

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)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市西野地区センター	所在地	札幌市西区西野4条2丁目
開設時期	平成4年5月17日	延床面積	1,529.48㎡
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	ホール、洋室(2室)、和室(2室)、娯楽室(2室)、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市西野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(2028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5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 西野地区センターは、「笑顔があふれ心ふれあう豊かなまちづくり」に寄与するため、①地域文化の情報が得られ、発信する場として、②はばひろい生涯学習の機会が得られる場として、③地域住民がふれあい、自主的な活動が促進される場として、コミュニティ施設の効用を高め、更なる地域への浸透を図ること」を基本方針とし、事業運営に反映させている。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「札幌市区民センター条例」「札幌市区民センター等使用承認取扱要領」等を十分に理解し、遵守することにより、「公平」「公正」な取扱いに努めている。 また、利用者に対しては、施設使用申込み等に係る規則、手続き等について、十分かつわかりやすい説明を行うとともに、貸室、講座等で重複の申込があった場合は、館長立ち合いのうえ抽選を実施して「公開」を確保している。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 館内に電気・ガス・水道等の節約に関する啓発ポスターを貼付するとともに、使用増加を意識して抑え、その節約に努めている。 また、節水、節電、ごみ減量・リサイクル推進、駐車場でのアイドリングストップの励行など、利用者、来館者の協力を得ながら、組織全体で環境保全への取組を行っている。 事務局や各事業では、グリーン購入ガイドラインに沿った用品等を購入使用している。 ▽ 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） 地域の住民組織を母体とした運営委員会の下に、実践組織としての事務局を設置し、責任者としての事務局長の他、事務職員2名、図書職員2名、図書パート職員2名、夜間受付パート職員4名、清掃パート職員2名を配置している。 職員については、それぞれの職位に応じた事務分掌を定め、適正な事務執行と責任体制の確立を図っている。 職員の人材育成については、研修計画に基づき、配信動画による研修等を活用しながら、職員の資質向上を図った。 ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 日常業務を円滑に実施するため、各種の管理運営マニュアルを作成し運営している。また、利用者アンケート、毎月の西区館長会議等の情報を職員全員で共有するとともに、ローテーション勤務における事務引継ぎを徹底して行い、利用者からの要望等に迅速に対応できる体制づくりを行っている。	○基本方針に基づき、職員全員が貸室事業や図書室運営における利用者へのサービスアップに努めた。 ○地域住民との交流事業や区民講座等の企画に当たっては、利用者アンケート集計結果、生涯学習情報等を参考にして創意工夫した。 ○新規利用者、定期利用者とも十分な説明や情報提供を行い、良好な関係を保持しながら、使用承認や利用時間等に関して、条例等に基づいた管理運営を行うことができた。 ○電気・ガス・水道等の節約、ごみ減量を徹底して行った。 ○職場研修(接遇・環境・救命講習)の実施により、コミュニティ施設の指定管理者としての意識改革が図られ、利用者サービスの向上に繋がっているものと考ええる。 ○館長会議・各種研修の内容及び利用者の意見・要望等を職員間で情報共有するなど、管理意識の向上に取組み、安全性、利便性、効率性を高めるよう努めた。	A B C D 基本方針に基づき、適切に管理・運営が行われており、要求水準を満たしている。

▽ 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)

主に設備の保守点検業務に関して、専門の機関・企業に再委託している。これらの業務に関して、責任者や指揮・連絡系統を明確にさせ、必要に応じて指導や指示を行っている。
業後の履行確認は、仕様書に基づく検査を行い、適性を期している。

○すべての業務において、仕様に基づき、適正に履行した。

▽ 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 7月27日	・第1四半期の業務報告 ・今後の主な事業・行事等の予定 ・管理運営上の意見交換
第2回 10月19日	・第2四半期の業務報告 ・その他
第3回 令和6年 1月18日	・第3四半期の業務報告 ・その他
第4回 3月27日	・第3・4四半期の業務報告 ・今後の主な事業・行事等について ・指定管理者評価シートについて ・令和5年度利用者アンケート集計結果について ・新ホームページについて
<協議会メンバー> 住民組織等(昭和連合町内会)、利用者代表(札幌中国武術西野サークル代表・NPO法人HRC代表)、行政(札幌市西区地域振興課長)、指定管理者(札幌市西野地区センター運営委員会会長)、事務局	

