

令和6年度指定管理者モニタリング評価調書

施設基本情報

施設名称	北広島団地住民センター 北広島東記念館	所管部課	市民環境部市民生活課
指定管理者名	特定非営利活動法人 NPO・連・きたひろしま		
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		
施設設置目的	○団地住民センター及び東記念館 地域住民の生活、文化、教養の向上と住民自ら地域社会の連帯感を醸成する場を提供する。		
施設概要	○団地住民センター 和室1(116㎡)、和室2(20㎡)、幼児室(35㎡)、研修室1(66㎡)、 研修室2(45㎡)、研修室3(69㎡)、調理実習室(78㎡)、工作室(33㎡)、 青少年婦人室(48㎡)、和室2(20㎡)、茶室(14㎡) ○東記念館 集会室1(140㎡)、集会室2(46㎡)、会議室(45㎡)、和室1(39㎡)、和室2(39㎡)		
指定管理者の業務 (利用料金制の適用)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理に関する業務 ・施設の使用許可に関する業務 ・施設の使用料の徴収に関する業務 ※利用料金制を適用しない		

1 施設利用状況

利用区分等		前年度実績	令和6年度目標 (事業計画書)	令和6年度 利用実績	評価
住民センター	利用件数	4,174件	—	4,165件	利用状況については、前年度に比べ、団地住民センターはほぼ横ばい(24人増)、東記念館は645人減となった。
	利用人数	40,506人	—	40,530人	
東記念館	利用件数	1,197件	—	1,334件	
	利用人数	13,905人	—	13,260人	
(特記事項)					

2 収支の状況

区分	目標(協定・仕様書・事業計画書)	実施状況	評価
事業収支の執行状況	収支決算額の表のとおり	収支決算額の表のとおり	草刈りや除雪作業等を職員で実施し、光熱水費についても、感染症対策のため換気を行い室温が下がる中、できる限りの節約を行うことで、指定管理料の範囲内で適切に運営されており、適正な予算執行がなされているものと評価できる。
適正な経理	経理規程を作成し、経理事務を行う。	経理規程を定め、独立した帳簿・預金口座により経理を行った。また、常時収支の点検を行い良好な予算執行を心がけた。	書類等を精査した結果、適正に経理されている。

経費節減の取り組み	効率的な運営を行い、管理運営費の削減に努める。	軽微な設備や備品の修理、草刈り等については、職員で行ったほか、光熱水費・燃料費等の節約による経費の節減に努めた。	各業務を職員により実施したほか、光熱水費の節約など、細かい積み重ねにより経費節減に努めたことは評価できる。	
収支決算額（単位：円）				
区 分		前年度 決算	令和6年度 事業計画書	令和6年度 決算
収入 A	指定管理料	29,678,000	30,301,000	34,694,400
	自主事業収入	710,615	719,100	845,814
	その他	41	100	2,682
	合 計	30,388,656	31,020,200	35,542,896
支出 B	人件費	18,207,954	18,374,910	21,176,529
	管理運営費	11,464,685	11,926,190	13,085,436
	自主事業費	531,419	567,500	354,609
	その他	0	0	0
	合 計	30,204,058	30,868,600	34,616,574
A - B		184,598	151,600	926,322
(特記事項)				

3 事業実施状況

区 分	目標(協定・仕様書・事業計画書)	実施状況	評 価
市指定事業	—	—	—
自主事業	①各種印刷業務（有料）等を実施 ②自販機設置による飲料の販売 ③地域住民の文化活動等の向上に資する自主企画事業を実施	事業計画書のとおり実施した。	施設利用者や地域住民に対するサービス向上に寄与する事業であり評価できる。

