

指定管理者評価シート

事業名	地域コミュニティ施設運営管理費	所管課(電話番号)	中央区市民部地域振興課(205-3221)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市旭山公園通地区センター	所在地	中央区南9条西18丁目1-32
開設時期	平成15年3月15日	延床面積	1,325.87㎡
目的	地域住民のコミュニティ活動の助長及び生涯学習の普及振興を図り、もって地域住民の福祉の増進に寄与する。		
事業概要	(1) 各種講習会、講演会等の開催、体育、各種野外活動等のレクリエーション活動の推進、その他必要な事業を行うこと。 (2) 一般の使用に供すること。		
主要施設	多目的ホール(300人収容)、和室(2室)、集会室(2室)、実習室、図書室、駐車場		
2 指定管理者			
名称	札幌市旭山公園通地区センター運営委員会		
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由: 当センターが、地域社会に関係の深い団体によって継続的に管理運営されることにより、地域住民がまちづくり活動に直接参加する機会が作られ、地域住民自らがセンターの管理運営を通して把握された地域課題の解決に取り組むことにより、地域住民間の信頼関係が築かれ、地域社会における絆の強化につながる事となる。また、まちづくり活動の担い手の育成に寄与することも期待される。このようなことから、設置目的の実現のために、地縁による団体により設立された団体及び当該設立された団体を主な構成員とする団体並びに当センター等の管理運営に関わりを持つものと市長が認める地縁による団体の推薦を受けた団体により、現に良好な管理運営が行われている場合には、継続的に管理運営を行わせるために非公募としたもの。		
指定単位	施設数: 1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	(1) 統括管理業務 (2) 施設・設備等の維持管理に関する業務 (3) 事業の計画及び実施に関する業務 (4) 施設の利用等に関する業務 (5) 前各号に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和4年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼旭山公園通地区センターは、施設の管理運営という視点だけではなく、地域住民の方々が自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、講演会、研修会、サークル活動などを通じて相互交流を深め、喜びの感動を分かち合える施設となるように以下の諸点を基本理念としています。</p> <p>(1)旭山公園通地区センターは、幅広い年齢層や多種多様なニーズに対応した事業を展開し、地域の方々が集い楽しめる多彩な事業を企画します。また、これらの事業を通して形成された自主グループの支援や地域リーダーの育成を目指す場とします。</p> <p>(2)旭山公園通地区センターは、高齢者や障がい者、子ども、外国人など誰にでも明るく丁寧な対応(ユニバーサルサービス)を心がけ、利用者が満足できる運営を目指します。</p> <p>(3)旭山公園通地区センターは、「利用者はおお客様」という気持ちと、自分自身が受けたら嬉しいと思うサービスを提供するという意識を恒常的にもって運営いたします。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼貸室業務の基本は、利用の平等性を維持することであるため、受付方法をはじめ、市から提示されているマニュアルに基づく運営の徹底を図った。特に予約の際、重複があった場合は抽選となることを事前に周知し理解を求めた。</p> <p>▼無料開放事業では、新型コロナウイルス感染拡大防止策に従い慎重に取り扱わなければならないが、札幌市及び中央区内施設と歩調を合わせて再開時期を検討した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼電気、ガス、水道の使用については、従前から職員一丸となって意識改革し節約に努めてきた。</p> <p>▼エアコンや暖房の設定温度を札幌市に準ずるよう利用者にもお願いし、併せて節電の周知に積極的に取り組んだ。</p> <p>▼各室に冷房時の標準設定温度を掲示して、利用者に協力をお願いしている。</p> <p>▼廃油回収ボックスを設置し、利用者の協力を得て食用油の回収に協力した。</p> <p>▼物品の購入に際しては、従前からグリーンマーク及びエコ商品を優先して購入している。</p>	常に管理運営の基本を踏まえながら、円滑な業務遂行を目指した。利用者アンケートでも、高評価を得ており、長期休館再開後の稼働率は上がっている。	<table border="1" data-bbox="1236 309 1447 353"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>策定した基本方針をもとに適切に管理運営を行っている」と認められる。アンケートを利用して利用者ニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