○運営協議会では、センターの運営に関し、貸室の利用状況・利用者アンケートの結果・懸案事項等について報告し、各委員から意見を聴取し運営に反映させた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

現金出納簿、その他必要な帳簿を備え、収入・支出決定書等所定の帳票を用いて、正確かつ迅速な現金・預金管理事務に努めた。
なお、利用料金は、札幌市西野地区センター現金取扱規定により、翌日、銀行口座に入金している。
また、会計ソフトを導入して、毎月総勘定元帳や合計残高試算表を出力して、現金・預金との精査照合を行うとともに、資金管理・経理執行全般について、顧問税理士の指導・検査を受け、正確かつ公正な財務事務処理を行っている。
なお、資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施している。

○資金管理については、顧問税理士による点検・確認を得て適正な財務管理ができた。

▽ 要望・苦情対応

意見箱を窓口に備え付け、毎日確認し、回答を館内に提示し対応することとしている。
その結果等を西区、運営委員会、運営協議会に随時報告している。
なお、制度的な問題への苦情要望については、札幌市と協議し、指定管理者限りで対応できるものについては、速やかに、誠意をもって対応することとしている。

○苦情等には親切丁寧な説明・対応を心掛け、その内容、対応等について職員間で情報共有した。

▽ 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)

・例年、区民講座、地域住民交流事業等の終了時及び年度末に、利用者アンケートを実施し結果を館内に掲示するとともに、業務改善等に役立てている。年度末のの利用者アンケートは令和6年2月に実施した。

○毎年、継続して実施しており、利用者の実態や要望等を把握し、事務改善に役立てている。

(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(事故の有無などの安全衛生面を含む)	労働関係法を遵守し、就業規則等の制定・改正を行い、職員の雇用環境安定を図ることができた。	A	B	C	D
	・施設で働くパート職員に対して、最低賃金を上回る時給を支給した。 ・職員就業規則、運用細則、育児・介護休業規則、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントおよびセクシャルハラスメントの防止に関する規則を制定している。 ・すべての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険・社会保険に加入させ、1年に1回の定期健康診断を実施した。 ・労働災害はなかった。 ・令和5年6月に時間外労働・休日労働に関する協定書を労働基準監督署に提出した。					
(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)	期間中、事故もなく、安全な環境のもとで利用に供することができたと思慮する。	A	B	C	D
	職員が定期的に館内及び建物周辺を巡回して、ソフト・ハード面から危険箇所の早期発見と事故防止に努めている。 施設周辺及び施設内に段差が多くあり、利用者には、高齢者が多いため、通路、玄関の安全確保に細心の注意を払っている。 来館者の緊急時の救命措置のためAEDを備えており、玄関、受付窓口に設置マークを表示している。 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入し、不測の事故に備えている。 取得物の取扱いについては、事務室内等に保管し、落とし主に返還している。現金等貴重品については、その都度警察に届けている。 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) 定期清掃、警備、自家用電気工作物、建築基準法法定点検、消防設備、エレベーター、ボイラー、舞台装置及び自動ドアの館内設備の保守点検業務については、単年度又は複数年の契約により再委託を行っている。 防災 6月と3月に防災訓練を実施した。 また、各種研修会に参加するなど、所定の防火・防災の取組を行った。 令和元年12月に防火対象物点検報告の特例認定を受けている。	○専門的な管理業務技術の活用により、良好な管理環境を確保することができた。 ○訓練後、消防設備点検業者から、消火器、火災報知器、非常放送設備などの操作、機器の説明を受け、防災知識が深まるとともに、防災に対する意識も高まった。				
(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	区民講座は、当初計画より1課目増の13課目となった。参加者数及び利用者満足度については計画通り達成できたと考える。今後も利用者ニーズに応える講座を提供していく。	A	B	C	D
	(1)計画と実績					
	</					

