

## 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)	東区市民部地域振興課(741-2429)
-----	-----------------	-----------	----------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市苗穂・本町地区センター	所在地	札幌市東区本町2条7丁目2-10
開設時期	平成11年2月15日	延床面積	1,309,313㎡
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、集会室、実習室、和室		
2 指定管理者			
名称	札幌市苗穂・本町地区センター運営委員会		
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023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2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>札幌市から平成30年度を初年度とする5年間、札幌市苗穂・本町地区センターの運営にあたり指定管理者として設置目的である地域住民(札幌市民)のコミュニティ活動の助長・生涯学習の普及並びに地域住民の福祉増進に寄与することを基本理念とし、次の基本方針を策定した。</p> <p>(1)地域に暮らす乳幼児から高齢者まで誰もがともに参加し利用できる地区センターとして</p> <p>①子育て支援事業の実施 ②地域福祉事業の推進 ③関係諸団体の活動拠点として施設の有効活用を図る。</p> <p>(2)講座・文化祭・コンサートなど、世代を超えて生涯学習としての教養・文化・芸術にふれる機会の提供と、学ぶことの楽しさと感動できる事業を提供できる地区センターとして関係事業を実施する。</p> <p>(3)地域は老若男女を問わず多くの個人と企業と団体等によって構成されている。</p> <p>苗穂・本町地区センター運営委員会が利用者をはじめ地域で働き暮らす方々の声を受け止め、地域のまちおこし事業の拠点として運営する。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>公の施設としての地区センターの利用については、「特定の利用者・団体に偏ることなく、利用者の誰もが公平・平等に利用できること」を確保するため、次の方針等を策定し適正な運用に努めた。</p> <p>1. 基本施策</p> <p>(1)関係法令の遵守</p> <p>(2)広報活動の充実</p> <p>(3)適切な地区センター施設の保守管理</p> <p>2. 基本施策に基づく取り組みについて</p> <p>(1)区民センター条例等・関係法令の遵守</p> <p>①利用者に対し平等、公平な関係法令の運用を図るため、所属職員に対し随時関係事務研修会と他地区センターでの取扱等について、館長、担当者から口頭または回覧文書で取扱等について周知の徹底と適正な運用を図った。</p> <p>②利用申込者に対する平等・公平な取扱について</p> <p>地区センター利用について、事前予約・預かり制度取扱の平等・公平化に努めた。</p> <p>利用日時・室利用について、利用者が複数者と重なった場合、第三者により抽選を行い利用者を決定し平等・公平な取組を確保した。</p>	<p>・事業の策定・実施については、運営委員会と事務局が連携を密にし基本方針に基づき決定した。</p> <p>しかし、ほとんどの事業がコロナウイルス感染拡大防止対策のため中止としたのは残念だった。</p> <p>・策定した方針や関係諸法規を全職員が念頭におき、平等利用に取り組んだ。</p> <p>・本年度、利用に関する苦情は無かった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1265 432 1321 465">A</th> <th data-bbox="1321 432 1377 465">B</th> <th data-bbox="1377 432 1433 465">C</th> <th data-bbox="1433 432 1469 465">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1265 465 1469 705">協定書に定めているとおり適正に実施されている。広報活動を工夫することにより、施設利用促進に努めていることは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定めているとおり適正に実施されている。広報活動を工夫することにより、施設利用促進に努めていることは評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定めているとおり適正に実施されている。広報活動を工夫することにより、施設利用促進に努めていることは評価できる。											

(2) 広報活動の充実

①地区センター主催事業等について、だれもが平等に参加できるよう、広報活動事業を充実させ利用の機会を公平に享受できるよう努めた。

②実施事業(各種講座の開講、事業等)の周知方法について

(ア)「地区センターだより」の個別配布・町内回覧・館内掲示等により随時情報の提供を行った。

「地区センターだより」が地域住民の情報紙として利用されるよう各事業案内の他、構成を工夫した。

(イ)ホームページを作成し、実施事業について配信した。

(ウ)FacebookのほかTwitter、Instagramを追加作成、配信し、各種事業の実施状況をリアルタイムで発信した。

③講座等受講申込方法の公平化と利便性の確保について

(ア)受講希望者で平日仕事に従事されている方々には時間帯により来館受講申し込みが困難な場合もあることから、受講の機会を均等に享受できるよう電話申し込みの導入及び定員を超える申し込みがあった場合、基本的には先着順となるが、可能な限り講師の理解をいただいて受講者枠の拡大等に努めた。

