

# 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)	白石区市民部地域振興課(861-2422)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

## I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
名称	札幌市白石区民センター	所在地	白石区南郷通1丁目南8
開設時期	昭和49年11月	延床面積	2, 245.33m <sup>2</sup>
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(5部屋)、視聴覚室、和室(2室)、料理室、多目的室、図書室		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	一般社団法人 札幌市区民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、これまでに良好な管理運営を行っている当団体に継続的に管理運営を行わせるため、非公募とした。		
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		
<b>3 評価単位</b>			
	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>設置目的の理念に基づき、「市民の生涯学習やコミュニティ活動を実現させる様々な講座、事業を推進することはもとより、公の施設として、単なる貸室にとどまらず、区の中心に位置する拠点という特性を活かし、潤いや活力のある地域づくりの活動にも積極的に関わって支援協力する役割を果たしていくため、公平・公正を基本とし、経費の削減や環境への配慮を行いながら、サービス水準の向上に務め、区民から親しまれる区民センターの実現を目指していく」との方針を策定した。</p>	<p>貸室業務における利用率の向上を図ると共に、子育てや老人福祉の観点から地域のまちづくり活動に一定の貢献が出来た。また、経費の縮減に努める一方、市民サービス向上のため貸室整備や備品類の整備を積極的に行った。</p>	A	B	C	D
	<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>設置目的を十分に認識し、利用に際しては公平・公正・透明性を確保することが最も重要であることを常に意識しながら、貸室にあたっては、長期の利用者と新規の利用者間で偏りが無いよう公平・公正な取り扱いを徹底した。講座についても集団接種会場による制限はあったものの、幅広い年齢層で内容も趣味、運動系、まちづくり系等々当初計画の9割程度実施することができた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼今年度も引き続き「二酸化炭素排出量の削減」行動目標に掲げ、区役所との連携を十分に図り、冷暖房の室温管理を徹底した。また、職員、関連業者及び施設利用者の協力を得ながら環境保全の取り組みを行った。</li> <li>▼具体的な取り組みとしては、「職員環境行動マニュアル」に基づき、貸室未使用時の消灯、トイレ給湯室等のこまめな消灯、退庁時の電源プラグ抜き取り、節電・節水、紙使用量・ごみ減量、リサイクル(分別)、等への理解と協力を求めた。</li> <li>▼施設利用者への大量ごみ持ち帰りの呼び掛けが定着している。</li> <li>▼グリーン購入ガイドライン指定品を100%利用した。</li> <li>▼紙の両面印刷、チラシ等裏面印刷の励行。</li> <li>▼環境マネジメント研修を実施し、職員の環境に対する意識の向上を図った。</li> </ul> <p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼職員研修については、計画的に実施することになっている。</li> <li>▼業務研修はOJTを含めて実施できた。</li> <li>▼個別分野の特別研修は、業務改善プロジェクトを設置し、日常業務の改善、見直しを積極的に実施している。令和4年度は特別研修として、まちづくり研修、環境マネジメント研修を実施した。</li> <li>▼マイナンバー制度対応として特定個人情報等の取扱いに関する基本方針を定めた。担当者PCや関係書類について、徹底した安全管理を徹底していく。</li> </ul>	<p>館長はもとより職員一人一人においても、常に方針を意識しながら業務を遂行できたと認識している。また、講座については一定程度の制限がある中計画の8割以上を実施できたことは評価に値する。</p> <p>今後も区、設備業者、清掃業務員と十分に連携しながら、利用者に対する協力呼びかけを徹底する等施設全体の環境への取り組みをより一層充実させCO2の削減に努めていきたい。また、環境に関する研修も毎年度実施していきたい。</p> <p>区とは常に連携し、必要に応じて協議、報告を行った。職員研修は、コロナウイルスの影響が残る中、久しぶりに集合研修を実施したことは、大いに評価できると考える。</p>	<p>協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。新たに環境マネジメントに関する研修を実施し職員の環境に対する意識向上を図ったことは評価できる。また、運営協議会総会において、日頃から利用している団体の代表者等からセンター運営に対し活発な意見を得るなど効果的な取組を実施している。なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により運営協議会の開催回数が要求水準を一部満たしていないがやむを得ないものと判断する。</p>			

