

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30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	平成30年4月1日～令和5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。		
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</p> <p>▼新発寒地区センターの設置目的とその効用を最大限に発揮するため「新発寒地区センター管理運営基本方針」を策定している。内容は、①利用の公平・公正の確保②施設の効用の最大化と利用促進の2つの目標を掲げ、それぞれの目標に対する取り組み内容を具体的に明示している。なお、この他に「笑顔・やすらぎ・楽しさ」を当センターのアピールポイントとして、来館者に実感してもらえるよう職員が日々努力している。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼利用者の平等な扱いに留意すべく、事務局内部で意思統一を図っている。なお、利用者が特に関心を寄せる「時間貸し」について、また「キャンセル制度の改正」など、丁寧な説明や調整等に努めた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼電気、ガス、水道の使用に関し、節電、節水等に努めたが、電気・ガスの単価の上昇により、光熱水費の削減には至らなかった。</p> <p>▼物品の購入に関し、グリーン購入ガイドライン指定品を優先購入した。</p> <p>▼毎月、行動目標自己チェック表に目標達成状況を記入後、館長がこれを確認、適宜指示を与えた。</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)</p> <p>▼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)、館長職務代理人、図書館司書等必要な職員を配置している。</p> <p>▼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。</p> <p>▼職場研修及び職場外研修を実施した。職場研修では、館長が講師になり、①接遇に関する研修、②受付業務等の業務研修、③環境への配慮に関する研修、を行った。職場外研修では、札幌市防火管理者協会主催の「教養セミナー～強い組織をつくるコーチング論～」を副館長が受講した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼業務に必要な情報は、館長による直接の提供や回覧等で、確実に共有化を図った。また各担当別に業務の情報交換を頻繁に行うとともに、業務の見直し・改善等について、適宜、相談、指導を行った。</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)</p> <p>▼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</p>	<p>管理運営方針を基本に、適正な管理運営をすることができた。</p> <p>印刷物掲示やチラシ配布でPRし、利用者に広く周知することができた。</p> <p>節電や節水につとめたが、期待した程、光熱水費を下げることは出来なかった。</p> <p>事務局を設置し、責任者を配置するとともに、必要な職員を配置して、管理運営組織の確立に努めた。</p> <p>サービス業の最前線に位置する意識を醸成し、管理水準の維持向上に努めた。</p> <p>左記11種業務のいずれも、仕様書の要求水準に達した。</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>・いずれも要求水準を満たしている。 ・職員間で積極的に情報交換に努め、ミーティングでの意見を業務反映させるなど、評価できる。</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20日 (全体会議)	・令和元年度事業計画及び執行予算について ・最近の各部屋の利用状況及び講座の開催状況等について ・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31日	・最近の各部屋の利用状況及び講座の開催状況、スポーツ大会等について ・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3回 12月25日	・最近の各部屋の利用状況及び講座の開催状況、スポーツ大会等について ・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4回 3月10日	・最近の各部屋の利用状況、講座の開催状況等について ・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
<p><協議会メンバー></p> <p>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</p>	

運営協議会は、仕様書の規定に基づき、4回開催した。新発寒地区センターの「今」を知ってもらい、業務上参考となる意見等をいただき、事業や業務に反映させるよう努力した。

▼運営協議会の審議内容については、1ヶ月間、館内に掲示し、周知を図った。

▼運営協議会の全体会議の開催に併せ、運営チーム会議を開催し、地区センターの管理運営に関し、意見の交換を行った。

▽ 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。

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。一般的には、事務局回覧対応及び運営委員会役員対応としている。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。

問題の内容把握を職員全員の心得とし、解決へのステップとしている。

▽ 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)

▼「投書箱」をロビーに設置。寄せられた意見や要望については、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。また全ての意見・要望について、職員全員が内容の認識共有を図った。

