

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)	西区市民部地域振興課(641-6926)
令和6年度			

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市はっさむ地区センター	所在地	西区発寒10条4丁目1-1
開設時期	平成6年5月23日	延床面積	1,263,50㎡
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。区民センターの機能を補完し、地域における住民の自主的な活動を促進する。		
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	ホール、洋室(2室)、和室(2室)、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市はっさむ地区センター運営委員会		
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2029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って、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こととなる。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6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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定	・地区センターは地域コミュニティの形成を図るための地域住民の活動拠点となる施設であることを踏まえ「笑顔、親切、安全」をモットーとして「我々は地域と利用者のためにある」という認識のもと管理運営に努めてきた。	A	B	C	D
	・札幌市の公の施設であることを念頭に置き、地域における各種自主活動の支援と地域住民の交流の場づくりという目的のもと、幅広い分野へ学習機会の提供、利用者の満足度の向上、地域活動の拠点として、ふれあいの場の提供を基本方針と定めた。		要求水準が満たされており、適切に管理運営されている。			
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績	・平等利用の意識を常に持ち業務を遂行している。 ・利用者とのコミュニケーションを大切に適正に実施できた。				
	①札幌市区民センター条例、規則、取扱要領等の関係法令の遵守、運用の徹底を図り、利用者には丁寧な説明を行い利用の公平・公正の確保に努めている。 ②貸室はサークル、町内会、一般企業等、幅広い団体から申し込みを受けており、申込日時が重複した時は厳正に抽選を行い決定している。 ③地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)ではホールや和室を利用した多くの開放事業と各種大会を開館以来実施しており、誰もが自由に参加・使用する機会となるように配慮している。					
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進	・西消防署との複合施設であるが、ロビーの節電やホール半面利用時の半面消灯を利用者の協力を得ながら行っている。				
	・電気・ガス・水道の使用は併設している24時間体制の西消防署との連携を密にし節約に努めた。 ・占有部分については、節電、節水を心がけ、利用者にはゴミの持ち帰りを呼びかけ一体となって環境保全に取り組んでいる。 ・事務用品はグリーン購入法適合商品、エコマーク商品を優先して購入している。					
	▽ 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)	・事業を進める上での前提となるものと認識している。責任者の配置、必要な従事者の確保、法令の遵守等に努めるほか、利用者の施設に対する好感度は接遇にあることを念頭に置き、日々の業務に取り組んでいる。				
	・運営委員会の指揮の下に事務局を設置し管理運営を行っている。 統括責任者の事務局長(館長)を中心とした指揮命令系統を明確にし、職員事務分掌に定めた担当業務の適正な遂行を行った。 ・緊急時対応が迅速に行えるように連絡網を作成し職員全員に周知している。 ・人材育成については、職員研修の実施と日常業務の中で常にOJTを心がけ知識、接遇の向上を図っている。 外部研修にも機会あるごとに参加している。					

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・ローテーション勤務のため、情報の共有、業務内容の徹底、見直しなど業務全般に係る事項については、口頭などで対応できる体制づくりに努めている。

・情報の共有化を図り利用者に迷惑をかけない体制づくりを行っている。

▽ 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)

・第三者に対する委託業務は行っていない。

▽ 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25日)	・R5の利用状況 ・R6の事業計画の状況について ・報告事項その他について意見交換
第2回 (10月24日)	・R6の利用状況と事業計画の状況について ・報告事項その他について意見交換
第3回 (1月23日)	・R6の利用状況と事業計画の状況について ・文化祭について ・報告事項その他について意見交換
第4回 (2月28日)	・R6の利用状況 ・R7の事業計画の状況について ・報告事項その他について意見交換