④受講料等所要経費の収納事務取扱の規制緩和について  
日・祝日・夜間も関係業務に対応することにより、利用者に対する利便性の確保に努めることができた。

⑤チラシ・ポスター等の配架基準の策定

チラシ・ポスター等について、配架基準を定め配架、利用者に対する平等な取扱に努めた。

以上の取組の結果、利用者に対する公平・平等な施設の取扱いにより、安全で適切な地区センターの運営ができるものとする。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

(1)電気・ガス・上下水道の使用について、節約に努めた。

(2)暖房用ガスについては、職員によるエアコンフィルターの清掃等による暖房機器の機能維持と利用者に対し室温の過度な温度設定の防止等協力依頼のステッカーの掲示や電気の不要カ所の消灯及び間引き照明により節約することができた。

(3)サニタリー用洗剤について、環境に配慮しグリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めてきた。

また、日常清掃に使用する洗剤について、業務委託業者に成分表の提出を義務付け環境に配慮した洗剤を使用していることを確認した。

(4)札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。

・事業の開催等の周知をホームページでの発信に力を注いでいるが、昨今はfacebook、

Twitter、Instagramでの情報収集が増えている。

このことに着目し、これらを積極的に活用し発信した。

・センター周辺は高齢者の割合が多く、チラシ等はセンターに配架するだけでなく回覧板を活用し戸別配布するなどして、センター事業等の周知に努めた。

・まん延防止解除後の実施事業に定員を超えるものもあ

・職員が率先してエネルギーの省力化による環境負荷軽減のため、冷暖房機の稼働開始時期・設定温度の管理、ゴミ排出量の軽減等に努めてきた。

▽ 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)

- (1)常勤職員としての統括責任者「館長」及び職務代理者「副館長」並びに一般事務職員、図書館司書を配置、この他パート職員を配置し関係業務を行った。
- (2)職員の業務分担(事務分掌)・指揮命令系統・連絡系統を定め、緊急時対応が迅速に行えるよう連絡網を整備している。
- (3)業務水準の維持向上と適切な利用者に対するサービスの提供を図るため、当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。
- (4)パート職員の研修は、館長他担当職員から案内業務、使用承認、利用料金収納事務等の関係法令の取扱研修を実施し、不適切な事務処理がないように努めた。
- (5)常勤職員・パート職員の労働環境の維持向上を図るため、就業規則を定め労働基準監督署の承認を受け(平成22年5月31日承認済)適正に関係業務を行っているほか、労働安全衛生法に定める「総括安全衛生推進者」を配置し職場環境の維持向上に努めた。
- (6)パート職員の労働時間の平準化のため、特定のパートに業務が偏ることのないよう勤務シフト作成に配慮してきた。
- (7)リフレッシュ休暇の付与  
当地区センターに勤務する常勤職員は雇用人数も5人と少なく業務内容も多岐にわたっており、法定の年次有給休暇を利用することがなかなか困難な状況であるが、常勤職員が利用者への良好な接遇と適切な業務を行うため、職員自ら心身ともに健全であるべきとの考えから、職員全員が少なくともリフレッシュ休暇5日間について、必ず使用することとしてい

実施研修一覧

研修名	主催	実施日	参加
職場(員)研修	館長が議題を決め、会議に併せて実施	毎月図書整理日	5名
防火管理者	日本防災・防災協会	7/27～7/28	1名
救急法	札幌防災協	7/30	1名
中小企業セミナー	さっぽろ産業振興財団	10/7	1名
防火管理セミナー 在宅 e・ラーニング	札幌防火管理者協会	9/22～10/8	5名
社会保険事務	北海道社会保険協会	10/26	1名
防災訓練	会議に防災器具の使用方法等を確認	3/25	5名

最低でも月1回の職員会議を開催し、情報共有に努めた。

常勤職員、パート職員とも研修機会を付与する予定であったが、新型コロナウイルスの関係で研修受講が常勤職員のみとなってしまった事を反省する。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

管理水準の維持向上について、毎月の職員会議から新規事業の計画を含め既存事業を見直し、以下の改善等について提案を受け取り組んできた。

(1) 広報関係の充実について

新たな視点から従前の「地区センターだより」の紙面構成を見直し、より親しみやすい「地区センターだより」となるよう紙面構成の充実を図った。

▽ 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)

(1) 苗穂・本町地区センター施設の保守・管理の適正化により、利用者に快適・安全な施設利用を提供するため札幌市の承認を得て次の業務について第三者に対し業務の委託を行った。

