

平成25年度 野幌鉄南地区センターの管理運営に対する評価について

担当課 市民生活課

1 指定管理者

(1)指定管理者名	野幌鉄南地区自治会連合会
(2)指定期間	平成22年10月1日～平成30年3月31日
(3)業務の範囲	・本施設の運営及び維持管理 ・本施設の使用許可に関すること ・左記業務に付随する業務

2 利用者数等の状況

項目(利用人数、催し物参加者数、苦情件数、満足度等)	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
利用件数	1,449	1,597	1,580	1,537	1,542
利用人数	24,726	27,810	25,595	22,589	22,039

3 管理に係る業務の実施状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
(1)施設等の維持・管理に関する業務	会館管理業務:自治連合会役員5名のうち交代で1名を管理人として配置(9:00～15:00・15:00～21:00の交代勤務) 清掃業務:連合会員担当 日常点検:開館日に実施、早番管理人 その他、消防設備点検委託、ガス点検委託、事業系廃棄物収集業務、必要な少額修繕等実施
(2)自主事業に関すること	自動販売機を設置することにより、利用者の利便性を向上させている。
(3)管理執行体制	連合会役員の中から管理人5名選出。 毎月、定例研修会を実施(その他随時)。 連合会役員同士ということもあり、日常的に管理運営に関する意見交換が図られている。

担当課モニタリング結果	
評価	自治会連合会役員が管理人であり、地域に密着した管理運営に努めていただいている。 地域の会館として多数の利用がある中、目立った苦情・要望等もなく、適切な管理運営がなされている。 引き続き接遇等の向上に努め、質の高いサービスの向上に努めていただきたい。 管理人が1名体制であることから、非常時の人命優先に基づく対応等について意識付けを徹底願いたい。
指摘事項	なし

4 施設の利用状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
(1)施設等の利用許可(貸館)に関する業務	以前、シルバー人材センターにおいて住区会館の管理人経験者が2名いることと、内部マニュアルの作成により制度導入当時から安定した業務がなされている。 (指定管理制度導入の平成22年10月から23年3月までの利用は、663件12,281人)

担当課モニタリング結果	
評価	自治会や高齢者クラブ、地域サークルといった地元の使用が大多数を占めていることより、地域管理を目的とした本制度を導入した管理運営の手法が期待されることである。 葬儀使用に伴う混乱を避けるため、定期的な利用団体であっても葬儀により使用できなくなる場合があることを再度周知徹底願いたい。
指摘事項	なし

5 収支状況

評価項目		執行状況(指定管理者記載)			
		実績	計画		
(1)	経費等の収支状況	①〔収入〕 指定管理料 雑収入(自販機)	5,306,000 76,808	①〔収入〕 指定管理料	5,306,000
		合計	5,382,808	合計	5,306,000
		②〔支出〕 人件費 事務費 管理費 合計	2,988,900 69,817 2,324,754 5,383,471	②〔支出〕 人件費 事務費 管理費 合計	3,526,000 39,000 1,741,000 5,306,000

担当課モニタリング結果	
指定管理料の変更	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 変更前 5,306,000 円 変更後 5,162,000 円 変更理由 市の要望でセンターに証明交付窓口を設置したため、その分の灯油代(72,000円)、電気料(72,000円)を増額した。
評価	連合会役員が管理人となっていることや、清掃業務も会員の中から採用していることから、人件費等経費抑制効果が見られる。 サービスの低下を招かない範囲でのこまめな消灯、暖房期間中の二酸化炭素排出抑制も意識した室温20℃設定の徹底など、引き続き適切に執行管理願いたい。
指摘事項	なし

6 その他

評価項目		執行状況(指定管理者記載)
(1)	来場者からの意見・要望等の対応	窓口受付対応について → 定例会以外にも、随時、役員が集まり研修会を実施している。
(2)	その他特記事項	・定例研修会以外にも管理人が集まり情報交換等をおこないサービスの均一化を図る。

担当課モニタリング結果	
評価	使用者からの意見を、運営に反映できるよう意見箱を常設しており、意見・要望等によらず、工夫を凝らしながら予算の範囲内で適切に対応されている。 引き続き適切に対応願いたい。
指摘事項	なし

7 昨年度の改善指摘事項の対応

改善指摘事項(何を、いつまでに)	担当・分担	対応状況(進捗、納期)
	・市 ・指定管理者	
	・市 ・指定管理者	

8 指定管理者外部評価委員会による総合コメント