

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	札幌市新発寒地区センター	所在地	札幌市手稲区新発寒5条4丁目2-2
開設時期	平成3年4月1日	延床面積	1,510.94㎡
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(300人収容)、会議室(2室)、和室(4室)、調理等実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市新発寒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 ▼地域住民のコミュニティ活動助長と生涯学習の普及振興を目的に、以下の基本方針を定めている。 ○誰もが利用しやすく、親しまれる地区センターであること。○利用者の安全・安心が確保された地区センターであること。○利用者のニーズを把握し、満足度の高い地区センターであること。○適確な維持・管理を行い、効率的な運営で経費の削減に努めること。	管理運営方針を基本に、「笑顔・安らぎ・楽しさ」をモットーに「利用者はお客さま」という気持ちで管理運営に努めている。 平等利用の意識を常に持ち業務を遂行している。 光熱水費については節約に努めるも、使用量単価の急騰により経費が増大している。 業務習得のための研修を行うことにより、必要な知識や能力が着実に向上した。 利用者の視点に立った業務改善に取り組んでいる。 左記11種業務のいずれも、仕様書の要求水準に達した。	A	B	C	D
	▽ 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、規則、取扱要領等の関係法令の遵守、運用に徹底を図り、利用者には丁寧な説明を行い、利用の公平・公正の確保の確保に努めている。 ▼貸室に関し、予約が競合した場合は抽選で決定し、落選した団体には他の空き室を案内し施設の有効利用を図っている。		・仕様書の内容をいずれも適切に実施されており、要求水準を満たしている。 ・公平かつ公正な施設運営がされている。また、職員の研修をしっかりと行い、丁寧な窓口対応を行うなど、適正な対応がされていることが評価できる。			
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼照明の間引き、こまめな消灯に努めているほか、水道・電気については、館内にポスターを掲示し利用者にも節約を呼びかけている。 ▼ガスについては、館内温度、日々の使用量を頻繁にチェックし、その節約に努めている。 ▼管理運営業務等に係る物品の購入にあたっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、ガイドライン指定品を優先的に購入している。					
	▽ 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) ▼運営委員会の指揮下に、事務局を設置。仕様書に基づく統括責任者(館長)、館長職務代理者、図書館司書等必要な職員を配置している。 ▼業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網等を規定、周知している。 ▼各種職場研修を実施した。外部講師を招いての「インボイス制度に関する研修」及び「AED研修」のほか、事務職員が講師になり、「受付業務等の業務研修」、「施設等の保全に関する研修」などを行った。					
	▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 ▼日々の事柄、業務内容の徹底・見直しなど業務全般については、口頭のほか業務引継書に記録し、職員間で迅速に情報共有ができるようにしている。					
	▽ 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) ▼以下の11種の業務に関し、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。①清掃②警備③自動ドア保全④ボイラ保全⑤消防設備保全⑥自家用電気工作物保安管理⑦除排雪⑧受水槽清掃⑨エレベーター保全⑩舞台装置保全⑪建築基準法定期点検					

▽ 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23日	・新発寒地区センターの利用状況について ・令和5年度事業計画・収支予算及びアンケート調査結果について ・市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取り組みについて
第2回 10月27日	・最近の各部屋の利用状況、及び講座の開催状況・スポーツ大会について ・市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取り組みについて ・義務的経費の執行状況等について
第3回 12月22日	・最近の各部屋の利用状況、及び講座の開催状況・スポーツ大会について ・市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取り組みについて ・義務的経費の執行状況等について ・施設管理等に関する所管確認
第4回 3月22日	・令和5年度事業実施状況及び利用状況報告について ・令和6年度事業計画(案)について ・施設・整備等に関する報告について ・今後の予定等について
<協議会メンバー> 手稲区地域振興課長、新発寒地区センター運営委員会会長、館長、利用団体2名、手稲区食改善推進員協議会1名、青少年育成委員会1名	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理に関しては、税理士による外部会計監査を導入、四半期ごとに監査を受けている。
 ▼財務全般について、税理士よりアドバイスを受け適正な管理、執行に努めている。
 ▼現金等の取扱いについては、現金の入出後には預金通帳に館長の確認印を押印するなど、厳格に行っている。

外部会計監査により、資金管理は適正であると評価を受けている。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情の対応については、新発寒地区センター利用者等の要望・苦情処理委員会規程に基づき、解決を図ることとしている。内容によって、事務局あるいは処理委員会対応としている。また、必要に応じて、対応状況等について市に報告するとともに、運営委員会に報告している。
 ▼要望・苦情の聴取は申出人から直接、あるいは電話で受けているほか、ロビーに設置している投書箱やアンケート調査からも収集している。
 ▼苦情に至らないケースについても、真摯に対応し利用者の利便性向上に努めている。

