

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	北広島市ふれあい学習センター	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 生涯学習推進委員会 ゆめ		
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	市民相互の交流の促進及び学習・文化活動の振興を図り、もって市民生活の向上に資する。		
施設概要	多目的ホール1(63㎡)、多目的ホール2(87㎡)、多目的ホール3(61㎡)、調理実習室(32㎡)、集会室1(32㎡)、集会室2(32㎡)、和室1(20㎡・8畳)、和室2(22㎡・8畳)、多目的作業室(49㎡)、陶芸室(84㎡)、サークル活動室1(31㎡)、サークル活動室2(31㎡)、サークル活動室3(34㎡)、サークル活動室4(34㎡)、学習研修室(77㎡)、遊戯室(93㎡)		
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
利用件数	2,154件	-	2,028件	利用状況については、前年度に比べ、利用件数は126件減、利用人数は4,005人減となっている。
利用人数	38,291人	-	34,286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	節電等の経費節減により、全体で赤字を出さずに適正に運営されたことは高く評価できる。
適正な経理	経理規程を策定し、経理事務を行う。	経理規程に基づき、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。	光熱水費、燃料費等の節約の取組を実施した。また、管理業務全般について経費の節減に努めた。	需用費の節減努力、並びに光熱水費における職員ひとりひとりのエコ意識推進による経費の節減努力は評価できる。

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	39,683,000	40,638,000	44,631,000
	自主事業収入	645,652	229,000	319,257
	その他収入（継承事業等）	1,043,507	600,000	590,565
	合 計	41,372,159	41,467,000	45,540,822
支 出B	人件費	12,609,991	14,121,000	11,972,120
	管理運営費 （継承事業費含む）	28,116,516	27,117,000	28,773,401
	自主事業費	645,652	147,000	335,168
	その他	0	0	0
	合 計	41,372,159	41,385,000	41,080,689
A - B		0	82,000	4,460,133
(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	継承事業の実施 ※継承事業：市民相互の交流の促進及び学習・文化活動の振興を図り、もって市民生活の向上に資する事業のこと。	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。
自主事業	自動販売機による飲料の販売	市民サービスの一環として、自動販売機設置による飲料水の販売、提供を実施した。	

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
設備管理業務	手入れ、応急処置、修理、運転監視、備品の管理、消耗品の補充。	年間を通し目視による日常点検を実施し、設備及び備品に異常があれば早急に対処した。	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。
清掃業務	日常的に清掃を行い、施設、設備、器具等が常に清潔で快適な状態に保たれるよう行う。なお、清掃回数等は利用頻度に応じて適切に設定すること。また、清掃はできる限り利用者の妨げにならないように実施し、施設内を細部にわたり清掃することにより、破損箇所及び破損のおそれのある箇所を事前に発見するように努める。	再委託により、日常清掃は、区域を日部分・週部分・6ヶ月部分に分け実施した。また、定期的な清掃として、ガラス清掃を年2回、タイル、カーペット洗浄を年1回実施した。その他、周辺のゴミ拾い等を行い快適な環境維持に努めた。	

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、地震、その他の災害の予防及び人命の安全を確保するとともに被害の軽減を図る。	
防火対象物・消防用設備等点検業務	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。 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。	再委託により、消防法に基づく消防用設備点検を年2回、防火対象物点検を年1回実施した。また、避難訓練として、児童センター及び図書館職員を含め2回実施した。その他、自主点検として消防設備の目視点検を月1回、灯油タンクの点検を週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。
外構管理業務	施設を快適な状態に保持するために、敷地や駐車場、施設付属物等の適切な維持管理を行う。作業実施の際には、当該業務に関する関係法令を遵守する。	再委託により、草刈り・除草・調整池床清掃を実施した。また、職員巡回の際に、落ち葉処理・屋上排水口の清掃を実施した他、プランターの植栽管理を行った。なお、作業により発生するごみについては、リサイクル等に十分配慮し分別化、減量化に努めた。
除雪業務	センターの出入口、非常口、駐車場及び敷地内の通路等を確保する。	再委託により、利用者が支障をきたさないよう、駐車場及び歩道の除雪を実施した。また、非常口確保のため、職員により除雪を適宜実施した。
電気保安業務	電気事業法施行規則第52条の規定に基づく、自家用電気工作物の保安管理を行う。	再委託により、運転中の電気工作物の点検を年6回実施した。また、運転を停止しての電気工作物の点検を年1回実施した。
自動ドア点検業務	自動ドアに係る事故等を未然に防止するため、定期点検を年2回実施する。	再委託により年2回実施し、安全確保に努めた。
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、定期点検を最低年4回実施する。 また、日常的な保守点検とは別に、建築基準法第12条3項に基づく定期検査を年1回実施する。	再委託により、遠隔監視を常時実施するとともに、かご・乗場等の点検整備を年4回、法定点検を年1回実施した。