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 経常的な取り組みとして職員業務日誌(事務室)、図書業務日誌、夜間案内業務日誌を最大限活用することはもとより、適宜、情報の共有化を図るべく、会議資料等の供覧による周知を実施している。
- ▼ 業務の見直し等については、区民センター館長会議の中で協議、検討を行い、必要な見直しを行っている。
- ▼ 法人全体の運営及び財源、経営戦略等それぞれ検討するプロジェクトを設置し、個々に検討することで管理水準の維持向上を図っている。また、30年度に立ち上げた「HP改定のためのプロジェクト」は今年度も引き続き継続しており、市民サービスの向上に努めている。

職員間(図書含む)の情報の共有化は常に意識しており、円滑に図られていると認識している。各プロジェクトにおいても、その都度会議検討を行っており結果、管理水準は保たれていると判断する。

▽ 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)

- ▼ 夜間の案内業務をシルバー人材センターに委託している。夜間案内業務日誌をフルに活用し、当該業務の履行確認及び管理を行っている。

業務日誌の活用及び必要に応じてのディスカッション等常にコミュニケーションを円滑に保ったことで委託業務を適正に管理することが出来た。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 7月25日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の令和5年度一斉更新スケジュールについて</li> <li>・各館の事業の実施(再開)状況について</li> </ul>
第2回(総会) 12月9日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・白石区民センター施設・設備等の整備概要</li> <li>・白石区民センター利用状況</li> <li>・その他</li> </ul>
第3回 1月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域振興課からの情報提供</li> <li>・指定管理者更新に係る協定書締結までの事務について</li> <li>・その他</li> </ul>

協議会等を年3回開催し、情報交換及び諸問題に対応した。特に運営協議会総会においては、日頃から利用している団体の代表者も出席し、区民センターの運営に対し活発な意見交換がなされた。

<協議会メンバー>

- ・東札幌地区主任児童委員
- ・キーボード愛好会代表
- ・おもちゃ病院主宰者
- ・子育てサロンおててつないで主宰者
- ・白石区地域振興課長、同地域活動係長
- ・白石区民センター運営委員会委員長、同副委員長  
同委員2名

<連絡調整会議メンバー>

- ・札幌市、白石区民センター、北白石・白石東・菊水元町地区センター
- ・庁舎管理担当課、指定管理者所管課

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、指定管理業務の詳細な経理を実施しており、税理士事務所へ外部委託している。</p> <p>▼現金等の取り扱いについては、会計規程を整備して、適正な処理に取り組んでいる。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>要望・苦情対応については、その都度館長まで報告することとしている。また、直接職員に苦情があった場合等は館長が代わって対応する事とし、その結果は職員並びに区へ報告をしている。</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、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼利用者アンケート調査を実施しその結果をロビーに提示した。</p> <p>▼講座参加者に対するアンケート調査は講座終了時に実施しており、今後の計画の際の参考にしている</p> <p>▼検査の結果、業務の見直しや改善が必要な場合は直ちに対応し、適切な処理に努めている。</p>	<p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</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>▼令和4年4月1日付で「札幌市区民センター運営委員会給与規程」を改正し、全職員の給与のベースアップを実施した。その結果、最低賃金920円(令和4年10月2日発効)を大きく上回った。</p> <p>▼また、同時に「職員就業規則」も改正し、事務室職員の出勤時間を改定、従来時間外勤務で行っていた朝の準備時間を、出勤時間を繰り上げることによって通常勤務内とすることで、日常業務の効率化を図った。</p> <p>▼改正を行った「職員就業規則」及び「職員給与規程」は労働基準監督署に提出しており、労働関係法令を遵守している。</p> <p>▼施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働等を命令した場合は、法定に沿った割増賃金を支給した。</p> <p>▼施設で働く職員は、週40時間、1日8時間労働を遵守した。</p> <p>▼施設で働く職員に時間外労働又は休日労働を命令する場合は、あらかじめ、書面により労使協定(36協定)を交わし労働基準監督署に届け出を行った。</p> <p>▼育児休暇・介護休暇の規程を整備している。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。</p> <p>▼年1回の定期健康診断を実施した(職員全員)。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼指定管理者の申し込み時に提出した「ワーク・ライフ・バランス」の取り組みに関して適切に実施した。</p> <p>▼職員個々が市民サービスの向上、経費の縮減に意欲をもって取り組めるよう適切に労働環境を整えた。また、日頃から事務室内はもちろん、貸室についても職員が交代で巡回点検した結果職場内における事故はなかった。</p> <p>▼有期職員(臨時職員除く)を無期転換制度に沿い、平成31年度から随時正規職員に移行している。</p>	<p>「職員就業規則」並びに「職員給与規程」を改正し、積極的に職員の処遇改善に努めている。今後も、職員の雇用環境維持向上に向けて、随時検討していきたい。</p> <p>定期健康診断も年1回実施し、常に職員の健康管理に努めている。</p> <p>執務環境全般について、関係法令の遵守の他適切な環境維持に努めている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1278 918 1323 975">A</th> <th data-bbox="1323 918 1369 975">B</th> <th data-bbox="1369 918 1414 975">C</th> <th data-bbox="1414 918 1494 975">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1278 975 1494 2018"> 協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。給与規定を改正し全職員の給与をベースアップしたことは雇用環境の維持向上に資するものであり大いに評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。給与規定を改正し全職員の給与をベースアップしたことは雇用環境の維持向上に資するものであり大いに評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。給与規定を改正し全職員の給与をベースアップしたことは雇用環境の維持向上に資するものであり大いに評価できる。											

