

## 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)	南区市民部地域振興課(582-4723)
-----	-----------------	-----------	----------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市すみかわ地区センター	所在地	札幌市南区澄川4条4丁目4-40
開設時期	平成14年2月14日	延床面積	904.42㎡
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、会議室(2室)、和室、実習室		
2 指定管理者			
名称	札幌市すみかわ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	<p>非公募</p> <p>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。</p>		
指定単位	<p>施設数: 1施設</p> <p>-----</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位			
	<p>施設数: 1施設</p> <p>-----</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

## II 令和3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>▼ 地域コミュニティセンターとして「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」という理念のもと、「地域に慕われるセンターの創造」をスローガンに、三つの重点を策定し、全職員で管理運営にあたっている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「札幌市区民センター条例」及び「条例施行規則」や「使用基準」「職員マニュアル」等々に沿った運営にあたり、スムーズな運用と業務を遂行した。</p> <p>▼ 講座や事業の情報はもとより、改修工事状況も含め地域に発信するセンターだよりを毎月発行すると共に、ホームページ・広報さっぽろ等でPR活動に力を入れた。</p> <p>▼ 「施設活用事業(無料開放)」については、4種類(囲碁・将棋・卓球・バドミントン)を計画していたが、開館中でも感染症のためほとんど実施できなかった。ファミリー開放(卓球・バドミントン)についてのみ、休止指示がないかぎり毎週継続実施を試み地域に寄与した。</p> <p>▼ 再開後の館内掲示板に地域住民の写真を展示し、「休憩の場や作品ギャラリー」として場を設定した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気デマンドモニターを活用しながら、こまめな照明の入り切りを心がけ、電力の削減に努めた。</p> <p>▼ 札幌市が取組むクールビズ・ウォームシェアについて、啓発に努めながら実践した。</p> <p>▼ 冬季暖房運転「タイマー運転」に切り替え「省エネ」への挑戦を継続して取り組んだ。</p> <p>▼ 使用済み用紙の裏利用や新聞等は資源回収に、使用済み物品でリサイクルマークのついた物品はリサイクル回収に出した。</p> <p>▼ 事務用品や洗剤などはグリーンガイド製品の購入を心がけた。</p> <p>▼ 市から依頼を受けたものも含め、環境に関するポスターなどは必ず掲示し、使用者への啓発を行った。</p>	<p>約6か月に渡る改修工事による休館期間があったが、年6回の定例職員研修をもち職員のスキルアップに努めた。また、日常的に共通理解を求め、会話や引き継ぎを重視しながら業務を遂行し、管理運営にあたることができた。</p> <p>職員研修の場で条例等の学習を取り入れた。</p> <p>センターの事業や講座募集等の実施は難しかったが、センターだよりの発行を通して地域に情報発信を続けた。</p> <p>施設活用事業については、感染対策を模索しながらファミリー限定での開放(卓球・バドミントン)を実施し、ファミリーから感謝された。</p> <p>改修工事による休館期間が半年あり、結果基本料金の維持をはじめ消費電力の節減につながった。</p> <p>再開後の冬期間については、暖房のタイマー運転を再開し「ホール利用者」に効果的な暖房を省エネと共に供給することができた。</p> <p>使用済みの用紙・封筒の活用利用等、経費節減への積み重ねを職員で共有・実施できた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。</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)

- ▼ 管理運営の組織については、協定書に基づき配置を行った。
- ▼ 常勤職員3名の業務分担を見直しながら、パート職員の役割や働き方改革を目指し、組織の確立と業務分担を行った。
- ▼ 年度途中で夜間パート職員1名の退職があったが、補充なしで年度を終えた。
- ▼ 他にシルバー人材センターから1名の派遣職員を加え、業務分担の明確化や効率化を図った。
- ▼ 研修計画に基づき職員研修を通年で実施し、資質の向上と協働意識の醸成を図った。

▼人材育成

以下の研修等を計画、実施した。

開催日	研修名	概要	参加人数
4月1日	職員研修1	辞令交付、年度方針、業務・接遇研修	10
4月7日	職員研修2	パソコン講習会参加	1
5月中		個別懇談	
6月7日		移転打合せ他	9
6月17日	職員研修3	仮事務所勤務内容	9
9月中	職員研修4	後期講座研修	9
12月7日	職員研修5	改修工事後の新設備取扱い研修会	3
12月20日	職員研修6	改修工事後の各機器取扱研修	9
12月28日		送別・意見交換	10
2月7日	職員研修7	省エネ・取扱研修	8
2月中		個別懇談	
3月7日	職員研修8	人事・新年度計画AED取扱研修会	8

夜間パート職員1名減についての対応では、他のパート職員全員と懇談し意向を生かしながら業務を継続した。スキルアップと賃金の面で良かったと考える。職員の業務分担や経理業務の複数化については実施と確立がなされ、業務の効率化とオープン化が増した。