- ▼運営委員会の下に事務局を設置。仕様書に基づいて、統括責任者(館長)、館長職務代理者、事務職員、図書館司書等必要な職員を配置している。
- ▼業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網を規定し、周知している。
- ▼研修計画に基づき、職員を対象にして必要な研修を行った。受付実務及び接遇研修などを実施し、自己啓発の一助としている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼どうすれば利用者のリピーターを増やすことができるかを考慮し、利用しやすい環境整備が最優先である旨を事務局全員で確認し、その具体化に鋭意努力している。
- ▼気軽に公平に利用していただくためには、種々の約束事が必要であり、利用者の理解と協力を得るため努力している。
- ▼運営委員会や運営協議会の議事録及びアンケート調査の集計結果を全職員で把握し、喫緊の課題の共有化を図っている。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

- ▼以下の11種の業務について、札幌市の承認を得て、第三者に委託して実施した。各業務とも、仕様書に基づき着実な履行がなされた。なお、業務執行に伴い責任者と緊密な連絡体制をとり、必要に応じて指導・指示を行っている。①清掃②警備③エレベーター保守④自動ドア保全⑤消防設備保全⑥自家用電気工作物保安管理⑦舞台装置保全⑧ガスヒートポンプ保全⑨建築基準法定期点検⑩外構緑地管理⑪除排雪
- ▼夜間の利用受付及び案内業務を札幌市の承認を得て、公益社団法人札幌市シルバー人材センターへ業務委託し、契約書どおりの履行がなされた。

第三者委託は、適正に業務遂行された。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月27日	・令和3年度事業報告及び収支決算・令和4年度事業計画及び収支予算・施設利用状況・今年度の協議会開催予定について
第2回 9月26日	・施設利用状況・事業実施状況及び今後の予定・指定管理者更新手続き状況・施設内環境整備の取組み・芝コミュニティ広場の利用・開館20周年記念事業

運営協議会は、管理業務等仕様書に基づき4回開催した。仕様書に定める項目について協議し、施設の管理運営に資する意見をもらった。

第3回 12月26日	・施設利用状況・実施状況・開館20周年記念事業・運営委員会会則及び細則の一部改正・次年度以降の事務局勤務体制
第4回 3月27日	・施設利用状況・令和4年度事業報告及び令和5年度事業計画(案)・図書室事業報告・令和4年度決算見込み及び令和5年度予算(案)・利用者アンケート調査結果・無料開放事業の再開・その他
<p><協議会メンバー></p> <p>(札幌市)中央区地域振興課長 (指定管理者)西地区連町会長、南円山地区連町会長、幌西地区連町会長、運営委員会総務部長 (利用者団体)石心会代表、あすなろ代表 (地元自治会等)旭山公園通町内会長</p>	

▼運営協議会の審議内容については、協議会終了後に、その要旨を1か月程度施設内に掲示し、センター利用者に周知している。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼現金出納簿をはじめ、必要な帳簿を備え、収入・支出決定書等所定の帳票を使用して、正確な現金・預金管理を行っている。

▼現金等の取扱いについては、現金等取扱規程に基づき、適正な管理が行われているか館長による日々の点検を実施している。

▼コピー料金は使用記録簿を作成し、利用者ごとに記載し、現金照合を経て金庫に保管している。

▼資金管理については、札幌市による外部会計監査を導入している。

札幌市や外部会計監査により、資金管理等は適正であるとの評価を受けた。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応については、速やかな対応を第一に考え、職員間での情報共有を図りながら解決に向け努力している。

▼内容により札幌市と協議し、軽易なものは館長判断で速やかに対応している。

▼貸室や備品に関する要望の中で、対応可能なものは速やかに処理している。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)