・運営協議会は年4回開催している。第4回会議においては令和7年度の事業計画について議論して頂き計画に反映した。

運営委員会会長、発寒中央体育振興会会長、利用者団体代表3名、行政(札幌市西区地域振興課課長、発寒まちづくりセンター所長、発寒北まちづくりセンター所長)、事務局

	▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ・日々の収入、支出は所定の帳票を用い正確・迅速に事務処理を行い、現金の適正管理に努めた。 ・月次では、使用している会計ソフトのデータと現金出納簿、帳票、預金通帳との精査照合等を行い資金管理を行っている。 ・財務全般については、顧問税理士の検査、アドバイスを受け適正な管理を行っている。 ▽ 要望・苦情対応 ・意見箱に記入した用紙を投入いただくか、直接の要望・苦情については対応調書に記入している。 ・内容により西区と協議、軽易なものは館長判断として、速やかに誠意をもって対応している。 ・経緯、結果は運営委員会、運営協議会に報告している。 ・貸室、備品に対する要望で対応可能なものは速やかに処理している。 ・決して独自の判断で処理せず、必ず館長へ報告し指示を受ける体制としている。 ▽ 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) ・区民講座受講者には終了時アンケートを実施している。 ・要望・意見については職員と協議し、改善や今後の企画の参考としている。 ・西区の実施検査による指摘改善事項はすぐに対応し全員に周知徹底を図っている。 ・利用者アンケートは今年度は2～3月に実施した。	・館長が日々、月次ともに帳簿、帳票、預金通帳と照合し処理を確認しており、適正に管理、執行している。 ・業務分担に関わらず全員が丁寧迅速に対応するよう心掛けており、その意識は共有されるよう努めている。									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ・常勤職員、パート職員の労働条件や職場秩序の維持等を定めた就業規則のもと関係法令の遵守に努めている。 ・人事、勤務、服務規律や育児・介護休暇等を明確に定め雇用や職場環境の維持向上を図っている。 ・パート職員に対しては適切な時給の対応を行っている。 ・毎年、時間外労働・休日労働に関する協定届を労働基準監督署に届けしている。	・コミュニケーションを大切に、規律ある風通しの良い職場風土づくりと信頼関係の構築を図っている。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> <tr> <td colspan="4">労働関係法令が遵守されている。また、雇用や職場環境の維持向上にも努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令が遵守されている。また、雇用や職場環境の維持向上にも努めている。			
A	B	C	D								
労働関係法令が遵守されている。また、雇用や職場環境の維持向上にも努めている。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	・1階に事務室、図書室、3階に貸室がある構造のため、利用者の安全確保にはとりわけ神経を使い、こまめに館内巡回を行い危険の排除、事故防止に努めている。 ・取得物は利用者に見えるように受付窓口横で保管し落とし主に返還するようにしている。 現金の場合は速やかに交番に届けている。 ・損害賠償保険は仕様書に適合したものに加入している。 ・各種スポーツ大会は都度傷害保険に加入、不測の事故に備えている。 ▽ 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) ・令和5年に保全改修工事を実施したが、施設が30年経過し、設備等に不具合が目立つようになってきた。不具合、故障等が発生した時は、区役所と連絡とり速やかに対応、修繕を行っている。 ・館全体に係る事案は併設の西消防署担当係と連携し対応している。 ・緊急を要することや軽微な修理・改善は職員が対応し、利用者の安全確保、経費の削減に努めた。 ▽ 防災 ・11月14日に併設の西消防署職員に協力願い、消火、通報、避難誘導訓練を実施した。 ・例年行っていた隣接の発寒小学校が災害時に当センターへ避難する想定での全校生徒避難訓練は、新型コロナウイルス以降中止となっている。	・施設内での事故、けがはなかった。 ・施設利用者の安全確保のため、事務室に施設設備及び防犯・防災関係機関の緊急連絡網を掲示し、誰もが対応できる体制にしている。 ・施設管理上のトラブルが原因で利用に支障が生じることのないように施設・設備等を日々点検しており、破損や故障が発生した場合は速やかに対応している。 ・適正に対処している。 ・救急救命講習は職員全員が受講済み。	併設の西消防署と連携しながら、施設・設備等が適切に維持管理されており、いずれも要求水準を満たしている。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

	6年度計画	6年度実績
講座数	23	23
回数	85	85
受講者数	410	370

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	6年度計画	6年度実績
事業数	6	5
回数	40	35
受講者数	1,290	1,190

主な事業名	回数	参加者数		
		目標	実績	
ふれあい子育てサロン	12	240	320	
すこやか倶楽部	20	720	628	

▽地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

事業名	実施日数	総時間	利用者数
囲碁将棋	34	119	348
バドミントン	16	44	100
バレーボール	17	47	232
卓球	16	44	73
ミニテニス	15	41	122
ミニバレーボール	10	28	26
ファミリー卓球・バドミントン	11	30	50
フロアカーリング	8	22	23
ゲートボール	21	63	183