委託業務名	委託業務内容
1 清掃業務	地区センターの清掃業務
2 機械警備業務	夜間・休館日の警備業務
3 自動ドア保全業務	自動ドアの保守点検業務
4 エレベーター保守点検業務	エレベーター保守点検業務
5 舞台装置保全業務	ステージ・吊り具等 舞台装置点検
6 自家用電気工作物 保安管理業務	館内照明器具等 電気設備点検業務
7 消防設備保全業務	消火器・非常放送設備等点検業務
8 除排雪業務	除・排雪業務
9 建築基準法点検業務	建築物及び建築設備の点検業務
10 ボイラ保守点検業務	ボイラ保守点検業務
11 芝生管理業務	芝生管理業務
12 空調機器点検業務	空調機器(エアコン)点検業務
以上12業務	

(2) 各業務の履行に当たっては事業終了後点検による異常の有無等を確認することとしている。

(3) 委託業務の全てについて業務の遅延・未執行業務及び改善命令等による業務の手直しも無く委託契約仕様書に基づき適正に関係業務は履行された。

(4) 請求書受理後、契約条項に基づき所要経費を定められた所定の期間内に支出事務を終了している。

・「地区センターだより」を読みやすい紙面構成に再考した。  
 ・facebookのほかTwitter、Instagram等を新たに導入した。  
 ・以上により従来よりも問い合わせが微増した。

・委託業者と情報共有を図り、点検業務等仕様書に基づいた業務が良好に行われた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

(1)運営協議会の開催状況は下表のとおり。

開催日	協議・報告内容
運営協議会 3年6月19日 苗穂・本町地区センター	1. 地区センターからの報告事項(地区センター館長報告) (1)2年度地区センター事業運営基本方針について (2)苗穂・本町地区センター利用状況、地区センターの現状について (3)各種実施済事業について報告 2. 地区センター利用に係る課題について
4館連絡会議 3年6月17日 東区民センター	新型コロナ感染防止対策のため中止
4館連絡会議 3年10月5日 ふしこ地区センター	東区地域振興課・4館連絡会議を実施し、課題の検討及び情報交換を行った。
4館連絡会議 3年12月17日 栄地区センター	東区地域振興課・4館連絡会議を実施し、課題の検討及び情報交換を行った。
4館連絡会議 4年3月30日 苗穂・本町地区センター	東区地域振興課・4館連絡会議を実施し、課題の検討及び情報交換を行った。
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市東区地域振興課長</li> <li>・札幌市東区地域活動担当係長・同担当者</li> <li>・小学校・中学校各校長・地域保育園園長</li> <li>・各種団体役員・地域団体代表</li> <li>・指定管理者(運営委員会会長、副会長)</li> <li>・地区センター館長、副館長</li> </ul>	

・運営協議会を実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため昨年度同様中止とした。

関係者一覧を作成し運営協議会開催中止のお知らせを郵送した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