▼日々の日報記入をはじめ、業務に関する記録を整備保管している。

▼当センター主催講座の終了時にアンケートを行い、講座の満足度等を把握するとともに運営協議会に内容を報告している。

▼1月に利用者アンケート調査を実施し、結果を集計後、掲示板へ掲示し利用者にアンケート結果を周知した。また、運営協議会に内容を報告している。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼年度当初に時間外労働・休日労働に関する協定書(36協定)を労働基準監督署へ届け出た。</p> <p>▼職員の勤務時間は、1週40時間、1日8時間を遵守した。</p> <p>▼職員に対し、時間外労働を行った場合、法定割合の割増賃金を支給した。</p> <p>▼すべての職員が労災保険及び雇用保険に加入し、1年に1回、定期健康診断を受診させている。</p>	<p>労働基準監督署による行政指導はなく、法令で規定された基準を上回る雇用環境を整備し、適正に対処している。</p>	<p>A B C D</p> <p>関係法令を遵守し、雇用環境の維持に取り組んでいる。</p>
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>▼利用者の安全確保のため、職員による開館前の日常点検及び貸室利用後の再点検を必ず行い、設備・備品の確認、清掃、忘れ物の点検を徹底した。</p> <p>▼冬期間には、歩道・非常口の除雪や雪庇の張り出しによる安全確認を実施し、併せて滑り止め用砂利まきを行った。</p> <p>▼突発的な事故や軽微な修理については、先に館長が対応し利用者の安全確保に務めた。</p> <p>▼拾得物については、事務室受付で展示をして、利用者が拾得物を認識できるよう努めている。</p> <p>▼損害賠償保険は、管理業務等仕様書に適合したものに加入したほか、講座や交流事業についても損害保険に加入している。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <p>▼清掃、警備、除排雪、施設・設備の保守点検については、第三者に委託し管理業務等仕様書の水準を満たした。</p> <p>▼緑地管理については、時期に合わせて春の清掃、夏の剪定及び除草、樹木の冬囲い等を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼消防計画に基づき、施設内巡回や避難通路確保、誘導灯点検、非常口等の除雪を行った。</p> <p>▼3月に自衛防災訓練を実施した。</p>	<p>利用者が安全、安心、快適に利用できるよう日常管理を徹底し、設備保守業者や清掃業者と連携を取りつつ維持管理に務めた。</p>	<p>A B C D</p> <p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っており、要求水準を満たしている。</p>
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼こどもかけっこ教室外14講座・26回を開催した。全講座の募集人数194名に対して応募者数は241名(応募倍率1.2倍)であった。また、受講者アンケートによると理解度及び満足度については、全て目標値の80%を上回った。</p>	<p>区民講座は、貸室の空き状況に左右される開催であったが、計画どおり全15講座を開催し、どれも好評を得た。</p>	<p>A B C D</p> <p>区民講座、地域住民の交流等を目的として事業については、要求水準を満たしている。施設無料開放事業については、令和5年3月28日に取り交わした確認書に基づき、評価対象外とする。</p>

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

▼令和4年度は6つの事業を実施した。いずれの事業も幅広く住民が参加できるよう参加費は無料とした。
 ▼ちびっこサマーランドは、遊びの種目を従前からいくつかつかえ、会場には大勢の親子連れや保育園児が参加し夏の行事を満喫していた。
 ▼ふれあいフェスティバルは、1部でサークル活動の成果発表のステージ、2部で札幌ジュニアジャズスクールの演奏及び幌西小学校の合唱のステージを行い、観客と一体感が生まれ心温まるイベントとなった。
 ▼地区センター開館20周年記念コンサートとして、箭原顕プロデュース「永遠のポップス&ジャズ」、アフタヌーンコンサートを開催し、素晴らしい演奏と素敵な歌声に会場は感動に包まれていた。

コロナ禍の影響で3年振りに開催したが、殆どどの事業が目標値を上回り、好評であった。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

