

## 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

<b>1 施設の概要</b>			
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	1325.87㎡
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)、集会室(2室)、和室(2室)、実習室(1室)、図書室、駐車場		
<b>2 指定管理者</b>			
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3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うれ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、利用の公平性を維持することである。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用の徹底を図った。特に重複の際には、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、札幌市と中央区内施設と歩調を併せて再開時期を検討したいと考えている。</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、併せて節電にご協力をお願いしている。</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。市民の協力を得て、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> <p>▽ 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)</p> <p>▼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)、館長職務代理人、図書館司書等必要な職員を配置している。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>	<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、利用者のニーズに応じて施設内整備も行っている。利用者アンケートでも、高評価をいただいております。長期休館再開後の稼働率は確実に上がっている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </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、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のに努力している。

▼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、業務執行に係わって、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エレベーター保全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 5月11日	・令和2年度事業報告・令和2年度決算報告・令和3年度事業計画・令和3年度予算・今後の運営協議会の進め方について書面開催とした。
	・5/4～6/30までの新型コロナ感染拡大防止策による休館及び7/1～翌年1/31までの全面改修工事による休館により2回までとした。
第2回 3月14日	・令和3年度管理運営業務の実施状況・市民サービスや管理水準の向上に向けた取り組みについて
<協議会メンバー> 札幌市中央区市民部地域振興課長(札幌市)・旭山公園通地区センター運営委員会会長(幌西連合町内会会長)、旭山公園通地区センター運営委員会総務部長(指定管理者、主催者)・サークル代表(2名、あすなる及びコールハミング)・西連合町内会会長、南円山連合町内会会長(住民組織)・札幌市旭山公園通地区センター館長	

運営協議会は、仕様書に基づき通常年4回開催されますが、新型コロナ拡大防止対策期間の延長や全面改修工事による休館により、2回とした。

▼運営協議会の審議内容については、協議会終了後に1か月間施設内で掲示し、センター利用者に周知している。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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・預金管理を実施している。</li> <li>▼現金等の取扱いについては、現金等取扱い規定に基づき、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。</li> <li>▼コピー料金は使用記録簿を別途作成し、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。</li> <li>▼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。</li> </ul> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼要望・苦情対応については、速やかな対応を第一に考え、職員と情報共有を図りながら解決に向け努力している。</li> <li>▼内容により、中央区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。</li> <li>▼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。</li> </ul> <p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼当センター主催講座の終了時にアンケート調査を実施しており、満足度等を把握するとともに運営協議会にアンケート内容を報告している。</li> <li>▼2月にアンケート調査を行い、結果については集計後、掲示板へ掲出し利用者にアンケート情報を提供した。運営委員会総会、協議会及び中央区へも報告している。</li> </ul>	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。					
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼年度当初に時間外労働・休日労働に関する協定届(36協定)を労働基準監督署へ届け出た。</li> <li>▼労働基準監督署による行政指導を受けなかった。</li> <li>▼職員の勤務時間は、1週40時間、1日8時間を遵守した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼すべての職員を労災保険及び雇用保険に加入させた。</li> <li>▼1年に1回、定期健康診断を受診させている。</li> </ul>	法令で規定された最低基準を上回る環境を整備し、適正に対処している。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid blue;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <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>	A	B	C	D
A	B	C	D				
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼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、併せて滑り止め用砂利まきを励行した。</li> <li>▼拾得物については、事務室受付で展示をして、来館者が拾得物を認識できるよう努めている。</li> <li>▼損害賠償保険は、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傷害保険に加入している。</li> </ul>	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努めた。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid blue;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">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				

	<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>▼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、併せて滑り止め用砂利まきを励行した。</p> <p>▼令和3年度の全面改修工事では、主に屋上防水、外壁・天井・床養生、空気設備、多目的ホール照明のLED化が行われたが、館内の内装や配管設備等については改修されていないことから、今後老朽化に伴った故障等の対応をしなければならないと考えている。</p> <p>▼突発的な事故や警備な修理については、先に館長が対応し、利用者の安全確保に努めた。</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、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>▼休館中であったことから、再開後の3月に自衛消防訓練を実施した。</p>										
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼新型コロナ感染拡大防止策により、ほとんどの講座は中止となった。</p> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <p>▼新型コロナ感染拡大防止策により、全てのイベントは中止となった。</p> <p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <p>▼新型コロナ感染拡大防止策により、全ての開放事業は中止となった。</p> <p>▽ 図書業務</p> <p>▼新型コロナ感染拡大防止策、全面改修工事による休室により、利用者数、貸出返却数は大幅な減少となった。</p>	ほとんどの講座及び交流事業等は中止となっている。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>区民講座等については令和4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。図書業務については、新型コロナウイルス感染拡大の影響及びセンターの改修事に伴うものであり、指定管理者が相当努力しても達成できない項目と判断。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				R3年度は全面改修工事による休館期間を考慮して計画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止策によるキャンセル、休館が予想以上に影響し、実績件数は低かった。R4年2月再開後からの利用件数は盛り返している。	A	B	C	D
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績		新型コロナウイルス感染拡大の影響及びセンターの改修工事に伴うものであり、指定管理者が相当努力しても計画を達成できない項目と判断。			
	多目的ホール	件数(件)	869	465	247				
		人数(人)	22416	14000	7099				
		稼働率(%)	78.1	80.0	85.5				
	和室	件数(件)	997	444	245				
		人数(人)	6221	3200	1867				
		稼働率(%)	51.1	50.0	43.1				
	集会室	件数(件)	1352	530	356				
		人数(人)	10021	3000	2479				
		稼働率(%)	70.9	75.0	63.8				
	実習室	件数(件)	421	165	135				
		人数(人)	5115	2000	1279				
		稼働率(%)	44.3	50.0	50.3				
	▽ 不承認0件、取消し412件、減免0件、還付127件								
	▽ 利用促進の取組								
	▼貸室全室の床・壁を新しくし、サービス向上に努めた。								
	▼全面改修工事期間中に、職員間で再開後のリニューアル化を検討してきた。一つにはホームページを職員による自主制作で新しくし、ほぼリアルタイムに貸室状況を更新できるようになった。日々のお知らせ情報も一目でわかるよう工夫し、利便性向上に努めた。								
(6)付随業務	▽ 広報業務				休館により、広報誌の発行数も少ないが、職員によるホームページの制作により利用率は向上している。	A	B	C	D
	▼地区センターだよりを3連合町内会に回覧し、利用促進に努めた。 ▼年度途中から、ホームページを職員が制作し、ほぼリアルタイムに貸室状況を更新し、サービス向上につなげている。また独自で変更ができるため委託料の軽減を図っている。当センターの事業紹介や札幌市からのお知らせ情報等をトップページに掲載している。					仕様書に基づき、適切に管理運営を行っている認められる。また、ホームページをリニューアルし、スマートフォンでも閲覧・操作しやすいよう画面を改良するなど利便性を図っている点は大きい評価できる。			
	▽ 引継ぎ業務								
	前回からの継続指定のため、なし。								
2 自主事業その他									
▽ 自主事業	▼該当事業なし				市内企業等の活用を第一に考え実行している。	A	B	C	D
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等					仕様書に基づき、適切に管理運営を行っている認められ、本市の要求水準を満たしている。			
	▼当センターの維持管理業務に係る第三者委託及び物品の購入、修繕等は全て札幌市内企業に発注した。								
	▼夜間の案内業務等を公益社団法人札幌シルバー人材センターを活用し、業務を委託した。								
	▼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場所を提供している。								

## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	・実施期間:令和4年2月17日～20日 ・依頼件数:101件 ・回答件数:88件 ・回答率:87.1% ・実施方法:貸室利用者及び図書利用者に対し、アンケート用紙を配布して実施。
結果概要	・貸室の利用料金及び利用時間区分については、概ね83%の満足度ではあるが、職員の接客態度、施設管理及び清掃状況については、概ね100%の満足度をいただいた。
利用者からの意見・要望とその対応	・自由開放の再開を望む声があるが、このコロナ化では単独で実施するのではなく、中央区としての統一した見解に従い再開する時期を検討中と説明しており、理解をいただいている。

各項目に対して、何れも仕様書の要求水準を超えている。今後も継続して利用者の視点に立って親切丁寧な対応を心がけ、ニーズにあった地区センターであるよう心がけていきたい。

A B C D  
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、本市の要求水準を満たしている。

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	28,759	31,320	2,561
指定管理業務収入	28,759	31,320	2,561
指定管理費	24,000	24,000	0
利用料金	4,600	3,294	▲ 1,306
その他	159	4,026	3,867
自主事業収入	0	0	0
支出	29,594	30,120	526
指定管理業務支出	29,594	30,120	526
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 835	1,200	2,035
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	-835	1,200	2,035

全面改修工事期間の休館による収支試算はある程度想定できたが、新型コロナウイルス感染による利用料金減については予想以上に大きかった。

A B C D  
新型コロナウイルスの感染拡大による休館に加え長期間の施設改修工事など外部要因による影響が大きかった。引き続き安定的なセンターの運営に努めていただきたい。

【参考】	R3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

## ▽ 説明

▼令和3年度はまん延防止策により5月に休館、7月～翌年2月までは全面改修工事で休館となっている。そのため、予算も少なめに計画していたが収入は札幌市からの休館売上補償もあり計画より+2561千円、支出は仮事務所で経費が予想以上にかかり+526千円、収支差引は+2035千円となっている。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▼ 安定経営能力の維持 ▼当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、地区センターの管理運営のみを行う唯一の団体である。 ▼令和3年度は、まん延防止策と全面改修工事とでほとんどが休館となっており、前年度との利用料金収入の比較ができないが再開後の月単位の利用率は上がっており、次年度以降に期待できる。支出については、全面改修工事での全館照明のLED化により電気代は抑えられると思う。その他経費についても削減に努めており安定経営の基盤は整えている。		<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の排除の推進に関する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
▼R3年度は5月4日から6月末までが、新型コロナウイルス感染防止対策による休館、また7月1日から1月末までの全面改修工事により、休館となっている。実質概ね3ヶ月の開館であるため前年度との比較はできないが、当センター独自で行った施設改善やソフト面での利便性を高め、利用者のニーズに沿った運営を心がけ再開にむけて準備してきた。 ▼事業の計画・実施業務については、上記感染拡大防止策によりほとんど休止となっている。 ▼財政状況は、札幌市からの休館売上補償やキャンセル分の補填により支えられている。	▼R3年度の長い休館により、利用者からの「再開後を楽しみにしている」という声に応えられるよう施設改善を行ってきたが、引き続き利用者の要望にも応えられるよう職員間でアイデアを出し合って、利用率アップにつながるよう努めていきたい。10数年ぶりの裏庭の芝張替えによるコミュニティ広場も一つの大きな魅力となると思われる。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
新型コロナウイルス感染症による影響のほか、全面改修工事により長期にわたり休館になったが、その間も利用者を第一に考え、コロナ対策や利便性向上のために様々な取り組みをされていたことが大変評価できる。	大規模改修が終了し、新型コロナウイルス感染症による利用制限も緩和される動きがあるが、引き続き感染症対策の動向を把握し、安心・安全を第一としながら、利用者ニーズを踏まえた施設運営を今後とも展開されるよう期待します。