<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>▼利用者の安全については、施設内全般にわたり適時巡回しその確保に努めている。</li> <li>▼拾得物取り扱いについては、取扱要領を定め適切に処理している。</li> <li>▼損害賠償保険は施設賠償保険、行事参加者傷害保険に加入し万全を期している。</li> <li>▼区役所と同居する複合庁舎のため、総合案内的な役割を果たしており、区役所関係部署の問い合わせ或いは近隣施設に関する問い合わせ等懇切丁寧に対応し案内している。</li> <li>▼節電対策及びウォームシェアは区役所と連携して利用者に周知した。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼施設の維持・管理については、日常の巡回、業務終了時における巡回により、故障個所の点検、備品の不具合の確認等日頃から管理点検を行っている。また、可能な限り修理、改善、衛生保持に努めた。</li> <li>▼施設の管理に関しては、区、設備業務員、清掃業務員と日頃から密接に連携を図り、管理運営に支障のないよう努めた。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼館長が防災責任者として、自衛消防隊を組織しており、防災マニュアルに基づき利用者が安心して区民センターを利用できるよう職員全員が日頃から防災について意識し、日常業務を行っている。</li> <li>なお、避難訓練については、毎年、区と合同で実施している。</li> <li>▼AED機器の収納ボックスを緊急時に利用しやすいようロビーに設置している。さらに、操作に関わる研修も区民センター独自に実施している。</li> </ul>	<p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>日頃から災害に対する備えが重要であることから、毎年区と連携して訓練を実施しているが、今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、集合ではなく各自書面による座学訓練となった。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。																																																														
A	B	C	D																																																																			
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。																																																																						
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民に関する学習機会の提供業務</p> <p>12講座(定期講座7、特別講座2、共催講座3)のうち10講座実施済 受講者総数141名(前年81名)</p> <p>定期講座</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">講座名</th> <th rowspan="2">回数</th> <th rowspan="2">定員</th> <th rowspan="2">参加人数</th> <th colspan="3">目標値の達成率(%)</th> </tr> <tr> <th>参加者数</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はじめてのタイ語講座</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>125</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>初心者向け健康ボウリング</td> <td>6</td> <td>16</td> <td>中止</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>気軽に出来る！背骨コンディショニング講座</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>125</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>おためしヨガ講座</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>113</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>楽しくシェイプアップ！ZUMBA講座</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>25</td> <td>156</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>初心者向け日常英会話</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>17</td> <td>142</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>気軽に出来る！背骨コンディショニング講座</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>125</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> </tbody> </table>	講座名	回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)			参加者数	理解度	満足度	はじめてのタイ語講座	6	10	10	125	125	125	初心者向け健康ボウリング	6	16	中止	-	-	-	気軽に出来る！背骨コンディショニング講座	4	10	10	125	125	125	おためしヨガ講座	6	10	9	113	125	125	楽しくシェイプアップ！ZUMBA講座	6	20	25	156	125	125	初心者向け日常英会話	6	15	17	142	125	125	気軽に出来る！背骨コンディショニング講座	4	10	10	125	125	125	<p>コロナ禍でありながらも各講座の定員数を減らすなど、新型コロナウイルスの感染防止対策を講じたうえで、当初予定していた講座の8割を実施することができた。</p> <p>受講者からも理解度・満足度ともに良い結果を得ることが出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">コロナ禍による影響があったにも関わらず感染対策を実施した上で多くの講座を実施していただいたことは評価できる。実施した講座は参加者数、理解度、満足度においてほぼ目標値を達成している。また、コロナ禍により長期間中止していた囲碁の無料開放事業について、開放時間の短縮や利用人数を限定した上で再開したことも評価できる。引き続き区民のニーズを的確に把握し、ニーズに合致した各種講座の実施や効果的な広報に努めていただきたい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	コロナ禍による影響があったにも関わらず感染対策を実施した上で多くの講座を実施していただいたことは評価できる。実施した講座は参加者数、理解度、満足度においてほぼ目標値を達成している。また、コロナ禍により長期間中止していた囲碁の無料開放事業について、開放時間の短縮や利用人数を限定した上で再開したことも評価できる。引き続き区民のニーズを的確に把握し、ニーズに合致した各種講座の実施や効果的な広報に努めていただきたい。			
講座名	回数					定員	参加人数	目標値の達成率(%)																																																														
		参加者数	理解度	満足度																																																																		
はじめてのタイ語講座	6	10	10	125	125	125																																																																
初心者向け健康ボウリング	6	16	中止	-	-	-																																																																
気軽に出来る！背骨コンディショニング講座	4	10	10	125	125	125																																																																
おためしヨガ講座	6	10	9	113	125	125																																																																
楽しくシェイプアップ！ZUMBA講座	6	20	25	156	125	125																																																																
初心者向け日常英会話	6	15	17	142	125	125																																																																
気軽に出来る！背骨コンディショニング講座	4	10	10	125	125	125																																																																
A	B	C	D																																																																			
コロナ禍による影響があったにも関わらず感染対策を実施した上で多くの講座を実施していただいたことは評価できる。実施した講座は参加者数、理解度、満足度においてほぼ目標値を達成している。また、コロナ禍により長期間中止していた囲碁の無料開放事業について、開放時間の短縮や利用人数を限定した上で再開したことも評価できる。引き続き区民のニーズを的確に把握し、ニーズに合致した各種講座の実施や効果的な広報に努めていただきたい。																																																																						