▼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。

▼協定書に基く市への事業報告等は、遅滞なく行った。

地域住民や利用者の声を把握し、センターの運営に繋げる道筋が整っている。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼施設で働く職員に対して、最低賃金861円(令和元年10月3日発効)を上回る900円の時給を支給した。</p> <p>▼施設で働く職員に対し、時間外労働をさせた場合、法定の割増賃金を支払った。</p> <p>▼施設で働く職員の勤務時間は、1日7時間30分、1週に37時間30分と定めており、法定労働時間以内である。</p> <p>▼全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に加入している。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼指定管理者の申し込み時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</p> <p>▼職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲を持って取り組めるような、安全衛生やコミュニケーションも含め、十分な労働環境を整えた。</p> <p>▼第三者委託により実施している業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関わる情報提供を求めた。</p>	<p>労働関係法令の遵守、雇用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">・適切に対応している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・適切に対応している。							
A	B	C	D												
・適切に対応している。															
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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> <p>▼利用者の安全確保は、職員による恒常的なセンター内巡回を行い、①破損・汚損箇所②障害物の有無③冬期間の路面凍結や滑り具合等をチェックし、不具合状況を速やかに改善した。</p> <p>▼市民サービス向上の一環として、空いている貸室を活用して「図書閲覧コーナー」として開放している。その他、冬期間に滑り止め用の砂の入ったペットボトルを玄関に常備し、金品は、警察に届けている。</p> <p>▼緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保した。</p> <p>▼損害賠償(傷害)保険は、仕様に合致したものに加入。</p> <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> <p>▼清掃、警備、除排雪、施設・設備の保守点検については、第三者に委託し、約定どおり仕様書の水準を満たした。</p> <p>▼緑地管理に関し、春の清掃の他、樹木剪定1回、草刈2回を実施した。</p> <p>▼ボイラー室内の貯水槽の水量調整弁が故障し、取替え工事を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼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。</p> <p>▼消防計画に基づく施設内巡回、避難通路確保、誘導灯点検及び非常口・非常階段の除雪等を実施した。</p>	<p>利用者、近隣住民、歩行者及び職員の安全確保に努めた。</p> <p>施設の安全確保面から速やかな対応ができ、利用者のサービスアップに繋がった。</p> <p>自衛消防訓練と施設内巡視を実施し、防災意識を高めることができた。</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。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・緊急連絡網の整備や自衛消防訓練を行う等、緊急時に迅速に対応できるよう準備しており、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。				・緊急連絡網の整備や自衛消防訓練を行う等、緊急時に迅速に対応できるよう準備しており、評価できる。			
A	B	C	D												
・いずれも要求水準を満たしている。															
・緊急連絡網の整備や自衛消防訓練を行う等、緊急時に迅速に対応できるよう準備しており、評価できる。															