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

(1) 計画と実績

区分	R4実績	R5計画	R5実績	実績/計画
事業数	6	5	5	1.0
回数	6	5	5	1.0
参加者数	433	560	537	0.96

(2) 主な事業の参加状況・目標達成度

事業名	参加者数		
	目標	実績	達成率(%)
大人の映画会	20	29	145%
第29回文化祭	300	388	129%
親子サロン クリスマス映画会	40	25	63%
新春書初め展示会	50	42	84%
第28回バレーボール大会	50	53	106%

▽ 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	R4実績		R5実績	
	開放日数	利用者数	開放日数	利用者数
囲碁	13	13	13	13
バレーボール			14	201
ミニバレーボール			16	211
ソフトバレーボール			13	190
バスケットボール			12	124
卓球			16	64
バドミントン			11	67
親子の日	6	53	13	148
夏休み特別開放 親子の日			2	11
冬の自習スペース	0	0	16	27
手稲東小学校 ミニ児童会館	5	83		

▽ 図書業務

(1) 利用状況

区分	R4実績	R5実績	増減率
開館日数	280日	280日	1.0
蔵書数	35,877冊	35,627冊	0.99
登録者数	2,236人	2,142人	0.96
貸出数	88,759冊	82,689冊	0.93
相互貸借件数	13件	31件	2.4
レファレンス件数	1,194件	1,148件	0.96

(2) 利用促進事業

年間行事関連資料の展示 12件
 話題の展示 10件
 通年展示 3件
 室内装飾を季節や年間行事に即して実施 7件
 おはなし会等 4件

○地域交流事業は、当初計画通り達成できた考える。

○新型コロナウイルス感染拡大のため長期間中止していたが、令和5年度より、コロナ以前に実施していた全ての事業の施設活用事業を、順次再開した。
 新たな施設活用事業として「夏休み特別開放親子の日」「冬の自習スペース」を行った。
 有料利用を優先しながら実施しており、適正な実施が図られた。

○貸出数については、若干減少しているが、蔵書の充実やおはなし会等行事の企画を通じて更なる利用の促進を図った。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				○高齢化および新型コロナウイルス感染症拡大防止のための自粛に伴う会員数の減少により、年々サークル団体が少なくなっていることから、館内掲示やホームページでのサークル紹介、区民講座後のサークル化などによる利用率増加に積極的に取り組んでいる。 また、時間貸しを積極的に活用した利用率増加にも取り組んでいる。	新型コロナウイルス流行後は、会員数の減少等により以前に比べて稼働率が低下しているが、前年度より上昇傾向となっており、引き続き稼働率増加に向けた取り組みを引き続き実施してほしい。	
			R3年度実績	R4年度実績			R5年度実績
	ホール	件数(件)	67	854			884
		人数(人)	1,551	18,722			19,443
		稼働率(%)	60.0	69.4			68.4
	集会室	件数(件)	68	892			995
		人数(人)	475	7,187			8,777
		稼働率(%)	33.2	41.0			45.3
	娯楽室 和 室	件数(件)	124	1,552			1,669
		人数(人)	942	10,192			10,893
		稼働率(%)	30.6	34.3			39.0
	実習室	件数(件)	28	240			310
		人数(人)	180	1,286			2,219
		稼働率(%)	30.0	23.0			29.6
	全 体	件数(件)	287	3,538			3,858
人数(人)		3,148	32,387	41,332			
稼働率(%)		34.8	38.9	43.1			
▽ 利用促進の取組							
・講座受講者等へのサークル化の呼びかけを行った。 ・文化祭や地区センターだより、ホームページでのサークル紹介等を活用し、利用促進に努めた。 ・コロナ以前の施設活用事業(無料開放)を再開するとともに、新たな施設活用事業(自習スペース等)を実施した。 ・ホールの時間貸しを活用し、新たな利用者の掘り起こしを行った。							
(6)付随業務	▽ 広報業務				○当センターの利用者は高齢者が中心であるため、令和5年度にホームページを一新し、見やすさ、利用しやすさの向上を図った。	A B C D 幅広い年齢層の市民が利用しやすいよう配慮しながら、広報活動が行われている。	
・講座等の行事・事業については、札幌市のイベント情報誌、地域情報誌、地区センターHP及び地区センターだよりに掲載し、参加者を募集した。 ・ホームページでは、施設概要、貸室予約状況、サークル、図書室、施設活用事業、講座・行事等について紹介している。 ・ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、令和6年3月21日に公開した。							
▽ 引継ぎ業務							
継続指定のため、引継ぎ業務なし							
2 自主事業その他							
▽ 自主事業					○利用者の利便向上に貢献した。	A B C D 市内・地域事業者の受注機会の拡大に配慮した取り組みが行われている。	
自販機1台を設置して、清涼飲料水の販売を行っている。 収入額(令和5年度実績) 36,261円							
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等					○市内・地域内の事業者の受注機会の拡大に貢献した。		
・物品の調達及び管理業務の再委託は、特別のものを除き、札幌市内に本店を置く企業に発注している。 ・小規模な役務については、可能な限り地域の個人事業主や中小事業者等に依頼することとしている。 ・地域福祉関係のチラシを積極的に配架している。 ・母子寡婦連合会、聴力障害者協会が自動販売機を1台ずつ館内に設置している。							