特別講座

講座名	回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)		
				参加者数	理解度	満足度
ボランティアによる 美術への誘い	1	15	14	117	125	125
はじめての絵手紙講座	1	15	16	133	125	125

共催講座(生涯学習センターとの共催)

講座名	回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)		
				参加者数	理解度	満足度
魅惑の日本産 ナチュラルチーズ	5	10	10	125	125	125
伝授! 日常動作を体操にするワザ	5	10	10	125	125	125
いまさら聞けない お金の基礎知識	5	10	中止	-	-	-

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

事業名	回数	定員	参加人数	目標数	成果指標	達成率 %
おもちゃ病院ピーポー	38	287	705	287	来場者 目標数 の 80 %	307.9
ヤクルトおなか健康教室 「健腸長寿」	1	15	13	15		108.3
骨・カルシウムセミナー	1	15	15	15		125.0
犯罪被害を防ぐ	1	15	6	15		50.0
白石区民センター祭	1	5,000	中止	-		-
懐かしのポップコンサート	1	200	中止	-		-
クリスマスコンサート	1	300	中止	-		-
クリスマスリースづくり	1	10	9	10		112.5
冬休み親子パン教室	1	12	12	12		120.0
図書室 本でレッツピンゴ!	1	50	46	50		115.0
図書室 新春本の福袋	1	50	50	50		125.0

恒例の白石区民センター祭は、新型コロナウイルスワクチン接種会場開設のため中止せざるを得なかったが、その他事業についてはその事業規模や内容を見直しながら徹底した感染対策のもとで実施することができた。