(1)資金管理については、指定管理業務自主事業毎の区分経理を実施しており、運営委員会の内部監査と併せ税理士による外部会計監査を実施している。

(2)現金等の取扱いについては、現金等取扱規定を整備し日々の現金取扱について適正に取扱っている。

さらに、日々の入金について「入金一覧表」を作成し、担当者(副館長)による現金の確認と館長の決裁を行っている。

・運営委員会の内部監査および税理士による外部監査において資金管理は適正との評価を得た。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>(1)要望については、直接館長が対応するよう1本化している。</p> <p>(2)利用者からの苦情対応については、苦情内容および対応内容を職員に周知し、定例の職員会議で事例研修を行っている。</p> <p>(3)簡易なものを除き、対応状況を市に報告するとともに、運</p> <p>▽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、札幌市の検査等の対応、自己評価の実施)</p> <p>(1)アンケートは、原則、各事業終了後にする。</p> <p>(2)調査結果は、全職員に回覧し情報の共有を図り、担当講師にも開示しながら次回講座等に役立てている。</p> <p>(3)年1回の利用者アンケートから利用者ニーズを把握するとともに、調査結果は館内に掲示している。</p>	<p>・令和3年度の苦情はなかった。</p> <p>・実施できた事業は少なかったが、まん延防止解除後の事業に対するアンケートは「大変満足」「満足」が大半を占めた。</p> <p>さらに、年1回の利用者アンケートでも「大変満足」「満足」が多く、利用者の期待に応えていたと感じている。</p>					
<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>・当地区センターで働く図書室・事務担当・夜間等勤務パート職員に対し、労働基準法で定めた1時間単価の最低賃金を上回る賃金を支給している。</p> <p>・最低賃金引き上げに伴う改正については直ちに時給額を改正し支給することとしている。</p> <p>・時間外労働について、所定の割増賃金を支払った。</p> <p>・雇用職員(常勤職員・パート職員)の雇用条件について就業規則を定め、労働基準監督署の承認済である。</p> <p>・常勤職員にあつては、関係法令に基づき所定の社会保険、労働保険に加入させた。</p> <p>すべての雇用職員は労災保険に加入済。</p> <p>・常勤職員・事務パート職員・図書室パート職員は、1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>・指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組を適切に実施した。</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び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> <p>・身体にハンデのある者を雇用了(身障3級=頸椎後縦靭帯骨化症)。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定めたとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>(3)施設・設備等の維持管理に関する業務</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>利用者の安全確保について</p> <p>・運営委員会主催事業開催時、非常口等の案内を事前に説明、緊急時の対応に努めた。</p> <p>・災害発生時に対処するため、職員・運営委員会の連絡網を整備した。</p> <p>・AEDの設置場所を変更した。</p> <p>これまで事務室内で保管していたが、いち早く対応できるよう事務室入口横カウンターにAED収納箱を設置し保管した。センター玄関横の掲示板、事務室入口・ホール(体育室)に案内表示している。</p> <p>・消防設備点検業務に併せ職員の非常放送設備使用手順確認と避難訓練の実施。</p> <p>簡易消火器の設置場所の確認及び操作手順を確認。</p>	<p>・地区センターの利用にあたって利用者に対し安全の確保を図ることは、指定管理者の責務ととらえ業務を遂行した。</p> <p>・施設の維持管理は、それぞれの業務について仕様書の水準を達成し、利用者により良い環境を提供できたものと考えている。</p> <p>・備品については年1回点検し、不具合による使用不能な物品の確認、廃棄、更新等を実施し適切な備品の</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定めたとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>パート職員による夜間・日・祝日の安全確保について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出勤時・退館時各室の施錠、火気等の確認、地震等事故発生時利用者の避難指示の徹底により利用者の安全を確保することとしている。館内での人身事故等の事故発生時の対応方法を確立。</li> <li>・救急車の出動要請と併せ、事故発生日時・原因・対応内容等担当者に報告書の提出を義務づけている。また、状況により直ちに館長に報告し指示を受ける体制を確保。市民サービス向上への配慮</li> </ul> <p>・無料開放事業について利用可能日4日前から開放日をパネル板に掲示。利用者に周知している。</p> <p>・コピーの有料サービスの提供を行っている。</p> <p>・損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、駐車場除排雪等)</p> <p>施設・設備等について、適正かつ安全な環境を利用者に提供するため、関係業務を第三者委託により実施した。</p> <p>備品管理は、使用備品を適切に管理するため、毎年度備品台帳と照合し、併せて不具合のある備品のチェックと修繕・廃棄・更新を行った。</p> <p>駐車場は20台の駐車スペースを確保しているが、利用曜日や時間帯によって混雑の状況にある。このため、職員が案内整理を行った。</p> <p>冬期間は除雪業者に委託し、開館時間前に除雪作業を終了することとしている。なお、今冬は大雪であったためレンタル除雪機を導入し日中の除雪を行い、利用者の利便に努め</p> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・9/22～10/8の期間で「防火管理セミナー(=YouTubeおよびeラーニング)」を在宅で常勤職員全員受講した。</li> <li>・多数の方々が集まる行事開催に当たっては、事前に非常口のご案内等避難指示について口頭で説明を実施。</li> <li>・消防設備点検時に、職員も放送設備についての操作方法等を確認した。</li> </ul>	<p>利用を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、夜間パートへの引継ぎは口頭で行うとともに事務用掲示板に示している。</li> <li>・年間を通じて、日中、夜間を含め救急車の要請は無かった。</li> <li>・無料開放事業はほとんど新型コロナ感染防止対策のため中止とした。ただ、2Fの自習コーナーは感染防止対策をしっかりと施し受験生のために解放し利用者から好評を得た。。</li> <li>・第三者委託業務の各々の仕様書水準を達成している。</li> <li>・卓球台2台が破損により更新となった。</li> <li>・新型コロナ感染防止対策のため、非接触型体温センサー1台、会議用アクリル板40枚を購入した。</li> <li>・センター駐車場内の事故は無かった。</li> <li>・左記のほか防火管理者研修および救急法研修に各々1名が参加している。</li> </ul>
---	--



(4)事業の計画及び実施に関する業

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

(1)3年度区民講座は7講座を開講した。  
 ※7講座中新型コロナで1講座、荒天のため1講座が中止となった。

開講講座	実施回数	延べ時間(時間)	募集人数	受講者数	受講率	備考
低学年 かけっこ教室	1	1.5	20	20	100	
中高学年 かけっこ教室	1	1.5	20	20	100	
筋肉体操1	9	13.5	20	新型コロナで中止		
小学生スキー 教室	1	2.0	30	22	荒天中止	
筋肉体操2	5	7.5	30	9	30	
ピラティス(昼)	4	4.0	10	12	120	
ピラティス(夜)	4	4.0	10	12	120	

