる姿勢を大切にすること ③全ての市民に公平に開かれ平等な利用が確保できるような接遇や広報活動をおこなっていくこと、また年齢や障害による差別がおこらないよう利用者の人権に最大限配慮すること ④施設の効用を最大限に発揮させ、地域の必要に応える新たな事業やサービスの創造に市民や自治体、関係機関と一体となって取り組んでいくこと ⑤効率的な運営による管理費の縮減、安全に利用できる環境整備、地球環境保全に努めること	① 毎年開催している「スポレク・ソフトバレーボール大会」は工業団地で働く人々と市民の交流や健康促進のきっかけ作りになり大変意義深い事業となった。 また、手芸の技術を持つ市民を講師に迎え、大人と子どもが参加する手芸クラブ「ひなたぼっこ」を年間事業として実施した。次年度からは自主サークルとして活動することを決めており、地域に新しい異世代交流コミュニティを作ることができた。 ② これまでにも繋がりがあった、利用者・市民・自治会や工業団地協議会の方々にも積極的にセンターフェスティバルに関わりを持ち、運営者の一員として自主的に関わる意識を高めることができた。また、センター利用については、利用のルールを意識し、利用者がお互い気持よく利用できるような意識作りを図った。 自主事業の講座についても、利用者からの要望に応え、提案いただいた利用者にも積極的に講座運営に関わりを持っていただくことができた。 ③ 常に利用する市民はもちろん、初めてセンターを訪れる方にも積極的に声を掛け、施設の案内や自主事業の紹介を行うとともに、高齢者や障害者には必要に応じた対応を行い、利用のお手伝いをしている。また、パソコン操作に不便を感じている方に、付き添って説明を加えるなど、状況に応じた対応を取っている。 個人情報の管理・取扱いについては、団体（ワーカーズコープ）の基準を再確認し実行に移すよう努めている。 ④ 白井工業団地内に立地していることを踏まえて、周辺の勤労者が利用しやすいよう、スポーツレクリエーション、普通救命講習、公民センターフェスティバル等の事業を行った。 ⑤職員の配置は過剰にならないようにしつつ、人手が必要な場合には十分に配置をして、利用上不便が無いよう配慮した。 また、東日本大震災の経験から、節電を始めとする省エネルギーの推進、紙資源の再利用などによる経費節減に努めた。 また、危機管理の徹底を図り、消防設備の確認を行った。通常年2回の消防訓練のところ、年3回行い職員の防災能力向上と館内の安全点検の実施など、利用者が安心して利用できるよう心掛けた。		B	・当施設の運営管理は、前回に引き続きワーカーズコープが指定管理者となり、施設の状況を理解した事業計画が策定されている。 ・事業計画に沿って、適切に管理運営されており、良好と認められる。 ①「手芸クラブ」は、手芸の技術をもつ市民が講師となり子どもたちを作ることの楽しさを教え、同じ物を作り上げることの喜びに共感を持てる内容となっており、今後も継続して行くことによって大人と子どものコミュニティの形成に期待ができる内容となっている。 自主事業から職員の導きにより、講座から自主サークルが立ち上がるなど地域に新しい異世代交流コミュニティ活動の場として利用されている。 ②職員の努力により、利用者が利用者の手で作るという認識が定着しつつあり、市民の意識の向上も図られている。 ③センターを訪れる全ての市民に積極的にきめ細やかな対応をし、人によって対応に差がないよう配慮している。 ④地域、関係機関と連携を図り、地域の必要に応えた自主事業を開催している。また、施設の特徴を活かした事業から就労のきっかけを作る取り組みが行われた。 ⑤事務室においては常時2人の職員の配置をし、市民サービスの低下にならないよう配慮している。また、節電、節約に努めながら、市民が安心して利用できる環境整備を行っている。
(2)管理体制について ① 人員配置を考慮した組織雇用形態、勤務体制業務の内容について、	①〔職員配置・雇用形態〕 ・責任者 1人 常勤 ・事務員 1人 常勤 ・児童厚生員 2人 (常勤1人、非常勤1人、または、非常勤2人) ・夜間管理 2人 非常勤	①〔職員配置・雇用形態〕 ・責任者 1人 (常勤) ・事務員 1人 (常勤1人) ・児童厚生員 3人(常勤1人・非常勤2人) ・夜間管理 2人 (非常勤2人) *用務員は配置せずに、清掃等の施設管理は、全職員で対応。 * 事務室には、問い合わせや窓口対応等のため常時2人いるよう配慮した。		B	・事業計画に沿って、適切に管理運営されており、良好と認められる。 ①常時、事務室には2人の職員の配置に配慮され、問合せ等に速やかに対応できるようにしている。また、用務員は配置せず、清掃等の施設管理は、全職員で対

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
② 従業員の職能資格について	②〔資格〕 ・防火管理責任者（1施設につき1人必須） ・児童厚生員：保育士・幼稚園教諭・教員等	②〔資格〕 ・防火管理責任者（1人） ・児童厚生員：保育士・幼稚園教諭・教員の資格保持		応しており、施設の衛生について心がけている。
③ 人材育成計画、研修計画について	③〔人材育成〕 ・人の成長を中心に捉えた話し合いの重視	③〔職員育成計画〕 ・終礼では、その日の問題点を出し合い、どうしたら良いか話し合った。週報をまとめ、職員全員の共通理解を図り、事業本部や他の現場に現状を伝え、アドバイスを仰いだ。 ・毎日の朝礼・終礼を実施し、毎日の業務に対して問題点・課題点を振り返り、改善を進めるとともに、市民・利用者の目線で施設を運営する意識を高めるようにした。 ・利用者からのアセスメントを実施することで、地域・利用者からのニーズに応えられるようにした ・新規自主事業の開催にあたり、市民などから講師の希望を受けて、市民が主体的に活動できるように環境を整えた。		②事業計画に沿って必要な資格、能力を所有した職員が適切に配置されており、良好と認められる。
	・目的意識の共有の場を設ける	・児童指導員会議や担当国会議に参加し、情報の交換を行うとともに担当職員のスキルの向上を図った。 ・本部にて開催される各種研修や会議に参加し、情報交換やスキル向上を図った。 ・他館（駅前センター・西白井複合センター）との研修交流を行った。		③日常業務においても、定期的に全職員での内部会議を実施するなど、常に職員の能力の向上、改善が図られ、人材の教育活動が行われている。
	・地域の必要に応える主体的な働き方を大切に			
	・地域のコーディネーターとして、その活動を応援するコーディネーターとして役割を果たせる力を身につける			・地域、利用者からのニーズを受けた、事業を行っている。 ・自主事業を開催する際は、市民の資源を活用し、市民が主体的に活動できるようコーディネーターとしての役割を果たしている。 ・同じ職業者同士の会議や他館との研修交流は、新たな知識、スキルの向上に努めている。
	・専門職によるジョブミーティングを実施			
	〔職員研修等〕 ・全国研修 組織実施の全国研修等への、職員の参加	〔職員研修等〕 ・全国研修 子ども若者フォーラムへ参加		
	・外部研修 市や県の主催する各種研修会等への参加及び白井市の他のセンター事業の視察など	・外部研修 千葉県公民館担当者研修 ・印旛地区公民館担当者研修 児童厚生員研修 ・市内にとどまらず、他の公民館や施設での事業への参加		・外部の研修会、視察等にも積極的に参加している。
	・記録の重視 運営状況が即座に分かるよう、また、共有できるよう記録を残す。	・記録の重視 業務日誌・夜間業務日誌・児童室日誌・デイリープログラム・業務週報・月報の記録を残した。 ・実践検討会の重視 月2回ミーティングを実施し、より良い館運営について問題を出し合い、解決方法を全員で考えた。		・記録を残すことによって、運営状況を共有できるため、対応が円滑に行えている。
④ 個人情報保護措置について	④〔個人情報保護措置〕 ・個人情報保護方針に基づき、個人情報について、個人情報保護に関する法令及びその他の規範を遵守する。	④〔個人情報保護措置〕 ・個人情報保護方針 自主事業の申込書・参加者名簿は外部の目に触れないよう、日中は窓口から離れたところに保管し、業務終了後は鍵の掛かるロッカーに収納している。また、メールアドレスは業務に使用しないため、聞き取りをしていない。個人情報に記載された紙媒体は、保管の必要なものはファイルに綴じて、施錠できる部屋のロッカーに保管している。その他の紙媒体は、不要になったらシュレッダーで破棄している。		・利用者が利用しやすい対応を常に考えている。
		・機器の管理 PCや機器へのログインには「ID」や「パスワード」を固体的に設置している。PCにはセキュリティソフトをインストールし、ウィルスやマルウェア対策を		④個人情報保護方針を策定し、これを実行しており、利用者情報等の漏えいは発生していない。
				・パソコン等の機器やバックアップデー

