

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)	豊平区市民部地域振興課(822-2427)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市西岡福住地区センター	所在地	札幌市豊平区西岡4条9丁目1-17
開設時期	昭和62年3月20日	延床面積	1,353.㎡03
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	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。		
主要施設	ホール・集会室(2)・和室(2)・娯楽室(2)・実習室		
2 指定管理者			
名称	札幌市西岡福住地区センター運営委員会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	非公募 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ます。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繋がることとなります。 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。		
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 令和元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 お客様第一主義という理念のもと「利用者の立場に立って公平・公正を期す」との方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「利用者の立場に立って公平・公正を期す」という方針を策定し、日常の対応にあたった結果「利用者アンケート」の各項目において「是非利用したい」「利用したい」96.2%、清掃状況は「とても良い」「良い」93.7%、職員の接客態度「とても良い」「良い」95.4%と高い評価をいただいた。これは方針がお客様に受け入れ、満足されていることの現れと思われる。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 光熱水使用量は職員一丸となって節約に努めたが電気▲0.24%・ガス+0.97%・水道▲19.11%の実績。上記は、当センターが平均30年度は改修工事のため実質稼働2か月であったため、平成29年度との比較であるが今年度はガス料金の節約を注視していく。 事務用品購入にあたっては、グリーンマーク及びエコ商品を優先して購入した。</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） 10名体制（正職員2名・パート職員8名）も定着し、順調に業務を遂行できている。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 管理水準に則り、各種対策を策定し「周知事項」として全員で共有し「報・連・相」で引続き取り組んできた。</p> <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） ・ 清掃・警備・除排雪等の業務を第三者に委託しており順調に遂行されている。特に、清掃については例年行われている利用者アンケートで高い評価を得ており、今後についても維持するように努めていく。（令和元年度アンケート「とても良い」「良い」93.7%）</p>	<p>基本方針に基づき適正に運営できている。</p> <p>基本方針に基づき適正に取り組んだ。</p> <p>電気・ガス・水道について、積極的な節約に取り組んでおり今後も管理を徹底していく。</p> <p>順調に業務を運営できている。</p> <p>順調に業務を運営できている。</p> <p>今後についても委託業者への適切な管理、業務の履行について確認を励行していく。</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 style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>仕様書に定められているとおり適切に実施されている。策定した方針に基づき、公平・公正な対応に努めており、施設の平等利用を確保している。なお、運営協議会等の開催に係る要求水準の未達成は、新型コロナウイルス感染拡大の影響のためであり、事情やむを得ないと判断する。</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 (7月9日)	・運営委員の一部変更 ・平成30年度事業のまとめ及び令和元年度事業活動計画 ・利用状況(4月から6月分) ・講座事業収入及びアンケート結果 ・特殊建築物等検査結果
第2回 (10月11日)	・利用状況(4月から9月分) ・講座実施状況及びアンケート結果 ・「文化祭」開催について ・地域の憩いの場づくり施設活用事業について
第3回 (1月21日)	・利用状況(4月から12月分) ・講座事業収入及びアンケート結果 ・「文化祭」結果について ・地域の憩いの場づくり施設活用事業について ・「囲碁大会」の開催について
第4回 (中止)	・新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
<協議会メンバー> 西岡町連副会長、福住町連副会長、西岡地区福まち副センター長、福住地区福まちセンター長、サークル代表(2名)、豊平区役所地域振興課課長、西岡福住地区センター運営委員会会長	

豊平区館長会議

第1回 (9/26)	・各センターの運営状況報告、情報区間、市からの連絡事項通達等
第2回 (3/6)	新型コロナウイルス対策のため中止

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・資金管理については、税理士事務所による会計指導を導入している。
- ・現金等の扱いについては「現金取扱要領」に則り適正に実施している。

▽ 要望・苦情対応

- ・日常のお客様対応の中で随時、要望・意見等をヒアリングし、対応可能なものは速やかに解決している。
- ・年1回(2月)利用者アンケートを実施、結果に基づき利用者還元施策及び安全施策を実施している。

[購入した物品]

キャリーカート	7,538円
マイクロホン	34,560円
温水用便座	38,500円
網戸	90,200円
カーテン	151,800円
スリッパ(60足)	20,757円
トイレスリッパ	3,648円
机(小)	30,228円
児童図書	20,416円
ホール鍵の取付	49,000円
冬期滑り止め用ゴムマット	9,042円
屋外手摺エンド取付	14,000円
物置スロープ	21,114円

[修理・交換]

ガス漏れ警報器	49,248円
ポーチタイル張替	48,600円
空調設備GHP・基盤交換	55,000円
更衣室ドアヒンジ交換	8,855円
床張り工事(物入)	131,307円

第4回目は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止としたが、他の3回については区役所との協力により開催できた。