ウッドデッキ防腐剤塗装業務	雨雪等による腐蝕を防腐し、施設のウッドデッキを良好な状態に保持するために、ウッドデッキ防腐剤塗装業務を年1回実施する。	再委託により年1回実施し、良好な状態が保持された。
受水槽清掃業務	水道法34条の2の規定に基づき、受水槽の清掃及び水質の検査を年1回実施する。	再委託により、清掃と水質検査を年1回実施した。
冷暖房・換気空調設備等点検業務	暖房、冷房、換気空調に係る温水ボイラー、GHP室外機及び空調用ポンプ等を良好な状態に保持し機能を有効に発揮させるために、適切な維持管理に務める。	再委託により、年2回保守点検を実施した。また、必要に応じ適宜修理及びフィルター清掃を実施した。
電気温水器等保守点検業務	電気給湯器を良好な状態に保持し機能を有効に発揮させるために、適切な維持管理に務める。	再委託により、機器が正常な機能を維持するよう保守点検を実施した。
廃棄物処理業務	処理業者に処理を行わせる。	施設から発生する廃棄物の発生抑制に努めるとともに、市の分別ルールに沿って適切に分別を行い、資源化に努めた。
舞台吊物装置等保守点検業務	吊物装置等に係る事故等を未然に防止するため、日常的な保守点検等適切な維持管理に努める。	再委託により、年1回総点検を実施した。また、職員により目視日常点検を実施した。
ピアノ保守点検業務	ピアノを良好な状態に保持し、機能を有効に発揮させるため年1回保守点検を実施する。	再委託により、年1回実施した。
移動壁保守点検業務	移動間仕切に係る事故等を未然に防止するため、日常的な保守点検とは別に保守点検を実施する。	再委託により、年1回実施した。
フロン類使用機器点検	フロン排出抑制法に基づき、簡易点検を3か月に1回、法定点検を3年に1回実施する。	職員により、簡易点検を年4回実施した。(法定点検(3年に1回)は令和4年度に実施)

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)	規則等に基づく適切、公平な運営を行う。また、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」を再確認し対応を行った。また、職員によって対応にばらつきが生じないように、回覧や業務日誌を通して共通意識を深め、サービス向上に努めた。	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行い、大きなトラブルもなく円滑な運営を行っている。 ホームページの運営や「夢プラザ通信」をカラーで発行するなど、利用者拡大に努めたことは評価できる。

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。	利用者の要望や意見を把握するため「意見箱」を設置し、要望には早急に対応するとともに可能な限り実現に努めた。
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。また事業等を周知するため、広報や市ホームページを活用し情報発信する。	利用状況や空き状況をボードで知らせた。また、情報発信として「夢プラザ通信」を月1回発行し、地域住民等に周知した。また、公共施設等でのポスター掲示、市ホームページや広報紙への掲載をしたほか、夢プラザ独自のホームページを運営し、利用拡大に努めた。
職員体制	常勤職員3名、非常勤職員6名	最低でも2名以上の勤務体制を確保し、管理運営に支障が生じないように努めた。
職員の指導・育成	業務研修等の実施	全職員を対象にAED講習を行ったほか、月1回の理事会では受付業務や接客態度等についての研修を行った。
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。	理事長を個人情報保護責任者として職員を監督し、個人情報保護に努めた。
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。	緊急時対応マニュアルや緊急連絡網を作成し、職員間での共有を行い、非常時に備えた。
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"> 令和6年度は、利用上の自粛や規制が緩和された環境であったが、利用者数は34,286人と前年度差-4,005人、約10%の減少であった。開館日数の差（2日減）もあるが昨年度の趨勢は見られず、コロナ禍前の令和元年度比でも70%の状況であり回復には至っていない。また、利用件数は2,028件と、利用者数と同様の傾向を示し前年度比94%（-126件）と、日数を考慮しても若干の減少状況であり、令和元年度比は77%であった。従来の高齢者メインのサークル活動の縮小や、構成人数の減少傾向にあることが主な理由と推測される。 利用者確保、開拓策として、毎月の「夢プラザ通信」発行や、HPによる情報発信、市関連施設へのイベント案内の掲示依頼などの広報活動や、昨年から開始したエルフィンパーク内の大型ビジョンによる情報案内活用も継続している。