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
⑤ 緊急時の対策等について （防災、防犯対策・緊急時連絡体制）	⑤〔緊急時の対策〕 ・防災、安全管理体制 ・防災、防犯マニュアルの作成・活用 ・・・地震、火災への備え、発生時の対応、復旧 ・日常の安全体制（ヒヤリ・ハット報告書） ・・・定期的なチェックリストによる確認、対応 ・不審者対策 ・・・マニュアルの作成・活用 ・急病者対応 ・・・マニュアルによるインフルエンザなど流行性感染症への対応徹底 ・利用者への情報提供と危機意識の啓発 ・・・緊急時の対応方法は、利用者にもその内容を周知する、避難訓練の実施 ・衛生管理 ・・・感染症予防対策、職員の健康管理、保健所等関係機関との連携、利用者への注意喚起	施し、機密漏洩対策を実施している。 HDD に定期的にデータをバックアップ。これらもパスワードを設定し、アクセス制限を施している。さらに施錠管理を実施。 記録媒体の使用は職務中のみとし、自宅等の外部への持ち出しを禁止。 無線 LAN はセキュリティを施し、外部への漏えいを防止している。 ⑤〔緊急時の対策〕 ・連絡体制 ・責任者を筆頭に、職員連絡網の作成をした。 ・緊急時、白井市役所関係部署、担当者との連絡体制を構築した。 ・警察、消防、保健所、病院などの連絡体制を構築した。 ・「地震時対応マニュアル」に基づく全職員遂行による安全管理 ・大震災を受け、新たに特化したマニュアルを策定「①日頃から行うこと②地震発生時③再開に向けた対応」の 3 項目に設定 ・「火災時等対応マニュアル」の掲示による遂行 ・全職員が熟考するように配布し、検討会議を実施 ・普段の鍵の貸し出し時や、貸出ボードに注意呼びかけの掲示物を付帯するなど、安全な避難についての方法や避難場所について案内を行った。 ・防災計画の策定 ・防災計画に基づく総合訓練等、確認事項の遂行 ・日常の安全体制 「ヒヤリハット集」報告書を作成・保管し、職員での話し合いを実施 ・不審者対策 ・不審者情報の全職員による確認 ・定期的に敷地内及び周辺を巡回 ・生垣など死角になる箇所を作らないように整備 ・警察・消防への緊急連絡体制を設けている ・日頃から来館者への挨拶を交わすことで、利用者とコミュニケーションを図り、それが同時に不審者への警戒・威圧に繋がっている。 ・急病者対応 ・マニュアルによるインフルエンザなど流行性感染症への対応徹底 ・『緊急対策マニュアル』に基づく対応をとっている。 ・流行性感染症に罹患している恐れのある利用者へマニュアルに基づいて対応 ・利用者への情報提供と危機意識の啓発 ・普段の鍵の貸し出し時や、貸出ボードに注意呼びかけの掲示物を付帯するなど、安全な避難についての方法や避難場所について案内を行った。 ・衛生管理 ・感染症予防策 ・消毒液の設置 ・食物を扱う自主事業の際には、マスク・三角巾を着用し、手洗い消毒の励行を実施 ・センターフェスティバルでの飲食物取扱に備えて、検便を実施 ・児童館遊具の消毒を実施 ・職員の健康管理として、定期健康診断を実施 ・保健所等関係機関との連携		タについても、部外者が見ることができないようにアクセスを制限しており、適切に管理されている。 ・データについて定期的にバックアップを取っており、データの喪失に対しての危機管理が図られている。 ⑤事業計画に沿って、適切に管理運営されており、良好と認められる。 ・消防署、警察、保健所などの緊急連絡先を所定の場所に掲示し、緊急事態に備えた対応ができています。 ・防災、防犯に対して未然に防ぐ体制が構築されていることに加え、発生後の対応においても連絡体制や対処のマニュアルが整備されている。 ・不審者対策として警察・消防署との緊急連絡体制を設け犯罪対策を強化している。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	・ 各種保険への加入 ・ 事故発生時 …速やかな報告・各位への連絡を実施	・ 非常時には速やかに各関係機関への連絡できるよう、対応確認を実施 ・ 利用者への注意喚起 ・ 行事傷害補償 死亡、後遺障害 5 0 0 万円 入院（1 日あたり） 2, 6 0 0 円 通院（1 日あたり） 1, 2 0 0 円 ・ 賠償責任保障 1 事故あたり 2 億円 ・ 事故発生時 速やかに各関係機関への連絡を実施		・ 職員の定期健康診断を実施するなど、職員の体調管理、自己管理意識の向上がなされている。 ・ 万が一損害賠償が必要になった際の対策が取られている。
2. 施設の維持管理に関する事項 (1)施設・設備の維持管理について	① 清掃業務 ・ 基本清掃・巡回清掃・定期清掃・清掃確認 ・ 清掃対象部分の管理方法 ・ 清掃確認方法 ・ その他施設維持管理 ・ 施設での取り組み	①清掃業務・施設維持管理 ・ 委託業者と施設維持に必要な処置を共有しながら実施 ・ 荒天時、委託業者と早期に連絡を取り、復旧に努めた ・ 日頃の定期点検時、一緒に立ち合いながら施設の設備の仕組みについて理解を深めるよう心がけた ・ 日常清掃を全職員でおこない、複数の目で汚れている箇所の発見に努めた。 ・ 委託業者と施設維持に必要な処置を共有しながら実施。 ・ 日常清掃を全職員で行い、複数の目で汚れている箇所の発見に努めた。 ・ 日頃の定期点検時、一緒に立ち合いながら施設の設備の仕組みについて理解を深めるよう心がけた。 ・ 荒天時、委託業者と早期に連絡を取り、復旧に努めた ・ 生花を飾るなど、来館者が安らげる空間づくりに努めた。	B	・ 事業計画に沿って、適切に管理運営されており、良好と認められる。 ・ 機器類の管理においては、日常のメンテナンスが必要なことから、不具合があった場合や委託業者からの報告については、迅速な対応をとる体制を構築している。 ・ 日常清掃を全職員で行い、日頃より、一人一人が目視することで、不具合箇所等の早期発見に努めている ・ 全職員が施設内の点検、衛生面に関わり、安全に配慮している。
(2)管理運営経費の削減について	① 効率的な職員配置 ・ 職員の体制 事業を進めていく上で必要最低限の人数の確保 ・ 効率的な運営 省エネルギー化 節水、資源の再利用	①効率的な職員配置の実施 ・ 職員の体制 自主事業の実施に応じて必要な人数を出勤させる一方で、職員の職務上の負担が過大にならないように、適切に休暇を取れる体制を作った。 ・ 効率的な運営 ・ 省エネルギー化 ☆節電を積極的に行う。具体的には電灯の間引き、使っていない電気機器のコンセントを抜く、主電源を消す、温度管理の徹底等 ・ 節水 ☆利用者に向けて積極的に節電を呼びかける。ポスター掲示、鍵に付帯した案内、窓口での声かけ等 ・ 資源の再利用 ☆インクカートリッジ等のリサイクルの実施を行った。	B	・ 事業計画に沿って、適切に管理運営されており、良好と認められる。 ・ 指定以上の職員を配置し、よりきめ細かな対応に配慮している。 ・ 施設、設備にかかる経費についても、市民サービスの質を維持しつつ、環境保全を行いながら削減に取り組んでいる
3. 市民サービスの向上等について (1)自主事業の実施について	平成 2 6 年度 ○公民センター事業 ○児童室事業	・ 自主事業 ○公民センター事業： 4 0 講座（ 5 7 回開催） 5 3 2 名 ※別添のとおり ○児童ルーム事業： 1 9 講座（ 1 1 6 回開催） 8 1 6 名 ※別添のとおり	B	【全体】 ・ 概ね事業計画に沿った事業が実施され、良好と認められる。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
		○その他： ・「講師録」 登録者 50 名 …年間を通じて多くの取り組みを実施。定着化が図られ継続的に講座が実施できている。地域が地域を支える道筋が徐々に起きてきている。今後も、連帯意識が高まるような取り組みを展開してきた。これにより、施設の有効活用を図ることができ、地域で抱えている課題に対しても取り組むことができた。また生涯学習の場としての講座も多数実施 …企画を通じて、市民同士の交流、さらに多世代間の交流も図れ、施設が横と横のつながりを取り持つコーディネーターとしての位置づけとして存在できた。 ・スポーツレクリエーション大会（75名参加） ソフトバレーボール大会を開催。工業団地内で働く勤労者と地域住民の交流の場となるように毎年企画している。 定期的なスポーツ活動や日頃のストレスを発散し、心身共にリフレッシュしてもらうことを目的に開催した。また例年多くの PTA バレーチームが毎年参加するため、第2小学区を中心として活躍されている「おはなしのたまてばこ」が大会開催中に幼児・児童向けに読み聞かせを行ってくださるなど、地域の力を結集するイベントとなった。 ・センターフェスティバル（634名参加） 毎年恒例の事業となっているが、今年度は出展者ブースの大幅見直しを行い、レクホールを中心とした動線上に各ブースを重点配置した。 そのためか、アンケートでは昨年より多くの人と触れ合えたと出展者からも好評であった。		【講師録】 （旧ナレッジバンク） ・年間を通じて自主事業に継続的に参加し、定着化が図られ、講座も多彩に開催され、施設の有効活用もすることもできた。 【スポーツレクリエーション大会】 ・ソフトバレーボール大会を通して工業団地内で働く勤労者と地域住民の交流が図られていた。 【センターフェスティバル】 ・利用者団体がお手伝いという形で運営に協力し、利用者主体の運営を図るきっかけとなった。 来館者もゆったりと展示物を見たり、体験をしたりと思いいい充実した一日を過ごし、老若男女問わず交流が図れていた。
（2）市民サービス向上の方法について	（1）市民利用者を主人公とする。 （2）複合施設のメリットを活かし、施設の利用を最大限に発揮する。 （3）知識・教養・生涯学習を深める場として （4）地域と繋がりを大切にして	（1）市民利用者を主人公とする。 ・趣味や知識を活かしたサークル活動の拠点として活用してもらうとともに、自主事業の講師として、その知識等をさらに市民に広めてもらうように力を発揮してもらった。 （2）複合施設のメリットを活かし、施設の利用を最大限に発揮する。 ・自主事業では、会議室、利用率の低い視聴覚室を利用し、利用サークルなどと重ならないよう、施設利用を行っている。また、児童室を利用した親子連れのグループが、昼食を摂るために集会室（和室）を借りるケースもたびたび見られるようになってきた。施設の利便性を市民、利用者に広く伝えることで稼働率を向上させるとともに、利用者の「ロコミ」を利用し、施設の活用を促進していけるよう努力した。 （3）知識・教養・生涯学習を深める場として ・市民、地域住民の積極的な方が新しい自分を発見し、より知識や教養を深める場として、こけ玉教室やヨガ講座、ペーパーバック教室、そば打ち教室、ステンドグラス講座、カービング教室など種々の自主事業講座を準備し、市民の様々なニーズに応えられるようにした。 （4）地域と繋がりを大切にして ・センターとしての役割の一つに、「安心できる居場所」というのがある。サークル活動や自主事業で施設を利用することがなくても、近所を散歩していて、一休みのためにラウンジで休憩したり、勤めの昼休みに図書室で読書したり、ラウンジで昼食をとるなど、そういう形で利用される市民もいっしょる。センターを利用する方法は数多く存在する。多様なニーズにできるだ	B	・事業計画に沿って市民サービス向上への取り組みがなされ、良好と認められる。 ・施設を利用している市民の知識等を活かした自主事業を開催し、講師として活躍することができている。 ・利用の少ない部屋を利用し自主事業を開催し、施設の提供をすることにより、利用の少ない部屋の利用の案内ができた利用促進を図ることができた。 ・市民の要望や講師録に登録している講師を活用し、様々な自主事業を開催しすることができた。 ・市民や地域の住民、労働者が施設を利用することは、地域とのつながりになることを意識し、また、地域の行事などに積極的に参加することは、地域コミュニティに目を向けるきっかけとなり、地域