共催事業

事業名	回数	定員	参加人数	目標数	成果指標	達成率 %
ふるさとまつり	1	27,000	中止	-	来場者 目標数 の 80 %	-
ふるさとまつり遊芽 カーニバル2022	1	185	161	185		108.8
第40回白石区 ふれあいバラコンサート	1	150	165	150		137.5
第53回 中学生の主張発表会	1	100	98	100		122.5
おうちでリモート 百人一首かるた大会	1	18	13	18		92.9

区をあげての「ふるさとまつり」はコロナ禍のため中止となったが、その他4事業は計画通り実施することができた。

▽地域の憩いの場づくり施設活用事業に関する業務

事業名	実施時間等	実施回数	参加人数
囲碁開放	毎週 月 13:00～16:30	19	111
子育てサロン おててつないで	毎月 第3 金 10:00～11:30	9	140

・例年協力参加している就労体験事業「白石でっち奉公」は北都中学の2年生2名を受入、区民センター図書室においてカウンター業務を中心に体験してもらった。

▽ 図書業務

	R3年度	R4年度	増減(%)
開館日数	251	350	139.4%
蔵書数	29,915	30,358	101.5%
登録者数	5,313	5,184	97.6%
貸出数	94,689	126,192	133.3%
相互貸借件数	16	29	181.3%
レファレンス件数	3,077	6,612	214.9%
利用案内件数	4,916	3,654	74.3%

<利用促進事業>

- ・本でレッツビンゴ！(7/23～8/20)  
(ビンゴカード配布数133枚、ビンゴカード提出数46人)
- ・新春本の福袋(12/27～1/10)  
(福袋50個作成 50個貸出・参加人数50人)

<所蔵図書の紹介掲示>

- 一般
- ・お薦め作家紹介(毎月更新)
  - ・予約ベスト10(毎月更新)
  - ・一般書ミニ特集(毎月更新)

児童

- ・おすすめ児童書紹介(毎月更新)
- ・季節テーマ展示(3ヶ月更新)
- ・児童書ミニ特集(毎月更新)

昨年まで新型コロナウイルスの影響により中止していた囲碁開放事業は、開放時間の短縮や利用人数を限定するなどの対策に努めながら実施することができた。

新型コロナウイルスの感染拡大も減少傾向になってきたことから、新聞閲覧の再開及び距離を保つための座席利用も可能にしたことから、開館日数はもちろん、貸出数が昨年度と比較して大幅に増加した。徐々にはあるがコロナ禍前の状態に戻りつつある。

利用促進事業について、「本でレッツビンゴ」を企画。参加者からは「普段手にしない新しい本との出会いがあり楽しかった」との意見が寄せられた。また、「新春本の福袋」は前年を上回る参加者で好評を得た。今後も幅広い年齢層に親しまれるよう利用者のニーズに合わせた事業を企画することで、市民に愛される図書室を目指していきたい。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				新型コロナウイルスの感染拡大が徐々に減少はしてきたが、完全には収束していない状況において、年間を通しての稼働率が86%だった。これは、日頃から職員一人一人が懇切丁寧な説明に心掛け笑顔をもって対応していたことが稼働率アップに繋がったと自負している。今後も職員一人一人が自覚を持って対応することで、市民に愛される区民センターを目指していきたい。	A	B	C	D
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績		コロナ禍による休館など様々な影響があった中でも昨年実績を上回る稼働率となり評価できる。引き続き懇切丁寧な区民対応を継続し、一層の利用促進につなげていきたい。			
	ホール	件数(件)	371	465			455		
		人数(人)	42,826	—			50,740		
		稼働率(%)	82	—			88		
	会議室	件数(件)	2,325	3,315			3,858		
		人数(人)	24,366	—			40,642		
		稼働率(%)	83	—			90		
	実習室等	件数(件)	1,188	1,705			2,325		
		人数(人)	12,552	—			29,068		
		稼働率(%)	78	—			86		
	その他	件数(件)	618	1,292			709		
		人数(人)	4,261	—			4,591		
		稼働率(%)	68	—			69		
	計	件数(件)	4,502	6,777			7,347		
人数(人)		84,005	—	125,041					
稼働率(%)		79	—	86					
	▽ 還付185件								
	▽ 利用促進の取組								
	<p>日常業務における利用者に対する懇切丁寧な待遇、特に電話による問い合わせ時には表情が見えない分誤解を招く恐れがあることから、より一層丁寧な説明に心がけた。また、様々な分野の講座・事業等を企画することで、普段利用していない人達に対し積極的にPRを行った。</p>								
(6)付随業務	▽ 広報業務				今後ともより魅力あるHPづくりと情報発信に努めていきたい。	A	B	C	D
		<p>▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施。平成31年4月1日にHPを改定した。また、令和4年11月に評価試験を実施しホームページにアップした。          なお、令和5年度にはHP研修を予定している。          ▼各種講座、イベント等の情報をHPに掲載しタイムリーに更新しており十分な周知を図っている。また、各部屋で利用できる各種備品についてもHPに掲載している。          ▼新型コロナウイルスワクチン集団接種会場による利用制限についてもHP上での周知並びに提示物等で遅滞なく周知を図った。          ▼区民センター内の掲示物について、「掲示物・配架利用規則」を策定し改めて公平・公正な立場で「サークル案内」等各種ポスターを掲示した。</p>							
		<p>▼区民センター内の掲示物について、「掲示物・配架利用規則」を策定し改めて公平・公正な立場で「サークル案内」等各種ポスターを掲示した。</p>							
	▽ 引継ぎ業務				ウェブアクセシビリティの取組について評価試験を実施するなど利用者の立場に立った広報を行っていただいている。、今後も効果的な施設のPRに努めていきたい。				
	<p>前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。</p>								



