

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)	手稲区市民部地域振興課(681-2445)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市手稲コミュニティセンター	所在地	札幌市手稲区手稲本町3条1丁目3番41号
開設時期	昭和60年10月19日	延床面積	1879.43㎡
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(400人収容)、会議室(3室)、和室、視聴覚室、調理等実習室、図書室、駐車場		
2 指定管理者			
名称	札幌市手稲コミュニティセンター運営委員会		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>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。</p>		
指定単位	<p>施設数：1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由：</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位	<p>施設数：1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由：</p>		

II 平成28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>「施設の利用増進」を基本理念のもと、「利用しやすい、気持ちの良い施設利用環境の形成」など6項目の基本方針を策定している。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「平等利用の確保」という方針を策定し、「施設利用」の公平・公正の確保を図っている。また、札幌市公共施設予約情報システムの活用により区外や他市町村からの利用申込みも公平に受けているところである。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気、水道、ガスの使用量については、節電や節水、適正な室温維持等を積極的に実施しており、平成26年度と比べて使用量は16%減少した。 ・事務用品購入に当たっては、札幌市グリーン購入ガイド指定品にしている。 ・事務活動については、ペーパーレス及び再利用等を積極的に実践した。 ・職員に対して「環境マネジメント研修」を年1回に実施。 ・札幌市環境マネジメントシステムに則り、所定の帳票を提出した。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の業務分担、指揮命令系統、連絡系統などを定めた。 ・当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。 <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の状況については、毎日点検しており、備品等の状況を確認している。また、利用者の要望を受け入れ、備品の更新を実施した。 <p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警備業務等の18業務について札幌市の承認を得て業務委託を行った。各業務受託者は契約内容をよく熟知し業務を遂行したため、適性に業務遂行が行われた。 	<p>ミーティング等により職員へ周知徹底し効果を上げている。</p> <p>システム活用による利便性向上等から、利用率の向上に繋がっていると思われる。</p> <p>環境配慮に係る職員の理解度は高く、着実に成果を上げている。</p> <p>会議や連絡票活用等により、職員間の情報共有を密にし、利用者サービスの向上に繋がっている。</p> <p>より利用しやすい施設とするために、利用者還元(備品の更新)を実施したことで、好評を得た。</p> <p>いずれの業務も仕様書の要求水準に達した。</p>	<table border="1" data-bbox="1222 197 1426 224"> <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>・いずれも要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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28日(火)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度「管理運営に関するアンケート」結果について ・平成27年度事業実施状況について ・平成28年度事業計画について ・平成27年度の利用者チームからの提案について
第2回 10月31日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・第1回運営協議会からの提案事項の結果説明 ・文化活動発表会の参加者アンケート結果について ・札幌市からの助言について ・地域などへの利益還元について
第3回 11月6日(金)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用状況について ・運営管理に関するアンケート(実施)について
第4回 2月27日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度事業実施状況について ・平成29年度事業計画について ・平成28年度「管理運営に関するアンケート」結果について ・「平成28年度文化活動発表会参加者アンケート」結果について
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営協議会会長 ・手稲区地域振興課長 ・運営委員会副会長 ・囲碁利用者代表 ・卓球利用者代表 ・青少年育成委員会副会長 	

・運営協議会の結果内容については、施設内に2ヶ月間閲覧した。

▼ 利用チームの開催状況は下表のとおり

開催月日	協議・報告内容
3月6日(金)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度事業実施状況について ・平成28年度事業計画について ・その他
<p><利用者チームメンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ペン習字サークル代表 ・カラオケサークル幹事 ・手稲区おもちゃ図書館代表 ・手稲区地区子連事務局長 ・手稲区シルバーセンター支部長 	