<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽区民講座に関する学習機会の提供業務 ▼区民講座19科目、43回実施し、受講者710人(計画では、21科目47回実施、定員477人)の実績であった。受講率は、定員(493人)の144%で、仕様書の要求水準を上回った。「しんはつ・すこやか倶楽部」、「あへあほ体操講座」、「シュートレン講座」が特に好評で、定員を大きく上回る応募があった。</p> <p>▽地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務 ▼新発寒地区社協と手稲区健康・こども課との共催で、新発寒地区地域健康づくり事業である「ウォーキング講座」、また新発寒地区社協と手稲区介護予防センターとの共催で「健康づくりフェスタin新発寒」を実施した。(474人参加) ▼文化の集い(2日間1,672人)、親睦スポーツ大会(卓球大会60人、バウンドテニス大会30人、バトミントン大会21人、ミニバレー大会40人、バレーボール大会80人)、クリスマス会等(七夕36人、クリスマス会33人、豆まき125人)の事業を実施した。(9事業、10回、参加者全体で2,097人) ▼平成31年新春書初め展を開催。小学校3校、中学校1校から150点の応募があり、うち21点が入賞し、これを顕彰した。 ▼新発寒地域の小学校3校の校外学習のサポートを実施。125人の児童が来館学習し、これをサポートした。 ▼新発寒地区センターを会場とした新発寒まちづくり委員会主催の安心安全まちづくり大会を共催開催した。(4回開催157人参加)</p> <p>▽地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務 ▼スポーツ系では、卓球、バトミントン、バウンドテニス、バレーボール、ミニバレーの5種目の無料開放事業を実施した。その他、囲碁・将棋と図書閲覧コーナーも適宜開放に応じた。全体で、593回、3,429人の利用があった。なお、当センターは、有料利用優先施設である旨の普段からの啓発が必要なため、主な場所に「有料利用が優先される」旨の掲示をし、利用者への周知を図った。</p> <p>▽図書業務 ▼図書室の開室日数 249日、蔵書数 31,593冊、登録者数(新規) 318人、貸出冊数 83,275冊であった。 ▼利用促進事業として、「七夕まつり」、「クリスマス会」、「豆まき大会」を開催し、特に子供たちの参加で賑わった。季節感があり、フレンドリーな企画が好評を得た。</p>	<p>精力的に区民講座を企画・実施した。総じて好評であった。</p> <p>文化交流の拠点として、一定の役割を果たした。</p> <p>今後も、有料利用優先を打ち出していくこととする。</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></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>・年度末に新型コロナウイルス感染拡大防止のために中止としたことを除き、全ての事業・講座を計画通り実施しており、募集定員を上回る応募があったものは、定員を増やす等と柔軟に対応しており評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				利用促進の取り組みを、積極的に行った。今後は、和室・娯楽室の稼働率のアップに繋げたい。	A	B	C	D	
		H30実績	R1計画	R1実績		・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、昨年度と比較し稼働率は低下したが、要求水準は満たしていることを評価できる。また、区民講座等を通じて、積極的に広範な利用促進に努めていることが評価できる。				
	体育室	件数(件)	962	962	875					
		人数(人)	26,442	26,442	23,060					
		稼働率(%)	82	82	74					
	集会室	件数(件)	1,320	1,320	1,179					
		人数(人)	17,496	17,496	15,616					
		稼働率(%)	62	62	55					
	和室・娯楽室	件数(件)	1,991	1,991	1,736					
		人数(人)	17,181	17,181	14,566					
		稼働率(%)	47	47	41					
	実習室	件数(件)	719	719	673					
		人数(人)	4,680	4,680	4,661					
		稼働率(%)	69	69	62					
	▼稼働率については、新型コロナウイルス感染拡大防止のための自粛期間の影響により、全体で51%に留まり、昨年度と比較して7ポイント下がった。 ▼受付業務に関し、特に、利用の問い合わせ対応や接遇面で親身な対応を心がけた。 ▼使用承認業務では、公平の理念の浸透を図り、適正な遂行ができた。									
	▼ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付103件 (新型コロナウイルス関連の還付は、97件である。)									
	▼ 利用促進の取組 ▼新発寒地区センターだよりやチラシで各種講座や交流事業をPRし、受講者・参加者の増を狙った。なお、地区センターだよりやチラシは、町内会の各班回覧に供している。 ▼区民講座、交流事業及び無料開放事業等を通じて、参加者に対して、事業の挨拶等の中で、広範な利用促進を直接訴えた。									
(6)付随業務	▽ 広報業務	▼「新発寒地区センターだより」を年3回発行した。 ▼ホームページの閲覧数が、年間約14,000件あった。				更に積極的な広報活動をし、利用率アップに繋げたい。	A	B	C	D
	▽ 引継ぎ業務	(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。)					・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。				市内企業等の活用については、計画どおり実施できた。	A	B	C	D
	▼ 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。 ▼区内の障がい者授産施設による自然食品(パンやクッキー、蒲鉾等)をロビーで販売した。				・手稲区のマスケットキャラクターである「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。					