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	(5) より一層の利用促進と、施設稼働率の向上を目指して (6) 児童ルーム運営で大切にしたいこと ○地域コミュニティの活性化 ☆世代を超えた多くの市民の力が発揮できる場所に ☆将来を担う子供たちの健やかな成長が育める場所に ☆心の拠り所となれるセンターづくりを目指して ☆知識・教養・生涯学習を深める場として ☆市民・利用者と一緒に取り組む「コミュニティの再生」	け対応することも「地域とのつながり」になると考えている。 (5) より一層の利用促進と、施設稼働率の向上を目指して - 施設稼働率の向上を目指し、一回あたりの参加者が減っているサークルやメンバーの増員を考えているサークルの講師に自主事業を開催して頂き利用の継続、サークルの維持に努めることにより、利用人数の増進・施設稼働率の向上を目指した。また、抽選にもれてしまったサークルへの空き曜日、時間の提案を行った。 (6) 児童ルーム運営で大切にしたいこと - 子どもと親、地域住民が主体的に運営に参加し、まちぐるみで支えあう、地域子育て支援の拠点、地域コミュニティの核となる公民センター児童ルームを目指した。 ○地域コミュニティの活性化 ☆世代を超えた多くの市民の力が発揮できる場所に - 趣味や知識を活かしたサークル活動の拠点として活用してもらうとともに、自主事業の講師として、その知識等をさらに市民に広めてもらうようにサポートを行った。 ☆将来を担う子供たちの健やかな成長が育める場所に - 幼少期の児童室事業やサークルに参加した子どもたちが、小学生になって、児童室で遊び、自主事業で調理室やレクホールを使い、時には図書室で読書をする。その時に利用している一般の大人との関わりから、礼儀などを学ぶ機会もある。あるいは、展示された児童サークルの作成物を見た一般市民が感動を覚えることもある。このような工夫や機会を作ることで、利用者間の心の交流を生み出すことができた。 ☆心の拠り所となれるセンターづくりを目指して - 地元自治会から「公民センターがあるおかげで、地域の人が安心して活動できる」とお声を掛けていただいた。子どもたちの遊び場として、また、市民の生涯学習の場として施設を利用してもらうことで、地域の居場所・心の拠り所となるべく、市民や利用者との関係を深めるため、挨拶や声掛けの励行、快適な空間づくりに努めた。 ☆知識・教養・生涯学習を深める場として - 市民、地域住民の前向きな考えの方が新しい自分を発見し、知識や教養をより深める場として、例えば、こけ玉教室、そば打ち教室、ステンドグラス講座、等、種々の自主事業講座を準備し、市民の様々なニーズに応えられるようにした。 ☆市民・利用者と一緒に取り組む「コミュニティの再生」 - 地元自治会が主催する夏祭りの会場として毎年、多くの住民や周辺企業の勤労者が参加している。住民と勤労者が交流する数少ない場として、祭りが盛り上がるように、センターとして最大限の協力を行っている。自治会からは「公民センターのあるおかげで、夏祭りが開ける。少子化ではあるが、子どもたちはまだ元気に生活している。この子どもたちが故郷を大切に思うように、祭りを残していきたい」との声をいただいている。地元あつての公民センターであるということを忘れず運営することができた。		の課題を市民や利用者と一緒に取り組んでいた - 多様な自主事業等の開催に、様々な部屋を多角的に利用しており、時には児童室を利用した親子のグループが部屋の空き状況によっては、場所の提供をするなど様々な部屋があることを伝えることで稼働率の向上に繋げる努力をしている。 - 地域の子育て支援の拠点とした児童室を目指した。 - 市民及びそれぞれの関係機関と連携を図りながら、事業展開に取り組んでいく努力をしている。 - 児童室等を利用する子どもたちが施設を利用している大人と一緒に関わり合いながら自然に礼儀などを学び、また、子どもたちの作品の展示等を行い、来館者が見学することによって健やかな成長を見守る機会を作っている。 - 施設はいつも清潔に整理され、訪れる利用者に職員が明るく気さくに声をかけ、安心感を与えている。また、いつでも来たいセンターになるよう職員全員が心がけている。 - 市民及び地域住民が新しい自分を発見し、知識や教養をより深める場として、種々の自主事業講座を準備し、市民の様々なニーズに応えられるように取り組んでいた。 - 市民や地域の住民、労働者が施設を利用することが、地域とのつながりになることを意識し、また、地域の行事などに積極的に参加することは、地域コミュニティに目を向けるきっかけとなり、地域の課題を市民や利用者と一緒に取り組んでいた。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
(3)利用促進について	①誰でも入りやすく、利用しやすい雰囲気づくり ②ロコミの利用 ・「公民センターだより」の発行 ・「児童ルームだより」の発行 ③ホームページの作成 ・各イベントの積極的な参加と開催 ④コミュニケーションボードの設置 ⑤イベントの積極的な参加と開催 ⑥図書室の利用促進	①誰でも入りやすく、利用しやすい雰囲気づくり（環境整備の充実） …目につく窓口、ラウンジに生花を活けた …雑草や蜘蛛の巣などを取り除き、美化に努める …館内を清潔に保つため、定期的にラウンド巡回を実施 …ゴミの持ち帰り喚起呼びかけ文章を配置 …季節に基づいた壁面装飾に取り組み、来館者に四季を味わって頂く …日中だけに留まらず、夜間時も状況を見てトイレの清掃などに着手 →利用者主体に基づいた「気配り」の徹底し、また使って頂きやすい、使い 　　と 　　思 　　って 　　頂 　　け 　　る 　　よ 　　う 　　な 　　施 　　設 　　作 　　り 　　に 　　努 　　め 　　た ②ロコミの利用 …自主事業に参加された利用者が内容を友人に伝え、伝え聞いた友人がまた 　　他 　　の 　　友 　　人 　　を 　　誘 　　い 、 次 の 自 主 事 業 に 申 込 み 、 そ の 後 も 継 続 的 に 自 主 事 業 に 参 加 し て い る 。 ・「公民センターだより」の発行 …隔月で報告や案内など運営の実態を報告している。公民センターの活動を 　　よ 　　り 多 く の 方 に し っ て も ら う た め 、 近 隣 の 自 治 会 の 回 覧 板 に て 各 家 庭 に 周 知 を 実 施 。 ま た 白 井 工 業 団 地 協 議 会 の 協 力 で 工 業 団 地 内 の 各 企 業 に 「公 民 セ ン タ ー だ よ り」 を 配 布 し た 。 ・「児童ルームだより」の毎月1回の発行と配布 …毎月1回白井第二小学校、児童家庭課、出先機関等に配布 ③ホームページの作成 …掲載許可済みの参加者写真をふんだんに使うなど、雰囲気をダイレクトに 　　伝 え ら れ る ホ ー ム ペ ー ジ を 開 設 し 、 随 時 更 新 し て い る 。 ま た 、 ブ ロ グ を 閲 覧 し て 、 自 主 事 業 へ の 関 心 を 持 っ た 参 加 者 が 増 え た 。 ④コミュニケーションボードの設置 ・イーゼルを用いた、手作り掲示板の設置 …利用者の目の届きやすい場所（入口エントランス）に、ポスターや手書き 　　の P O P 、 各 種 お 便 り を 貼 り 、 報 告 や 案 内 な ど を 掲 示 し て い る 。 ・「なぞなぞ」板の設置 …入り口付近に、毎日「なぞなぞ」板を設置し随時更新している。これを楽 　　し み に し て い る 方 も 多 く 、 利 用 者 だ け に 留 ま ら ず 、 隣 の 食 堂 に 来 店 す る 勤 労 者 に も 好 評 を 得 て い る ⑤各イベントの積極的な参加と開催 ・きらりフェスタへの参加（9月） - 魚釣りゲームや輪投げを実施した他、日常の活動を写真で展示紹介して、 　　市 民 に P R を 行 い 活 動 内 容 を 理 解 し て い た だ く と と も に 、 施 設 の 利 用 促 進 に 繋 げ た 。 ⑥図書室の促進 …児童書の置いてあるスペースに低いテーブルやラグを設け、読み聞かせが 　　し や す い よ う な 環 境 を 整 え た 。 …定期的に「レコメンド（おすすめ）」コーナーを設け、蔵書の掘り起こしを 　　図 り 、 利 用 促 進 に 繋 げ る …新刊本は目立つように平台に置き、貸出促進に努めた。	B	・事業計画に沿って利用促進活動がなされ、良好と認められる。 ①整理整頓、清掃がよく行われ、施設が清潔に保たれ、利用者が気持ちよく過ごせる施設作りに配慮されている。 ②ロコミで情報が広がりやすい地域の特長を活かし、利用の促進を図っている。 ・「公民センターだより」を毎月発行するなど、公民センター及び児童室の活動内容を市民・地域に向け情報を発信、また、ホームページを利用し雰囲気をダイレクトに配信し、施設利用を促進している。 ・利用者に対しての声かけが多くなされており、イーゼルを用いた掲示板や「なぞなぞ」板を用いて、利用者が施設、職員に対して親しみが持てるよう工夫されている。 ・ふるさとまつり等に参加し、施設や事業風景を写真で展示紹介し、施設の運営状況を市民や来場者に事業等のPRを行い、施設への利用促進に努めた。 ・図書室は利用しやすい環境作りに努められ、図書の貸出の促進にも努力している。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
(4)利用者ニーズの把握方法とその対応について	・コミュニケーションについて ・アセスメントについて ・利用者連絡会の実施 ・アンケートの実施	・コミュニケーションについて 日常による利用者との会話を重視した。 コミュニケーションとアセスメントによる取り組みを通して、雰囲気を良くし使いやすいコミュニティの拠点作りへと高め、当センターで生まれた出会い・学び合い・支え合いの輪が地域に広がり、より豊かな地域コミュニティづくりに発展することを目標に掲げ、全力で取り組んだ。 ・アセスメントについて 利用者や来館者からのアセスメントを職員で把握、確認し、これを深め、取り組み方法について記録、共有化を図り、その後の経過報告、アフターフォローに努めた。また、利用者の声に耳を傾けることにより地域のニーズの発展に務めた。 ・利用者連絡会について 3月に開催した利用者連絡会ではセンターの現状を報告するとともに、貴重な意見を頂く場を作ることができた。一例であるが、利用団体の方より、以前より職員と利用者の距離が縮んだというお言葉や、公民センターは立派な施設だが稼働状況が低くもったいない、などの意見を頂いた。 ・アンケートの実施 館内にて利用者アンケート 利用者の意見を吸い上げる機会を作り、その結果を館内に掲示した。多くの方から満足を感じているという意見をいただくことができたのはとても励みになった。今後も利用者の立場に立ち、一緒によりよい公民センターを作っていきたい。 自主事業後のアンケート 自主事業の終了後可能な限り、アンケートを実施し、感想や要望等の収集し次回の事業開催に活かせるように努めた。 一例：参加者の声を拾うことで、バス利用者の利便を考え、自主事業の時間を変更し、人気の高い講座は追加の実施を決めるなど、開催にあたり柔軟な対応を取れた。	B	・事業計画に沿って利用者のニーズを把握し、対応がなされており、良好と認められる。 ・地域での課題の実現に向け、利用者のニーズを把握し、地域と住民と共に次回に反映させる仕組みが構築され、機能している。
(5)苦情・トラブル等に関することについて	○苦情体制の確立 ・受付 ・報告と確認 ・対応 ・記録・報告を実施	・苦情受付体制の確立 ・苦情受付担当者・苦情受付責任者の配置及び苦情受付票の活用 ・苦情を受付けた際の対応 ① 担当者が迅速に、且つ誠実に対応…内容を苦情受付用紙への記入及び内容を本人に確認し、苦情受付責任者（センター長）に報告する。 ② 受容・傾聴を基本とする。 ③ 対応…原因、背景、改善について、現場職員間で話し合い、解決策・方針を明確にし、即時対応する。また、発生と同時に速やかに行政担当者へ報告し指示、指導を仰ぐ。 ④ 職員間で話し合い、アセスメントし、これを深め、取り組み方法について記録、共有化を図る。 ⑤ その後の経過報告、アフターフォローに努める。 ⑥ 事例として蓄積し、データベース化を図った。 →普段も対応できるよう、想定例を挙げシミュレーションを実施 →「リスクマネジメント」を意識した取り組みを遂行 ・イージーミスによる苦情、クレームの発生を事前に防ぐ →普段からの対応でリスク軽減に努めた →上記同様、全職員にリスクマネジメントの意味づけを図った ・担当課への報告 …連絡調整会議のみならず、平素より連絡相談を密にしており、情報の共有	B	・事業計画に沿って、苦情、トラブル対応への体制が取られており、良好と認められる。 ・苦情トラブルが発生した場合の対処方法がマニュアル化されており、発生後は、迅速に対応し、再発を防ぐ仕組みが構築されている。