・管理運営上の問題点等について、情報交換を行い、改善に努めた。

・利用者チームから提案された、構内の花植えボランティアを募り実施した。来館者から好評を得た。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 収入管理等の会計事務について顧問税理士による外部会計検査を実施している。 ▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱規程に基づき適正に処理している。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 要望・苦情対応については、「利用者等の要望・苦情処理委員会規程」を作成し、職員に周知するとともに、委員会及び事務局において解決を図ることとしている。 ▼ 要望・苦情等については、ミーティング等により確実に対応(改善等)を図っている。 <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"> ▼ 管理運営に関する利用者アンケートの結果は、意見・要望等の処理状況を含めて館内に閲覧するとともに、職員に周知徹底した。 ▼ 協定書に基づき、札幌市に報告すべき事業報告等については、遅滞なく行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員への周知及び指導を確実に実施し改善に努めた。 									
(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</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金786円(効力発生效年月日:平成28年10月1日)を上回る830円の時給を支給した。 ▼ 施設で働く職員は、1週37.5時間、1日7.5時間を順守した。 ▼ 施設で働く職員に労災保険の加入と条件を満たす職員を対象に雇用保険に加入した。 ▼ 施設で働く職員に一年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)による定めをし、労働基準監督署に届け出た。 	<p>労働関係法令の基準を確実に遵守するとともに、職員の労働環境の維持向上に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・適正に対応している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・適正に対応している。			
A	B	C	D								
・適正に対応している。											
(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"> ▼ 利用者への安全については、職員が常時館内を巡回し、①施設内の破損箇所 ②通路やロビー等の障害物 ③掲示物の不安定や落下の恐れ ④冬期間の屋根から雪庇の張り出し、路面凍結、滑りやすさなどを毎日の巡回点検簿を作成してチェックし、不備や不具合な箇所は直ちに処置した。 ▼ 市民サービス向上の配慮としては、中・高齢者の使用者が多ことから職員が事前に①サークルが利用する重量のある備品(音響機器や姿見など)を利用する部屋への運び入れ ②冬期間は、滑り止めの砂入りペットボトル作りと玄関への設置を行った。 ▼ 運営委員会委員、職員、関係機関・団体、委託の関係企業を網羅した緊急時の連絡網を整備して、不測の事態への対応に万全を期した。 ▼ 施設内にAEDを配備している。また、常備薬などは常に点検し、不足分を補充している。 	<p>利用者の安全確保や市民サービス向上には十分配慮している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・いずれも要求水準を満たしている。 ・施設・設備の維持管理について、第三者委託するほか、職員できめ細かく対応していることは、利用者満足度の向上に寄与するものと考えられ、評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・いずれも要求水準を満たしている。 ・施設・設備の維持管理について、第三者委託するほか、職員できめ細かく対応していることは、利用者満足度の向上に寄与するものと考えられ、評価できる。			
A	B	C	D								
・いずれも要求水準を満たしている。 ・施設・設備の維持管理について、第三者委託するほか、職員できめ細かく対応していることは、利用者満足度の向上に寄与するものと考えられ、評価できる。											

▼ 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行事損害保険に加入した。

▼ 拾得物については、拾得物台帳に記載し、玄関横に忘れ物棚(鍵付)を設置し、利用サークルなど判明した場合は代表者に連絡するなど、サービスの向上に努めた。

▽ 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)

▼ 清掃、警備、除排雪、施設・設備の保守点検等については、専門的な知識や能力及び技術等が必要なため第三者に委託した。確実に業務が履行されていることを確認している。

▼ 建物屋上の雨水管の詰まり防止のため、職員によって清掃を春と秋に行った。

▼ 降雪時は、非常口や出入り口の除雪を職員が実施し、利用者の安全を確保した。

▼ 花壇の花植えや緑地の除草は適宜に職員が行った。

▼ 設備・備品の管理については、職員が常に施設内を巡回し、些細な破損や不具合等も放置せずに直ちに対応した。

▽ 防災

▼ 平成28年度は、消防点検委託業者と2回点検と自主検査を毎週1回実施した。また、平成28年7月20日に手稲消防署の立会いのもとに当センターの自衛消防訓練を実施した

・ 委託業者に全て任せるだけでなく、随時確認と点検を実施し維持管理の向上を図った。

・ 委託業務以外でも適宜職員により、適正な管理を実施した。

・ 利用者の利便性の向上に繋がり、利用率が向上に繋がった。

・ 利用者の安全の確保に努めた。

(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

▼ 区民講座を7講座延40回実施し、受講者は559人(計画579人)。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

▼ 7行事を延51回実施し、参加人数は、全体で7,137人。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

▼ 卓球、バトミントン、囲碁・将棋、ミニバレー、ゲートボールなど6種目の無料開放事業を実施した。回数、利用人数、目標人数、達成率は、以下の通りであった。

種 目	回数	利用人数	目標人数	達成率
卓 球	53	1,491	1,272	117.2
バトミントン	4	44	48	91.7
囲碁・将棋	92	2,006	1,545	129.8
ミニバレー	42	353	604	58.4
ゲートボール	31	108	223	48.4
ママさんバレー	21	102	67	152.2
計	243	4,104	3,759	99.6

▼ 開放回数は前年(278回)よりやや減少した(有料利用による開放事業中止が増えたため)。

▽ 図書業務

▼ 図書室の開室日数は282日間、蔵書数は18,513冊(3月末現在)、登録者数は611人(前年度は600人)、貸出冊数は21,648冊(前年度は22,366冊)であった。