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	1 実施日 令和2年2月26日～3月3日 2 配付数 100 3 回収数 36 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	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。			
結果概要	<p>【主な設問内容と評価】</p> <p>○貸室の設備状況について ……4（良い） 58% ……3 39% ……2 0% ……1 3% ……0（悪い） 0%</p> <p>○館内の清掃状況について ……4（良い） 83% ……3 17% ……2 0% ……1 0% ……0（悪い） 0%</p> <p>○また貸室を利用していただけるとぜひ利用したい66%、利用したい28%、どちらかといえば利用したい3%、どちらでもない3%、利用したくない0%</p> <p>○また図書室を利用していただけるとぜひ利用したい46%、利用したい34%、どちらかといえば利用したい6%、どちらでもない14%、利用したくない0%</p> <p>○職員(事務局及び図書館)の接客態度 ……4（良い） 69% ……3 22% ……2 3% ……1 3% ……0（悪い） 3%</p> <p>○また地区センターを利用していただけるとぜひ利用したい61%、利用したい36%、どちらかといえば利用したい0%、どちらでもない3%、利用したくない0%</p>				
利用者からの主な意見・要望とその対応	<p>【主な意見・要望等】</p> <p>[意見] 音響設備を充実して欲しい。 [対応] 音響設備の更新を検討していきます。</p> <p>[意見] トイレを洋式にして欲しい。 [対応] トイレの洋式化について、検討していきます。</p> <p>[意見] 和室2部屋続けて使用してます。間のふすまを外して使う時重いので不便を感じます。 [対応] ふすまを外す時にお声をおかけ下さい。お手伝いさせていただきます。</p>				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R1計画	R1決算	差(決算-計画)
収入	35,577	36,648	1,071
指定管理業務収入	35,572	36,640	1,068
指定管理費	26,984	26,984	0
利用料金	8,078	8,470	392
その他	510	1,186	676
自主事業収入	5	8	3
支出	35,577	34,953	▲ 624
指定管理業務支出	35,572	34,953	▲ 619
自主事業支出	5	0	▲ 5
収入-支出	0	1,695	1,695
自主事業による利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	1,695	1,695

【参考】	H30決算	内容
指定管理業務による利益還元	191	下記のとおり

利用料金収入の増額に努めた結果、計画を上回る成果(利益)を上げることが出来た。

A	B	C	D

・利用料金の増収に努めており、計画以上の収入を確保している。また、積極的に備品購入等、利益還元を行い、サービスの向上に努めており、評価できる。

▽ 説明

- ▼利用料金収入は、貸室の稼働率の向上にを一大目標に掲げ、努力した結果、計画と比較して、392千円の増となった
- ▼その他の収入は、区民講座受講料、新型コロナウイルス利用料補填額、コピー使用料及び交流事業参加費などで、計画と比較して、676千円の増となった。
- ▼指定管理業務支出は、備品の購入、緊急修繕等の減少により、619千円の減となった。
- ▼指定管理業務による利益還元は、利用料金収入の増による余剰金を活用し、191千円を備品購入等(卓球用具、ホワイトボード、網戸取替・バスケットゴール金具取替)に、支出した。
- ▼収支は、差し引き1,695千円の差額が生じた。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼当団体は、積極的に稼働率の向上に取り組み、利用料金収入の増を図るとともに、得られた利益の一部を還元するなど安定的な経営を行っている。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

▼各条令の規定により、全て適切に対応した。
▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度は、計画に対して、全体的に良好な管理運営及び事業実施が出来た。 ・収入については、利用料金収入が計画より増であり、決算として、増収となった。今後も利用率アップを図り、収入増に繋げたい。 ・利用者の満足度に関し、アンケート調査から一定の評価を得た。さらにサービスアップに努めたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底を図る。 ・利用料収入の増加による財政基盤の安定化を図って行く。 ・来館者に対する「顧客第一主義」の徹底を図る。 ・新発寒まちづくりセンターとの緊密な連携体制を確立する。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>アンケート調査等からわかるとおり、高い利用者満足度を維持・向上しており、評価できる。また、計画どおりの運営や財政的な健全化・安定化が図られている。</p>	<p>改善指導・指示事項等は特になし。</p>