B

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																																															
		化を図っている。																																																																	
(6)施設の利用状況 (過去との比較)	・予約システムにより毎月の利用状況を記録し、過去との比較検討を行い、利用促進に努める。	・利用状況管理 ・利用状況数報告を連絡調整会議等にて報告 ・翌週の「利用受付状況」の確認及び翌日の「利用受付状況」を確認し、夜間管理対応の状況、駐車場借用の有無、さらに他利用者への配慮の有無など事前に調整を図り、トラブル回避に努めた ・利用許可書の発行に関する行程を、不備が無いように努めた ・平成26年度 利用状況 19,208人(前年比:8%減) ※一昨年度までは、利用申込み時の際の利用予定人数でカウントしていたが、昨年度6月より、利用者へ清掃や利用人数を記入するチェックボード渡し、実際の利用人数を記入していただくことにより、正確な利用人数を把握することができている。 <table><tr><td></td><td>H21年度</td><td>H22年度</td><td>H23年度</td><td>H24年度</td><td>H25年度</td><td>H26年度</td></tr><tr><td>会議室</td><td>6,615</td><td>10,006</td><td>6,317</td><td>5,480</td><td>3,348</td><td>3,380</td></tr><tr><td>相談室</td><td>2,147</td><td>3,480</td><td>1,861</td><td>1,797</td><td>1,494</td><td>1,537</td></tr><tr><td>作法室</td><td>171</td><td>162</td><td>163</td><td>854</td><td>548</td><td>1,058</td></tr><tr><td>集会室</td><td>2,661</td><td>4,820</td><td>3,441</td><td>1849</td><td>1,697</td><td>67</td></tr><tr><td>視聴覚室</td><td>3,206</td><td>6,159</td><td>3,725</td><td>3,579</td><td>1,798</td><td>990</td></tr><tr><td>調理実習室</td><td>1,624</td><td>2,750</td><td>1,780</td><td>1,693</td><td>911</td><td>1,757</td></tr><tr><td>レクホール</td><td>13,860</td><td>17,642</td><td>13,397</td><td>14,651</td><td>11,024</td><td>910</td></tr><tr><td>合計</td><td>30,284</td><td>45,019</td><td>30,684</td><td>29,903</td><td>20,820</td><td>19,208</td></tr></table> ※作法室と集会室は障子で隔たれているため、両方使われていることもあり。		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	会議室	6,615	10,006	6,317	5,480	3,348	3,380	相談室	2,147	3,480	1,861	1,797	1,494	1,537	作法室	171	162	163	854	548	1,058	集会室	2,661	4,820	3,441	1849	1,697	67	視聴覚室	3,206	6,159	3,725	3,579	1,798	990	調理実習室	1,624	2,750	1,780	1,693	911	1,757	レクホール	13,860	17,642	13,397	14,651	11,024	910	合計	30,284	45,019	30,684	29,903	20,820	19,208	B	・前年度よりも利用者が8%減少したが、地域性もあり来年度以降も同様数の利用人数の推移が見込まれる。今後も質の向上に努めたいと指定管理者から話があり、質の向上が利用促進に繋がることを期待したい。
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度																																																													
会議室	6,615	10,006	6,317	5,480	3,348	3,380																																																													
相談室	2,147	3,480	1,861	1,797	1,494	1,537																																																													
作法室	171	162	163	854	548	1,058																																																													
集会室	2,661	4,820	3,441	1849	1,697	67																																																													
視聴覚室	3,206	6,159	3,725	3,579	1,798	990																																																													
調理実習室	1,624	2,750	1,780	1,693	911	1,757																																																													
レクホール	13,860	17,642	13,397	14,651	11,024	910																																																													
合計	30,284	45,019	30,684	29,903	20,820	19,208																																																													
4. 料金収入の実績に関する事項	・毎月の事業収入を会計報告する。	・会計報告の実施 ・現金および預金出納帳を作成。日々の流れの健全化を図り管理 →指定管理料を適切に管理し、運営する体制を努めた ・体育施設利用料金を預かり金として管理し、毎月納金実施 ・領収書を適正に発行している。また複写を適正に保管している	B	・毎月開催のセンター長会議において実施しており、良好と認められる。																																																															
5. 管理経費の支出状況等に関する事項	・毎月の事業支出を会計報告する。	・会計報告の実施 ・現金および預金出納帳を作成 →健全な管理運営体制に努めた <table><tr><td colspan="3">(収入) 単位:円</td></tr><tr><td>項目</td><td>決算額</td><td>備考</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>27,473,000</td><td></td></tr><tr><td>施設使用料収入</td><td>1,082,550</td><td></td></tr><tr><td>その他</td><td>1,746,592</td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>30,302,142</td><td></td></tr></table>	(収入) 単位:円			項目	決算額	備考	指定管理料	27,473,000		施設使用料収入	1,082,550		その他	1,746,592		合計	30,302,142		B	・毎月開催のセンター長会議において実施しており、良好と認められる。																																													
(収入) 単位:円																																																																			
項目	決算額	備考																																																																	
指定管理料	27,473,000																																																																		
施設使用料収入	1,082,550																																																																		
その他	1,746,592																																																																		
合計	30,302,142																																																																		

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																					
		<table><tr><td colspan="2">(支出)</td><td>単位：円</td></tr><tr><td>項目</td><td>決算額</td><td>備考</td></tr><tr><td>人件費合計</td><td>13,765,800</td><td></td></tr><tr><td>施設管理費合計</td><td>11,702,250</td><td></td></tr><tr><td>事業費合計</td><td>607,942</td><td></td></tr><tr><td>組織維持管理費</td><td>1,909,035</td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>27,985,027</td><td></td></tr></table>	(支出)		単位：円	項目	決算額	備考	人件費合計	13,765,800		施設管理費合計	11,702,250		事業費合計	607,942		組織維持管理費	1,909,035		合計	27,985,027			
(支出)		単位：円																							
項目	決算額	備考																							
人件費合計	13,765,800																								
施設管理費合計	11,702,250																								
事業費合計	607,942																								
組織維持管理費	1,909,035																								
合計	27,985,027																								
6．その他必要と認める事項 (1)審査時の指摘事項について	特になし																								
(2)その他特記事項	特になし																								
総 評	【特記事項】 特定非営利活動法人ワーカーズコープが指定管理者となり、6年目が終わり、積み上げてきた実績を活かし、地域のコミュニティの拠点から発展させ「人と人との絆が結ばれる居場所」作りの質の向上を目指し、現在50名の講師録（旧ナレッジバンク）の登録者を講師に起用した自主事業を多彩に行い、地域が地域を支援する道筋が確立するための、事業展開を行った。 また、事業者は地域、関係機関との信頼関係を築きあげ、地域の住民や自治会等との連携を進めてきているが、センター長を始め、職員の入れ替えにより、利用者が不安等を感じないか心配であったが、地域や自治会はセンターなしでは運営して行けないなどの声もあり、順調に地域コミュニティの形成の核として根付き始めていると思う。今後も期待したい。 施設において、放課後、長期休業中でも安心して長時間過ごせるような事業を開催するなど、地域の課題である「こども達の居場所づくり」に努め多くの児童室事業を行い、保護者との信頼関係も深めている。 公民センター（児童室・図書室）と勤労青少年ホーム（レクリエーションホーム・視聴覚室・作法室・相談室・会議室・集会室・調理室）からなる複合施設の特徴・利点を活かし、様々な世代の参加者がフェスティバルなどを通して地域、世代を超えた交流が行え、施設がネットワーク作りを担う拠点として貢献している。また、利用者も定着しており、コミュニティ施設・複合施設として適切な管理運営が行われたものとする。 引き続きワーカーズコープが指定管理者として、適切な管理運営と地域と関係機関との連携が強まることが見込まれる。 【改善・指示事項】 平成26年度末で、今まで公民センターの食堂部分で営業を行ってきた㈱イチマツが撤退したため、利用方針が決まるまでの間の契約上にはないが全体的な管理をお願いした。																								

*評価項目については、例示であり、事業計画書等に基づいて適宜修正してください。

平成 2 6 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名 白井コミュニティセンター・白井児童館 指定管理者 合同会社しろい光夢辿 評価担当課 市民活動支援課、子育て支援課

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
1. 管理業務の基本的事項に関する事項 (1)管理運営の基本方針	運営に関するコンセプト つどう つながる つむぎあう (26年度) 《年間テーマ》～ 地域に広がる 交流の輪 【白井コミュニティセンター】 ①子どもから高齢者及び障がい者などの居場所及び交流・活動する場として支援。 ②地域の課題を共有し、地域住民が主体的・自発的に取り組む場として支援。 ③趣味や生きがいづくり活動などを実践する場として。 ④コミュニティセンター利用団体に日頃の成果を発表する場を提供する。 ⑤地域の風土、歴史、食文化を未来の子ども達に伝える場。 ・	運営に関するコンセプト 「つどう つながる つむぎあう」に基づき、平成25年度の年間テーマを「地域に広がる 交流の輪」として、講座・イベント等を通じ、市民と市民、市民と行政、市民と会社を繋げていき、さらに利用していただくよう認知度を上げた。 25年度利用者 4月1日～3月末日(12ヶ月) 34, 541人 見学等の来館者を含めると36, 966人が来館。 26年度利用者 4月1日～3月末日(12ヶ月) 36, 006人 見学等の来館者を含めると38, 455人が来館。 【白井コミュニティセンター】 ①子どもから高齢者等の居場所及び交流・活動の場として提供した。 〈ティーサロンふくふく♪・おもちゃの開放(開館日)・多目的ホール開放(不定期)〉 ②地域の課題を共有し、地域住民が主体的・自発的に取り組む場として支援した(地域懇談会への参加・地区社会福祉協議会との連携・近隣自治会との情報交換・小中学校との情報交換等)。 また、自主事業からサークル化する際には、事務局としてサークルの運営が軌道に乗るまでサポートした。 ③結婚活動支援事業として11月に街コン「オミパde白井」お見合いパーティーを開催。運営は去年の実行委員を主体に商工振興課、白井市商工会も参加し8名で取組んだ。会議、打ち合わせを何回も重ねた結果、参加者48名の参加があり、カップルも12組となった。次回開催の要望が多くあった。 ④趣味や生きがいづくり活動などを実践する場として支援した。 ⑤コミュニティセンターを利用しているサークルや団体に日頃の成果を発表する場を提供するために〈第4回コミセンフェスタ〉を実施した。写真・陶芸・絵画、料理、活動報告等の作品展示や販売、ダンスや体操、太極拳、舞踊等の発表等、計29団体が参加し、来場者数も1, 144名に達し、アンケートも386名から回答をいただき「とても楽しかった」という回答が67%・「まあまあ楽しかった」が31%で、満足度の高いフェスティバルとなった。 また、開催に向けて、実行委員会を設立し会議を重ねる中では、事務局として参加団体が協力しやすい体制をサポートした。 ⑥地域の風土、歴史、食文化を未来の子ども達に伝える場として、白井の歴史探訪、白井の食材を使った料理講座、男の料理講座、親子に伝える場を提供した。また、当センターがオープンするまでの、白井組合病院・国保病院・白井中央公民館時代の歴史展示に向けて資料集めをしたもの写真と共に27年度に掲示する。今井の桜保全プロジェクトでは、老朽化が進む白井の名所「今井の桜」に関心を持っていただくための保護保全の第一歩として「24年度は「今井の桜と大和撫子」と題して撮影会を行い、写真展示は好評につき、25年度4月から5月末までアトスペースにて行った。現地に赴き、今井の桜を見学に来る人達に桜の歴史と今井地域の現状を知って頂こうと、地域の人か	B	・市内で初めて建設された「白井コミュニティセンター」と、同一敷地内で隣接して建設されている「白井児童館」との一体の管理運営であるが、事業計画に沿って、適切な施設管理がされており良好である。 ・26年度の年間テーマを「～地域に広がる 交流の輪」と設定し、講座・イベント等を通じて、認知度を上げたことにより、利用者を拡大できたことは評価できる。 【白井コミュニティセンター】 ・25年度と同様に放射線による影響で中止とした事業があったが、それ以外の事業はほぼ予定どおり実施されており、事業目的はほぼ達成できたものと認められる。 旧中央公民館利用者数(市直営) 21年度：6, 613人 20年度：8, 856人 19年度：8, 401人 【白井児童館】 ・児童の健全な育成を図るための活動支援として、ほぼ予定どおりの事業が実施されている。また若者向けの事業については「若者の居場所づくり」事業を行うため、毎週金曜日に閉館時間の変更をし、中高生の学習面や精神面など悩みを多く抱える子どもたちなどが気軽に集える場所を提供していることで事業目的はほぼ達成できたものと認められる。 26年度利用者数：12, 010人 旧児童館利用者数(市直営) 21年度：5, 397人 20年度：5, 993人 19年度：5, 839人