4 施設の維持管理

区 分	目標(協定・仕様書・事業計画書)	実施状況	評 価
清掃業務	日常的に施設の清掃を行い、常に清潔で快適な状態に努める。	日常清掃は休館日を除き毎日実施した。各施設の定期ガラス清掃は年1回、定期床清掃は年2回施設の休館日に実施した。また、毎日目視による点検を実施し美化に努めた。	各施設の維持管理に係る各種業務については、指定管理業務内容詳細説明書及び事業計画書のとおり実施されており、利用者が安全かつ快適に利用できたことは評価できる。 施設内の除草、樹木の枝払い、冬季間の除雪など、利用者の安全に向けて様々な方策を行ったことは評価できる。
外構維持管理業務	敷地や駐車場、附帯外構施設の適切な維持管理に努める。	各施設の草刈りを年3回実施した。また、毎日目視による点検を実施し美化に努めた。	
防災業務	消防法第8条第1項の規定に基づき、防火管理者を置き、火災予防及び人命の安全を確保するとともに、被害の軽減に努める。	指定管理業務説明書に基づいた事業計画書及び法令に基づき実施した。	

防火対象物・消防用設備等点検業務	<p>①消防用設備保守点検業務 消防法第17条の3の3の規定に基づき、各施設の消防用設備等の機能を確保するため、資格を有する者に消防用設備機器点検（6ヶ月に1回以上）及び総合点検（1年に1回以上）を実施させ、その結果を消防長又は消防署長に報告する。</p> <p>②防火対象物点検業務 消防法第8条の2の2の規定に基づき、資格を有する者に各施設の防火対象物点検（1年に1回以上）を実施させ、その結果を消防長又は消防署長に報告する。</p>	指定管理業務説明書に基づいた事業計画書及び法令に基づき実施した。
暖房機設備保守点検業務	各施設の暖房機設備等を良好な状態に保持し機能を確保するため、適切な維持管理に努める。	保守点検として、バーナー点検清掃、オイルストレーナー掃除、燃焼炉亀裂の有無等、各種部品の作動点検と調整を年1回実施した。
電気保安業務	自家用電気工作物の機能を確保するため、電気事業法施行規則第52条及び第53条に基づき、適切な保安業務に努める。	法令に基づき、運転中の電気工作物の点検は6回（隔月）、運転を停止しての電気工作物の点検は年1回実施した。
エレベーター設備点検業務	エレベーター設備に係る事故等を未然に防止するため、建築基準法第8条及び第12条に基づき常に安全な状態に維持するよう努める。	再委託により、自動運転による性能診断を毎月、巻上機・電動機等の注油及び清掃調整等を3ヶ月に1回、法定点検を年1回実施した。
機械警備業務	施設の火災、停電、侵入、盗難及びその他の異常な事態に早期かつ適切に対処し、利用者が安心して利用できる環境の確保のために機械警備を行う。	再委託により、機器が正常な機能を維持するよう適宜保守点検を実施した。
除雪業務	冬期間、利用者の活動に支障をきたさないよう、施設の出入口、非常口、駐車場等の確保に努める。	再委託により実施した。また施設の出入口等は、職員により除雪した。

5 施設の運営

区分	目標(協定・仕様書・事業計画書)	実施状況	評価
利用者対応 (公平性の確保等)	<ul style="list-style-type: none"> 規則等に基づく適切、公平な運営を行う。 利用者の声を反映して平等な利用を確保する。 	利用者とのトラブルを防止するために平等な対応ができるよう「使用のきまり」を作成し対応した。また、定期的に利用する団体については、平等に活動できるよう、使用する曜日や時間帯等の調整を行った。	施設の運営体制を十分確立し、施設管理面や受付業務等を含め事業計画書のとおり適正に行い、苦情や大きなトラブルも無く管理運営を行っていることは評価できる。
意見、苦情等に対する対応	要望や意見等の把握のために「意見箱」を設置する。	事業計画書のとおり、利用者の要望や意見を把握するため、「意見箱」を設置した。	

利用拡大の取り組み	空き状況がわかりやすいように利用予約状況を掲示する。	事業計画書のとおり利用予約状況や空き状況をホワイトボードで知らせた。
職員体制	団地住民センター 管理職員8名、清掃職員2名 東記念館 管理職員4名、清掃職員1名	事業計画書のとおり職員及び清掃員を各施設に配置した。
職員の指導・育成	業務研修等の実施	全職員を対象に接遇教育、AED取り扱い研修を実施した。
個人情報の保護	個人情報の保護に関する法律等関係法令に基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取り扱いを適正に行う。	関係法令のほか、団体で作成した個人情報保護方針に基づき、個人情報の取得や管理等について職員に徹底した。
事故・災害発生時の対応	万一の緊急事態発生の場合の対応について、緊急時対応マニュアルを作成し、防災教育を行う。	事業計画書のとおり、緊急時対応マニュアルや緊急連絡網により、連絡訓練、避難訓練、初期消火訓練を実施した。
その他	—	消毒・洗浄及び入場時の検温を実施。