有給休暇の取得や勤務時間の見直しを具体的に進め、働き方改革の実施を図った。

計画していた研修に加え、事務所移転や改修工事に伴う新機器の取扱い研修等も実施した。また、パート職員のスキルアップを狙い研修講座への参加を促し、年間を通して人材育成に努めることができた。個別への対応は、職員との意思の疎通や個別課題の解決に向け有意義な手法と館長は自負している。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 受付業務や接客・施設管理について、研修ごとに事例を通して学習した。
- ▼ 夜間パート職員を含めた意思の疎通や共通理解を高めるための連携を強化した。
- ▼ 日常の点検・整備を確実にいき、安全管理の徹底を図った。
- ▼ 改修工事のために約半年間休館となり地域や利用者に多大な迷惑をかけたが、その分新しい設備の更新やリニューアル工事を手掛け、気持ちよく利用していただくためのハードとソフトの両面から努力を行った。

使用承認の在り方を改めて見つめ直し、職員間での意見交換を重ねる中で、当センターの新たな課題や改善の方向性を見つけることができた。

改めて新型コロナウイルス感染拡大防止対策の意見を交わしながら、職員共通理解のもと業務にあたることができた。どこよりもきめ細かな、利用者への対応と感染対策をもって管理運営にあたることができた。モニタリング結果も好評である。

## ▽ 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)

- ▼ 第三者委託は札幌市に届け出をした下記業務である、契約は札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領に準じ行い、業務の管理は仕様書及び要求水準に基づき指導・監督、立会いや検査を通して適正を確保している。
  - ・ 清掃業務
  - ・ 警備業務
  - ・ 除排雪業務
  - ・ 消防設備保全業務
  - ・ 自家用電気工作物安全管理業務
  - ・ 自動ドア保全業務
  - ・ ガスヒートポンプ保全業務
  - ・ 舞台装置保全業務(吊物・収納ステージ)
  - ・ 建築設備点検業務
  - ・ 外構緑地管理
  - ・ 案内, 受付業務及び内外営繕業務委託

約半年の休館期間があったため、それぞれの委託業者との契約を検討し、打合せながら今年度の業務を委託した。

契約業者は仕様書に沿った業務を行い、各種報告書や記録等についても遅滞なく提出され円滑に完了している。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6/29 (館長会)	①地域振興課からの連絡等 ②各施設運営の交流 ③その他情報交流
第2回 7/1 (協議会)	①令和3年度すみかわ地区センターの運営について(方針・事業・予算等) * 書面表決、顔を併せての会合は中止
第3回 10/29 (館長会)	①地域振興課からの連絡等 ②各施設運営の交流 ③その他情報交流
第4回 3/9 (館長会)	①地域振興課からの連絡等 ②各施設運営の交流 ③その他情報交流
第5回 3/30 (協議会)	①令和3年度の活動報告(決算他) * 書面表決及び電話懇談で実施 一堂に会しての協議会は今年度中止
<p>&lt;協議会全体会メンバー&gt;</p> <p>運営委員会 会長、担当副会長 地域代表 元澄川連合会副会長 利用者代表 3サークル代表 その他 地域振興課職員(課長・担当) 運営委員会事務局員(3名)</p>	

令和3年度の運営協議会は計2回予定していたが、新型コロナウイルスの影響下及び改修工事での休館とも重なり、書面及び電話での懇談にとどめて実施した。  
南区の「コミュニティ施設館長会議」は予定通り開催され、各センターの使用承認状況をはじめ南区としての共通理解と情報交流ができ有効であった。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 会計運営は「実費弁償による事務処理の受託等に該当する会計」として行っている。
- ▼ 資金管理は、令和3年度の収支計画書(市提出)に基づき、月ごとに会計帳簿・財務諸表・試算表等で確認している。また、当運営委員会監査により、中間監査や年度末の本監査を実施している。その結果を委員会や総会にて報告し承認を受けている。
- ▼ 日常の現金の取り扱いについては、当委員会現金取扱規程により、現金日計票及び小口現金出納帳に記載し現金の出入りを管理記録している。
- ▼ 現金は、取扱者と確認者により複数で行うこととしている。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望や苦情に関しては、職員研修の度に対応マニュアルを確認している。
- ▼ 今年度は苦情や要望等が2件あり、いずれも館長が相手が納得するまで理解を求めて対応した。
  - ・ キャンセル料徴収に対する不満
  - ・ センターによって予約の仕方が異なることへの不満