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	【白井児童館】 ①児童の健全な育成を図るための活動支援	ら話を伺ったことをまとめ、アンケートと一緒に配布し、説明をしながら 1 8 3 件（3 月 2 9 日 1 7 件・4 月 6 日 1 6 6 件）のアンケートを集めた。2 6 年度は、「今井の桜」写真展開催（5 月 1 2 日～6 月 1 6 日）、金山落（今井の桜並木）生き物観察（9 月）を手賀沼流域フォーラム実行委員会には主催協力、共催を白井市環境課・白井コミュニティセンター、協力は白井第二小学校・白井公民センター・白井こどもエコクラブ等皆さん、子ども達への環境教育の一環として取り組んだ。1 2 月の白井地区・金山落の桜並木をクリーンアップする第 1 2 回手賀沼統一クリーンディに白井市や手賀沼水環境保全委員会とともに「今井の桜保全プロジェクト」として協力した。3 月の桜開花時期に合わせ、今井 1 号橋付近にて、白井市文化団体協議会と協力し「今井の桜」を題材とした写真・俳句を募集予定でしたが、開花状況が悪く 4 月に延期となった。 【白井児童館】 ①児童の健全な育成を図るための活動を支援した。休館日を除く毎日、乳幼児親子にはおもちゃの開放を、小学生以上の児童には卓球開放を行い、異年齢児（小学生と中学生）との交流が図れるよう支援している。児童厚生員はその中に入り、育児などの悩み相談や、一人で遊びに来た児童に声をかけ一緒に遊び、コミュニケーションを図っている。それを繰り返すことにより、利用者と児童厚生員との関係を築いている。また、自主事業の中でも児童の自主性を高め、経験を積めるよう心掛けた。 ・各種法定点検及び訓練を仕様書に沿って実施した。 ・市民活動支援課及び児童家庭課と緊密な連携を図った。（月次報告・月 1 回の全員ミーティングへの出席・随時の連絡、報告、相談）		
（2）管理体制について ① 人員配置を考慮した組織図 ② 従業員の雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格について ③ 人材育成計画、研修計画について	①職員配置（常勤 3 名、非常勤 6 名） ・管理責任者 1 名 常勤 ・副管理者 1 名 常勤 ・事務職員 2 名 非常勤 ・児童館担当責任者 1 名 常勤 ・児童館担当 2 名 非常勤 ・夜間職員 2 名 非常勤 ②必要な資格 ・防火管理責任者 ・児童厚生員－保育士・教員・幼稚園教諭・教員 ③研修計画 ・業務研修 ・接遇マナーの向上のための研修 ・行政関係機関で実施する研修への積極的な参加 ・防災・安全管理訓練 ・救急救命講習 ※職員が自主的な研修への参加を推奨し、また業務に参考になる行事への積極的な参加を促します。	①職員配置（常勤 3 名、非常勤 8 名） ・管理責任者 1 名 常勤 ・副管理者 1 名 常勤 ・児童館担当責任者 1 名 常勤 ・事務職員 2 名 非常勤 ・児童館担当 2 名 非常勤 ・夜間職員 1 名 非常勤 ・児童館学習支援者 2 名 非常勤 ・障害者就労支援者 1 名 非常勤 ②必要な資格 ・防火管理責任者－管理責任者 ・児童厚生員－保育士・教員・幼稚園教諭・教員 ③研修実績 ・スタッフ研修（研修計画に基づいて各研修を実施したほか、情報が入った時点で必要と判断した研修・セミナー等に積極的に参加、防災教育・防災マニュアル研修、安全食品衛生研修・情報セキュリティ研修、電話対応研修、児童館関係研修、公民館関係研修、市主催講演会等） ・接遇マナー研修 ・安全管理研修 ・防災訓練	B	・事業計画に沿って、適切な施設管理がされており、良好である。 ①夜間職員が 1 名の状態であるが、常勤職員が遅番として勤務するなど、サービス体制を維持しながら対応していることから概ね良好である。白井自悠館の学習支援者として 2 名、及び障害者就労支援事業のため 1 名配置したことは評価できる。 ②必要な資格を有しているため、良好である。 ③事業計画に沿って、研修が行われており良好である。研修終了後においては、研修参加者が報告書を作成し、全職員に周知していることから全職員が研修内容を把握でき、職員の資質向上につながっている。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
④ 個人情報保護について ⑤ 緊急時の対策について(防災、防犯対策・緊急時連絡体制)	④個人情報保護について - 白井市の定める「白井市個人情報保護条例」に基づき、白井コミュニティセンター・白井児童館の特性を考慮した「個人情報保護に関する規定」を作成し、個人情報の適正な管理に努めます。 - 職員に対して研修を行い、個人情報管理を徹底します。 ⑤緊急時の対応について - 防災・対応マニュアルを作成し緊急時に対応します。 - 防災訓練及び救急救命講習を行う。 - 市の指定避難場所として、有事の際は市役所と連携して、地域住民の安全を守るために尽力する。 - 仕様書に基づき、適正な保険に加入する。	- 救急救命講習 ④個人情報保護について - 市の定める「白井市個人情報保護条例」に基づき、「個人情報保護に関する規定」を作成し、個人情報の適正な管理に努めた。 ⑤緊急時の対応について 「緊急時対応マニュアル」「防災マニュアル」「危機管理マニュアル」を作成し、事件事故・災害等の緊急事態が発生した場合には速やかに対処し、混乱やパニックを起こさないよう職員一同が迅速かつ的確に対応した。 - 防災訓練及び救急救命講習 平成26年12月11日開館日に全施設で防災(火災)避難・通報・消火訓練・AED演習を実施した。参加者20数名。児童館に来ていた児童10数名も消火訓練に参加。 平成24年3月5日にセンターにて全職員普通救命士講習修了。 - コミュニティセンターは、市指定避難場所になったことから、市の防災倉庫とは別にカセットコンロ・カセットボンベ・水・非常用食料等非常用備品類を準備した。 - 地域センターの力「振り込め詐欺」を未然防止 平成26年1月16日正午過ぎに市民の方が相談があるとセンターを訪れ、事情を聞いたところ、振り込め詐欺が疑われたため、警察に通報して、被害を未然に防ぎ、印西警察署長より感謝状をいただいた。 - 仕様書に基づき、各種保険に加入した(公民館総合補償制度・児童安全共済制度・建物総合損害共済)。さらに就業中の職員の事故やけがの対応のために、別途に補償制度に加入した。		④事業計画に沿って、適切に措置が講じられていると認められる。管理の実績欄に記載はないが、26年度上半期・下半期のモニタリングの際に個人情報に係る書類が鍵付きキャビネット内に適正に管理されていることを確認している。 ⑤事業計画に沿って、適切に対応しており、良好である。 - 緊急時等に備えて、職員が迅速かつ的確に対応できるようマニュアルを作成しているほか、防災訓練の実施や職員が救急救命講習を受講するなど積極的に緊急時の対応に備えている。 また、コミュニティセンターが市の避難場所に指定されたことから、独自に指定管理者が防災倉庫の物品とは別にカセットコンロ・カセットボンベ・水・非常用食料等非常用備品類を準備していることは評価できる。 - 市民の方から相談を受け、内容が振り込め詐欺が疑われたため、警察に通報して、被害を未然に防いだこと、普段から市民が気軽に相談しやすい管理運営を行っていることは特に評価できる。
2. 施設の維持管理に関する事項 (1)施設・設備の維持管理について	- 税金で建設される施設は市民の大切な財産です。その財産を末永く保全するという気持ちで施設・設備の維持管理に努める。 - しろい光夢辿メンバーには清掃業者もおり、プロの視点から見た、より清潔で快適な空間を目指すと共に、市民の皆さんに安心かつ安全な場を提供できるよう心がけている。 - 効率的で確実な維持管理のための「施設管理マニュアル」を①保守点検②日常管理の2部門で作成する。 - 業務研修や定例会議を通じて職員の意識を統一し、誰が行っても同じ成果となるよう徹底する。	「施設管理マニュアル」として、保守点検と日常管理の2部門に分け、保守点検部門では、空調点検・植栽・清掃は作業報告書、エレベーター・自動ドアはメンテナンスレポート、消防用設備等(特殊消防用設備等)点検は点検結果総括表、電気工作物点検(PCB廃棄物保管)は関係書類点検表など項目ごとにファイルを作成、保守点検を確認・管理した。 日常管理部門では、月間の職員清掃カレンダーを作成し、通常清掃・随時清掃・曜日別清掃・外回りの清掃を確実に行之、トイレにはチェック表を置き一日最低2回はチェックをして管理した。 - 職員の意識を統一するために、業務研修として接遇マナー研修、電話応対研修を実施し、さらに定例会議として、1~2ヶ月に1回の全員ミーティング、随時の常勤者ミーティング、毎朝の朝礼を行い、また連絡ノートには日々の業務の連絡事項を記入し各自出勤時に確認サインを徹底した。 ①保守管理業務管理について 仕様書に定められた法定点検は事故の無いよう専門業者に委託して確実に実施した。職員も日々、点検を心がけ、適切な管理業務を行った。 ②施設維持管理業務について	B	- 事業計画に沿って、適切に維持管理が行われており良好である。 - 保守点検と日常管理により施設の維持管理が行われており、施設内外の清掃が適切に行われている。 - 毎朝の朝礼や連絡ノートにより、日々の業務の連絡事項を記入し、効率的な清掃に努めている。 - 仕様書に定められた保守点検業務は、専門業者が行っている。 - 定期清掃のほか日常清掃・点検は、チェック表により管理している。 - 施設入口にアルコール消毒液を設置しているほか、手すりやドアノブ等はアルコール拭きを実施している。児童館では、幼児が口にしても安