▼新型コロナ感染対策により全ての開放事業は中止となった。

▽ 図書業務

▼図書室の開室日数281日、蔵書数28,005冊(R5.3.31現在)、登録者1,895人、貸出冊数103,791冊であった。前年度はコロナ対策としての休室と全館改修工事による予約本の貸出・返却のみ受付の期間があったが、通常業務になったことで利用者数の大幅な増加があった。
 ▼読書計画の参考にしてもらうため、カウンター前に「新着図書案内」ファイルを置き、きめ細かく提供している。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績
多目的ホール	件数(件)	247	1,565	985
	人数(人)	7,099	26,100	26,072
	稼働率(%)	85.5	77.9	77.8
和室	件数(件)	245	960	1,197
	人数(人)	1,867	5,900	7,286
	稼働率(%)	43.1	43.6	53.3
集会室	件数(件)	356	1,058	1,732
	人数(人)	2,479	7,500	12,264
	稼働率(%)	63.8	48.7	78.8
実習室	件数(件)	135	610	607
	人数(人)	1,279	5,000	5,380
	稼働率(%)	50.3	54.0	57.0

前年度の全館改修工事を終了してからは、各部屋の稼働率は大幅に増加した。ただし、多目的ホールの件数は、計画では時間貸し件数を多く見込んでいたが、通常の区分貸しが増加したことによる件数減であり、利用料金は増額となった。

A B C D
 新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、一定の水準で稼働率を確保していることについては評価でき、仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると認められる。

▽ 不承認 0件、取消し70件、減免 0件、還付0件

▽ 利用促進の取組

▼「地区センターだより」を3連合町内会へ回覧し、利用促進に務めた。
 ▼ホームページを刷新し、リアルタイムに貸室予約状況を更新できるようにしている。日々のお知らせ情報も一目でわかるよう工夫している。

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼講座やイベントの実施に際しては、先ず、広報さっぽろ、札幌市イベント情報に概要を掲載した。ポスターやチラシの配布はまちづくりセンターへ協力依頼をしてPRに務めた。</p> <p>▼地区センターだよりを年5回発行して、センター事業の普及啓発や情報発信に取り組んだ。</p> <p>▼ホームページの更新は職員が行い、貸室予約状況やイベント情報を提供し、サービスアップに務めている。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>	<p>広報誌の発行やホームページの更新など計画的な実施ができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っており、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
2 自主事業その他											
▽ 自主事業	<p>▼該当事業なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼当センターの維持管理業務に係る第三者委託及び物品購入、修繕等は全て札幌市内企業に発注した。</p> <p>▼夜間の案内業務等を公益法人札幌市シルバー人材センターを活用し、業務を委託した。</p> <p>▼経常的に使用する印刷物は、市内の社会福祉法人へ発注した。</p> <p>▼市内の社会福祉法人による自然食品と天然酵母パンの販売に館内のロビーを提供している。</p>	<p>市内企業等の活用を第一に考え実行している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っており、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
▽ 利用者アンケートの結果	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1211 359 1429">実施方法</td> <td data-bbox="359 1211 979 1429"> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間:令和5年1月16日～31日 ・調査依頼件数:264件 ・回答件数:252件 ・回答率:95.5% ・実施方法:貸室利用者及び図書室利用者に対し、アンケート用紙を配布して実施。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1429 359 1675">結果概要</td> <td data-bbox="359 1429 979 1675"> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室について、今後の利用希望は96%、貸室料金は91%。貸室利用時間区分は83%、職員の接客態度は100%の満足度をいただいた。 ・図書室について、今後の利用希望は82%、職員の接客態度は99%の満足度をいただいた。 ・施設について、設備等の管理状況は100%、館内の清掃状況は100%の満足度をいただいた。 </td> </tr> </table>	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間:令和5年1月16日～31日 ・調査依頼件数:264件 ・回答件数:252件 ・回答率:95.5% ・実施方法:貸室利用者及び図書室利用者に対し、アンケート用紙を配布して実施。 	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・貸室について、今後の利用希望は96%、貸室料金は91%。貸室利用時間区分は83%、職員の接客態度は100%の満足度をいただいた。 ・図書室について、今後の利用希望は82%、職員の接客態度は99%の満足度をいただいた。 ・施設について、設備等の管理状況は100%、館内の清掃状況は100%の満足度をいただいた。 	<p>各項目に関して、何れも管理業務等仕様書の要求水準を超えている。今後も、利用者の視点に立ち、親切丁寧な対応を心掛け、利用しやすい地区センターを目指すことといたしたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていること認められ、本市の要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間:令和5年1月16日～31日 ・調査依頼件数:264件 ・回答件数:252件 ・回答率:95.5% ・実施方法:貸室利用者及び図書室利用者に対し、アンケート用紙を配布して実施。 										
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・貸室について、今後の利用希望は96%、貸室料金は91%。貸室利用時間区分は83%、職員の接客態度は100%の満足度をいただいた。 ・図書室について、今後の利用希望は82%、職員の接客態度は99%の満足度をいただいた。 ・施設について、設備等の管理状況は100%、館内の清掃状況は100%の満足度をいただいた。 										
A	B	C	D								

