

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こととなる。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4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>▼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>▼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>▼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。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していく。</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「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、①関係法令の遵守すること②広報活動の充実を図ることを掲げ適正な運用に努め、良好な結果を得た。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼電気・ガス・上下水道の使用について、各使用量は前年を若干ながら節約できた。しかし、電気・ガスの料金高騰があり金額的には大幅な増加となった。</p> <p>▼冷暖房用機器について、職員によるエアコンフィルターの清掃による機能維持、利用者に対する室温の過度な温度設定の防止を伝えた。</p> <p>▼ 照明の不要カ所の消灯及び間引きを励行した。サニタリー用洗剤について、引き続き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、環境に配慮した洗剤を使用していることを業務委託業者より確認した。</p> <p>▼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。</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>前年度は予定事業のほとんどが出来なかった。しかし、令和4年度は3年ぶりの開催となった「文化祭」「開館記念コンサート」などの大型イベントや講座(教室)も予定のものを実施することが出来た。そんな中、新型コロナによって「無料開放事業」「ちびっこひろば」を中止したことは残念であった。</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結果、利用に関する苦情は無かった。</p> <p>・職員、利用者が一体となってエネルギーの省力化に努めたことにより、環境負荷軽減が図られた。</p> <p>さらに、ゴミ排出量の軽減等に努め、一定の成果があったと推量する。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1265 387 1316 427">A</th> <th data-bbox="1316 387 1367 427">B</th> <th data-bbox="1367 387 1418 427">C</th> <th data-bbox="1418 387 1471 427">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>協定書に定めたとおり適正に実施されている。また、職員間の情報共有を行ったことで、サービス向上につながった事例は評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

- ▼常勤職員に統括責任者「館長」、職務代理者「副館長」2名、一般事務職員、図書館司書を配置した。この他、補助としてパート職員を配置し円滑に業務を行った。
- ▼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。
- ▼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。
- ▼パート職員には、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ほか、関係法令について事務引継ぎ時間を利用して実施し、不適切な事務処理がないように務めた。
- ▼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。

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
地球環境と私たちの生活	札幌市生涯学習センター	5/27～7/1 (全5回)	1名
防火管理研修会	札幌防火管理者協会	10/11	1名
インボイス制度	札幌国税局・北海道経済産業省・公正取引委員会	11/4	2名
防災研修 e・ラーニング	札幌防火管理者協会	11/28～ 12/28	5名
生涯学習関連施設職員研修	札幌市生涯学習センター	2/27	1名
救命講習会	札幌市防火管理者協会	2/24	5名

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼職員会議の開催
管理水準の維持向上を確保するため、毎月図書整理日を利用して職員会議を実施している。情報共有のほか新規・既存・実施中事業の見直しや提案、利用者アンケートの結果と改善点、施設の支障箇所の確認等について話し合っている。
- ▼広報関係の充実について
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」となるよう紙面の充実を図った。また、引き続きSNSを積極的に活用した。

▽ 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)

- ▼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。

・月1回の定例職員会議のほか臨時職員会議を必要ごとに開催し、情報共有に努めた結果、問題となるような事故はなかった。

・パート職員を含めた会議は予算の関係で実施していないが、毎日の事務引継ぎ時間を利用して、その日の出来事、留意事項、職員会議の決定事項等を伝え情報共有を図った。問題となるような事故はなかった。

外部研修で常勤職員は予定通りに実施できた。パート職員は「救命講習会」に2名の参加となった。今後、勤務時間内でのパソコンの習熟をパート職員にも促し、e-ラーニング研修の受講を実施していきたい。

・全職員間で情報共有を密にしたことで、利用者からの問い合わせがワンストップで処理されるようになった。

・「地区センターだより」の紙面を見やすくしたことで事業の集客増に繋がった。

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		

・各点検等業務中で、特に修繕を必要とするような問題はなく安堵している。

▼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。

▼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。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼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 4年6月29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 4年6月28日 東区民センター	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9月13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 4年12月21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 5年3月10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。
<運営協議会メンバー>	
<ul style="list-style-type: none"> ・札幌市東区地域振興課長 ・札幌市東区地域活動担当係長・同担当者 ・小学校・中学校各校長・地域保育園園長 ・各種団体役員・地域団体代表 ・指定管理者(運営委員会会長、副会長) ・地区センター館長、副館長 	