※講座はアンケート調査結果を反映し各事業を計画した。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

(1)定例事業

事業名	実施回数	計	平均参加者数
	参加者数		
歌声サロン	実施回数	1	24
	参加者数	24	
ちびっこひろば	実施回数	0	新型コロナで中止
	参加者数	0	
計	実施回数	1	24
	参加者数	24	

※歌声サロンも1月の1回のみ開催で、予定の2月3月開講分は新型コロナで中止とした。

事業名	実施回数	参加者数
開館記念 コンサート	中止	
文化祭	中止	
ほのぼの コンサート	中止	
カレンダー 販売会	3日	約300人
新型コロナワクチン 予約代行	3日	34名予約完了
計		

事業名	実施回数	募集人数	参加者数	参加率(%)
親睦卓球大会			中止	
親睦ミニ・バレー大会			中止	
大人の映画界			中止	
計				

筋肉体操2の定員割れは、今冬の大  
 雪で申し込みの  
 キャンセルが相次  
 いだ。原因がはつき  
 りしており止むを得  
 ないと判断してい  
 る。

・2年間中止したカ  
 レンダー販売を期  
 間を限定(3日間)し  
 復活させた。期間  
 中で203,900円の売  
 上があった。1/2づ  
 つ「NPO法人さくら  
 並木ネットワーク」  
 「ハタチの基金」に  
 寄付した。毎年この  
 時期に問い合わせ  
 が多い事業であり、  
 実施してよかったと  
 考えている。

・「新型コロナワクチ  
 ン接種予約」の出  
 来ない高齢者がい  
 るとの報道を受け、  
 急遽、新型コロナに  
 よる休館期間中に  
 接種予約代行を行  
 い、合計34名の予  
 約を取る事が出来  
 た。予約希望者か  
 ら「助かった」「あ  
 りがとうございます」と  
 多くの声を頂いた。  
 実施した価値は  
 あったと考える。  
 なお、現在も予約希  
 望者がいた場合は  
 代行することとして

A	B	C	D

新型コロナウイルス  
 感染拡大の影響  
 で、当初予定し  
 ていた講座・事業  
 が一部中止となっ  
 たが、ワクチン接  
 種の予約代行  
 等、利用者の立  
 場となって事業を  
 計画し、実行して  
 いたことは評価で  
 きる。

開放事業名	項目	計 (回・人)	実施回数1回
			平均利用者数(人)
親子の日	実施回数	0	0
	利用者数	0	
バドミントン	実施回数	0	0
	利用者数	0	
卓球	実施回数	0	0
	利用者数	0	
ミニ・ソフトバレー	実施回数	0	0
	利用者数	0	
自習コーナーの開放	実施回数	657	0.95
	利用者数	626	
計	実施回数	657	0.95
	利用者数	626	
無料開放事業 平均利用者数(人)			

・開放事業のスポーツ系は全て新型コロナウイルス感染防止のため中止とした。

・開放事業のうち自習コーナーは感染対策を徹底し、受験生用として11月より開放した。

※受験生に対する自習室の無料開放事業については2階ロビーに自習コーナーとして常設した。

受験生をはじめ資格取得のため、学生以外の社会人の利用もあり毎年好評である。

▽図書室業務

(1)仕様書に基づく事業実施と要求水準である個々の事業を計画した。

※クリスマス会、大人の映画会、子ども行事を企画していたが、新型コロナウイルスのため全て中止した。

(2)図書室利用者に対しアンケート調査を実施、その意見を図書室の運営に活用した。

※概ね良好との回答を得ている。

・図書事業のクリスマス会、大人の映画会、子ども行事を企画していたが、新型コロナウイルスのため全て中止とせざるを得ず、残念であった。

(5)施設の利用等に関する業務

▽ 利用件数等

		R2実績	R3計画	R3実績
体育室	件数(件)	691	955	600
	人数(人)	9,107	17,500	8,633
	稼働率(%)	55.2	75.0	64.6
集会室	件数(件)	729	755	610
	人数(人)	4,934	9,000	4,206
	稼働率(%)	34.9	45.0	40.0
実習室	件数(件)	198	440	235
	人数(人)	1,021	2,300	1,206
	稼働率(%)	19.6	40.0	30.1
和室	件数(件)	836	1,025	766
	人数(人)	3,392	5,400	2,772
	稼働率(%)	44.9	55.0	51.5
計	件数(件)	2,454	3,175	2,211
	人数(人)	18,454	33,700	16,817
	稼働率(%)	39.1	52.0	46.3