6 指定管理者の自己評価

区 分		自己評価
1	施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ● 団地住民センター <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用状況については、前年度とほぼ横ばい（利用者数24人増、利用件数9件減）だった。利用者数を維持しつつ、利用者拡大に向けた取り組み等にも注力していきたい。 ● 東記念館 <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設利用件数は1,134件（前年度比137件増）の一方で、利用者数は13,260人（前年度比645人減）となった。件数が増加している一方で、利用人数が減少したのは、高齢化により既存団体の人数が減少してきたことが考えられる。
2	収支の状況	<ul style="list-style-type: none"> ● 団地住民センター <ul style="list-style-type: none"> ・ 灯油等燃料費は、2～3月の気温下降により消費の増につながった。さらに、燃料費の高騰もあって、資金の工面に苦慮する結果となった。 ・ 外注費用を抑えるために軽微な修繕、ボイラー点検、玄関マットのクリーニング、樹木の剪定、除草や草刈りを職員の資格や技術、経験を活用し、再委託せず、自ら行うことで経費を抑えた。 ● 東記念館 <ul style="list-style-type: none"> ・ 初冬の小雪や温暖傾向、また、個別暖房により消費量の減少が見込まれたが、室内温度の確保のため採暖が増し、燃料価格に高騰により燃料費が増大した。 ・ ロードヒーティングの通電を止め職員が除雪することで、電気料の節減を図っており、大きな経費節減となっている。

3	事業実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ●団地住民センター <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者等に対し、清涼飲料水を自動販売機により販売しているが、施設内の給湯器の利用や飲み物の持参などにより、売り上げは下降気味である。 ・「いきいき百歳体操」は、談話コーナーに設置のテレビを活用して映像を流すことによって、映像を見ながら体操する場を設け、施設利用者の増加を期待している。 ●東記念館 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者拡大を図るため、市担当課の協力と百歳体操推進員のアドバイスを得て、ギャラリー空間のモニター画面に「いきいき百歳体操」の4種のDVDを流して来館者の関心を得る方策や、「ひがし高齢者支援センター」の意見も伺い、自主事業の一環としての取り組みで、「健康体操団体」が活動している。 ・自主事業の、小学生を対象とした「浴衣の着付け体験」は、子ども達も楽しみながら笑顔で体験し、保護者の付き添いも可能として実施した。 ・自動販売機事業は、数件の希望があったが、収入の見込みがないため、引き続き設置を見送った。
4	施設の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ●団地住民センター <ul style="list-style-type: none"> ・消毒や清掃を退室前に利用者の協力のもと行い、備品等の不具合が生じたときは即時対応に努めている。また、日常清掃は開館30分前から行い、利用時間に間に合わせるべく清掃員、管理職員は範囲を分担して利用環境の維持を継続している。 ・草刈りを再委託により年3回実施した。草刈りと同時に犬走の除草、駐車場・駐輪場の除草を行い、美観と衛生管理を行った。 ・歩行者用の歩道に沿って、花壇作りや自主的に持ち寄った種をまき、花苗の植え付けを職員の手により行った。 ・樹木の枝切を行い、強風による飛散の防止と美観の保持に努めた。 ●東記念館 <ul style="list-style-type: none"> ・日常の点検による管理を行い、不具合対応や小規模の修理については、自主的に修理、交換を実施して安全面や使用の不具合の対応に努めた。 ・草刈りを職員自らの作業で3回実施し、犬走及び駐輪場の除草を行い、美観と衛生管理に努めた。
5	施設の運営	<ul style="list-style-type: none"> ●団地住民センター <ul style="list-style-type: none"> ・建築経過年数が長いいため施設の老朽化が目立つが、そのことを念頭に置き、施設の延命化に努めながら、基本協定に関する事項の順守及び良好な管理運営・施設環境の維持に努めた。 ・清掃員も含めた接遇研修、健康研修、個人情報研修、AED操作を含めた救急救命研修等を2回開催し、利用者が「一層利用し易い安心安全な環境づくり」を目指し自己研鑽に努めた。 ●東記念館 <ul style="list-style-type: none"> ・非常時を想定し、施設利用者や「ひがし高齢者支援センター」職員にも声掛けし、消防署への連絡訓練、初期消防訓練、避難訓練を2回実施した。 ・全職員を対象とした研修（接遇・個人情報・業務の取組・AED操作・緊急時の対応等）は計画に沿って2回実施した。