・運営協議会を3年ぶりに実施した。委員の方々から賛同や提案があり、次年度の事業計画に反映することを予定した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼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。

▼現金等の取扱いは、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。

▼出入金は副館長(事務)による現金の確認後、副館長(図書)、館長の順で決裁をしている。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情については、簡易な案件を除き直接館長が対応するよう1本化している。

▼要望・苦情の内容、対応、措置、結果はパートを含め全職員に周知している。複雑な案件は、臨時の職員会議を開催し対応を協議する事とし、運営委員会に申し出るほか、札幌市(東区地域振興課)の助言を仰ぐこととしている。

▼簡易なものを除き、対応状況を市に報告するとともに、併せて運営委員会に報告することとしている。

▽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、札幌市の検査等の対応、自己評価の実施)

▼アンケートは、原則、各事業(講座を含む)終了後に行っている。

・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」の評価を得ている。

・令和4年度の苦情はなかった。

<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パート職員は全員に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は、速やかに時給額を改正し支給している。</p> <p>▼時間外労働について、所定の割増賃金を支払っている。</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、労働保険に加入している。</p> <p>▼すべての職員が労災保険に加入している。</p> <p>▼常勤職員は、1年に1回定期健康診断を実施している。</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、職員からの苦情も出ていない。</p> <p>・身体にハンデのある者を継続雇用した(身障3級＝頸椎後縦靭帯骨化症)。</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。											
<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>▼館内の巡回は定期のほか必要が認められる場合は速やかに実施している。</p> <p>▼令和4年6月、非常階段に手すりを設置し緊急時の安全な避難を確保した。</p> <p>▼事業開催時、非常口等の案内を事前に説明している。</p> <p>▼災害発生に対処するため、職員・運営委員会連絡網を更新した。</p> <p>▼AEDの電池交換済。本体の耐用年数が迫っているため新品を発注済。※AEDは事務室入口側(ロビー)に配架している。</p> <p>▼消防設備点検業務に併せ非常放送設備使用手順を確認した。</p> <p>▼職員、利用者を含めた避難訓練を7月22日と3月23日の2回実施した。</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>○市民サービス向上への配慮</p> <p>▼無料開放事業について、東区4館館長会議による申し合わせで中止とした。ただし、センター2Fの自主コーナーについては、受験生のため感染対策を徹底し開放した。</p> <p>▼コピーの有料サービスの提供を行っている。</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、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、曜日や時間帯によって混雑の状況にある。特に冬季間は降雪でスペースの確保が厳しくなるため、食紅を溶かした水でラインを引き駐車台数を確保した。また、荒天の場合は職員が案内誘導を行った。当センター駐車場での接触事故等の報告はなかった。</p> <p>なお、除雪は降雪10cm以上で除雪業者が作業を行い開館時間前に終了する。業務は良好に行われた。</p>	<p>・施設の維持管理がしっかりと出来ており、利用者が危険となる事象は無かった。</p> <p>・施設を利用中の事故はなく、損害保険を請求する事象は無かった。</p> <p>・2Fの自習コーナーの開放で、利用する受験生たちから好評を得た。新型コロナウイルス感染報告もなかった。</p> <p>・第三者委託業務の各々の仕様書水準を良好に達成している。</p> <p>・各室の備品点検で支障の出ていた会議用テーブル等更新し、利用者より好評を得た。</p> <p>・センター駐車場の事故報告は無かった。</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。また、事故を未然に防ぐために、日頃から施設の点検や対応を行っていることは評価できる。</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。また、事故を未然に防ぐために、日頃から施設の点検や対応を行っていることは評価できる。			
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。また、事故を未然に防ぐために、日頃から施設の点検や対応を行っていることは評価できる。											

▽ 防災
 ▼11/28～12/28の期間で「防火管理セミナー(=YouTubeおよびe・ラーニング)」を常勤職員全員が受講した。
 ▼行事(講座を含む)開催に当たっては、事前に非常口の案内等避難指示について口頭で説明を実施している。
 ▼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。