・全室について時間貸しが導入されたことにより、従前に比較し夜間利用も微増の状況にある。

・利用者数は新型コロナウイルスの影響で過去最低となった。しかし、緊急事態宣言、まん延防止解除後の数値は前年を上回っており、徐々に回復傾向にある。

A	B	C	D
協定書に定められているとおり適正に実施されている。新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、休館、利用自粛要請等から、各貸室において稼働率が計画を下回ったが、利用促進へ向け積極的に取り組む姿勢は評価できる。			

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼各事業の実施について、事前にロビーに案内ポスターの掲示と町内会に回覧で事業案内を行った。 開講講座については、ミニチラシ(A6サイズ程度)を作成、来館者が持ち帰り易いよう工夫した。</p> <p>▼サークル会員の加入増とサークル活動の活性化を図るため、各サークル別に活動内容について基本となるポスターを事務局が作成し提供した。</p> <p>▼各種事業の実施について、ミニコミ紙の協力を得て事業内容を掲載し参加の増を図った。</p>	<p>・事業開催のためポスターやチラシを作成し配架・配布したが、新型コロナウイルス感染防止のため中止したものが多数あったことは残念であった。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼FacebookのほかTwitter、Instagramを新たに導入しリアルタイムな情報の発信を行った結果、他区居住者からの室利用照会が増えた。</p> <p>▼「地区センターだより」を2回発行、関係町内会の協力で、約6,000部を戸別配布、町内回覧を実施した。 地区センター事業について地域の方々に各種事業について情報を提供した。</p> <p>▼区内 地区(区民)センター(3か所)、まちづくりセンター(2か所)に配布協力を依頼した。</p> <p>▼定期発行とは別に文化祭・講座開講案内等臨時号を作成、随時町内回覧により地域住民に案内を予定していたが、今年度事業開催が不透明のため中止とした。</p> <p>▼地域ミニコミ紙(ハッピータウン苗穂、フリッパー、さっぽろ10区(さっぽろトーク=道新折込))に地区センター事業について関係記事の掲載(無料)した。</p> <p>▼施設内にチラシの配架コーナー及び掲示板を設置しているがスペースが狭小なことから、札幌市等官公庁の主催・後援事業・地域に必要とする事業を優先し配架の利便性に配慮した。</p> <p>▼図書新刊本を図書室入口に案内掲示し、図書利用者の利便性に配慮した。</p> <p>▼図書蔵書で破損、汚損された書籍を廃棄し新本に入れ替え</p> <p>▼サークル案内ポスターを1階通路掲示板に掲示し、新規サークル会員の募集案内を兼ね各サークルの紹介を行った。</p>	<p>・地区センターをより多くの方々に利用いただくため、広報媒体としてFacebookのほか、Twitter、Instagramを開設しリアルタイムな情報提供にもチャレンジし広報活動の充実に努めた。</p> <p>・新型コロナで中止となる事業が増えることを予想し、図書の汚損、破損の一斉点検を行い、更新するするとともに新刊を積極的に入れた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり適正に実施されている。SNSを活用したセンターの情報発信など、利用促進に向けた取組は評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。SNSを活用したセンターの情報発信など、利用促進に向けた取組は評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり適正に実施されている。SNSを活用したセンターの情報発信など、利用促進に向けた取組は評価できる。											
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼自動販売機売上事業 令和3年度 予算額220千円 決算額55千円と145千円の減収となった。</p> <p>▼カラオケ機器の有料貸出事業 令和3年度 予算額29千円 決算額1千円と28千円の減収となった。</p> <p>自主事業の収支については、本事業と明確に区分し経理処理した。 自販機設置の台数が3台あるが、かかる費用については、設置業者の支払いとなるため、センターとしての支出はない。</p>	<p>・自動販売機売上手数料については、145千円の減、カラオケ事業は28千円減(収入がなかった。)となった。新型コロナウイルスの影響が大きく表れる結果となった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり適正に実施されている。											

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

・当地区センターで実施する事業と同時開催で各福祉施設に対し施設で制作している物品販売について無償で場所の提供について協力してきた。  
 ・地域中学校の特殊学級の制作する物品についても、職員が販売に協力し実施してきた。  
 ・東日本大震災で被害に遭われた方々への見舞金等として、企業・個人の協力をいただいてカレンダー販売会を開催し、浄財の全額を寄付して来た。