財務について、当運営委員会監査及び札幌市の業務検査を受けながら、適切に処理・管理することができた。

利用者からの要望等に関しては、誠意をもって対応してきた。左記の2点についても誠意をもって説明し理解していただいた。

	<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、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 利用者・事業・講座参加者別にセルフモニタリングを実施し、館内に掲示し公開している。</li> <li>▼ 事業や札幌市が要求する報告等については、予定通り行うことができた。</li> <li>▼ 事業評価については、各事業が終わるごとに担当職員が報告書を作成し、職員全体で評価・反省し次に生かすようにしている。</li> <li>▼ 協定書にある記録・帳票については全て整備し、必要に応じて報告・提出している。</li> <li>▼ 札幌市による検査や運営協議会、利用者指摘・要望のあった場合は、直ちに改善を図るよう努めた。</li> </ul>	<p>記録や帳簿、帳票の整備、札幌市への報告については、きめ細やかに行っている。</p> <p>今年度のモニタリングは、計画していた講座や事業がほとんど実施できなかったため集約数は少なかったが、その声は生かして運営している。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ パート職員の時給は、札幌市の最低賃金を上回る、895円を4月より支給し、10月からは905円にアップし支給した。</li> <li>▼ 夜間パート職員が時間外労働及び深夜労働をした場合は、法廷割合以上の割り増し賃金を支払っている。</li> <li>▼ セクハラ・パワハラ防止策について、雇用契約書に明記している。</li> <li>▼ 常勤・パート職員共に有給休暇の取得を奨励し、全員が今年度分を取得している。</li> <li>▼ 館長が全職員と個人面談を実施し(年数回)、勤務に関する熱意や想い、問題点等を把握し改善を加えながら運営にあたっている。</li> <li>▼ コロナ禍における臨時や改修工事による休館が半年以上であったが、夜間勤務の機会がなかった時も日中への勤務シフトや在宅勤務の機会を設定する等の工夫をして、パート職員の給与・待遇を守った。</li> <li>▼ 年度終盤の2月から窓口に「食事休憩」の表示を30分程度掲げることが試みた。</li> </ul>	<p>勤務のシフト作成にあたっては、各職員の予定や有休取得希望等を、毎月事前に把握してシフトを館長が提示し円滑に決定している。</p> <p>定期的な職員との懇談を通して、職員環境改善に努めることができた。</p> <p>職員研修の場や日常的にコミュニケーションをとり、明るい職場が形成されると自負する。</p> <p>「食事休憩」表示については、利用者からの理解と支持を受け、好評の中で継続・定着してきた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">毎月、事前に休暇希望を把握してシフトを作成する等、休暇を取得できる環境づくりを進め、有給消化100%を達成したことは、高く評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。				毎月、事前に休暇希望を把握してシフトを作成する等、休暇を取得できる環境づくりを進め、有給消化100%を達成したことは、高く評価できる。			
A	B	C	D												
適切に実施されている。															
毎月、事前に休暇希望を把握してシフトを作成する等、休暇を取得できる環境づくりを進め、有給消化100%を達成したことは、高く評価できる。															
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 安全確保のため、職員による日常点検(朝と利用後)や定期点検を行っている。</li> <li>▼ 利用者のケガや事故、体調不良等が起きた場合の緊急対応の仕方を職員研修で行っている。</li> <li>▼ 消防訓練の実施や救急法の研修を全職員が行い、緊急時に対応できるように努めている。</li> <li>▼ 職員連絡網や当運営委員会の役員連絡網、関係機関連絡先、センター委託業者一覧等を作成し、職員全員が適切に対応できる体制をとっている。</li> <li>▼ 保険の加入については、市の要求水準に沿った施設賠償責任保険、併せてマネー保険も加入している。</li> <li>▼ 講座や事業中で起きる万が一の事故のため、当センター主催のものに関しては保険に加入して実施している。</li> </ul>	<p>利用者の安全確保に関しては、全職員が最重要課題として意識し取り組むことができた。</p> <p>緊急時の対応に関しては、迅速に正確に丁寧にできるような研修を重ねている。</p> <p>市の要求水準の施設賠償責任等のほか、事業・講座も保険対応をし安全対策はできている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">特に修繕や、利用者向け備品の更新など、指定管理業務による利益還元積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。				特に修繕や、利用者向け備品の更新など、指定管理業務による利益還元積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。			
A	B	C	D												
適切に実施されている。															
特に修繕や、利用者向け備品の更新など、指定管理業務による利益還元積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。															

<p>▼ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を更新しながら、利用者ごとに利用の仕方や約束を徹底することをお願いしながら安全利用に努めた。</p>	<p>各競技団体や連盟HPIに載っている感染対策を参考にしながら、当センターの利用の仕方を決めて、利用者ごとに対応することができている。</p>
<p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p>	
<p>▼ 清掃業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常清掃、定期清掃(今年度は1回のみ)</li> </ul> <p>▼ 警備業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機械・巡回警備(毎日夜間1回)</li> <li>・ 警備機械点検(毎月1回)</li> </ul> <p>▼ 保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消防用設備等点検業務 消火器具、自動火災報知設備等 年2回(今年度は1回)</li> <li>・ 自家用電気工作物の保安管理業務 受電設備及び構内電線路他 月1回(下旬)、年次点検(5月)</li> <li>・ 自動ドア保守点検業務 年4回(今年度は2回)</li> <li>・ 舞台装置保全業務 多目的ホール舞台装置吊物ステージ点検 年1回(今年度は2月)</li> <li>・ ガスヒートポンプ(GHP)保守点検業務 年1回(今年度は改修工事のため無し)</li> <li>・ 建築設備点検業務 年1回(今年度は改修工事のため無し)</li> </ul>	<p>施設・設備等の維持管理を指定管理の5年を1サイクルとし、見直しをもって管理に努めている。</p> <p>今年度は改修工事のため設備が更新されたり、改修期間の点検が省かれたり等で、例年にない契約を各委託業者と結んだ。</p> <p>日常点検を確実に実施しながら館の保守点検にあたる。故障や部品交換等にあたっては迅速な対応がとれた。</p>
<p>▼ 修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 給湯室蛇口交換</li> <li>・ 多目的ホール備品庫扉修理</li> <li>・ プリンター修理</li> <li>・ カーペット一部敷替</li> </ul> <p>▼ リニューアル工事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 和室畳替</li> <li>・ 集会室カーテン(防災)、レール取替</li> <li>・ 貸室(4か所)クロス貼替</li> </ul>	<p>設備や備品の不備が起きた際には、迅速かつ適切な修理保全にあたった。</p> <p>改修工事に併せて館内施設の更新を実施した。(当センター支出)</p>
<p>▼ 備品の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常的に点検をし、ネジのゆるみや簡単な修理等は職員が行った。</li> <li>・ 新しく机を6台、ホワイトボード1台、体温検知カメラ購入</li> </ul>	<p>古くなった物品の更新や買い足し、感染対策用機器の購入を行い、利用者に快適や安心を提供し好評であった。</p>
<p>▼ 駐車場の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 混雑する日や事業がある場合は、交通整理をし、安全確保と路上駐車はさせないようにしている。</li> <li>・ 図書館利用者が利用する場合は、必ずセンターに声をかけてもらうよう要請した。</li> <li>・ 冬期は駐車上に雪を堆積するため、駐車スペースの確保に配慮した。</li> </ul>	<p>職員による駐車場の誘導や冬期間の駐車場除雪など、利用と安全に努めた。</p>