・左記のほか防火管理者研修および救急法研修に参加している。

(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

▼4年度区民講座は31講座を開講した。

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
かけっこ教室 1.2年生	1	1.5	20	22	110%	
かけっこ教室 3年生以上	1	1.5	20	12	60%	
わかると楽しい スマホ講座	3	6.0	15	16	107%	
チョークアートに 挑戦!!	1	2.0	15	6	40%	
わんちゃんの手 作りごはん	1	1.5	11	11	100%	
ねこちゃんの手 作りごはん	1	1.5	12	5	42%	
整えませんかピ ラティス	8	80.0	15	12	80%	
誰も置いてかな いピラティス	8	80.0	15	11	73%	
ストローヒンメリ ①	1	2.0	6	4	67%	
キッズWS トートバッグ	1	1.5	10	3	30%	
キッズWS チョークアート	1	1.5	10	5	50%	
キッズWS ストローヒンメリ	1	1.5	10	3	30%	
ストローヒンメリ ②	1	2.0	6	9	150%	
教育資金と奨学 金	1	1.5	15	7	47%	
103・106・130万 円の壁を知ろう	1	1.5	15	3	20%	
新そばでそば打 ち(午前)	1	2.0	8	8	100%	
新そばでそば打 ち(午後)	1	2.0	8	8	100%	
わかると楽しい スマホ講座②	3	6.0	16	16	100%	
初めての韓国語	5	10.0	15	19	127%	
水引アクセサリー	1	2.0	6	8	133%	
相続税と贈与税 のはなし	1	1.5	15	16	107%	
アイヌ刺しゅうを 基礎から学ぼう	5	15.0	8	12	150%	
おいしい紅茶の 淹れ方(午前)	1	2.0	8	8	100%	
おいしい紅茶の 淹れ方(午後)	1	2.0	8	8	100%	

講座は前年度アンケート結果をふまえて計画した。概ね定員をクリアし、全てにおいて評価が高かったことに安堵している。

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。事業内容の充実や、自習コーナーの開放など、利用者目線の取組みを行っている点は評価できる。

水引アセサリー(追加)	1	2.0	6	8	133%
李家直伝!キムチ作り教室	1	2.0	9	9	100%
李家直伝!キムチ作り(追加)	1	2.0	9	8	89%
親子で手打ちうどん(午前)	1	2.0	8	8	100%
親子で手打ちうどん(午後)	1	2.0	8	8	100%
続・筋力アップ教室	5	7.5	20	7	35%
ストローヒンメリ③	1	2.0	10	10	100%
合計			357	284	80%

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

▼ 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	9	18.7人
	参加者数	168	
ちびっこひろば	実施回数	0	中止
	参加者数	0	
計	実施回数	9	18.7人
	参加者数	168	

※歌声サロンは4月～12月まで全9回実施。ちびっこひろばは協力いただく保育園と協議し新型コロナの中止とした。

事業名	実施回数	参加者数
交通安全教室 返納か更新か	1日	11名
たねダンゴで種まきしよう	1日	41名
防災体験パーク	1日	延べ100名
苗穂・本町らくご会	1日	40名
ほのぼのコンサート	1日	92名
第23回文化祭	2日	172名
カレンダー販売会	3日	約800名
開館記念コンサート	1日	150名
計	9日	1,406名

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				

・歌声サロンは新型コロナを考慮し、全て体育室で行うなど感染対策に注力し発症者は無かった。

・毎年恒例のカレンダー販売で期間中244,246円の売上があった。売上金は「NPO法人さくら並木ネットワーク」「北海道盲導犬協会」「フードバンク イコロさっぽろ」に寄付した。前年より売り上げが増え、地域の方の当該事業に対する期待値は高いと推量する。

・各種スポーツ大会および大人の映画会は新型コロナ感染防止を目的に中止とした。

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	4館館長会議で 中止とした。
	利用者数	0	
バドミントン	実施回数	0	4館館長会議で 中止とした。
	利用者数	0	
卓球	実施回数	0	4館館長会議で 中止とした。
	利用者数	0	
ミニ・ソフトバレー	実施回数	0	4館館長会議で 中止とした。
	利用者数	0	
自習コーナーの 開放	実施回数	1065	1.0人
	利用者数	1,086	
計	実施回数	1065	1.0人
	利用者数	1,086	
無料開放事業 平均利用者数(人)		1.0	