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	・実施時期 令和6年2月 ・配布数 300 ・回収数 262 ・性別 男性48名 18.3% 女性166名 63.4% 不明48名 18.4% ・年齢 19歳以下 4名 1.5% 20歳代 0名 0% 30歳代 7名 2.7% 40歳代 24名 9.2% 50歳代 24名 9.29% 60歳代 55名 21% 70歳代 101名 38.5% 80歳代 44名 16.8% 不明 3名 1.1%	○総合満足度は(普通)以上の評価が98.7% 職員の接遇は(普通)以上の評価が97.8% 館内設備は(普通)以上の評価が98.3% 清掃状況は(普通)以上の評価が97.4%を占めており、全分野で良好な評価を得られていると考えているが、今後も引き続き、職員の研修や施設内設備等の充実を図っていきたい。 ○講座については、29.5%の人が機会を見て受講したいと考えており、受講してみたい講座の集計結果を、科目の設定等に役立てている。			
結果概要	・利用目的 貸室 61.6% 図書室 22% 活用事業 9.5% 事業・行事 4.7% その他 2.2% ・利用のきっかけ 地区センターだより 38.4% ポスター・チラシ 20.4% ホームページ 15.6% イベント情報誌 10.8% データ放送 0.4% その他 14.4% ・職員の接遇 大変良い 39.7% 良い 32.8% 普通 25.3% あまり良くない 2.2% 悪い 0% ・館内設備 大変良い 36.0% 良い 37.3% 普通 25.0% あまり良くない 0.9% 悪い 0.9% ・清掃状況 大変良い 45.5% 良い 32.6% 普通 19.3% あまり良くない 0.9% 悪い1.7% ・総合満足度 大変良い 35.2% 良い 37.9% 普通 25.6% あまり良くない 1.3% 悪い 0%				
利用者からの意見・要望とその対応	・受講してみたい講座の科目・分野、開催して欲しい行事、意見等については自由記載で調査したため、今後の運営に活かしたい。 ・講座関係では、「ヨガ」「健康関連講座」「体操・運動関係」など健康関係科目の要望が多い。 ・行事関係では、「コンサート」の開催希望が多く、施設関係の要望は「エアコン設置」が一番であった。				

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	36,021	38,107	2,086
指定管理業務収入	35,991	38,071	2,080
指定管理費	26,700	26,700	0
利用料金	8,400	10,161	1,761
その他	891	1,210	319
自主事業収入	30	36	6
支出	35,877	38,067	2,190
指定管理業務支出	35,873	38,031	2,158
自主事業支出	4	36	32
収入-支出	144	40	▲ 104
自主事業による利益還元	25	0	▲ 25
法人税等	70	70	0
純利益	49	▲ 30	▲ 79