2	収支の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・基本協定書第21条に則り経理規程を定め、指定管理費会計と法人会計を独立した帳簿と預金口座による経理事務を行い、経理の適切な執行に努めた。 ・指定管理収支では、市より3,993千円の指定管理料上乘せや、人件費の縮小（期中退職者、年収額調整による勤務日数調整）等により約4,000千円強のプラスとなった。ガス料金は、年間単価で+21円/m³（105.5%）の中で、10月以降でのコミセン系統のGHP故障による暖房停止により、ボイラー（パネルヒーター）暖房での補完と市手配による暖房器活用で対応した。その結果、ボイラーガス料金は前年度比115.4%も、GHPガス料金計が前年度比77.5%となり、トータルでの前年度比は96.8%と若干の減となった。電気料は前年度比103.9%と微増であった。その他の経費は、費目単位での増減があったものの、ほぼ予算範囲での運用が出来た。 ・経年劣化や設備老朽化などから、大小種々の設備、備品の修繕が発生したが、修繕に際しては基本協定に基づき、市との調整、連動を行っている。 ・依然として不透明要素にある光熱費増や、設備補修の発生を視野に、市との連携を密にしながら、利用者の安全で快適な利用環境の維持に努めつつ経費節減に取り組む。
3	事業実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回開催の「ふれあいデー」は、月毎の担当制にて様々なジャンルの企画内容を計画し、令和6年度は計画通り全12回の開催が出来た。入場者数の規制もなく各回共に観客動員も順調であり、平日のひと時を上質な音楽と窓からの季節の移ろいを楽しんで頂いている。又、毎回好評の「陸上自衛隊第7音楽隊演奏会」は入場者増加から、年2回の開催を継続している。 ・「悠遊学園」は茶道講座、IT講座・スキルアップ講座共に計画通り毎月2回、各24回開催することが出来た。 ・「ガラスショーケース」は2ヶ月単位の展開で、今年度も新規出展者開拓を進めながら全6回、バラエティーに富んだ作品展示ができ、来館者からの好評を得られている。 ・ミニギャラリーは通常の展示壁面を使用した作品展示の他、多目的ホールと連動させた拡大展示にも取り組み、各回好評を博した。 ・主催事業として、毎月1回開催の「絵画教室」も全12回の実施が出来た。又、夢プラザ恒例の「落語会」の他、特別企画の札幌日大高校演劇部による「演劇公演」を2回、共催企画の「サイエンスラボin北広島」、「プラモ&ホビー展」を開催し、いずれも盛況であった。
4	施設の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務や設備の保守点検業務は当初計画通り業者への再委託にて実施した。又、GW期や年末には職員による椅子等の備品類整備や高所等の清掃を行った。 ・経年劣化により設備や器具备品等の修繕箇所は増加傾向にあるが、利用者に不便を掛けないよう、安全を優先に市と綿密な連動と協議の上、早期補修・修繕対応を心掛けている。 ・各部屋利用前の点検、利用後の後片付けや机拭きの他、館内外の環境整備にも日々取り組んでいる。なお感染症防止策として利用者の安心感への配慮から職員のマスク着用を継続している。 ・屋上設備点検は毎週、消防用設備点検は毎月実施している。又、屋上排水溝は適宜な点検と清掃から雨水による水漏れ予防を心掛けている。 ・今期、屋上GHPのオイル交換を実施（03、04系統機）も、コミセン系01機のエンジン故障発生により運転停止を余儀なくされ、系統各室の冬季暖房は併設のパネルヒーター（ボイラー給湯）のみの運転と市手配の暖房器による対応とした。 ・日常の職員による敷地内のゴミ清掃などの他、再委託による清掃業務、各種設備の保守点検業務と備品整備等の実施により、快適で安全な環境維持と美観保持に努めている。 ・正面玄関横のプランターは、計20個中10個は委託業者に、残り10個は職員の植栽管理による花壇づくりで、来館者に楽しんでもらっている。 ・地下給湯管漏水事案（前年10月発生）に対して、市協力のもと、残水の排水作業を行った。