▼無料開放事業として、2階に自習コーナーを常設し、受験生や資格取得を目指す社会人に開放した。

▽図書室業務

▼図書業務を円滑に進めるため、司書資格者2名を採用している。

▼各種事業を計画したが、コロナの終息の兆しが確認出来なため、クリスマス会、読み聞かせ会、映画会等全て中止とした。

▼図書室利用者に対しアンケート調査(中央図書館主導)を実施し、大変良い、良いの回答が大半であった。

・開放事業のうち自習コーナーは感染対策を徹底し開放し好評を得た。特に受験生から感謝の声が多くあり、実施してよかったと実感している。

・利用者からも読み聞かせや映画会を早く再開して欲しいとの要望が出ており、新年度は実施できるよう準備を進めたい。

(5)施設の利用等に関する業務

▽ 利用件数等

		R4計画	R4実績	差(計画-実績)
体育室	件数(件)	955	1,108	-153
	人数(人)	17,500	18,370	-870
	稼働率(%)	75.0	85.6	-11
集会室	件数(件)	755	1,191	-436
	人数(人)	9,000	8,946	54
	稼働率(%)	45.0	58.5	-14
実習室	件数(件)	440	451	-11
	人数(人)	2,300	2,584	-284
	稼働率(%)	40.0	45.0	-5
和室	件数(件)	1,025	1,394	-369
	人数(人)	5,400	4,938	462
	稼働率(%)	55.0	71.4	-16
計	件数(件)	3,175	4,144	-969
	人数(人)	33,700	34,838	-1,138
	稼働率(%)	52.0	65.1	-13

▼全室とも前年度実績および当該年度予想を超えた。
▼全室とも時間貸しが増加した。特に体育室の時間貸しが顕著であった。
▼全室とも利用回数が増加し回復傾向にある。利用料金は過去最高額となった。

▽不承認0件 取り消し0件 減免0件 還付(新型コロナ) 10件

・全室とも時間貸しが増加した。特に体育室の時間貸しが顕著であった。

・全室とも利用回数が増加し回復傾向にある。利用料金は過去最高額となった。

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。全室とも前年度実績及び年度計画を上回る実績となっており、利用促進の取組みの効果があるものとして評価できる。			

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼事業開催のためポスター・チラシ掲示、配架場所を利用者の導線に移動した。</p> <p>▼各事業の実施について、積極的に町内会に回覧で事業案内を行った。</p> <p>▼開講予定講座については、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、各サークル別に基本となる活動内容を館内掲示板で周知した。</p>	<p>・申込期日前の問い合わせが増え、定員をオーバーする講座も増えた。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ホームページのほかSNS(Facebook、Twitter、Instagram)で募集のほか、実施事業の様態を配信した。</p> <p>▼「地区センターだより」を4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。</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>▼新規事業を主体に、札幌市広報課報道係を通して、各報道機関に事業チラシの配布をお願いした。</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>▼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た。</p>	<p>・報道機関への事業チラシの投げ入れにより「交通安全教室」「防災体験パーク」「フードバンク」じぎょうがTV、新聞で取材を受け取り上げられた。</p> <p>・図書の汚損、破損の一斉点検を行い、大胆に図書を更新するとともに新刊を積極的に入れたことで、利用者から好評を得た。</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。											
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4年度 予算額65千円 決算額108千円と43千円の増収となった。</p> <p>▼カラオケ機器の有料貸出事業 令和4年度 予算額23千円 決算額10千円と18千円の減収となった。</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。</p> <p>▼自販機設置の台数が2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>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼当センターの維持管理業務、物品購入、施設等の修繕は、出来る限り札幌市内企業に発注している。</p> <p>▼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。</p> <p>▼区内障がい者授産施設で製造する商品(パン)をロビーで販売した。</p> <p>▼市内企業からの不要カレンダーの提供を受け、毎年カレンダー販売会を開催している。売上金額を今回は(さくらネットワーク、北海道盲導犬協会、フードバンクイコロさっぽろ)に寄付した。</p>	<p>・自動販売機売上手数料43千円の増となった。利用者の要望をしっかりと業者に伝え、商品を揃えた事が好結果につながった。</p> <p>・カラオケ事業は18千円減と新型コロナの影響が継続された結果となった。</p> <p>・市内の企業91社および個人のカレンダーの提供があり、10日間で244,246円の売上があった。</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。一部新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、利用者の要望に基づいて自動販売機の商品を揃えるなど、売上増の努力を行ったことは評価できる。</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。一部新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、利用者の要望に基づいて自動販売機の商品を揃えるなど、売上増の努力を行ったことは評価できる。			
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。一部新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、利用者の要望に基づいて自動販売機の商品を揃えるなど、売上増の努力を行ったことは評価できる。											