・新型コロナ感染拡大防止のため中止とした。  
 ・前年中止したカレンダー販売を復活させ、3日間で203,900円の売上があった。1/2づつ「NPO法人さくら並木ネットワーク」「ハタチの基金」に寄付した。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	・講座、その他事業 実施期間：各事業終了毎に調査用紙配布  ・利用者アンケート(1回/年) サークル利用者、一般利用者に調査用紙配布 実施期間：3年2月～3年3月
------	--

結果概要	<p>◇実施講座</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満足度</td> <td>67.1%</td> <td>30.0%</td> <td>2.9%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>理解</td> <td>31.4%</td> <td>54.3%</td> <td>11.4%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>講師</td> <td>61.4%</td> <td>32.9%</td> <td>5.7%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>料金</td> <td>27.2%</td> <td>—</td> <td>77.1%</td> <td>5.7%</td> </tr> <tr> <td>職員</td> <td>77.1%</td> <td>22.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>◇利用者アンケート</p> <p>来館目的</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>貸室利用</th> <th>サークル活動</th> <th>図書利用</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>17</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>5%</td> <td>46.0%</td> <td>32.0%</td> <td>16.0%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>清潔さ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>ふつう</th> <th>悪い</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11</td> <td>18</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>30%</td> <td>49%</td> <td>16%</td> <td>5%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>接客</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>ふつう</th> <th>悪い</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14</td> <td>16</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>38%</td> <td>43%</td> <td>0%</td> <td>3%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>コロナ対策</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>ふつう</th> <th>悪い</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14</td> <td>14</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>38%</td> <td>38%</td> <td>22%</td> <td>2%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		大変満足	満足	普通	不満	満足度	67.1%	30.0%	2.9%	0%	理解	31.4%	54.3%	11.4%	0%	講師	61.4%	32.9%	5.7%	0%	料金	27.2%	—	77.1%	5.7%	職員	77.1%	22.9%	0.0%	0%	貸室利用	サークル活動	図書利用	その他	計	2	17	12	6	37	5%	46.0%	32.0%	16.0%	100%	大変良い	良い	ふつう	悪い	計	11	18	6	2	37	30%	49%	16%	5%	100%	大変良い	良い	ふつう	悪い	計	14	16	0	1	31	38%	43%	0%	3%	100%	大変良い	良い	ふつう	悪い	計	14	14	8	1	31	38%	38%	22%	2%	100%
	大変満足	満足	普通	不満																																																																																							
満足度	67.1%	30.0%	2.9%	0%																																																																																							
理解	31.4%	54.3%	11.4%	0%																																																																																							
講師	61.4%	32.9%	5.7%	0%																																																																																							
料金	27.2%	—	77.1%	5.7%																																																																																							
職員	77.1%	22.9%	0.0%	0%																																																																																							
貸室利用	サークル活動	図書利用	その他	計																																																																																							
2	17	12	6	37																																																																																							
5%	46.0%	32.0%	16.0%	100%																																																																																							
大変良い	良い	ふつう	悪い	計																																																																																							
11	18	6	2	37																																																																																							
30%	49%	16%	5%	100%																																																																																							
大変良い	良い	ふつう	悪い	計																																																																																							
14	16	0	1	31																																																																																							
38%	43%	0%	3%	100%																																																																																							
大変良い	良い	ふつう	悪い	計																																																																																							
14	14	8	1	31																																																																																							
38%	38%	22%	2%	100%																																																																																							

・実施講座アンケート、利用者アンケートとも概ね良好な結果を頂いた。質・量ともに参加者が納得する事業を提供できたものとする。しかし、不満を感じる方が存在することも忘れず、職員会議等で話しあい改善点等を模索した。

A	B	C	D
すべての項目で要求水準を満たしている。要望者に対して理解が得られるよう、丁寧な対応を行っていることは評価できる。			

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>[要望] 体育室中央に防球ネットを設置して欲しい。 [対応] 予算的なこともあるが前向きに検討していきたいと回答し理解を得た。 [要望] マスクを配布して欲しい。 [対応] マスクを忘れた方には無料で渡しているが、予算に限りがあり入館者全員に配布することは難しいと回答した。 [不満] 実習室の備品の仕様が出来ないのが不満です。 [対応] 新型コロナウイルス感染拡大防止(まん延防止)期間中であることを伝え理解を得た。</p>	<p>・要望者に対し概ね理解を得たと判断している。</p>
-------------------------	--	-------------------------------