苦情や意見があった場合は、申出人に対して迅速かつ誠実に対応することを心掛けており、大きなトラブル等に発展する事例はなかった。

	▽ 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) ▼利用者アンケートは1月9日から1月28日まで実施。来館者及びサークル利用者200人にアンケート用紙を配布し、185件の回答があった。アンケート結果を集約し、いただいた意見を施設運営に役立てている。 ▼利用者アンケートの結果は、1ヶ月間館内に掲示し、周知を図った。 ▼区民講座の終了時にもアンケートを実施し、理解度や満足度などを図り、改善や今後の企画の参考にしている。 ▼協定書に基づく市への事業報告等は、遅滞なく行っている。						
(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) ▼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。 ▼パート職員に対し賃金の時給単価を10月1日から40円引き上げ、最低賃金である時給960円とした。 ▼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ている。 ▼職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業共済センター(サポートさっぽろ)に加入している。	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努めている。	A	B	C	D	・関係法令を遵守し、適切に対応している。
(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) ▼利用者の安全確保については、仕様に適合した損害賠償保険に加入し、施設内事故、イベント参加者の事故に対応する措置を取っている。 ▼定期的に職員が館内を巡回し、事故防止の観点から不審物や不審者、危険物の有無、各室の点検などを行っている。 ▼拾得物については、管理台帳を備え適正な管理に努めている。また金品、貴重品については、速やかに最寄りの交番に届けている。 ▼緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。 ▽ 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) ▼ 清掃、警備、除排雪、施設・設備の保守点検等については第三者に委託し、確実な履行の督促により仕様書の水準を満たした。 ▼ 緑地管理については、春の清掃の他に樹木の剪定や草刈り、冬囲いを行っている。 ▼ボイラー室内配管から水漏れが生じ、2回修理した。 ▼建築保全課発注による外壁タイルの補修工事を実施した。 ▼体育室、暗幕の点検・補修を職員により行った。 ▽ 防災 ▼7月と11月に、まちづくりセンター、福祉のまち推進センターと合同で、自衛消防訓練を実施した。 ▼消防計画に基づく施設内巡回、避難通路確保、誘導灯点検及び火災報知器の位置、解除方法等の確認を行った。	利用者の安全確保に努めた。施設内での事故、けがはなかった。	A	B	C	D	・仕様書の内容をいずれも適切に実施されており、要求水準を満たしている。 ・保守点検等について適切に実施しており、評価できる。
		適切な施設管理を適宜実施することができた。					訓練等の実施により、防災意識を高めることができた。

(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20科目、延べ42回実施し、受講生が約1千人を超えた。 ▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務 ▼15の交流事業の開催を計画、そのすべてを実施した。 ▼新型コロナ感染防止対策として休止していたバトミントン、バレーボールのスポーツ大会、そして「文化の集い」を4年ぶりに開催した。 ▼地域の小学校3校、中学校1校の協力を得て、「令和6年新春書初め展(作品展示150点)」を地区センターロビーにて8日間実施した。 ▼その他、参加者の多い共催事業として、福まちとの「お楽しみ演芸会(異世代間交流)」(参加者132人)及び「うたごえ七タコンサート」(参加者101人)、子ども会育成連合会との「子ども会まつりミニ縁日」(参加者207人)、健康づくり委員会との「ウォーキング講座」、「フリーウォーキング」(参加者130人)等を実施した。 ▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務 ▼5年度では卓球、バトミントン、バウンドテニス、バレーボール、ミニバレー、囲碁・将棋、図書閲覧コーナーの7事業を実施した。 ▽ 図書業務 ▼図書室の開室日数 280日、蔵書数31,152冊、登録者数(新規)417人、貸出冊数 81,996冊であった。		A	B	C	D																																																									
	(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><td></td><td></td><td>R4年度実績</td><td>R5年度計画</td><td>R5年度実績</td></tr><tr><td rowspan="3">体育室</td><td>件数(件)</td><td>920</td><td>920</td><td>998</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>21,423</td><td>21,423</td><td>22,929</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>75</td><td>75</td><td>80</td></tr><tr><td rowspan="3">集会室</td><td>件数(件)</td><td>1,178</td><td>1,178</td><td>1,211</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>10,631</td><td>10,631</td><td>10,654</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>54</td><td>54</td><td>53</td></tr><tr><td rowspan="3">実習室</td><td>件数(件)</td><td>484</td><td>484</td><td>625</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>3,586</td><td>3,586</td><td>4,835</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>43</td><td>43</td><td>57</td></tr><tr><td rowspan="3">和室・娯楽室</td><td>件数(件)</td><td>1,391</td><td>1,391</td><td>1,665</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>8,947</td><td>8,947</td><td>11,645</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>32</td><td>32</td><td>39</td></tr></table> ▼5年度の全体の利用者数は、50,063人。前年度より5,500人ほど増えている。また全体の稼働率も50.2%と前年度より6%ほど上がっている。 ▽ 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 ▼地区センターだよりやチラシを町内会の各班回覧に供して、利用促進をはかった。			R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	体育室	件数(件)	920	920	998	人数(人)	21,423	21,423	22,929	稼働率(%)	75	75	80	集会室	件数(件)	1,178	1,178	1,211	人数(人)	10,631	10,631	10,654	稼働率(%)	54	54	53	実習室	件数(件)	484	484	625	人数(人)	3,586	3,586	4,835	稼働率(%)	43	43	57	和室・娯楽室	件数(件)	1,391	1,391	1,665	人数(人)	8,947	8,947	11,645	稼働率(%)	32	32	39	コロナ前の利用率には及ばないものの、徐々に改善されてきている。	A	B	C
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																																																											
体育室	件数(件)	920	920	998																																																											
	人数(人)	21,423	21,423	22,929																																																											
	稼働率(%)	75	75	80																																																											
集会室	件数(件)	1,178	1,178	1,211																																																											
	人数(人)	10,631	10,631	10,654																																																											
	稼働率(%)	54	54	53																																																											
実習室	件数(件)	484	484	625																																																											
	人数(人)	3,586	3,586	4,835																																																											
	稼働率(%)	43	43	57																																																											
和室・娯楽室	件数(件)	1,391	1,391	1,665																																																											
	人数(人)	8,947	8,947	11,645																																																											
	稼働率(%)	32	32	39																																																											