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、その他事業は、都度事業終了後にアンケートを実施した。
 ▼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し投函箱で回収した。
 実施期間:4年2月15日～4年3月31日

結果概要

◇実施講座

	大変満足	満足	普通	不満
満足度	59.1%	32.3%	7.1%	1.6%
理解	34.1%	56.3%	7.1%	2.4%
講師	63.7%	28.1%	7.9%	0.4%
料金	32.3%		63.8%	3.8%
職員	49.4%	44.8%	5.7%	0.0%

◇利用者アンケート

来館目的

貸室利用	サークル活動	図書利用	その他	計
19	146	7	4	176
11%	83%	4%	2%	100%

利用回数

初めて	毎週	週2~4	年に数回	計
1	66	108	1	176
1%	38%	61%	1%	100%

清潔さ

大変良い	良い	ふつう	悪い	計
40	103	33	0	176
23%	59%	19%	0%	100%

接客

大変良い	良い	ふつう	悪い	計
46	95	35	0	176
26%	54%	20%	0%	100%

A	B	C	D
すべての項目で要求水準を達成している。利用者の意見・要望等に丁寧に対応していることは評価できる。			

・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。

・利用者アンケートでも満足以上の評価が大半であった。今後も利用者目線で多くの方々の憩いの場、活動の場として維持することを念頭に運営していく。

利用者からの意見・要望とその対応	[要望] 早く自由解放を再開して欲しい。 [対応] 令和5年4月より再開済。 [要望] トイレにペーパータオルかエアーを利用できるようにして欲しい。 [対応] 令和5年5月20日よりエアーの利用を再開。 [要望] 冬になると駐車場が足りなくなる。 [対応] 令和4年冬より「食紅」を溶かした水でラインを引き、駐車スペースを確保した。※アンケートでも感謝の投稿があった。 [要望] ホワイトボードを更新して欲しい。 [対応] 令和5年度購入予定。 [意見] 仕切りネット(防球ネット)ブラボー！※令和4年12月設置。 [意見] 皆さん、優しく対応して下さいありがとうございます。 [意見] (センター)ホームページの館長のブログ、楽しく読んでいます。 ※不定期に「館長のつぶやき」に雑感やイベントをUPしている。	・前年度要望のあった体育室用防球ネットを12月に設置した。 ・実習室の備品や食器類も洗浄消毒を福祉施設に発注し、いつでも使用可能とした。 ・今回の要望についても、可能なものから対応してきた。予算を伴う要望も次年度中には対応していく予定である。
------------------	---	---

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	35,700	39,585	3,885
指定管理業務収入	35,611	39,467	3,856
指定管理費	29,302	30,672	1,370
利用料金	5,020	7,928	2,908
その他	1,289	867	▲ 422
自主事業収入	89	118	29
支出	35,192	38,654	3,462
指定管理業務支出	35,192	38,654	3,462
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	508	931	423
自主事業による利益還元	50	88	38
法人税等	156	232	76
純利益	302	611	309

【参考】	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,987	下記のとおり

A	B	C	D
・貸室利用では時間貸しの利用者が増え利用料金の増収に繋がった。特に体育室において顕著だった。 ・貸室使用料は過去最高額となった。これは備品の更新や施設の拡充もあるが、一番は職員が利用者の視線で対応してきたことであると確信している。			
増収分を、備品の更新等に充て、市民還元に寄与したことは評価できる。また、施設の環境整備や職員のきめ細かい対応が、利用料の増収につながっていることは評価できる。			