- ▼ 外溝緑地管理業務
  - ・ 約半年間敷地内樹木の管理が(工事のフェンス内)できなかった。樹勢弱体回復を業者に依頼した。
  - ・ 時期に合わせ花壇の整備を行った。(年2回 球根や花の植え替え・草刈)
- ▽ 防災
  - ▼ 防災計画に基づき、消防計画の変更点などを消防署に提出、報告するとともに、危機管理に対応できるように研修や訓練を行った。
    - ・ 消防訓練の実施(3月)
    - ・ 職員の救急法及び心肺蘇生法・AED研修の実施
    - ・ 緊急連絡網や関係者・関係団体名簿を作成配付
    - ・ 南消防署澄川出張所との連携

樹木診断等は専門業者に依頼し、日常の管理はシルバー人材センターを活用した。

緊急時の対応マニュアルや連絡一覧の更新作成。  
改修工事のため休館となり今年度は3月のみ訓練・研修を実施した。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

	(参考) 前年度実績	計画	実績
講座数	4	7	0
回数	24	25	5

※ 講座は、実質、実績は0件となった。

	講座名	回数	募集人数	受講人数	実績(%) ※目標80%		
					参加率	理解度	満足度
1	パソコン ワード活用講座(7回の内4回で中止)	4/7	10	10	100	中止	
2	若石(足もみ)健康法講座(3回の内1回で中止)	1/3	20	15	75	中止	
3	はっかクレンザー手作り講座(開講直前に中止)	0/1	10	0	0	中止	
4	みんなの健康体操講座	0/6	20	0	0	中止	
5	初めてのヨガ講座	0/6	20	0	0	中止	
6	フラワーアレンジメント講座	0/1	12	0	0	中止	
7	地域まちづくり講座～災害に備えて～	0/1	20	0	0	中止	
計		5/25	112	25	-	-	-

※ 令和3年度はセンターの改修工事があり6月14日から翌年1月3日まで約半年間休館

※ 新型コロナウイルス感染拡大防止による市有施設の休館5月6日から7月11日まで

今年度は、センターの改修工事に伴う休館がある中で7講座を計画した。4月から5月にかけての2講座は、開講中に「新型コロナウイルス感染拡大防止」による休館措置となり、途中中止とした。講座最終日のアンケート調査は実施できず、受講料は回数割で清算し返金した。  
中止に関して受講者は好意的に理解していただき、今後への期待の声こそ聴かれたものの苦情等は一切なくスムーズな閉講となり対応がうまくいったと思っている。

A B C D

新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止した事業を除き、実施した事業については、適切に実施されている。  
昨年度に引き続き、ファミリー限定の卓球など、コロナ禍に対応した企画を実施したことは評価できる。



## ▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	(参考) 前年度実績	計画	実績
講座数	3	5	2
回数	4	10	2

※ 休館期間に例年開催されていた定例事業を外し計画を立てた。

	事業名	回数	目標 人数	参加 人数	参加率(%) ※目標80%
1	こども参加事業 冬休みこども寺子屋	1	30	15	50
2	ギャラリー展示(24日間)	1	360	329	91
3	20周年演奏会	-	-	-	中止
4	シニアサロン事業	-	-	-	中止
5	「みんなで映画をみよう」	-	-	-	中止
計		2	390	344	-

## ▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

	(参考) 前年度実績	計画	実績
事業数	6	6	2
回数	30	111	10

	事業名	回数
1	卓球事業	0
2	バドミントン事業	0
3	ファミリー卓球事業	7
4	ファミリーバドミントン事業	3
5	囲碁事業	0
6	将棋事業	0
計		10

※ 上記を計画したがファミリーのみの実施であった。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策等により、会場や入場を分散し三密を回避できた「こども寺子屋」「ギャラリー展示」の2件の事業しか実施できなかったが適切であったと考えている。