2 自主事業その他

▽ 自主事業 該当なし。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼事務用品は全て市内の企業に発注した。 ▼夜間案内業務は、シルバー人材センターに業務委託している。 ▼有料演奏会、センター祭等の地域住民交流に関するイベントは、福祉優先席を設置し介助者と共に受け入れている(令和4年度は中止) ▼盲導犬育成協会募金箱の設置に協力している。 ▼子育てサロンに手話通訳者のスタッフを配置して参加者の受入や親子同士の円滑な交流を図っている。 ▼福祉目的のロビー展示に協力している。	物品の調達に関しては、ほぼ市内の企業に発注することが出来た。福祉施策に関しては、ロビーでの展示、物販等に積極的に協力することで、施策への配慮が十分に出来たと考える。今後も、高齢者並びに障がい者にとって優しい環境づくりに努めていきたい。	A	B	C	D
		物品等の調達における市内企業の活用や、高齢者や障がい者に配慮した環境づくりに努めており、適正に実施されているものと評価できる。			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		職員対応や清掃状況、貸室、図書室に関するアンケート調査を実施した。どの項目も高い評価を得ることができた。  貸室の利用目的は主にサークル活動での利用が中心で、地域の皆様に気軽に利用していただけている。  接客態度は毎回高評価を得ており、これからの市民の方々に気持ちよく利用していただけるよう職員一人一人が懇切丁寧な対応を心掛けていきたい。	A	B	C	D
実施方法 ・期間 令和5年1月16日～2月17日 ・場所 白石区民センター ・対象 利用者(団体・個人)、サークル、図書室利用者 ・(貸室)調査人数 539人 回答数 351人 回収率 65% ・(図書)調査人数 80人 回答数 71人 回収率 89%	結果概要 ①施設・貸室利用等について ◆利用目的 サークル活動77%、会議・研修会12%、図書室5% 講座・事業2%、開放事業1%、その他2%、無回答1% ◆利用頻度 週に1回以上44%、月に1回以上45%、半年に1回以上7%、年に1回以上2%、初めて2% ◆申込方法 窓口申込16%、電話申込26%、ネット申込26%、担当者でないのではわからない28%、無回答4% ◆申込方法の良さ 大変便利41%、便利36%、まあまあ便利7%、普通7%、不便2%、無回答7% ◆接客態度 とても良い44%、良い40%、どちらかといえば良い6%、どちらでもない2%、悪い0%、無回答8% ◆今後も区民センターを利用したいか ぜひ利用したい67%、利用したい25%、どちらかといえば利用したい2%、どちらでもない0% 利用したくない0%、無回答6%		アンケートを取った項目全てにおいて、高評価を得ており適正な管理運営が行われているものと判断できる。 また、利用者から要望のあった備品を新たに設置するなどニーズに沿った対応を行っていただいている。 一方、講座等を受講したことがない利用者が多いという実態が判明していることから今後も利用者のニーズを的確に把握し、市民の教養等の向上につながるより魅力的な講座、事業の企画・実施に努めていきたい。			