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】駐車台数が少ない。</p> <p>【対応】駐車場の拡幅は困難であることから、できる限り公共交通機関や民間駐車場の利用をお願いしております。</p> <p>【意見】多目的ホールの料金をもう少し安くしてほしい。</p> <p>【対応】札幌市区民センター条例に基づき事務処理をしており、使用料についても条例に規定されているため、ご理解願っております。</p> <p>【意見】無料開放事業を早く実施してほしい。</p> <p>【対応】中央区としての統一した見解に従い再開時期を検討しております。</p> <p>【意見】冬期は部屋の床が冷たい。</p> <p>【対応】床暖房はできないため、スリッパ等の持参をお願いしております。</p>
------------------	--

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	36,460	38,350	1,890
指定管理業務収入	36,460	38,350	1,890
指定管理費	24,000	24,000	0
利用料金	12,000	12,891	891
その他	460	1,459	999
自主事業収入	0	0	0
支出	38,900	39,318	418
指定管理業務支出	38,900	39,318	418
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 2,440	▲ 968	1,472
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	▲ 2,440	▲ 968	1,472

【参考】	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	0	下記のとおり

▼指定管理業務による利益還元はありません。

▽ 説明

- ▼利用料金収入は、貸室の稼働率アップに鋭意取り組んだ結果、計画に対して891千円の増額となった。
- ▼その他収入は、札幌市からの電気代及びガス代等の補填があり、計画に対して999千円の増額となった。
- ▼支出では光熱水費の増加があったが、収入として札幌市から補填されており、収支としては△968千円で計画に対して赤字額が減少した。

利用料金収入は計画に対して増額となった。支出については、経費の縮減を念頭に置き、ほぼ計画どおりの予算執行ができた。

A	B	C	D

稼働率向上に取り組んだ結果、計画より収支が改善しており、適切に管理運営を行っている」と認められる。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼旭山公園通地区センター運営委員会は、自己の財産(土地、建物、有価証券等)を持たず、唯一、地区センターの管理運営のみを行う団体である。 ▼財政状況は、利用料金収入が安定しており、加えて、経費の削減に努めており、安定経営の基盤が整っている。		<input checked="" type="radio"/> 適 <input type="radio"/> 不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 ▼個人情報の保護については、条例の規定に基づき適切に対処している。 ▼行政手続条例及び暴力団排除推進条例に係る調査や該当はなかった。		<input checked="" type="radio"/> 適 <input type="radio"/> 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
▼統括管理業務及び施設・設備の維持管理業務については、管理業務等仕様書の要求水準を満たすことができた。 ▼事業の計画・実施業務については、区民講座及び交流事業に関し目標値を超えた。ただし、無料開放事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止対策により中止となったことは残念である。 ▼利用者の満足度に関し、アンケート結果から高い評価を得た。	▼利用料金収入の増に向け、講座等の開催に伴うサークル活動を応援し、新規利用団体等の増加に努める。 ▼施設や備品の良好な維持管理を目指す。 ▼施設内の改善要望については、可能な限り措置していく。 ▼利用者に親切で丁寧な対応を心掛け、心地よく楽しく利用できる施設となるよう、職員のスキルアップを図る。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
仕様書の要求水準を満たしており、利用者の満足度も高く適切な管理運営を行っていると認められる。新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、講座等を実施し、利用率の維持・向上に努めていることは評価できる。	利用者の高い満足度を維持するとともに、講座や事業の充実を図り、さらなる利用率の向上に努めていただきたい。 また、今後の収支改善及び利用者への利益還元にも期待します。