コロナ禍での地域憩いの場づくり施設活用事業は検討を重ねた結果、日常生活を共にしている家族を限定とした、ファミリー卓球及びバドミントンを実施した。

コロナ禍の閉塞した環境でも「家族で運動を楽しむことができた」と大変喜ばれた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
		R2実績	R3計画	R3実績				
	ホール	件数(件)	729	347	324	<p>実質4カ月の運営であったため左記の利用件数となったが、いたしかたないととらえる。また、コロナの影響での利用減少も大きい。その中でもホールの稼働率は、下がってない実態があった。コロナ禍における感染防止対策を十分に取らなからクラスターを発生させることなく運営にできた。</p> <p>3か月分の貸室の利用状況表を館内に掲示することで、空き室状況が一目で確認できると評価を得ている。また、それが利用者の活動計画に役立ち、利用促進が図られている。センターだよりやホームページ等で広報活動を充実し利用促進に努めた。</p>	<p>計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染拡大の影響であり、施設利用に関する業務は適切に実施されている。無料開放事業の中止が続いている中で、囲碁・パドミントン等について、少人数での有料利用を提案、利用につなげたことは評価できる。</p>	
		人数(人)	10,652	5,070	4,804			
		稼働率(%)	60.7	45.9	69.0			
	会議室	件数(件)	736	266	229			
		人数(人)	4,675	1,690	1,985			
		稼働率(%)	40.6	31.7	33.2			
	実習室等	件数(件)	206	103	54			
		人数(人)	2,330	1,165	583			
		稼働率(%)	22.7	21.4	16.0			
	その他(和室)	件数(件)	207	107	77			
		人数(人)	921	476	301			
		稼働率(%)	22.8	25.1	22.8			
	▽ 不承認、取消し、減免、還付							
	不承認 0 件 取消し 0 件							
	減免 0 件							
	キャンセル還付 2 件 (半額 1 件・全額 1 件)							
	キャンセル徴収 10 件 (半額 0 件・全額 10 件)							
	変更 9 件 (清算有 0 件・清算無 9 件)							
	取り下げ 4 件							
	▽ 利用促進の取組							
	▼ 貸室情報や講座・事業、利用サークルの紹介をセンターだより、ホームページ等に掲載し利用促進に努めた。また、講座・事業などは個別にチラシ、ポスターを作り宣伝し、センターだよりも商業施設等に掲示していただいた。							
	▼ 貸室利用状況を館内に掲示、また、ホームページ等で知らせている。							
	▼ コロナ禍で不特定多数が集まる無料開放事業の中止が続いている中で、開放種目であった囲碁・パドミントン等、少人数での有料利用を提案し利用増につなげた。							

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ センターのリーフレットを受付に常時配備。</li> <li>▼ 「センターだより」を毎月発行し、館内掲示や地域内の全戸回覧、また、地域内の商業施設等に掲示を依頼している。ホームページにも掲載し地域外の方にも情報発信している。</li> <li>▼ 講座・事業の情報は、センターだよりの他、広報さっぽろ、STVデータ放送等に掲載している。</li> <li>▼ ホームページの運営は、正確かつ迅速な情報掲載に努め、ウェブアクセシビリティについてはアクセシビリティ評価ツールを利用し、見やすいホームページ作りに努力をした。</li> </ul> <p>HPアドレス : <a href="http://www.sumikawa-chikuceneter.jp">http://www.sumikawa-chikuceneter.jp</a></p> <p>▽ 引継ぎ業務</p>	<p>「広報さっぽろ」と共に「センターだより」が地域の情報源となることから、センターだよりを毎月発行している。</p> <p>ホームページではコロナ禍での利用に関する情報、制限や注意・協力事項等を掲載し周知を行った。また、休館の情報や、開放事業の中止なども迅速に対応し更新を行うことができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">改修工事に伴う休館期間においても、「センターだより」を発行し、工事進捗の様子等を継続的に発信したことは評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ホームページのウェブアクセシビリティ向上について、今後も継続した取り組みを期待する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。				改修工事に伴う休館期間においても、「センターだより」を発行し、工事進捗の様子等を継続的に発信したことは評価できる。				ホームページのウェブアクセシビリティ向上について、今後も継続した取り組みを期待する。			
A	B	C	D																
適切に実施されている。																			
改修工事に伴う休館期間においても、「センターだより」を発行し、工事進捗の様子等を継続的に発信したことは評価できる。																			
ホームページのウェブアクセシビリティ向上について、今後も継続した取り組みを期待する。																			
<b>2 自主事業その他</b>																			
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 本業務を遂行するため自主事業は行っていない。</li> </ul> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 市内企業等の活用については、物品購入、修繕などを、地域内、区内、市内の順位で業者を選定し発注した。</li> <li>▼ 印刷物は障がい者就労継続支援事業団体に依頼している。</li> <li>▼ 近隣地域の障害のある児童の支援施設の利用や介護施設の方々の利用が増えている。バリアフリー化の施設が評価されていると感じる。</li> </ul>	<p>福祉施策への配慮として、福祉団体に業務を依頼したり、諸活動を支援していく姿勢は今後も続けていく。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。											
A	B	C	D																
適切に実施されている。																			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