資金管理、現金の適正な管理に努めた結果、事故もなく順調に運営できた。

要望・苦情等に対しては内容を精査し、迅速に誠意をもって対応している。

	<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"> ・利用者アンケートの結果については、実行可能なものについては速やかに実施。時間等要するものについては、今後の課題とする。 ・月例の事業報告については、期日を厳守している。 	<p>利用者アンケート実施後、当地区センターは新型コロナの関係で休館となったためお客様に考え方・意見を掲示するタイミングを逸したが、寄せられた要望等については実現可能なものについては対応している。</p>	
(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"> ・労働関係法令で定められた「就業規則」「時間外・休日労働に関する届け出」を労働基準監督署へ必要の都度提出するなど法令の遵守に努めている。 ・正職員に対しては、基本給を据え置きとしているが賞与(夏・冬・期末)を割増支給し、雇用環境の向上に努めている。 ・パート職員に対しては、最低賃金を上回る時給を支払いしているとともに、年3回の一時金を支給し雇用環境の向上に貢献している。 	<p>法令で定められた最低基準以上のものは維持しており、又一時金の支給により環境を整備し適正に対応している。</p>	<p>A B C D</p> <p>関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。</p>
(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"> ・利用者の安全については常日頃より職員全員が意識をもって確保に努めている。 ・「ボランティアごみ袋」の取扱いについては、豊平南清掃事務所より当地区センターにおいては本来市民への配布場所となっていないとの理由より取扱いを取り止めている。 ・賠償責任保険加入済(満期日令和4年4月1日) 火災保険は店舗総合保険に加入済(満期日令和5年4月1日) ・拾得物については、「忘れ物コーナー」に3ヶ月間保管。貸室利用後には清掃等で確認しているので、発見時は利用代表者に架電連絡している。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・各種維持管理業務については、引き続き第三者に委託し、適切に実施している。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防火管理者研修会には機会ある毎に参加し、防災意識の向上を図っている。 ・防火訓練については例年2回実施 今年度は8月30日と12月27日に職員全員が参加し実施。 ・防災設備の点検 令和2年3月24日に実施、設備の異常は無し 	<p>お客様からの意見・要望については実現可能なものについては速やかに対応している。</p> <p>適切に対処している。</p> <p>適正に対処している。</p>	<p>A B C D</p> <p>職員全員参加の防火訓練を年2回実施するなど、継続的に防災意識の向上が図られており、仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。</p>

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29年度実績	R元年度計画	R元年度実績
ホール	件数(件)	1,052	1,250	718
	人数(人)	29,876	26,000	24,371
	稼働率(%)	83	70	62
集会室 A	件数(件)	600	287	538
	人数(人)	9,795	6,000	5,949
	稼働率(%)	54	45	52
集会室 B	件数(件)	507	415	545
	人数(人)	6,104	7,500	7,941
	稼働率(%)	47	40	53
実習室	件数(件)	452	520	369
	人数(人)	4,189	4,000	3,505
	稼働率(%)	40	34	36
娯楽室 A	件数(件)	801	790	672
	人数(人)	4,929	4,000	3,885
	稼働率(%)	70	58	64
娯楽室 B	件数(件)	620	460	391
	人数(人)	3,750	2,600	2,374
	稼働率(%)	58	48	37
和室 A	件数(件)	541	432	440
	人数(人)	2,657	2,500	2,412
	稼働率(%)	52	44	42
和室 B	件数(件)	630	548	483
	人数(人)	3,164	2,800	2,579
	稼働率(%)	59	50	48
合計	件数(件)	5,203	4,702	4,156
	人数(人)	64,464	55,400	53,016
	稼働率(%)	58	50	49

昨年度は、改修工事のため実質2カ月の稼働であったため平成29年度と対比した。

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件

▽ 利用促進の取組

・講座の開講を行い、その中からサークル活動につながり定期的に貸室先が増加するよう利用者とのコミュニケーションを図っている。

・申込みが重複した場合は、出来るだけ希望に沿うように他の部屋・曜日・時間帯を案内するなど利用促進に努めている。

・春先は、前年度の改修工事影響からか利用率は低迷していたが、10月以降は回復傾向にあり単月の利用率も54%以上をキープして2月は59%となるも、最終的には2月以降の新型コロナウイルスの影響を受け49%の稼働率に留まる。

A	B	C	D
貸室利用率(合計)は目標を下回ったが、平成30年度の改修工事による休館及び新型コロナウイルス感染拡大の影響があったと考えられるため、事情やむを得ないものと判断し、しばらく推移を見守りたい。今後は、様々なPRや、利用促進につながる新たな取組みを積極的に行っていただきたい。			

・特に講座の開講については「センターだよ」「広報さっぽろ」「ふりっぱー」を媒体として利用の増加を図ってきた。

(6)付随業務	▽ 広報業務 ・「センターだより」を毎月発行し、地域住民に講座の開講及びセンターで開催する行事・地域開催行事などを紹介している。 ・ホームページについては都度、更新しており今後も内容の充実を図っていく。 ▽ 引継ぎ業務 引継業務なし	計画通りに実施できた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 西岡福住地区センターだよりの発行による周知を毎月行うなど、適切に実施されているものと評価する。	A	B	C	D
A	B	C	D				