②区民センター講座・事業について

◆各種講座への受講について

受講したことがある19%、受講したことがない77%、無回答4%

◆講座満足度

大変満足29%、満足43%、どちらかといえば満足18%、  
どちらでもない4%、不満0%、無回答6%

◆各種事業への参加について

参加したことがある29%、参加したことがない65%、無回答6%

◆参加満足度

大変満足26%、満足58%、どちらかといえば満足14%、  
どちらでもない1%、不満0%、無回答1%

③図書室について

◆利用頻度

週に1回以上37%、月に1回以上49%、半年に1回以上11%  
年に1回以上2%、初めて利用した0%、無回答1%

◆接客態度

とても良い58%、良い36%、どちらかといえば良い6%、  
どちらでもない0%、悪い0%

◆図書室事業への参加

参加したことがある5%、参加したことがない69%、  
参加してみたい26%

◆参加満足度

大変満足72%、満足14%、無回答14%

◆今後も図書室を利用したいか

ぜひ利用したい89%、利用したい8%、無回答3%

④清掃状況について

(貸室他)

とてもよい51%、よい38%、どちらかといえばよい5%、  
どちらでもない1%、無回答5%

(図書室)

大変良い55%、良い36%、どちらかといえばよい6%、  
無回答3%

主催講座や事業の実施については、概ね高評価をいただいているが、今後も魅力的な講座の企画や積極的なPR等を行うことで、参加者の増員につなげていきたい。

図書事業については、開催事業数が少ないため、参加者は全体の5%程度であった。今後は、幅広い年齢層を対象とした事業を企画することで更なる図書室の利用者増につなげていきたい。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p><b>【要望：貸室関連】</b>  ①長年定期的に利用している団体を優先して欲しい。  <b>【対応】</b>  ①貸室の利用申込が重なった場合は公平かつ公正な公開抽選を行い決定しているため、長年利用していただいたことに感謝しつつも、公平性遵守の重要性を理解していただけるよう日頃から利用者との良好なコミュニケーションを図るよう努める。</p> <p><b>【要望：施設・設備・備品関連】</b>  ①Wi-Fiを設置して欲しい  ②貸室の時計をアナログ時計にして欲しい  <b>【対応】</b>  ①これまでWi-Fi設置を求める要望について、札幌市へ報告していたため、この度一定期間Wi-Fi設置の実証実験が実施された。今後正式導入の可否について回答が示される予定である。  ②時刻表示が見やすい電波時計を順次更新している。</p> <p><b>【意見・要望：講座・事業関連】</b>  ①センター祭を開催してほしい。  <b>【対応】</b>  ①新型コロナの影響により中止が続いていたが、国による新型コロナウイルスに対する基本的対処方針が廃止されるなど、コロナ前に戻りつつあることから、次回を開催を予定している。</p> <p><b>【意見・要望：図書関連】</b>  ①本棚の最上段・最下段にある書籍が見にくい。  <b>【対応】</b>  ①図書室内の限られたスペースの中に、多くの蔵書を収納しているため棚の位置によっては見にくくご不便をおかけしている。なるべく見やすく手にとりやすい場所を意識しながらレイアウトするよう心掛けていく。</p>	<p>貸室の利用申し込み等については、条例や規則に基づいたルールを丁寧に説明し理解が得られるよう対応していく。</p> <p>利用者から寄せられた意見・要望等について迅速かつ丁寧に可能な限り対応していく。</p>
-------------------------	--	--

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	41,558	48,736	7,178
指定管理業務収入	41,558	48,736	7,178
指定管理費	22,282	22,282	0
利用料金	18,274	25,455	7,181
その他	1,002	999	▲ 3
自主事業収入			0
支出	41,506	47,428	5,922
指定管理業務支出	41,506	47,428	5,922
自主事業支出			0
収入-支出	52	1,308	1,256
自主事業による利益還元			0
法人税等	52	52	0
純利益	0	1,256	1,256