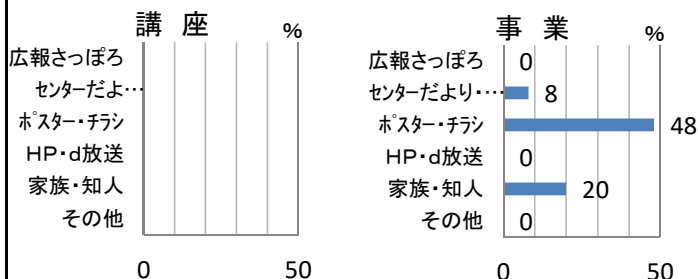
実施方法	セルフモニタリング 回答者 計 270人 *センター利用者(サークル、他) 実施期間 令和4年2月16日～3月15日 実施人数 センター利用者 354名 内 回答者270人
	*講座・事業アンケート 実施期間 講座・事業終了時 実施人数 講座受講者 25名 内 回答者 0人 開講した2件の講座は、コロナによる休館のため途中で中止となりアンケートを実施できなかった。 事業参加者 350名 内 回答者 20人

結果概要

セルフモニタリング 回答者270人

質問	回答	満足	←	良い	←	悪い
		4	3	2	1	0
総合的満足度		59.8%	29.0%	5.8%	5.4%	0.0%
職員の接遇		75.0%	15.3%	9.3%	0.4%	0.0%
講座の満足度		-	-	-	-	-
理解度		-	-	-	-	-
事業の満足度		85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
貸室の満足度		60.2%	27.8%	7.0%	5.0%	0.0%
館内の清掃		79.0%	13.9%	7.1%	0.0%	0.0%
コロナ対策消毒等		80.3%	12.4%	6.9%	0.4%	0.0%

情報を得た広報媒体の割合



総合的満足度	良い(1)以上が	100 %
職員の接遇	良い(1)以上が	100 %
講座の満足度	-	-
理解度	-	-
事業の満足度	良い(1)以上が	100 %
貸室の満足度	良い(1)以上が	100 %
館内の清掃	良い(1)以上が	100 %
コロナ対策消毒等	良い(1)以上が	100 %

利用者からの意見・要望とその対応

▼利用に関する制度や施設・設備に関する意見・要望

【要望】利用・施設に関しての要望はなかった。  
\* 利用承認(申込)の仕方での要望はあった。

セルフモニタリング利用者アンケートは、コロナ禍の影響で利用者が減り、例年より回答数が少なかった。  
回答内容は、コロナ禍で通常時とは違う環境であるが、全ての項目において高い評価を得、「コロナ禍でも家族で卓球やバドミントンが楽しかった。」「運動で家族団欒ができた。」などと、感謝の言葉もいただいた。  
講座アンケートは、実施できなかったが、今後もどんな状況下でも良い評価を得られるよう、職員全員で接遇、施設管理、講座・事業の企画運営に努めていきたいと考える。

広報媒体として「広報さっぽろ」「地区センターだより」「ポスター・チラシ」ほか、情報が広く等しく伝わるように努めたい。  
については、今後も更なる情報媒体の充実を図って行きたい。

※ 事業の広報は、コロナ禍でセンターだよりのみのローカル案内としたため、広報媒体「広報さっぽろ」は0となっている。

日常的に利用者との会話を重視し、顔が見える管理を心がけている。開館期間が短かったこともあるが今年度は再開を喜ぶ声が多かった。

A	B	C	D
利用者の満足度に係る要求水準を定めている項目について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により実施されなかった区民講座を除き、全て目標値を10ポイント以上上回る数値となっており、高く評価できる。			

## 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	19,307	19,731	424
指定管理業務収入	19,307	19,731	424
指定管理費	17,480	17,480	0
利用料金	1,529	1,547	18
その他	298	704	406
自主事業収入	0	0	0
支出	19,237	19,931	694
指定管理業務支出	19,237	19,931	694
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	70	▲ 200	▲ 270
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	70	▲ 200	▲ 270

【参考】	R3年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,316	下記のとおり

## ▽ 説明

## ▼ 指定管理業務収入

- ・ 利用料金は、改修工事による休館以外にも新型コロナウイルス感染拡大による休館があったが、計画の1,529千円をわずかではあるが上回る1,546千円となった。
- ・ その他については、講座等の収入が、休館により途中中止となった2講座と2事業のみの実施となり予算を大きく下回ったが611千円の休館補償があり、406千円増となった。
- ・ 収入全体としては、計画より424千円増となった。

## ▼ 指定管理業務支出

- ・ 人件費は、施設改修工事による休館のため、勤務時間の短縮や勤務人数の縮小により、予算を下回った。事業費も新型コロナウイルス感染拡大防止による講座・事業の中止のため予算を下回った。管理費は、ガス料金の値上げや、改修工事終了後に、独自で工事に含まれない施設の修繕をしたり、新型コロナウイルス対策関連品の購入や市備品の買い替えをしたため予算を大きく上回った。
- ・ 支出全体としては、計画より694千円増となった。