▽ 説明

▼ 自主事業による利益還元について

- ・自習室の物品を見直し、古いものを更新し気持ちよく利用して頂ける様に更新した。
- ・炊飯器 2台 55千円 ・両手鍋各サイズ 33千円

<p>▼指定管理業務による利益還元について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋の備品を見直し、更新が必要な物については可能な限り更新した。体育室に防球ネットを新規に設置し、安全に利用できるようにした。684千円 ・集会室会議用テーブル 18台 690千円 ・実習室テーブル3台 144千円 ・和室会議用テーブル 2台 77千円 各室用スタンドミラー 4台 89千円 ・体育室折りたたみテーブル3台 153千円 非常階段手すり 150千円 	<p>・会議用テーブルを更新したことで、出し入れがしやすく使いやすいと高評価を得ている。</p>		
<p><確認項目> ※評価項目ではありません。</p>			
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼当団体の財務状況は、指定管理者制度導入時より毎年微増で経過している。これは、毎年度、貸室利用の増加に努め安定的な室利用料金収入を確保してきたことにある。当該年度は、この資金を基に新規事業や会議用テーブル等備品の更新、非常階段手すり、防球ネットの設置等、施設の充実を図った。利用者からの評価も高く、結果、貸室利用料金収入が過去最高額を計上した。</p> <p>▼安定経営能力は選定時より向上している。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">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>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">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>新型コロナによる影響を若干残す形ではあったが、概ね良好に令和4年度を終了した。利用制限緩和と同時に利用者が急増し、貸室利用額が過去最高となった。前年度、ほとんどの事業を中止していたことから、地域交流事業として、「たねダンゴで種をまこう」「交通安全教室 返納と更新」「防災体験パーク」等の新規事業を5種目開催し概ね参加者から好評を得た。さらに、3年ぶりに「文化祭」「ほのぼのコンサート」「開館記念コンサート」も再開した。講座・教室についても予定通り実施し満足以上の評価が90%を超える結果となっている。このほか、繰り越していた財源で、各室の備品を更新し利用者の利便を図った。また、屋外非常階段手すりと体育室の防球ネットを設置し、集会室の窓の全面更新を札幌市に依頼し実現されたことで、利用者の安心・安全意識を確保できた。限りある予算の中で、概ね想定通りの拡充が出来たことに満足している。</p> <p>当センターは地域に根差したコミュニティセンターとして、1年間をやり遂げたと実感している。</p>	<p>令和4年度の好結果を令和5年度も継続していくため、各種講座やイベント等で収集したアンケートを基に、運営委員会および事務局がしっかり検討し事業計画を作成した。担当する講師との意思疎通を密にしより良いものを実現していきたい。計画の中で、4年ぶりに子育て支援事業「ちびっこひろば」も再開する。未就園児と親の遊び場、情報交換の場をしっかりと確保していきたい。令和4年度は貸室利用額が過去最高となったが、周囲の学校開放の中止が影響していると思われ、新年度は利用額の減少が想定される。この減少を最小限に収めるため、周辺企業等にセンターの貸室利用を呼びかけていきたい。</p> <p>このほか、センターを囲む植栽や花壇を整備したり、各室の網戸の補修、駐車場内の薄くなった白線の引き直し等、利用者目線に立った運営を進め、地域に根差した地区センターを確立して行きたい。</p> <p>また、一昨年実施した「新型コロナワクチン接種予約」代行のような、地域住民が窮するような事象が発生した場合、その事象の解消・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を目指して行きたい。</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影響がある中、利用者の安全確保のための施設整備、利便性向上のための備品更新等、利用者に配慮した取組みを積極的に行い、また、職員による丁寧な対応を継続したことは評価できる。</p>	<p>より満足度の高い事業計画や、貸室利用者の増加に向け、利用者目線に立った柔軟な対応を継続していただくとともに、講座やイベントなどのソフト面、施設や設備などといったハード面、いずれかに偏ることなく創意工夫の上、施設運営を行っていただきたい。</p>