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
		定められた定期清掃は確実に実施。日常の清掃・点検も館内の各施設に不備の無いよう、適切な維持管理を行った。 コミセンロビーと児童館入口にはアルコール消毒液を設置した。 手すりやドアノブ等はアルコール拭きを実施、また児童館では、おもちゃ等を幼児が口にしても安全な消毒液で定期的に清浄した。		全な消毒液で定期的に清掃している。
(2)管理運営経費の削減について	・「白井市廃棄物の減量及び適正処理に関する条例」や「白井市地球温暖化防止対策実行計画」等を基に次のことを実施する。 ①環境保護関連 ・節電、節水等 ・ゴミを減らす工夫 ・資源の再利用 ・ペーパーレス化 ②運営経費関連 ・業務を委託する場合は、複数社で見積合わせを行う ・備品・事務用品等の丁寧な取り扱い ③人員配置について ・効率の良い人員配置を実施 ・桜台センターとの人事交流を実施 ・時間の無駄がない人員配置を実施	・電気使用量を明確にし、節電と電気料金の高騰を防ぐために平成24年度に「デマンドコントローラー」を設置し、電気使用量の急騰を未然に防止することができるようになり、職員の節電に対する意識も統一され、また利用者の方々の理解も得られ、スムーズな施設運営につながった。平成26年度は施設の利用が増えるにつれ、日々の電気使用量も増える状況の中でも、最小限の増量に留めることができた。 ・節水ではトイレの洗浄水量を最低限に設定した。トイレトペーパーの予備は1ロールに限定し、利用者にも無駄に使用しない意識を促した。 ・ゴミを減らす工夫、資源の再利用については、ペットボトル・牛乳パック・段ボール等を再利用できる物は保管し、自主事業や館内の飾り付けに再利用した。 ・ペーパーレス化については、資料の校正等、印刷をしないよう出来るだけ画面上で確認する、また保管の際も紙ではなく極力データで保存するようにした。 ・保守点検、印刷製本等、専門業者に業務委託する場合は、複数事業者で見積もり合わせをし、備品購入等の場合は複数店舗で価格を比較し、最安値で購入した。 ・配置されている備品・事務用品等は長期にわたって使用できるよう、日頃から意識して大切に使用した。 ・白井コミュニティセンター・白井児童館と建物が分かれているため、人員の配置が非効率的になりがちだが、職員10名中5名が児童館業務(児童厚生員2名含む)の資格を持っているため、どちらの施設でも勤務でき、また夜間も専任職員は1名での対応になったが、常勤者が遅番として勤務する等、フレキシブルに対応し、サービス体制を維持しながら効率の良い人員配置を行った。	B	・事業計画に沿って、管理運営経費の削減に努めており良好である。 ・節電及び電気料金を抑制するために、指定管理者側で「デマンドコントローラー」の設置を継続し、管理運営経費の削減に努めていることは評価できる。 ・トイレの節水やゴミの減量化などの取り組みは努力が見られる。 ・管理運営業務を行うにあたり、複数事業者による見積合わせを行うなど努力が見られる。 ・白井コミュニティセンターと白井児童館の建物が別棟で事務室も別々であることから、職員体制が非効率的になりがちだが、10名中5名が児童館業務の資格を有する職員を配置し、効率的な職員体制が構築できている。 ・夜間職員については現在1名であるが、常勤者が遅番として勤務するなど、サービス体制を維持しながら効率的な人員配置が行えている。
3. 市民サービスの向上等について (1)自主事業の実施について	①年代別、性別等に隔たりの出ないよう満遍なく自主事業を展開する。 ②計画は、年に一度の大規模事業、月に一度のマンスリー事業、通年事業に分類し、年間スケジュールを作成し、実施する。 ・センターフェスティバル「コミセンフェスタ」 ・白井産業まつり ・街コン de 白井 ～出会いの広場～ ・常設展示場(白井アールスペースティーサロン) 白井S級グルメの会、今井の桜保全プロジェクト等 ・コミュニティセンター 白井の食材料理講座、介護講座等 ・レンタルシアタールーム ・児童館 お菓子作り・昔の遊び体験・科学実験等	・第4回コミセンフェスタ ・第3回白井産業まつり ・第2回街コン de 白井(結婚活動支援事業) 【白井コミュニティセンター】 ・白井コミュニティセンター自主事業として、25事業開催し、ティーサロンふくふく♪など年間通して継続する講座を含め41回実施した。 ・白井コミュニティセンター自主事業には2,980人、白井児童館事業では1,569人、延べ4,549名が参加した。 ・地域の方が立ち寄って和む場所ティーサロンを、調理室を利用して提供した。最近では実施を楽しみにして毎回訪れるご近所の常連さんも増えた。(計9回)本年度は25年度から話が出ていた実行委員会が出来、地域の有志の方がティーサロンを実施しています。メニューも増え軽食も出来るようになった。日頃あまりコミュニティセンターを	A	・事業計画に沿って、各種自主事業が実施されており良好である。 - コミセンフェスタについては、23年度第1回から実行委員会方式で開催。参加団体についても23年度21団体、24年度27団体、25年度29団体、26年度31団体が参加するなど年々盛大に開催されている。また、コミセンフェスタに合わせ、白井児童館ではコミセンフェスタ in 児童館を開催し、これもコミセンフェスタ実行委員会と同様に、児童による実行委員会を立ち上げ、児童が積極的に催し物の企画・準備に参加したことも評価できる。 - また、結婚活動支援事業として第2回街コン de 白井を市内から実行委員を募集し開催。結婚年齢が高齢化している中で地域の課題に対応した企画であり評価出来る。 ※参加者から14組のカップルが誕生し、次回

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	【白井コミュニティセンター】 ・足裏マッサージ ・撮影会「今井の桜」 ・ティーサロンふくふく（月 1 回） ・絵手紙講座 ・なつかしの映画上映 ・市民自治（議会とは） ・白井産業まつり ・定年準備 リタイヤ活動をしよう ・予防医療（救急車に乗せない医療） ・スマートフォン講座 ・子育て講座「人に迷惑をかけるな」の子育てはやめよう ・デジカメ講座 ・成年後見制度ってなに？ ・街コン d e 白井 ・白井の食材講座 ・お習字講座 ・介護予防（自彊術、梨トレ） ・裁判員制度を学ぼう ・男の料理講座 ・海外旅行入門 ・コミセンフェスタ ・白井アートスペース（通年） ・白井 S 級グルメの会（通年） ・「今井の桜」保全プロジェクト（通年）	利用しない方にもわかるよう、サロンの実施日を開催決定次第玄関入口に大きくご案内し地域の皆様にコーヒーや手作りケーキ等を楽しんでいただきたく、コミセンの周知にも努めた。 ・豊かな農地広がる白井市。地産地消や食育をテーマに、特産の梨をはじめ、自然薯や野菜など地元産の食材を利用した白井の食材料理講座を昨年に引き続き開催しました。プロの料理人から技術を学べることもあってか、申し込みはすぐに定員に達してしまいます。2 5 年度はキャンセル待ちの方も参加して講座を行ったが、大分窮屈でしたので今年はキャンセル待ちを行わなかった。 ・趣味や生きがいがづくり活動の一環として、2 4 年度秋から陶芸教室を開講し、現在二つの教室は終了後サークルとして活動中。平成 2 6 年度は活動中の 4 サークルを見守るとともに、電気窯の利用についての備品の使い方、掃除の仕方など話し合いを持ちながら行った。 ・地域（自助・共助・公助）の連携で災害による被害を最小限に抑えることや、災害時に避難所での生活は、プライバシーのない生活に人間関係のトラブルや想像以上に力関係に左右される空間になる為、普段からの地域での連携が必要になる。子供がいる家庭は？ペットは？障害者は？などいくつかの疑問に答えることを目的に、「知っ得」気象防災講座（～命を守るために知ってほしい～「特別警報」）を開催した。 ・自主事業からサークルができ、2 6 年度も精力的に活動しています。市民の連帯意識の向上、生きがいがづくり向上につながりフェスティバル等センター行事には協力していただくことができた。 ・利用団体、サークル等の活動の発表の場、各団体や参加者の交流の場としてフェスティバル（コミセンフェスタ）を開催した。 ・アートスペースではサークルや団体の活動写真、趣味で写真を撮っている方や絵を描いている方などの作品を展示して、憩いの場を作っている。 ・「白井 S 級グルメの会」は前年度から継続していましたが、今年度途中から自主サークルとなり、引き続き、白井特産の農作物を使ったオリジナルメニューの研究や地域のイベントに参加するなど、地産地消、地域の活性を目指して活動している。 ・地域の課題を共有し、地域住民が主体的に取り組む場として「今井の桜保全プロジェクト」を企画。2 3 年度は手賀沼土地改良区白井支部長などから話を伺い、2 4 年度は「今井の桜と大和撫子」撮影会を行い、保全プロジェクトを広く市民に広報した。2 5 年度は 5 月に「今井の桜と大和撫子」写真展を開催し好評を得た。3 月には今井の桜 1 号橋付近で、桜の歴史と現状を知ってもらいながらアンケートを実施した。2 6 年度は 5 月から 6 月にかけて「今井の桜」写真展を行い、9 月には「金山落（今井の桜並木）生き物観察」を手賀沼流域フォーラム実行委員会と共同主催で、共催を白井市環境課、協力は白井第 2 小学校、白井公民センター、白井こどもエコクラブのみなさん協力をいただき観察会を行った。金山落今井地区の生き物を採取し観察する。白井市の小学生親子（1 0 組 2 3 名）に、手賀沼に関心を持ってもらうと共に、今井の桜並木の保全が急務であることを知ってもらいました。1 2 月の白井地区・金山落の桜並木をクリーンアップする第 1 2 回手賀沼統一クリーンディに白井市や手賀沼水環境保全委員会とともに「今井の桜保全プロジェクト」として協力しました。3 月の桜開		開催の要望が多数出ている。 【白井コミュニティセンター】 ・地域の特性を活かして、特産の梨、自然薯及び野菜など地元産の食材を活用した講座や地域連携の重要さを目的とした「知っ得」気象防災講座などの開催のほか、地域課題を共有し、地域住民が主体的に取り組む場として「今井の桜保全プロジェクト」を 2 4 年度から企画し、平成 2 6 年度にかけて、様々な団体と協力しながら、保全プロジェクト及び手賀沼の関連事業を広く市民に広報したことは評価できる。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	【白井児童館】 ・子育て相談室（保健師） ・レク開放（バドミントン・空気銃） ・パパママ リズムあそび ・お料理クラブ ミートスパゲッティ ・モビール作り ・ポップアップカード作り ・プール開放 ・夏休み工作 ランプシェイド作り（親子） ・科学あそび ・ママリフレッシュ ネイルアート ・多目的ホール開放（ドッジビー・かるたとり大会） ・ちびっこ運動会 ・お料理クラブ フライパンピザ ・ベビーヨガ ・陶芸 お皿わ作り（葉っぱの模様） ・小麦粉粘土あそび ・羊毛でクリスマスリース作り ・リトミック ・親子クッキング（幼児親子） ・お料理クラブ チョコ菓子 ・コミセンフェスタ i n 児童館 ・0 歳児親子教室（通年） ・おもちゃ開放（通年） ・若者の居場所づくり（通年） ・白井自悠館（通年）	花時期に合わせ、今井 1 号橋付近にて、白井市文化団体協議会と協力し「今井の桜」を題材とした写真・俳句を募集予定でしたが、開花状況が悪く 4 月に延期となった。 ・結婚活動支援事業として 1 1 月には、「梨の里」白井で第 2 回街コン「オミパ d e 白井」～お見合いパーティー～を開催した。運営は昨年の実行委員を主体に、今年度から白井市商工振興課、白井市商工会が共催となり、取り組んだ。会議、打ち合わせを何回も重ね、広報では市の協力を仰ぎ、ランチメニュー提供店舗は市商工会を通じて募集を行い、白井の名産品や白井の食材を使った料理を提供し、参加者にも美味しいと好評でした。結果としては、参加 4 8 名（女性・男性）で 1 2 組のカップルが誕生し、次回開催の要望も多くありました。その後、この事業をきっかけに出会ったカップルが結婚を前提にお付き合いを続けているという嬉しい風の便りも届いている。 【白井児童館】 ・児童館の自主事業として、3 0 事業（乳幼児親子対象を 1 5 事業、小学生以上対象 1 0 事業）を行い、子育て支援として 3 歳児親子自主サークルの支援を行った。また、3 月には「コミセンフェスタ i n 児童館」として日々の活動の様子や色々なあそびを体験できるようコーナーを設け実施した。 ・解放事業として、おもちゃの解放（1 5 4 3 組 3, 5 1 6 名）、卓球開放（1 2 7 0 名）、学習室開放（中高生ルーム）、若者の居場所作り「白井自悠館」を実施し、多くの利用がありました。 ・児童館事業には 1, 3 8 3 名の参加があり、乳幼児親子対象事業は市内各地からの参加が多かったが、小学生以上対象事業については、地区の子ども達の参加が多く、児童館の周知がされてきていると今年度も感じた。 ・コミセンフェスタ実行委員会と同じく、児童館では児童による実行委員会も立ち上げ、児童が積極的に催し物の企画・準備に参加してくれ、とてもよいフェスタになった。 ・中高生向けの事業としては、学習室の開放を開館日に行い自主的に学習できる場を提供した。 ・「若者の居場所づくり」支援としては、児童館近隣の市の適応指導教室に在籍している生徒が下校時に来館し、自宅や学校以外で落ち着ける場所として過ごしていた。また、自宅以外の居場所づくりの支援で「白井自悠館」と命名し、平成 2 4 年 1 1 月から毎月第 1 ～第 4 金曜日に開館時間を延長（1 7 時～1 9 時）し、2 4 年度（延べ 3 9 名）、2 5 年度（延べ 8 1 名）、2 6 年度は（延べ 9 9 名）の利用があった。この「白井自悠館」では自習が基本となっているが、学習支援者を配置し中学生レベルの学習の支援を行った。参加生徒はほぼ毎週来館し、自分で学ぶ習慣がついたことはその成果であった。		【白井児童館】 ・事業の実施にあたり、年間を通して継続的に実施したことや、積極的に事業を実施したことは評価できる。 ・若者のたまり場支援として、「白井自悠館」と命名し、2 4 年 1 1 月から毎月第 1 ～第 4 金曜日に開館時間を 2 時間延長して、学習支援者を配置し学習支援を行っていることは評価できる。（参加者のべ 9 9 名）
（2）市民サービス向上の方法について	（1）市民の平等な利用を確保する。 （2）市民サービスの向上 ①開館時間は、朝 9 時から夜 9 時までの一貫運営。	（1）市民の平等な利用の確保 特定の団体や個人を優先、優遇、または差別することなく、市民の皆さんが平等に利用できるよう、日々の打ち合わせや全員ミーティング、連絡ノート等で全員が共通認識を持ち、実践した。 （2）市民サービスの向上 訪れてみて心地よい、ホスピタリティあふれる利用しやすい施設となるよう季節の花々を飾る、ポスターやチラシは常に見やすく掲示す	B	・事業計画に沿った取り組みが行われており、良好である。 ・市民の平等利用、市民サービス向上、接遇マナー、身だしなみ、情報発信、利用者団体連絡協議会において利用しやすい施設に向けた意見交換を行うなど、市民サービス向上の方法につ