収入は、休館や新型コロナウイルス感染拡大防止による講座の中止のため、その他の収入が大きく減ったが、利用料金は休館措置があったにも関わらず、ほぼ予算通りだった。

支出は予算を上回っているが、改修工事に合わせ独自に行った施設の修繕や備品購入によるものである。改修工事による7か月の休館があったため、例年とは違った予算立てとなり、決算は費目により予算との差異に増減のばらつきがあったが、支出全体として見ると改修工事に係る支出以外はおよそ予定通りだった。

A	B	C	D
指定管理業務による利益還元に積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。改修工事による7か月間の休館があり、例年とは異なる収支状況となったなか、概ねバランスのとれた運用が行われている。利益還元の結果、単年度で見ると赤字となったが、過年度からの繰越剰余金で対応可能な範囲であり、収支状況は安定している。			

▼ 指定管理業務による利益還元

- ・ 支出の予算残額とこれまでの繰越金を活用し、改修工事に該当しない施設の修繕や市備品等を購入した。

改修工事に含まれない修繕

和室畳表替、集会室カーテン及びびール取替、集会室・実習室クロス貼替、実習室巾木貼替、福まちブライント取替

市備品の買い替え

長机6台

新型コロナウイルス予防対策関連品

カメラ付き検温器

休館補償金を活用し、市備品の買い替えや、新型コロナウイルス感染拡大予防対策関連品を購入した。

また、支出予算残額やこれまでの繰越金を活用し、改修工事に合わせ、工事に含まれない施設の修繕を数件実施した。

改修工事に伴う当センター自費によるリニューアル工事に関しては、利用客に喜ばれ結果札幌市に寄与する形が取れたことに満足している。

▼ 収支

- ・ 純利益は、200千円のマイナスとなったが、これまでの累積純利益(繰越金)があるため運営には支障はない。

＜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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 当センターの財務状況は、「収入の確保」の向上と「経費節減」の努力、両面から年々安定し向上している。</li> <li>▼ 新型コロナウイルスの影響や改修工事での休館等で、札幌市から期待されている「利用料金収入」は大幅減とはなったが、「支出経費削減」を行いながら対応し、乗り切ることができた。</li> <li>▼ 講座等の運営は、コロナ禍や改修工事での休館があり、予定していた講座はほとんど実施できなかった。</li> <li>▼ 経費削減に向けての努力は継続して行っており、光熱水費など省エネの励行を進めることにより経費の削減を進めることができた。</li> <li>▼ 労働環境の向上については、業務に関する研修によるスキルアップはもとより、働きやすい職場環境づくりを目指し、有給休暇の積極的取得や良好な人間関係の構築に努め良好な職場を維持している。</li> <li>▼ 余剰金にては、改修工事に併せてセンター独自で「リニューアル工事」と称し、館内の整備・更新に充て寄与させていただいた。</li> </ul>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">適</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 10px;">不適</div>
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 個人情報については札幌市個人情報保護条例の定めるところにより、適正に行っている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 貸室申請書、講座受講者名簿、事業参加者名簿、利用団体登録書、施設使用申告書等は一括管理し、施錠できる書庫で保管・管理している。</li> <li>・ マイナンバー制度が平成28年1月1日から実施され、マイナンバーの関係書類は重要機密として取り扱い、常時施錠保管としている。</li> <li>・ 文書の廃棄においても個人情報に十分留意し、シュレッダー処理パソコン、記憶媒体等からの削除を確実に実施している。</li> <li>・ 利用サークルの問い合わせ等については、基本的にはセンターが窓口となり、第三者からの問い合わせには、サークルの担当者本人の承諾を得てから連絡先等を伝えるを厳守している。</li> <li>・ パソコンは順次更新し、セキュリティソフトを入れウィルス対策をしている。</li> </ul> </li> <li>以上、札幌市と同等の責務をもって、札幌市から利用者に関する個人情報の開示の要求等があった場合には、これに応じる。</li> <li>▼ 札幌市情報公開条例 情報公開の努力をし、札幌市から管理業務に関する文書等の提出の要求があった場合には、これに応じる。 情報公開請求件数 無</li> <li>▼ 行政手続条例 使用承認等の行政処分は、同条例の定めに従い対応する。 事例 無</li> <li>▼ オンブズマン条例 オンブズマンが苦情等の調査のため必要があると認めたとときに実施する質問、事情聴取、又は実地の調査について協力することに努める。 実地調査 無 以上、要請があれば速やかに状況を把握し、必要な協力に努め、その指示に従う。</li> <li>▼ 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例 条例の基本理念、施策を理解し、協定に関連する契約(第三者への委託、物品調達等)は、札幌市の物品・役務契約等事務取扱要領に基づき、役務契約に暴力団がかかわった場合の「契約の解除」を入れ対応している。 については、暴力団や暴力団関係事業者相手の契約はない。</li> </ul>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">適</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 10px;">不適</div>