5	施設の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・ 条例と規則に則り公平で公正な運営に努めた。 ・ 常に複数の職員が勤務出来る体制をとり、利用者の様々な要望意見、相談に対応している。また、利用目的に応じて適切な部屋の紹介、助言を行うとともに使用備品についても丁寧な説明を行う等、利用者の立場に立った対応に努めている。 ・ 月1回開催の理事会では受付業務や接客対応の他、施設管理、運営業務についての確認と認識を深めた。また、業務連絡の回覧や業務日誌を通して情報の共有化を図り、職員全員でのサービス向上とスキルアップに努めた。 ・ 「ご意見番」を設置し、利用者の立場に立った改善点発見に努めてきた。意見、要望に対しては、誠実且つ迅速な対応を心掛け、可能な限り実行している。 ・ 来館者の救急事案に備え、職員全員に普通救命（AED）講習の受講を義務付けている。 ・ 消防法に則り、児童センター、図書館職員と連動して、年2回の避難訓練を実施している。 ・ 今年度は不審者侵入などの事案対応として、厚別警察署連動による防犯訓練（研修）を全館職員対象に行った。また、市からの緊急指示についても迅速に対応している。
6	利用者満足度向上に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来館者への積極的なお声掛け（挨拶）を心がけ、コミュニケーションとサービス向上に努めている。 ・ 利用者からの意見、要望には可能な限りの対応、実現に努めている。 ・ 初めての利用者、団体には、親切、丁寧な登録案内、予約受付対応と、使用予定の部屋の案内、設備、備品等の紹介、説明を行っている。 ・ 公平で公正な運営を更に進めるべく、定期的な登録の見直しを行い、利用者の利便性向上に取り組んでいる。 ・ 職員各自の持ち味を活かしながら、公平で明るく親切な対応を心掛けるとともに、当館が常に清潔に保たれていることを基本と捉え、親切で安心安全な指定管理業務遂行に努めている。

7 総合評価

【当該年度の評価】

○利用状況について

前年度に比べ利用件数は126件減、利用人数は3,985人減となっており、利用人数等の減少には、従来の利用団体の高齢化に伴う活動中止などが要因と考えられるが、利用者拡大に向けた不断の情報発信や、自主事業における施設のPR等に取り組んでいることは、大いに評価できる。今後も施設の利用促進に向けた一層の取組に期待したい。

○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、指定管理者努力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

「ふれあいデー」については、利用者の拡大に向け、工夫を行っている点は高く評価できる。また、自主事業として実施している自動販売機による飲料の提供は、施設利用者無くしてはならない事業となっており、その取組と健全な運営は評価できる。

○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、施設の細やかな修繕についても積極的に対応したほか、感染症対策として施設の消毒や換気を行うなど、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

意見箱の設置や窓口における利用者への聞き取り等により、利用者からの意見要望を把握し、更なる施設の改善に努めていることは評価できる。また、市内全域に情報発信し、新規登録団体の取り入れに努めているほか、使用予定の部屋を事前に案内するなど満足度向上にも力を入れており、団体の定着化を目指していることは評価できる。

○総評

大規模施設のため多種多様な来館者に親切・丁寧な対応を行うとともに、維持管理等のハード面でも良好な施設運営が図られているものと評価する。引き続き、適切な施設の管理運営がなされるとともに、ホームページなどを生かして利用者拡大に向けた積極的な働きかけを行うことを期待する。

事故や苦情・トラブル等も特になく、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、市内の各種団体等と協働して様々な取組を企画、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。