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	②接客マナー ③お待たせしない対応 ④身だしなみ ⑤豊富で適切な情報発信 ⑥利用団体との連絡協議会の設置 ⑦相談窓口の設置 ⑧市民のエンパワーメントの場として	る、来館者には必ず職員から元気に挨拶する等の雰囲気作りを行った。 (3) 接客マナー いつも笑顔で挨拶、何か困っている人がいたら必ず声をかけ、応対言葉遣いは丁寧に、を実践した。 社員全員、実務技能検定協会のサービス接客検定 3 級以上に合格し、個々の接客マナーアップに努めた。(新規採用や転入者は配属後 3 級合格を目指す。)平成 2 6 年度 2 名合格。コミュニティセンター、児童館とも全員取得した。 (4) お待たせしない対応 電話や受付業務に関しては、初年度と同様にお待たせしない素早い対応をした。さらに 2 6 年度も 2 4・2 5 年度と同様、接客の質の向上のために、職員 1 名ずつ時間を設け、全員に講師とマンツーマンの応対研修を実施した。 (5) 身だしなみ 職員は制服を着用し、髪型身だしなみを整え清潔を常に心掛けている。名札の着用は必須。来館者の皆様が一目で職員とわかるようにした。 (6) 豊富で適切な情報発信 センターのイベントや講座等の情報は「広報しろい」への掲載、市内各公民館等にチラシやポスターの掲示の他、ホームページやコミセン通信で広く発信した。 また、近隣の家庭約 2 0 0 世帯に毎月「コミセン通信」を直接ポストにお届けし、コミセンがより身近な存在と感じて頂けるよう努めた。 さらに、第 3 回目の開催となった「白井産業まつり」の際は、より多くの市民に知っていただくために、市内の新聞各社に依頼し、開催告知チラシ約 1 6, 0 0 0 枚(出展者配布用 1, 0 0 0 枚含む)を全戸に配布した。メディア、新聞社、地域新聞へ開催チラシを郵送。ケーブルテレビは取材に来館、地域ニュースで放送した。 (7) 利用者団体との連絡協議会の設置 施設側とセンターを利用するサークルや市民団体等で利用者団体連絡協議会を設置した。〈2 6 年度 2 回開催。フェスティバル実行委員会は 3 回開催〉 (8) 相談窓口の設置 センターの利用方法や、市民団体や趣味のサークル等のご紹介、立ち上げのお手伝い等の様々なご相談に対応した。 (9) 市民のエンパワーメントの場として 市民には多くの才能や特技、能力を持った人がいる。また、これから何か始めたいと考えている方や、いろいろな思いを持った方が知り合い、ネットワークを作り、それぞれが持つ才能を活かして活動をしていくことで、「自分らしく輝いて生きる道」につながるよう、自主事業等を通じて支援した。 例：自主事業の講師「白井の歴史探索」・「男の料理講座」・「中高年向けスマホの使い方講座」・「書道講座」・「子育て講座」・「第 2 の人生を目指して新たな生きがいを見つけよう」など。		いては評価できる。 ・コミセン通信を定期的に発行し、市内各センターに備え付けたり、近隣住民に直接届けるなど情報発信を豊富に行っていることは特に評価できる。
(3)利用促進について	【白井コミュニティセンター】 利用促進のための具体的な活動	【白井コミュニティセンター】 ・日々見学や問い合わせに来館する方々に向け、施設のご案内や利用の	B	・事業計画に沿って、利用促進の取り組みが行われており良好である。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
	・情報紙「コミセン通信」の発行 毎月1回 ・大きなイベントの際には、市内全域に新聞折り込みを実施 ・「利用案内」のリーフレットを市民向け・事業者向けの2種類を作成し来館者に配布 ・ホームページやブログにて最新の情報発信 ・コミセン通信等での空室状況を配信する。 ・相談窓口を設け他の団体との交渉やコーディネートを行い施設の利用の仕方やサークル活動の活性化について支援 【白井児童館】 ・「児童館だより」の作成配布 毎月1回 ・ホームページやブログにて最新の情報発信 ・相談窓口を設け児童厚生員が子育てアドバイスや自主サークル立ち上げ等の支援 ・中学生・高校生を対象に学習室を開放し自習や宿題に取り組める場を提供 ・親子サークルが施設を利用して継続活動をしていけるよう支援	仕方の説明を詳細に行った。 ・ホームページ、携帯サイトでは、施設や自主事業の案内等情報発信し、ブログでは事業報告やレポートを随時更新した。 ・「コミセンの場所が分かりにくい」という声も多く頂いていたので、人通りや車通りの多い、木下街道沿い児童館前の植え込みにフェンスを設営して約5mの横断幕を掲げ、一目で入り口が分かるよう表示したほか、入口道路沿いや、第2駐車場入り口の看板を更新しました。 【白井児童館】 ・児童館においては、月1回「白井児童館おたより」、不定期に「中学生おたより」「小学生おたより」を発行し、白井児童館おたよりは各児童館（児童ルーム）・子育て支援課・健康課・子育て支援センターに配布した。「小学生おたより」は白井第一小学校に依頼し、校内に掲示した。（24・25年度に続き26年度も学校に協力頂き、全家庭に配布。）		・ホームページや携帯サイトで施設や自主事業の案内等を情報発信していることは評価できる。 ・コミセンの場所がわかりにくいという声に対して、県道市川印西線（木下街道）沿いにフェンスを設置し、白井コミュニティセンターと書かれた横断幕を掲げたり、イベントPR用の横断幕を掲げるなど、人目に付きやすいような方策を講じたことは特に評価できる。 ・利用案内リーフレットの作成及び配布のほか、ホームページ・携帯サイト、広報しろい、コミセン通信、白井児童館おたよりなどを広く市民に配布し周知している。
(4)利用者ニーズの把握方法とその対応について	【利用者ニーズの把握方法について】 ・アンケートの実施。 ・地区社会福祉協議会や高齢者クラブ・老人会・学校関係者等、地域に密着して活動している団体や近隣の自治会や町会等との話し合いの機会を持つ。 ・日ごろの会話などから、話題やニーズを汲み取り利用しやすい施設となるヒントを得る ・来館者から常に改善のヒントを得るという意識を維持する。 ・「利用者団体連絡協議会」の定例会で、「利用者ニーズ」は議題とする。 ・ホームページで、要望や意見、提案等の書き込みを促す。 【利用者ニーズへの対応について】 ・定例会議において、意見・要望に対しては共通認識を図る。 ・すぐに対応できるものと市役所との協議が必要なもの等に分け、すぐできるものについては早急に対処する。 ・要望や意見、提案に対しての対応方法を掲示する。	【利用者ニーズの把握方法について】 ・イベントや講座の開催時には必ずアンケート用紙を配布し、満足度や課題を探り、館内にも常時アンケート用紙を設置して利用者ニーズを把握した。 ・地区社会福祉協議会・日赤奉仕団など、地域に密着して活動している団体や、近隣の自治会・中学校等から、利用時に地域の課題についての話を聞く等、把握に努めた。今後、学校との連携が課題と捉えている。 ・職員は、来館者との何気ない会話からも、課題やニーズを汲み取り、利用しやすい施設となるヒントを得ている。 ・利用団体連絡会では「利用者ニーズ」は常に議題になり、様々な要望から公平平等な利用になるよう心がけながら、その把握に努めた。 ・ホームページや携帯サイトからも要望や意見、提案等を書き込めるようにし、把握に努めている。 【利用者ニーズの対応について】 ・全職員の定例会議を定期的開催し、利用者から寄せられた意見要望、センター長会議、担当国会議等で決定した事など共通認識を図った。 ・市役所担当課との連絡を密にし、すぐに対応できるものと協議が必要な事案等に分け、対応した。 ・寄せられた意見・提案などは、月次報告と共に報告した。	A	・事業計画に沿って、利用者ニーズが幅広く把握されており良好である。 ・イベントや講座の開催時にアンケートを実施しているほか、館内にアンケート用紙を備え付け利用者ニーズの把握に努めていることは評価できる。 ・利用者からの意見要望を把握するため、ホームページや携帯サイトで書き込みができるようになっていることは評価できる。 ・利用者からの意見要望は、定例会議において議論し、共通認識が図られているほか、市内のセンターに関わる内容については、センター長会議や公民館等担当国会議で共通認識が図られている。 ・利用者からの意見要望は、月次報告により、市担当課に報告がなされている。
(5)苦情・トラブル等に関することについて	・苦情・クレームには真摯に対応する。 ・「苦情対応マニュアル」を作成する。	・利用者の方からの苦情・クレームは、より良いコミュニティセンターづくりの機会と捉え、真摯に対応した。「クレーマーは大切なお客様」という考えで、センター運営に必要な手掛かりを教えくださる大切なお客様と捉えている。 ・苦情発生時に職員が皆同じ対応が出来るよう、「苦情対応マニュアル」を作成し、取り組んでいる。苦情が発生した際には、苦情対応報告書	B	・事業計画に沿って、適切に対応されており良好である。 ・苦情発生時に全職員が同じ対応ができるよう、苦情対応マニュアルを作成した。