## 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>①業務計画の達成度について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月当初より「新型コロナウイルス」の影響を受け「自粛期間」や「休館措置」期間があり、6月からは改修工事による半年間の休館となり、思うような運営はできない1年であったが、年が明けての1月より再開し、社会状況を鑑みながら柔軟に対処・運営にあたることができた。</li> <li>・講座については、年度当初計画した中から2講座のみ途中まで実施し、事業に関しては2事業の実施にとどまった。</li> </ul> <p>②施設設備の維持管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長を中心に全職員が、「朝夕の点検」、「利用後の整理整頓・点検」等を日常的に行い、安全管理に気を配り管理業務を行っている。</li> <li>・施設設備に関しては、大型改修工事が行われ、新しくなったり改善されたりした施設設備の維持保全に努めることができた。</li> <li>・今後に関しても札幌市との連携を密に取りながら施設管理の維持保全にあたっていきたい。</li> <li>・改修工事に併せて、センター負担の保全修理として「リニューアル工事」を施し、利用者に気持ちよく利用してもらうために実施した。</li> </ul> <p>③収支について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収入については、6月から12月まで改修工事による休館以外にも、5月はコロナによる休館があり、実質開館は4か月だった状況や、コロナ禍の利用制限がある中、利用料金が目標額に達したことは良かった。その他の収入の講座等の収入は、7講座計画したものの途中中止となった2講座のみの実施となり、大きく下回ったが、札幌市から新型コロナウイルス対策に伴う指定管理費見直し分として休館補償があり、収入全体としては予算を上回った。</li> <li>・支出については、改修工事に係る支出以外はおおよそ予定通りだった。改修工事終了後に、工事に含まれない施設の修繕をしたり、コロナウイルス対策関連品の購入や市備品の買い替えをしたため予算を大きく上回ったが適切に執行した。</li> <li>・また、支出予算残額及びこれまでの累積繰越金で、改修工事以外の独自の施設の修繕や市の備品買い替えをし、利益還元として貢献できた。</li> </ul> <p>④利用者の満足度について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初に掲げた経営の重点として「安心安全の施設運営」「心のもった的確な対応を」「新たな気持ちでスキルアップ」を柱として、地域に慕われるセンターを目指し運営をしてきた。今年度もセルフモニタリング利用者アンケート調査等からセンターの利用満足度、事業等の満足度、職員の接遇、館内の清掃状況で高い評価を得ることができ、職員によって実践された成果と感じている。</li> </ul>	<p>①について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会的な状況を鑑みながら、業務計画を柔軟に遂行していきたい。</li> <li>・事業や講座等については、「コロナ禍」を鑑みながらも、8事業8講座を計画している。</li> <li>・「新型コロナウイルス感染拡大防止対策」を万全に行いながら、利用者の拡大や集客に努力をしていきたいと考える。</li> <li>・施設活用事業(無料開放事業)については、感染拡大防止対策を十分に取っながら、健康増進・地域のコミュニケーションの場としてできる限り実施できるよう努力していきたいと考えている。</li> </ul> <p>②について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大型改修工事が実施され、設備機械等が新しくなった。改修後も日常的に設備点検を行い、安全な施設・設備の維持管理・保全に努める。</li> <li>・今後も故障箇所や不具合が発見された際には、札幌市との連携を密にしながら迅速な対応を取っていきたい。</li> <li>・「改修工事」及び「リニューアル工事」後の利用客の反応は大変よく、札幌市への好感を語る利用客も多い。ハードな面を維持しながら、利用客と職員をつなぐソフト面の維持管理にも努力していきたい。</li> <li>・施設の清掃や環境美化には今後も力を入れていきたい。</li> </ul> <p>③について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収入に関しては、利用料金収入はコロナ禍で利用を自粛している団体があり指定管理第4期当初の目標が見込めない中ではあるが、コロナ禍での利用の仕方理解してもらいながら新規団体の受け入れを積極的に行う等、利用の促進を図りたい。</li> <li>・講座等の収入に関しても、コロナ対策を取りながら計画した講座を開催していきたい。</li> <li>・支出に関しては、経費の削減や光熱水費の省エネに努めながら、今後も引き続き努力していきたい。</li> <li>・収支をみながら「住民還元」として文化事業・講座の充実や、設備や備品の改善を図っていきたい。</li> </ul> <p>④について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍であっても、コロナ対策をし安全に使っていただけるように、職員の対応能力を向上し、環境を整え、センター利用者を拡大していきたい。また、講座事業についても、コロナ禍対応の講座事業の組立を構築していきたい。</li> <li>・センター利用や講座事業の参加者の増加へ向け、地域へのPR活動を推し進め、センターだより並びにホームページの充実を図り、利用者の満足度に繋げていきたい。</li> </ul>



【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による中止により、計画どおりには実施できなかったものの、昨年度に引き続き、ファミリー限定の卓球など、コロナ禍に対応した企画を実施したことは評価できる。また、利用者アンケートの結果が良好であることから、利用者のニーズに合った事業を展開していると認められる。</li> <li>・貸室が計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によるものと認められる。引き続き、多様なニーズに合わせた貸室提供への工夫、稼働率向上に繋げる取り組みに期待する。</li> <li>・昨年度に引き続き、指定管理業務による利益還元に積極的に取り組んでいる点については高く評価できるため、継続的な取り組みを期待する。</li> </ul>	(改善を要する事項は特になし)