・区民講座は計画数を実施できた。また、満足度、理解度とも目標値80%を上回ることができた。

地域交流事業は、事業数、来場者数とも計画を下回り、最低目標の80%は維持できた。

無料開放事業については、利用率の低い夜間の時間帯に設定したため利用率が低迷しているが、今後も空き時間の活用として現在の設定を維持したい。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染症の影響が強かった令和4年度(283名)、改修工事を行っていたため休館期間があった令和5年度(86名)と比べ、区民講座の受講者数が改善している。今後は図書室等利用者数向上に向けた取組に期待したい。			

▽ 図書室業務 5年度7～3月休館

	①5年度実績	②6年度実績	②-①
開室日数	273	280	7
蔵書冊数	35,246	34,729	-517
登録者数	127	468	341
貸出冊数	40,282	81,632	41,350

- (1) ボランティアによる絵本・紙芝居の読み聞かせの実施・毎月一回(第4水曜日) 午前10時30分から
 (2) テーマ展示の実施 ・1ヶ月ごと

- (3) 特集展示の実施 ・3ヶ月ごと

- (4) こども一日司書体験
 ・令和6年10月27日に実施 (2名)

今年度から通年開業に戻ったが、長期休館のためか利用率が低迷し、貸出冊数では閉館前の令和4年度と比較して20%減少した。今後、魅力あるテーマ展示などに努めたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等 5年度7～3月休館

		5年度実績	6年度計画	6年度実績
ホール	件数(件)	188	660	744
	人数(人)	8,201		19,573
	稼働率(%)	55.1		62.3
洋 室	件数(件)	333	1,184	1,231
	人数(人)	2,405		9,552
	稼働率(%)	62.0		58.0
和 室	件数(件)	185	596	568
	人数(人)	967		3,042
	稼働率(%)	34.6		27.6
実習室	件数(件)	126	130	327
	人数(人)	1,050		2,909
	稼働率(%)	43.5		31.2
全 体	件数(件)	832	2,570	2,870
	人数(人)	12,623		35,076
	稼働率(%)	48.8		44.8

・高齢化や会員減少によるサークル団体の活動中止もあるが、新たなサークルの利用の促進を図っていく。

・時間単価の低い時間貸しを積極的にアピールし、利用率増加に取り組み、ある程度の効果があったと評価している。

A B C D
 新型コロナウイルス感染症及び令和5年度の改修工事による長期休館等の影響を考慮し、適切な範囲内と判断するが、今後も稼働率上昇に向けた積極的な取組みに期待したい。

▽ 利用促進の取組

・利用日が重複した場合、空いている部屋を利用願うよう依頼している。

・地区センターだよりに利用の案内を掲載、またアクセスの良さをPRしサークル上部団体の大規模な大会等にホール使用の呼びかけをしている。

(6)付随業務	▽ 広報業務	・センターだよりの発行や広報誌、ホームページを活用した取り組みができた。	A	B	C	D
	・ホームページで施設のPR、区民講座や施設活用事業の無料開放の案内、活動サークル、貸室の利用状況、図書室新刊等を紹介している。 ・札幌市のイベント情報誌、地域のコミュニティ誌を活用し区民講座、行事等の案内を掲載。 ・「地区センターだより」を発寒、発寒北の各町内会に配布している。 ・来館者向けに区民講座、行事案内、活動サークル紹介等を館内に掲示。 ・ホームページは毎年、ウェブアクセシビリティの確保に努めており、取組確認を実施し公開している。		ホームページや地区センターだより等、複数の媒体を活用しながら適切な広報活動を行っている。			
	▽ 引継ぎ業務					
	・前回から継続指定のため、引継業務なし。					
2 自主事業その他						
	▽ 自主事業	・市内、地域内の事業者への発注を中心としている。今後も継続して取り組んでいきたい。	A	B	C	D
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等		地域の企業の利用及び福祉施策の取組に努めている。			
	・自主事業は実施していない。 ・当センターで使用する印刷物は(パンフレット、使用承認申込書)は全て西区内の社会福祉法人に発注している。 ・物品の調達は、地場企業支援のためにも調達が難しい物を除き市内中小業事業者より購入している。 ・運営委員会で行う小規模修繕は可能な限り地元発寒地区の業者に依頼した。 ・聴力障害者協会、母子寡婦連合会が自販機を設置している。 ・北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置している。					