(6)付随業務		▽ 広報業務 ▼「新発寒地区センターだより」を年4回発行した。 ▼ホームページの閲覧数が、年間約1万件あった。 ▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。)		A	B	C	D	・仕様書の内容をいずれも適切に実施されており、要求水準を満たしている。				
2 自主事業その他												
▽ 自主事業		▼札幌市の承認を得て、平成27年7月から「ていぬ関連グッズ販売事業」を開始し、利用者からも好評を得ている。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼当館の維持管理業務に係る第三者委託及び物品の購入、修繕等は札幌市内企業に発注した。 ▼経常的に使用する印刷物は、障がい者授産施設に発注した。		A	B	C	D	・手稲区マスコットキャラクター「ていぬ」の関連グッズ販売に積極的に取り組み、地域振興に寄与していることは評価できる。				
3 利用者の満足度												
▽ 利用者アンケートの結果		<table><tr><td>実施方法</td><td>1 実施日 令和6年1月9日～1月28日 2 配付数 200 3 回収数 185 4 方法 来館者及びサークル利用者に用紙を配付して実施</td></tr><tr><td>結果概要</td><td>【主な設問内容と評価】 ○貸室の設備状況について …4 (良い) 71% …3 24% …2 5% …1 0% …0 (悪い) 0% ○館内の清掃状況について …4 (良い) 79% …3 20% …2 1% …1 0% …0 (悪い) 0% ○また貸室を利用していただけるか ぜひ利用したい56%、利用したい33%、どちらかといえば利用したい5%、どちらでもない6%、利用したくない0% ○また図書室を利用していただけるか ぜひ利用したい35%、利用したい35%、どちらかといえば利用したい15%、どちらでもない15%、利用したくない0% ○職員(事務局及び図書館)の接客態度 …4 (良い) 70% …3 24% …2 5% …1 1% …0 (悪い) 0% ○また地区センターを利用していただけるか ぜひ利用したい66%、利用したい26%、どちらかといえば利用したい6%、どちらでもない2%、利用したくない0%</td></tr></table>	実施方法	1 実施日 令和6年1月9日～1月28日 2 配付数 200 3 回収数 185 4 方法 来館者及びサークル利用者に用紙を配付して実施	結果概要	【主な設問内容と評価】 ○貸室の設備状況について …4 (良い) 71% …3 24% …2 5% …1 0% …0 (悪い) 0% ○館内の清掃状況について …4 (良い) 79% …3 20% …2 1% …1 0% …0 (悪い) 0% ○また貸室を利用していただけるか ぜひ利用したい56%、利用したい33%、どちらかといえば利用したい5%、どちらでもない6%、利用したくない0% ○また図書室を利用していただけるか ぜひ利用したい35%、利用したい35%、どちらかといえば利用したい15%、どちらでもない15%、利用したくない0% ○職員(事務局及び図書館)の接客態度 …4 (良い) 70% …3 24% …2 5% …1 1% …0 (悪い) 0% ○また地区センターを利用していただけるか ぜひ利用したい66%、利用したい26%、どちらかといえば利用したい6%、どちらでもない2%、利用したくない0%	全体的に良い評価を得たと認識している。今後も利用者の視点で、利用しやすい地区センターを目指していくこととしたい。	A	B	C	D	・仕様書の内容をいずれも適切に実施されており、要求水準を大きく上回っている。 ・利用者の立場で利用しやすい地区センターを目指して、丁寧に対応した結果、高い利用者満足度に繋がったと考えられ、評価できる。今後も丁寧な対応を心がけていきたい。
実施方法	1 実施日 令和6年1月9日～1月28日 2 配付数 200 3 回収数 185 4 方法 来館者及びサークル利用者に用紙を配付して実施											
結果概要	【主な設問内容と評価】 ○貸室の設備状況について …4 (良い) 71% …3 24% …2 5% …1 0% …0 (悪い) 0% ○館内の清掃状況について …4 (良い) 79% …3 20% …2 1% …1 0% …0 (悪い) 0% ○また貸室を利用していただけるか ぜひ利用したい56%、利用したい33%、どちらかといえば利用したい5%、どちらでもない6%、利用したくない0% ○また図書室を利用していただけるか ぜひ利用したい35%、利用したい35%、どちらかといえば利用したい15%、どちらでもない15%、利用したくない0% ○職員(事務局及び図書館)の接客態度 …4 (良い) 70% …3 24% …2 5% …1 1% …0 (悪い) 0% ○また地区センターを利用していただけるか ぜひ利用したい66%、利用したい26%、どちらかといえば利用したい6%、どちらでもない2%、利用したくない0%											