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,340	下記のとおり

▽ 説明

【収入】

・利用料金収入の増は、近隣のはっさむ地区センターの休館により利用者が当センターに流れたことによる需要増、及び、施設活用事業(無料開放)の見直しに伴い、その空きスペース分が有料の貸室業務に回されたことによる収入増が要因と思われる。

【支出】

経費節減に努め、計画どおり予算内での支出ができた。

【指定管理業務による利益還元】

利益還元は、利用者からの要望が多かった集会室のじゅうたん貼替えに850千円、ホール用の姿見購入に282千円、ホール用扇風機購入に79千円、図書室の書籍購入に129千円、計1,340千円である。

【収支】

単年度の決算は、30千円の赤字となったが、前年度からの余剰金を充当した。

○収入面では、利用料金収入が、利用促進の取組等により、当初計画より1,761千円の増額となり、初めて一千万円を超えた。そのため、利用者からの要望が多かったホール用の姿見及び扇風機購入、集会室のじゅうたん貼替えの支出を行うことができた。今後とも経費削減と貸室の利用促進を心がけ、それにより捻出した財源を、備品購入、施設設備の改修等の利用者還元に充当していきたい。

収入が計画を上回っており、また昨年度以上に利用者還元を行っている中で、黒字収支が達成できている。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。				
▽ 安定経営能力の維持			適	不適
当センターは収入の約7割が指定管理費であり、支出の約6割が人件費であるが、利用料金収入や講座収入はコロナ前の水準を目安に安定的に確保しつつ、利用者や地域住民の信頼と期待に応えていくための取組を継続することが、経営の基本と捉えている。 また、限られた人的資源としての事務局スタッフが、常に経営意識を持ち、自らスキルアップを図りながら業務にあたっており、収入に見合った支出を心掛けることによって、余剰金を翌年度に繰り越すなど安定的な経営ができています。				
▽ 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
貸室の利用申込みや講座等受講申込書により取得した個人情報については、個人情報の保護に関する法律の規定に則り、すべて適切に管理した。 また、各サークルへの問い合わせにも、個人情報の慎重な取り扱いを徹底した。 情報公開請求、オンブズマン調査は無かった。 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員及び暴力団関係事業者を相手に契約は行っていない。				

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
令和5年度は、利用料金収入や講座収入も目標を上回るなど、安定した運営を行うことができた。 利用料金収入も初めて一千万円を超えるなど、順調に推移し、その結果、集会室のじゅうたん貼替え等の利用者還元に充当することができた。 一方、貸室利用率については、コロナ以前の水準には届かず、今後の利用率アップが課題となっている。 実施した利用者アンケートでは、職員の接遇、館内設備、清掃状況について概ね高い評価をいただいております。西野地区センターが地域コミュニティ施設として、地域住民の間に深く浸透していることを実感することができた。	令和6年度は、次の項目に重点的に取り組んでいきたい。 ・利用の少ない日曜及び平日の夜間の利用促進を図り貸室の利用率の向上を図る。 ・地域住民の教養などの向上促進のため、受講者のニーズに沿った魅力ある講座を企画、実施し、講座の充実を目指す。 ・豊かな地域の人間関係づくりや健康増進に役立ち、だれもが気軽に参加できる文化・スポーツなどの地域交流事業を企画、実施する。 ・優良図書の選定、新刊のPR、おはなし会などの行事を通じて、また、児童書籍等の新規購入、更新を実施するなど、地域の身近な図書室としての利用の促進を図る。 ・地区センターだよりを刊行するとともに、札幌市のイベント情報冊子への記事提供などPRを強化し、地域への一層の周知を図る。 ・新しくなったホームページを活用し、上記取組項目のPRに務める。

【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流行後は、会員数の減少等により以前に比べて稼働率が低く推移しているが、一方で利用者の満足度や高く、収入も計画を上回っている。引き続き事業の企画や見直し、効果的な広報活動等により、稼働率の上昇に向けた取組を行っていただきたい。	