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

		A B C D			
実施方法	・実施期間 令和7年2月22日～3月7日まで ・来館者にアンケート用紙を配布し196名から回答を得た。	・総合的に高い評価を得ており、今後も一層のサービス向上を目指していきたい。 ・意見・要望については速やかな対応に心がけている。可能なものは速やかに対応し、及ばないものは区役所と協議して対応していきたい。			
結果概要	※設問は全て5段階評価(4ぜひ利用したい～0利用したくない、良い4～0悪い、満足4～0不満)で行った。 ・総合満足度は目標80%に対し94%だった。 ・職員の接遇(受付を含む)に対する満足度は目標80%に対し90%だった。 ・館内清掃については目標80%に対し満足度は96%だった。 ・図書室事業に対する満足度は目標80%に対し91%だった。 ・貸室事業に対する満足度は目標80%に対し94%だった。				
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・貸室について ・テーブルが汚れているので布きん等を貸してほしい。 対応:3階給湯室に布きんを用意いたします。 ・冷房を入れて欲しい。 対応:未設置の部屋に設けるよう努力します。 ・駐車場が狭くて不便。 対応:敷地の関係上拡張が出来ませんので、ご理解のほどお願いいたします。				

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	28,530	29,138	608
指定管理業務収入	28,530	29,138	608
指定管理費	20,400	20,400	0
利用料金	6,000	6,054	54
その他	2,130	2,684	554
自主事業収入	0	0	0
支出	28,526	29,396	870
指定管理業務支出	28,526	29,396	870
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	4	▲ 258	▲ 262
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	4	▲ 258	▲ 262

【参考】	R6年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,011	下記のとおり

▽ 説明

【収入】

・収入は、年度前半料金収入が低迷したが、通年では計画とほぼ同じであった。

【支出】

・年度前半料金収入が低迷したため、経費節減に努めた。

【指定管理業務による利益還元】

・通年運営になり、修繕費・備品費として利益還元を行った。

剰余金もあり運営経営上問題はない。

・令和6年度前半収入が前年度の長期閉館のため、利用サークルが減少して利用料金が低迷したため通算で赤字になった。後半には料金収入が回復してきたが、今後も経費節減に努める必要がある。

A	B	C	D
計画と比べて収入が改善していることは評価できる。今後も経費節減に努めてほしい。			

・今後とも経費削減と貸室の利用率を高めるべく利用促進を心掛け、生み出した財源を備品の修繕・購入などで利用者への還元に充てていきたい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持		適	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		適	不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
・令和6度の前半は9か月間の休館による利用者離れのため利用料金収入が低迷したが、9月以降は新規の若い人のサークル利用が増え、通年で600万円を超える収入となった。指定管理業務を維持することができた。また、図書室業務も長期休館のためか利用者の回復が戻っていないため、今後も地道な努力を重ねていきたい。	・地区センターだより、札幌市のイベント情報誌や地域ミニコミ誌等のあらゆる媒体を使い区民講座等の事業活動を積極的にPRし、地域へ一層の周知と利用の増加を図っていく。 ・利用者のニーズを把握した講座や地域交流事業の充実を図り、多くの方に利用いただけるようサービス向上に努めていく。 ・公共交通機関の利便性をPRし、新規利用者を取り込み、貸室の利用率の向上を目指していく。 ・従来利用を規制した音、振動の大きい種目（バスケット、剣道）を緩和して利用促進を図る。 ・図書業務は西区の中では貸出冊数、登録者数が多く、地域のたくさんの方に利用されており、今後もあらゆる媒体を使い登録者、利用者の増加を図っていく。 ・利用者アンケートを実施し貴重なご意見を今後の業務運営に反映させていく。 ・施設は平成6年5月の開設から30年が経過し、設備、備品に老朽化が見られ、利用者の意見も取り入れながら来年度も剰余金から利用者還元を積極的に行い施設の充実を行っていく。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
幅広い世代に向けた講座等事業を展開することで、管理運営の基本方針として掲げている地域住民の交流の場を実現している。今後は、利用率の向上につながるような新たな事業の取組みや、さらなる広報活動に期待したい。	