▼ 利用件数は11,260人、一昨年(11,281人)と比較するとやや減少している。

・地域の歴史など地域に関連のある講座を毎月開催し好評を得た(年間受講者数428名)。
 ・受講者数が少ない講座については、実施の可否を含め今後のさらなる検討が必要と考える。

・今後とも、地域特性を考慮して事業を進めるとともに、より地域への貢献度の高い事業を行う。

・特定の曜日に中止となる場合が多いため、種目毎の開催日見直しが必要。

・利用促進に向けては、さらに効果的なPRが必要と思われる。

A	B	C	D
・ほぼ計画通りに講座、地域交流事業が実施されている。 ・区民講座について、講座数が減少傾向にあるため、今後も地域特性等を考慮のうえ、積極的に学習機会の提供に努めることを期待する。			

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

部屋種別		H27実績	H28計画	H28実績
ホール	件数(件)	817	817	712
	人数(人)	22,720	22,720	19,867
	稼働率(%)	74.0	74.0	64.0
和室 こぶし	件数(件)	764	764	684
	人数(人)	6,539	6,539	4,966
	稼働率(%)	70.0	70.0	62.7
和室 しらかば	件数(件)	318	318	464
	人数(人)	3,767	3,767	4,990
	稼働率(%)	30.7	30.7	45.7
児童室	件数(件)	378	378	372
	人数(人)	2,943	2,943	3,123
	稼働率(%)	33.8	33.8	32.1
料理 実習室	件数(件)	110	110	77
	人数(人)	989	989	574
	稼働率(%)	10.2	10.2	7.2
和室 がるがわ	件数(件)	628	628	520
	人数(人)	3,455	3,455	1,548
	稼働率(%)	58.3	58.3	48.8
和室 ていね	件数(件)	57	57	550
	人数(人)	385	385	1,896
	稼働率(%)	4.9	4.9	50.8
第1 会議室	件数(件)	600	600	527
	人数(人)	7,185	7,185	5,444
	稼働率(%)	54.4	54.4	48.1
第2 会議室	件数(件)	273	273	394
	人数(人)	2,293	2,293	4,217
	稼働率(%)	22.3	22.3	37.1
第3 会議室	件数(件)	540	540	544
	人数(人)	3,003	3,003	2,810
	稼働率(%)	50.0	50.0	51.1
視聴覚室	件数(件)	852	852	764
	人数(人)	7,754	7,754	7,562
	稼働率(%)	76.6	76.6	67.1
計	件数(件)	5,337	5,337	5,608
	人数(人)	61,033	61,033	56,997
	稼働率(%)	44.1	44.1	46.8

▼ 稼働率については、全体で46.8%と計画値の44.1%を2.7ポイント上回った。

・稼働率は、近隣住民の人口の割には部屋数が多いこと等から低め傾向にあるが、今後は、料理実習室などの利用率が低い部屋の利用促進の取り組みが必要と考える。

A	B	C	D
<p>・利用者サービスの向上や、簡便な予約方法の啓発等、様々な取り組みの結果、利用率の向上につながったと考えられ、評価できる。</p> <p>・利用率の低い料理実習室について、料理系区民講座の開催等、利用のきっかけ作りに取り組むことを期待したい。</p>			

	<p>▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件</p> <p>▼ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件であった。</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 随時、利用者に「札幌市公共施設予約情報システム利用者登録申請」の申し込みを啓発した。</p> <p>▼ 広報紙等で施設のPRを行った。</p>					
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 当センターの区民講座等の事業を掲載した広報紙を年4回発行し、区内全ての町内会に回覧している。併せて毎月の札幌市「広報さっぽろ」にも掲載している。</p>	<p>・広報誌は近隣地区だけでなく手稲区内の全町内会に回覧しているため、そのPR効果は高いと考えている。</p>	A	B	C	D

2 自主事業その他

▽ 自主事業	<p>▼ 自主事業は、特にありません。</p>		A	B	C	D
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	<p>▼ 施設の維持管理業務の第三者委託と物品の購入、及び修繕等は、全て市内業者に発注した。</p> <p>▼ 施設使用承認書、領収書等の印刷物は、障がい者授産施設に発注した。</p>	<p>・市内業者や障がい者授産施設への配慮は、継続して実施した。</p>	<p>・要求水準を満たしている。</p>			