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	35,912	36,019	107
指定管理業務収入	35,683	35,962	279
指定管理費	29,302	29,302	0
利用料金	5,020	4,599	▲ 421
その他	1,361	2,061	700
自主事業収入	229	56	▲ 173
支出	35,565	34,199	▲ 1,366
指定管理業務支出	35,365	33,583	▲ 1,782
自主事業支出	200	0	▲ 200
収入-支出	347	1,820	1,473
自主事業による利益還元	282	65	▲ 217
法人税等	280	616	336
純利益	-215	1,139	1,354

【参考】	R3年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	532	下記のとおり

▽ 説明

自主事業による利益還元について

来館した全ての方に安心してご利用頂くために、サーモグラフィを新規購入し体温測定、消毒をしてもらえるようにした。

指定管理業務による利益還元について

・敷地内の樹木の落ち葉が近隣に迷惑をかけていたので整枝した。

(樹木整枝93, 500円 敷地内ナナカマド整枝代 253,000円)

・卓球台2台を更新した。(2台で69,930円)

・貸出用のアクリル板を新規購入した。(78,249円・脚7,225円)

・防犯用として「さすまた」を購入した。(29,810円)

R3年の計画では、通常の講座・事業を開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、大半の講座・事業の開催が出来なかった。

さらに、貸室の利用状況も、施設の休館や使用中止に伴い想定を大きく下回る結果となった。

・昨年度に引き続き新型コロナウイルス対策に忙殺されるなか、令和3年5月に非接触型サーモグラフィ及びアクリル板を購入するなどして、利用者の安心安全な利用に努めた結果、センターを利用者の陽性報告は無く、休館、利用制限が続く状況で前年度と同程度の利用数を確保出来た。

A B C D

協定書に定めているとおり適正に実施されている。新型コロナウイルスの影響を受け、計画と比べて利用料金が減収になるも、利用者のニーズや建物の安全面を勘案し、利益還元を行っていることは評価できる。



＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼当団体の財務状況は、これまで指定管理者制度導入時より微増で経過していた。毎年度貸室利用・利用者数の増加を確保し安定的な室利用料金収入を保ち、一方、この原資を基に各事業を展開し利用者のニーズに対応した運営を行うことを念頭に業務を遂行してきた。しかし、令和3年度は新型コロナウイルスの影響を大きく受け、利用料金収入、講座収入、自主事業(特に自動販売機)収入が大幅に減収した。ただし、この減収分は札幌市のキャンセル補填により解消されている。</p> <p>▽ 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</p> <p>▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼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関係事業者を相手に契約は一切行っていない。</p>	<p>・仮にキャンセルが発生していなかった場合は、計画収入予算を維持しており、安定経営は維持できていたと考える。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
	適	不適		
<p>・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関係に関する照会や事故等は無かった。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適	
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
<p>新型コロナウイルス感染拡大防止により休館、利用時間制限等で講座等の開催、貸室の利用が中止となり、利用者の大幅な減少を招いた。</p> <p>しかし、休館、利用制限時の電話問い合わせは多数あり、当センターの存在意義を確信したところである。</p> <p>また、休館期間中に「新型コロナワクチン接種予約」の代行を当館で行い、合計34名の予約を取る事が出来た。この事で札幌市長より表彰されたことは、札幌市苗穂・本町地区センター運営委員会の喜びであり、地域に根差したコミュニティセンターの本来的な役割を認識をしたところである。</p> <p>財務的にも収支とも概ね安定した運営を行うことができた。</p> <p>開催した事業についても参加者の90%以上の方々から高い評価を得ている。</p> <p>新年度は、職員一同目標を共有しより一層活力ある地区センターとしていきたい。</p>	<p>令和2年度に引き続き令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大防止対策でほとんどの事業を中止し、大幅に利用者数が落ち込んだ。</p> <p>しかし、緊急事態宣言及びまん延防止解除後の利用では相応の数値を確保している。</p> <p>減収理由がはっきりしており、令和4年度は過去の経験を踏まえて、利用者ニーズに適応した事業を展開し利用率のアップを目指したい。</p> <p>また、今回実施した「新型コロナワクチン接種予約」の代行のような、地域住民が窮するような事が発生した場合、その事態の解消・緩和に即した事業を実施出来るような柔軟な地区センターとしていきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大しているなかで、ワクチン接種の予約代行を実施できたことは、普段から職員が地域住民のニーズを丁寧に聞き入れ、柔軟な対応を心掛けていたものであるからと考えられる。また、SNSを積極的に活用し、センターの発信したい情報を瞬時に発信できる体制にしていることは評価できる。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、計画どおりの講座・事業の実施ができず、見通しの経たない状況が続いているが、少しでも施設の利用率が向上するよう、積極的な広報活動やコロナ禍でも集客できるような講座の計画を実施していただきたい。</p>