【参考】	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	832	下記のとおり

▽ 説明

▼利用料収入について、新型コロナワクチンの集団接種会場により1年の半分は利用できる部屋が限られていたが、その分高い利用率を維持できたこと及び集団接種会場としての利用料金が約束されていたことなどから、計画よりも7,181千円の大幅増となった。  
 ▼その他収入とは、「区民講座」「地域交流事業」に係る収入であるが、計画の8割を実施することが出来たこと、及びコロナを理由とするキャンセルの補填金499千が入金となったことから、概ね計画どおりの収入となった。  
 ▼指定管理業務支出について、大規模改修及び大きな備品の更新等はなかったが、給与の改定並びにシルバー人材センターとの契約単価の改定等々から計画よりも5,922千円の支出増となった。

<令和4年度利益還元>

- ・消耗品  
498,333円(ジョイントマット・台車、ホールハロゲン電球他)
- ・修繕費  
34,100円(ホールプロジェクター修理他)
- ・衛生費  
300,006円(料理室清掃他)

▼収支は、利用率の大幅アップ並びにコロナワクチンの集団接種会場設置に伴う利用料金収入などから、1,256千円の単年度黒字となった。

職員の給与改定並びにシルバー人材センターと契約単価見直しに伴う委託料の増加が見込まれたことから、年度当初より節約しながら支出していた。また、現時点における最大限の利用者還元も行ったが、貸室利用率の向上から結果的に1,256千円の黒字となった。  
 今後も利用者に対する還元を優先的にを行い、また、節約に務めながら適正な施設運営に努力していきたい。

A	B	C	D
支出の削減や市からのコロナ対策に基づく補填金、ワクチン接種会場として利用に伴う稼働率向上により単年度収支は大幅な黒字となっている。増収による対応として、収支差額の5割以上の利益還元を行っていただいていることは評価できる。長期的な視点に立ち安定的な運営ができるよう引き続き努めていただきたい。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 当運営委員会の財務状況等について、令和4年度はコロナワクチンの集団接種会場の設置に伴う収入及び利用率向上に伴う貸室利用料収入が当初の予想を大きく上回ったことから、昨年を上回る黒字決算となった。繰越剰余金もあることから、継続・安定した経営能力を維持している。		適 不適
▽ 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  ▼情報公開条例に基づく公開申出無し。  ▼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を行わなかった。		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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナワクチンの集団接種会場になったことから、貸室利用に一定の制限がかかる中で、管理業務の計画書並びに運営事業計画書に基づく管理運営業務の円滑な推進に務めたところ、年間の稼働率が86%と高い水準を達成できた。これは日頃から職員一人一人が懇切丁寧な接客に心がけた結果だと考える。</li> <li>・講座・事業について、当初計画していたセンター祭やコンサート等大規模イベントについては、感染拡大防止の観点から中止せざるを得なかったことは残念であったが、各種講座については、実施回数並びに定員を減らす等感染対策を万全にした上で当初計画の8割を実施出来たのはこの状況下において十分に満足できる結果と思っている。</li> <li>・収支についてもコロナワクチン集団接種会場に伴う利用料金収入と利用率の向上により収入が支出を大幅に上回り、依然として健全経営を維持している。</li> <li>・法人全体として給与規程を改正、職員給与のベースアップを実施すると同時に一定期間毎に給与が上がる昇給制度を導入した。さらに、臨時職員の給与も日給から月給に改正し、職員の処遇改善を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハラスメント防止規程等を策定し、更なる職場環境の改善を目指していく。</li> <li>・利用者のニーズに即応したより魅力のある講座の企画及び各種事業を改善工夫することで、一定の人に偏ることなくあらゆる人に受講してもらうこと利用者層の拡大を目指していく。</li> <li>・積極的な利用者への還元を行うことで、更なる利便性の向上を図っていく。</li> <li>・効果的な研修の実施に伴う職員のスキルアップ、同時に接客能力の向上を図った上で、更なる利用率のアップを目指す。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
貸室の稼働率は他センターと比べても突出して高く、安定的かつ適切に運営されている。また、純利益の発生が見込まれた後、速やかに利用者ニーズに基づく備品の購入を実施するなど利用還元を図っており高く評価できる。今後も更なるサービス水準の維持向上や利用促進に向けた取組に努めていただくことを期待したい。	