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由																																								
		を作成し、市への報告をはじめ、全員ミーティングや朝礼、連絡ノートにて全員が共有し、今後の対応を確認した。		・苦情・事故などがあった際は、電話等で市担当課に一報があり、後日、報告書が提出されている。																																								
(6)施設の利用状況 (過去との比較)		26年度 白井コミュニティセンター・白井児童館利用状況 (人) <table><tr><th colspan="2">白井コミュニティセンター</th><th>白井児童館</th></tr><tr><th>部屋名</th><th>利用者数</th><th>利用者数</th></tr><tr><td>会議室1・2</td><td>4,848</td><td rowspan="9">12,010</td></tr><tr><td>会議室1</td><td>2,311</td></tr><tr><td>会議室2</td><td>3,697</td></tr><tr><td>和室1・2</td><td>2,912</td></tr><tr><td>和室1</td><td>716</td></tr><tr><td>和室2</td><td>659</td></tr><tr><td>工芸室</td><td>2,467</td></tr><tr><td>調理室</td><td>1,911</td></tr><tr><td>多目的ホール</td><td>16,485</td></tr><tr><td>合 計</td><td>36,006 (月平均約3,000人)</td><td>12,010 (月平均約1,001人)</td></tr></table> 24年度 白井コミュニティセンター 34,541人 (月平均2,878人) 白井児童館 10,806人 (月平均900人)	白井コミュニティセンター		白井児童館	部屋名	利用者数	利用者数	会議室1・2	4,848	12,010	会議室1	2,311	会議室2	3,697	和室1・2	2,912	和室1	716	和室2	659	工芸室	2,467	調理室	1,911	多目的ホール	16,485	合 計	36,006 (月平均約3,000人)	12,010 (月平均約1,001人)	A	・利用状況については、毎月の月次報告により市に報告され確認している。 ・白井コミュニティセンターの利用者数は、26年度で36,006人(月平均約3,000人)の利用があり、23年度の月平均約2,305人を上回ったことは、指定管理者の努力であり評価できる。 ・白井児童館の利用者数についても、26年度は12,010人(月平均約1,000人)であり、23年度7,340人(月平均734人)を上回ったことは評価できる。 【旧中央公民館利用者数】 21年度：6,613人 20年度：8,856人 19年度：8,401人 【白井児童館】 21年度：5,397人 20年度：5,993人 19年度：5,839人												
白井コミュニティセンター		白井児童館																																										
部屋名	利用者数	利用者数																																										
会議室1・2	4,848	12,010																																										
会議室1	2,311																																											
会議室2	3,697																																											
和室1・2	2,912																																											
和室1	716																																											
和室2	659																																											
工芸室	2,467																																											
調理室	1,911																																											
多目的ホール	16,485																																											
合 計	36,006 (月平均約3,000人)	12,010 (月平均約1,001人)																																										
4. 料金収入の実績に関する事項	26年度予定 <table><tr><th colspan="2">収入 単位：円</th></tr><tr><th>項 目</th><th>予算額</th></tr><tr><td>指定管理料見込額</td><td>31,039,000</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>2,037,000</td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>185,000</td></tr><tr><td>その他の収入</td><td>103,000</td></tr><tr><td>合 計</td><td>33,364,000</td></tr></table>	収入 単位：円		項 目	予算額	指定管理料見込額	31,039,000	利用料金収入	2,037,000	自主事業収入	185,000	その他の収入	103,000	合 計	33,364,000	26年度実績 <table><tr><th colspan="3">収入 単位：円</th></tr><tr><th>項 目</th><th>決算額</th><th>備 考</th></tr><tr><td>指定管理料</td><td>31,039,000</td><td></td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>2,309,520</td><td>施設使用料</td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>192,620</td><td>自主事業参加費等</td></tr><tr><td>その他の収入</td><td>226,790</td><td>コピー代、印刷機使用料、陶芸窯使用料、受取利息</td></tr><tr><td>合 計</td><td>33,767,930</td><td></td></tr></table>	収入 単位：円			項 目	決算額	備 考	指定管理料	31,039,000		利用料金収入	2,309,520	施設使用料	自主事業収入	192,620	自主事業参加費等	その他の収入	226,790	コピー代、印刷機使用料、陶芸窯使用料、受取利息	合 計	33,767,930		B	・事業計画に沿って、予定どおり執行されている。 ・料金収入については、毎月の月次報告により市に報告され確認している。					
収入 単位：円																																												
項 目	予算額																																											
指定管理料見込額	31,039,000																																											
利用料金収入	2,037,000																																											
自主事業収入	185,000																																											
その他の収入	103,000																																											
合 計	33,364,000																																											
収入 単位：円																																												
項 目	決算額	備 考																																										
指定管理料	31,039,000																																											
利用料金収入	2,309,520	施設使用料																																										
自主事業収入	192,620	自主事業参加費等																																										
その他の収入	226,790	コピー代、印刷機使用料、陶芸窯使用料、受取利息																																										
合 計	33,767,930																																											
5. 管理経費の支出状況等に関する事項	26年度予定 <table><tr><th colspan="2">支出 単位：円</th></tr><tr><th>項 目</th><th>予算額</th></tr><tr><td>人件費</td><td>18,120,000</td></tr><tr><td>施設管理費</td><td>11,149,000</td></tr><tr><td>事業費</td><td>2,070,000</td></tr><tr><td>その他予備費</td><td>95,000</td></tr><tr><td>一般管理費</td><td>1,930,000</td></tr><tr><td>合 計</td><td>33,364,000</td></tr></table>	支出 単位：円		項 目	予算額	人件費	18,120,000	施設管理費	11,149,000	事業費	2,070,000	その他予備費	95,000	一般管理費	1,930,000	合 計	33,364,000	26年度実績 <table><tr><th colspan="3">支出 単位：円</th></tr><tr><th>項 目</th><th>決算額</th><th>備 考</th></tr><tr><td>人件費</td><td>19,028,559</td><td></td></tr><tr><td>施設管理費</td><td>10,671,370</td><td></td></tr><tr><td>事業費</td><td>1,263,328</td><td></td></tr><tr><td>その他予備費</td><td>43,830</td><td></td></tr><tr><td>一般管理費</td><td>2,574,634</td><td></td></tr><tr><td>合 計</td><td>33,581,721</td><td></td></tr></table>	支出 単位：円			項 目	決算額	備 考	人件費	19,028,559		施設管理費	10,671,370		事業費	1,263,328		その他予備費	43,830		一般管理費	2,574,634		合 計	33,581,721		B	・事業計画に沿って、予定どおり執行されている。
支出 単位：円																																												
項 目	予算額																																											
人件費	18,120,000																																											
施設管理費	11,149,000																																											
事業費	2,070,000																																											
その他予備費	95,000																																											
一般管理費	1,930,000																																											
合 計	33,364,000																																											
支出 単位：円																																												
項 目	決算額	備 考																																										
人件費	19,028,559																																											
施設管理費	10,671,370																																											
事業費	1,263,328																																											
その他予備費	43,830																																											
一般管理費	2,574,634																																											
合 計	33,581,721																																											

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
6. その他必要と認める事項 (1) 審査時の指摘事項について	特になし			
(2) その他特記事項	特になし			
総 評	【特記事項】 ・白井コミュニティセンターは、旧中央公民館の跡地に新たに建設され、平成23年6月10日にオープンした施設である。また、同一敷地内に設置されている白井児童館は、児童が使いやすい施設とするため改修工事を行い、平成23年4月1日にオープンし、同年5月31日までは市が直営で管理運営をしていた施設である。 ・指定管理者による管理運営は、白井コミュニティセンターと白井児童館の両施設とも平成23年6月1日から行われ、2年10カ月が終了し、平成26年4月から再指定を受け、2年10カ月の実績を活かし引き続き質の向上に努力している。 《白井コミュニティセンター》 ・白井コミュニティセンターについては、指定管理者によるセンターを市民に知ってもらうための幅広い取り組みによって、26年度利用者は36,006人と十分評価できる。また、利用団体数についても、26年度は延べ2,339団体が利用しており、25年度利用団体数の2,300団体を微量であるが増加している。センターの利用が着実に定着しているものと考えます。 ・自主事業についても、積極的な取り組みが行われており、特に実行委員会方式でコミセンフェスタが前年度に引き続き開催されたことは十分評価できる。 ・また、市内で初めて開催された市内産業の展示会「白井産業まつり」については、市内の25事業者が展示・販売などを行い、広く来場者にPRできたことは市内産業の活性化につながり、十分評価できる。 ・今後も地域の特性を活かし、市民相互の交流により、市民の地域活動を育成し、住み良い地域社会の形成に寄与するための施設として、多くの市民に利用されることを期待する。 ・平成27年1月に市民の方から相談を受け、内容が振り込め詐欺が疑われたため、警察に通報し被害を未然に防いだ。普段から市民が気軽に相談しやすい管理運営を行っていることは特に評価できる。 《白井児童館》 ・指定管理者による管理運営になってから利用者数が増え、目標とする子どもの居場所づくりとしての役割を十分果たせたところは評価したい。 ・「若者の居場所づくり」事業についても、白井自悠館（中高生対象、第1～第4金曜日19：00まで）を開催し職員を配置するなど地域健全育成事業に関し努力が見られる。 【改善・指示事項】 特になし			

*評価項目については、例示であり、事業計画書等に基づいて適宜修正してください。