利用者からの意見・要望とその対応	【主な意見・要望等】
	[意見] トイレの個室に荷物置場がほしい。 [対応] 札幌市に要望します。 [意見] 和室用椅子、姿見鏡を整備してほしい [対応] 今後、費用も含め、検討していきたい。 [意見] 利用料金が高い。 [対応] 札幌市にご意見を報告します。 [意見] 時間貸しの時に厳しすぎる気がする。準備時間もあるので、それも考えてほしい。 [対応] 貸室の使用時間は、利用時の準備時間、片付け時間も含めた時間で使用承認申請をしていただきますようお願いいたします。

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	37,005	38,182	1,177
指定管理業務収入	36,996	38,157	1,161
指定管理費	26,594	26,594	0
利用料金	10,000	10,302	302
その他	402	1,261	859
自主事業収入	9	25	16
支出	37,005	38,365	1,360
指定管理業務支出	36,996	38,338	1,342
自主事業支出	9	27	18
収入-支出	0	▲ 183	▲ 183
自主事業による利益還元			
利益還元			0
法人税等		70	70
純利益	0	▲ 253	▲ 253

【参考】	R5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

▼利用料金収入は、計画と比較して、302千円の増となった。その他の収入には、市からの補填費用867千円が含まれる。

▼支出については、おおむね当初予算どおりに推移していたが、OSのサポート期限が切れたパソコンの更新などで、183千円の赤字となった。これについては当団体の繰越金の減少で決算した。

A B C D

・当初計画より増収となっており、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 ▼新たな指定管理期間の1年目、前期より圧縮された指定管理費、コロナの影響等による減収、高騰する電気代等光熱費および委託料、施設の老朽化によるかさむ修繕費、経費の節減に努め当団体の繰越金を活用することにより運営を維持している。		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 ▼札幌市個人情報保護条例等に基づき個人情報保護の観点から、安易に個人情報を外部に知らせないよう常に注意を払っている。 ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者が相手となる契約は行っていない。		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5年度は新型コロナウイルス感染症防止対策により長らく休止していたスポーツ大会・文化の集い・無料開放事業を再開するなど、計画していた講座、事業はすべて実施することができた。それに伴い、利用者数及び利用率についても、前年度を上回った(ただし、利用料金収入については、定期利用団体の撤退等から前年度から減収となっている)。 ○利用者の満足度に関しては、アンケート調査から一定の評価を得ていると考える。さらにサービスアップに努め、利用者増を図りたい。	○来館者に対する「顧客第1主義」の徹底を図る。 ○利用料金収入の増加による財政基盤の安定化を図りたいと考えるが、コロナ禍以降の活動サークルの休会・解散、他の無料開放施設への転出、時間貸しへの移行の増加などによる減収や高騰する電気代等、光熱費の支出増など、財政面での不安要素が多い。市との緊密な情報共有を図っていきたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・全体として、仕様書の内容をいづれも適切に実施し、ほぼ当初計画どおりに運営されており、評価できる。 ・利用者アンケートにおいて、目標を大幅に越え、高い評価をいただいている。これは、利用者の立場で利用しやすい地区センターを目指して、丁寧に対応した結果、高い利用者満足度に繋がったことであり、評価できる。 ・引き続き、円滑な施設運営等を実施していただきたい。	改善指導・指示事項等は特になし。