6	利用者満足度向上に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ● 団地住民センター <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対して安心安全に活動していただくための施設点検を怠ることなく、必要事項が発生した場合には、職員の経験と技術によって即対応を行うか外注するかを市との協議の結果に基づき処理することに加え、満足度を高める方策として、直接の意見や要望を受ける窓口とご意見箱を介して意見等を確認した。 ・団地住民センター玄関前の八重桜は見事な花をつけ来館者の癒しの場ともなっており、通行や散歩されている方々も足を止めて鑑賞している姿が見受けられる。また、団地住民センターの背面にある八重桜についても、トリムコースを利用している市民の方やベンチに腰を下ろして休憩している方が桜を眺め満喫されているので、大切に育てていきたい。 ● 東記念館 <ul style="list-style-type: none"> ・窓口やご意見箱の意見については、市と協議を行い、改善に向けた取り組みを行った。
---	------------------	--

7 総合評価

【当該年度の評価】

○利用状況について

団地住民センターについては利用人数は前年度とほぼ横ばいとなっている。東記念館については前年度に比べ利用人数が645人減となっている。理由としては、高齢化による利用団体の人数の減少が利用人数に影響しているものと思われる。今後も施設の利用促進に向けた一層の取り組みに期待したい。

○収支状況について

指定管理業務に関しては、近年の人件費高騰や燃料費高騰、それに伴う委託費の上昇等による厳しい収支状況の中、指定管理者による需用費や委託費等の節減努力の積み重ねにより、指定管理料の範囲内で適切に運営されており、良好であると評価できる。

○事業実施状況について

団地住民センターについて、今年度も引き続き、施設利用者拡大を図るため、談話コーナーに設置のテレビを活用して「いきいき百歳体操」の映像を流して、来館者へ興味を持ってもらえるよう創意工夫を行っている点は評価できる。また、東記念館について、小学生を対象とした浴衣の着付け体験を企画し、地域の子供たちに対する学習体験の提供を行っている点は評価できる。指定管理者として引き続き地域住民との信頼関係を築けるよう、今後の取り組みに期待したい。

○維持管理・運営

指定管理業務内容詳細説明書及び事業計画書のとおり実施されており、施設破損箇所を早急に補修対応を行うなど、利用者が安全かつ快適に利用できるよう管理されていることから、良好であると評価する。異常があった際は、市への連絡調整を密に行っており、常に適正な管理を心掛けていることは評価できる。

○利用者満足度向上に向けた取り組み

窓口における聞き取りやご意見箱による利用者要望の把握に努めるとともに、職員の各種研修による窓口対応の向上を図り、利用者が一層利用しやすい安全安心な環境づくりをしていることは評価できる。

○総評

事故や苦情も特になく、これまでの運営実績を活かし公平、効果的に運営されている。また、施設や地域の利用者を十分熟知した安定した運営を行っており、常に利用者のための運営を心がけた姿勢が見受けられるなど、管理運営状態は良好であると評価できる。

利用者への対応も指定管理者職員の丁寧な説明により苦情等はなかった。

全体として、管理運営は、良好であると認められる。

【本指定期間当初から当該年度までの評価】

毎年前年度の反省等を踏まえて業務改善に努めており、施設の適切な管理運営を行うとともに、自主事業等を工夫して実施することで施設の魅力向上と利用者の満足度向上に寄与していると評価できる。また、物価高騰等により年を追うごとに厳しくなる収支状況の中、事業者の努力により指定管理料の範囲内で適切に運営されていることも評価でき、指定期間全体を通して良好な管理運営だと認められる。