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	<p>・実施期間は、平成28年12月5日～12月22日(18日間)</p> <p>・来館者126名(無差別)に用紙を配布し、無記名で記入して回収箱に投函するする方法で実施した。</p> <p>・回答数112名</p>	<p>・アンケートの結果、左欄の②～⑧のとおり利用者から非常に高い評価を得ている。</p> <p>・今後もさらに快適に施設を使えるように、サービスの向上に努めたい。</p>	<p>・要求水準を大きく上回っている。</p> <p>・引き続き、利用者満足度の維持・向上を期待したい。</p>			
結果概要	<p>① 市からの指定管理者による運営であることを「よく知っている」と「おおよそ知っている」(2項目)までが79.59%で、一方「ほとんど知らない」が8.9%であった。</p> <p>② 広報活動に関しては、「とても良い」から「普通」(4項目)までが98.0%で、悪いが2.0%(2人)あった。</p> <p>③ 利用者がどの地域からの利用に関しては、地元である「手稲本町」と「富丘地区」が35.3%と「前田・新発寒地区」が25.4%、及び「稲穂・金山地区」が19.78%、その他は19.7%であった。</p> <p>④ 手稲コミュニティセンターの清掃に関しては、「とても良い」から「普通」(4項目)までが100.0%で、「悪い」は0%(0人)であった。</p> <p>⑤ 図書室の今後の利用に関しては、「ぜひ利用したい」から「どちらかといえば利用したい」(3項目)までが74.0%、「どちらともいえない」22.9%で、「利用したくない」は3.1%(3人)であった。</p> <p>⑥ 今後の部屋利用に関しては、「ぜひ利用したい」から「どちらかという利用したい」(3項目)までが99.0%で、利用したくないが1%(1人)であった。</p> <p>⑦ 職員の待遇に関しては、「とても良い」から「普通」まで(4項目)が100%で、「悪い」が0%(0人)であった。特に、「とても良い」と「良い」が89.6%と高く評価されている。</p> <p>⑧ 管理運営全体に関しては、「とても良い」から「普通」(4項目)が100.0%で、悪いが0%(0人)であった。特に、「とても良い」と「良い」が81.0%と高く評価されている。</p>					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H28計画	H28決算	差
収入	33,345	34,627	1,282
指定管理業務収入	34,627	34,607	1,282
指定管理費	26,192	26,192	0
利用料金	6,330	7,476	1,146
その他	823	959	136
自主事業収入	0	0	0
支出	33,345	32,510	835
指定管理業務支出	33,345	32,510	835
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	2,117	2,117
利益還元	0	0	0
法人税等	0	514	514
純利益	0	1,603	1,603

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,235	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、会議室の利用増により計画より1,146千円の増収となった。
- ▼ その他の収入は、講座受講料収入であり計画より136千円の増収となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、光熱費の節減等により計画より835千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務による利益還元は、主に利用料収入の増による余剰金を活用し、1,235千円の備品購入等を実施した。
- ▼ 収支は、差引1,603千円の純利益が生じた。

・利益還元については、今後とも利用者のニーズを考慮し、効果的な対応をしていきたい。

A	B	C	D
・収入支出ともに、ほぼ予算どおり執行されている。 ・積極的に指定管理業務による利益還元を行い、利用者サービスの向上に努めており、評価できる。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼ 当団体の財務状況は、利用率向上に伴う利用料金収入の増及び経費節減努力によって、安定経営能力は選定時より向上している。

適 不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条、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

- ▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。
- ▼ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及びオンブズマンの実地調査は、無かった。

適 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
<p>▼利用者アンケートにおいて、「職員接遇」「管理運営全体」「清掃」の各項目は9割以上が「良い」以上の回答となった。このことは、利用者の視点にたち、適正な施設運営を行ったことが評価されたものと考え。</p> <p>▼利用率では、平成23年度から毎年増加しており(28年度は前年比2.7%増)、このことは地域においてコミュニティ施設の価値が着実に高まってきているものと考え。</p> <p>▼財政の健全化のことで、利用料金収入が増加したこと、また光熱費等の経費節減に努めたことから、利益が生じ、その一部を利用者還元として有効に活用した。</p> <p>▼講座に関しては、地域性の高い講座を継続して実施しており、地域住民の関心も高く好評を得ている。</p>	<p>▼ ①市民や利用者の視点から良質なサービスの提供 ②財政健全化の視点から利用料金収入の増や支出の縮減 ③地域や社会への貢献的視点から事業の実施について等の観点から、今後も適正な施設管理運営を行っていく。</p> <p>▼施設の市民へのPRについては、より効果的な方法及び内容等について継続して検討する。</p> <p>▼図書室に関しては、利用者増加となるために、センター作成の広報誌、HP等を活用して積極的かつ効果的な広報を実施する。</p> <p>▼利益が生じた場合には積極的な利益還元を実施する。</p> <p>▼講座については、地域ニーズを踏まえ、新たな講座を検討する。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>当初計画どおりに運営されており、財政的な健全化、安定化が図られている。アンケート結果から利用者満足度が非常に高く、利用率も計画以上となっており評価できる。</p>	<p>改善指導・指示を要する事項等は特になし。</p>