2 自主事業その他

▽ 自主事業 該当なし ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ・豊平母子寡婦連合会の自動販売機を継続設置 ・文化祭においては、就労継続支援B型支援事業所「シフォン亭ほやほや」によるシフォンケーキの販売機会を提供している。	就労継続支援B型事業所を継続して実施できた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。	A	B	C	D
A	B	C	D			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		・要求水準である満足度80%を大きく超えることが出来た。 ・お客様からの意見、要望については可能な限り対応している。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> アンケート各項目において、利用者から要求水準を大きく上回る高い満足度を得ている。利用者からの意見、要望を尊重し、サービス向上に努めている点は高く評価できる。	A	B	C	D
A	B			C	D		
実施方法	・実施期間: R2年2月4日～2月11日(8日間) ・期間中の利用者を対象に実施 ・回答数: 416						
結果概要	・今後も当地区センターを利用したいと思いますかの設問については、「是非利用したい」39.7%、「利用したい」56.5% 計96.2% ・館内の清掃状況はいかがでしょうかの設問については、「とても良い」68.7%、「良い」25.0%計93.7% ・職員の接客態度の設問については、「とても良い」73.1%、「良い」22.3% 計95.4% ・全質問項目の「是非利用したい」「利用したい」「とても良い」「良い」の回答は平均で95.1%と高い評価。 ・利用者アンケート調査の結果、全項目に亘り満足度水準80%を超えることが出来た。						
利用者からの意見・要望とその対応	・予約については長期間(たとえば1年分)をまとめて出来るようにして欲しい。 ・貸室の時間帯について、もっと細分化して時間貸の単価を安く利用できるようにして欲しい。 上記のような要望があるが、丁寧な説明を行い、理解を得るように努力している。						

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	25,725	26,654	929
指定管理業務収入	25,725	26,654	929
指定管理費	14,472	14,472	0
利用料金	8,000	7,875	▲ 125
その他	3,253	4,307	1,054
自主事業収入	0	0	0
支出	24,819	23,263	▲ 1,556
指定管理業務支出	24,819	23,263	▲ 1,556
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	906	3,391	2,485
自主事業による利益還元			0
法人税等			0
純利益	906	3,391	2,485

【参考】	R元年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	680	下記のとおり

▽ 説明

[収入]

- ・利用料金については、「新型コロナウイルス感染拡大予防」の観点より、2月24日から休館したことが影響して計画比▲125千円。37日間休館したため上記の利用料金となったが、本来であればその期間内の利用料金は約900千円見込んでいた。
- ・講座収入については、計画比+41千円。

[支出]

- ・事務用品消耗品費の計画が600千円に対して実績1,154千円なるも(+554千円)、効率的な運営により支出全体では1,556千円下回った。
今年度購入した備品購入の合計は459千円。
- ・上記以外は、概ね計画通りの支出となった。
利益還元は、温水洗浄便座や網戸、スリッパの購入等680千円。

・貸室収入については休館の影響もあり計画比▲125千円の実績。支出面について圧縮することが出来純利益では計画より753千円上回った。
・利用者への還元として備品の購入・修理を680千円実施。

A	B	C	D
収入支出ともに、おおむね計画どおり執行されている。			
また、積極的に利益還元を行い、施設の利用環境の向上に取り組んでいるところは評価できる。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当運営委員会の財務状況等は顧客第一主義を継続しているため安定した貸室収入を維持しており、経営能力は安定している。 ・令和元年度については、3,391千円の純利益を確保し、680千円の利益還元を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・安定した経営を継続している。 	<table border="1"> <tr> <td>適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			
<p>▽ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護に関する取扱」に基づき、適正に取り扱っている。 ・協定に関する契約(第三者への委託・物品購入等)については暴力団員及び暴力団関係事業者を相手に契約はしていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適正に対処している 	<table border="1"> <tr> <td>適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
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>・平成30年度にエレベータ設置及び設備保全工事のため10か月間貸室業務を休止した影響もあり、夏場までは利用率も伸び悩んだが、夏以降は、利用率も改善傾向となる。2月は単月で59%まで回復したものの、それ以降は「新型コロナウイルス」の影響を大きく受けた。</p> <p>・繰越金については、上記の要因があったものの468千円増加させることが出来た。</p> <p>・地域住民及び利用者への利益還元については、今後についてもこの努力を継続して参りたい。</p>	<p>・「新型コロナウイルス感染予防対策」をしっかりと継続し実践していくことが前提となり、そのための経費も嵩んでくるが他の経費について節約しその費用を捻出していく。</p> <p>・利用サークルメンバーの高齢化などもあり令和元年度前半については、利用率が低下。貸室収入の増加・利用率の向上を図るためにも、利用サークルメンバーの若返り及び新しいサークルの利用促進も検討していく。</p> <p>・上記について、講座の充実・行事のアピールを「センターだより」「広報さっぽろ」などを活用し増加を図る。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>適切に運営されているものと評価する。</p> <p>利用者アンケートの満足度が非常に高く、利用者からの信頼が厚いセンターといえる。引き続き、基本方針のもと利用者の立場に立った運営を心掛けてほしい。</p>	<p>参加率の低い講座については、見直しや内容の充実を図ってほしい。貸室利用率の向上については、利用の少ない世代のニーズを調査し、適切な広報を行うなど、新たな層への働きかけを期待している。</p>