

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)	豊平区市民部地域振興課(011-822-2427)
-----	-----------------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市東月寒地区センター	所在地	札幌市豊平区月寒東3条18丁目5番1号
開設時期	平成12年6月1日	延床面積	1,273.90㎡
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(2室)、和室(2室)、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市東月寒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り、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>札幌市の公の施設であることを念頭に、地域住民のコミュニティー活動の助成、生涯学習の普及振興を図り、もって地域の福祉増進に努め、市民が公平、快適に利用できるよう、住民主体の管理運営、運営委員会・運営協議会などを通じた地域の声を把握、地域のコミュニティ組織との連携、効率的な施設運営による継続的対経費効果の確保することで、「人と人をつなぐ拠点」「多様な住民の居場所」「豊かな人間関係づくりのサポート」を事業推進の指針としている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「利用者の公平・公正の利用」に供するという、区民センター条例、区民センター等使用承認取扱要領等の趣旨に則り、特定の個人や団体を優先したり、便宜を図る等の差別・優遇しない運営を行った。</p> <p>▼ 貸室の予約預かりの重複については、パソコンを使った自動抽選を公平・公正の立場で厳正に行って決定し、抽選に外れた申込者には、他の空室の状況、日時の変更等の相談を丁寧に行った。</p> <p>▼ 施設開放事業では、貸室有料利用の優先のため開放を中止せざるを得ない状況となった場合、最低2週間の中止告知期間を徹底するなどにより、利用者の理解を得られるよう心掛けている。</p> <p>▼ 講座や事業情報の公平な周知のため、事業ごとの募集チラシを町内回覧、館内配架を行うとともに、広報さっぽろ、イベント情報冊子、センターWEBページのほか、フリーペーパーへの掲載を積極的に進めた。</p> <p>▼ 掲示板やチラシ、ポスターチラシ・ポスターなどは、配架スペースに限りがあるが、当センター利用団体、札幌市主催・後援事業を優先しつつも、地域や学校のイベント情報については積極的に配置するよう努めている。</p>	<p>・ 基本方針に基づき、事業計画策定、各事業推進を図ることで、適正に運営ができています。</p> <p>・ 策定した方針及び関係諸規定に基づき、常に公平・平等の意識を持って業務を遂行しており、利用者から信頼を得ることができています。</p> <p>・ 広報活動では、メインの媒体である町内回覧、館内チラシ、知人経由に加えて、フリーペーパーへの掲載により区、地域を越えた広域からの参加が見られた。</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>仕様書に定められている通り、適切に実施されている。策定した方針に基づき、公平・公正な対応に努めており、施設の平等利用を確保している。</p> <p>なお、運営協議会等の開催に係る要求水準の未達成は、新型コロナウイルス感染拡大の影響のためであり、事情やむを得ないと判断する。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼ 札幌市環境マネジメントシステムを通じて、地球温暖化対策及び環境配慮に努めている。
 - ▼ 修繕・備品購入等にあたっては、グリーン購入法適用品を選定している。
 - ▼ 二酸化炭素排出量の削減取組
 - ① 館内に「電気」、「ガス」、「水道」の節約に関するポスターを掲示し啓発に努めた。
 - ② こまめにエアコン、ボイラー、暖房設備や照明のON・OFFを心がけ節約に努めた。
 - ③ 各部屋の室温調整器に「省エネ」、電気スイッチに「節電」などのポップを貼り励行を利用者に呼び掛けを行った。
 - ④ 不要時の消灯、照明の間引き、ロードヒーティング、暖房の節約等を徹底して行っている。
 - ▼ 廃棄物の排出抑制の取組
 - ① 紙資源の節約のため、プリンタ利用では両面印字を心がけ、ミスコピー等で裏面を利用できる場合には内部資料やメモ用紙等として再利用するなど、こまめな対応を行った。
 - ② ビン、缶、ペットボトルの分別回収を利用者へ呼びかけを行った。
 - ③ 廃油回収ボックスを設置し、市民の協力を得て食用油の回収に協力を行った。
- ▽ 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)

地域住民組織のメンバーで構成される運営委員会の下に、実務組織としての事務局を設置、事務局長(=館長)を含め12名(常勤職員4名、夜間休日パート5名、図書パート3名)を雇用し、業務分担の明確化、効率化、責任体制の確立を図っている。

貸室管理事務、使用承認事務(受付、貸室料収納、相談)、講座等事業管理事務については、年末年始の休館日を除き、全期間の9時～21時の間、常時2人の職員を配置していつでも受けられる体制を整備し、窓口サービスの向上を図った。

年次の研修計画を策定して、計画的に外部研修・内部研修(個人・グループ)を実施し、職員の資質向上や共同意識の醸成を図った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

運営委員会、運営協議会、豊平区館長会議、利用者アンケート、研修等の情報は、議事録、報告等を通じて組織内で共有し、共通の認識にたつて業務の改善、見直しを行うことで、管理水準の維持・向上に努めている。

また、日々発生する利用者要望や課題については、口頭だけではなく、業務日誌、メモ等の文書を作成して引継ぎ、共有することとしている。

・ 継続的に取組んできており、職員の意識・努力と利用者の協力により、一定の環境負荷低減効果をあげることができた。

仕様書要求基準に沿った運営組織、責任体制を維持するとともに、地域との情報共有、連携を行うことができた。

職員それぞれが、積極的に情報発信を心がけており、情報共有により問題点の把握、対処をスムーズに実行することができた。

▽ 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)

▼仕様書に基づき、以下の施設管理運用に係る13の保守点検業務等を再委託して実施し、立会・日報・作業報告書等で適正な管理を行って、安全・快適な施設利用を確保している。

▼13業務の内訳は、①清掃、②警備、③エレベーター保全、④自動ドア保全、⑤消防設備保全、⑥防火対象物点検、⑦ボイラー保全、⑧自家用電気工作物保全、⑨舞台装置保全、⑩建築基準法定期点検、⑪除排雪業務、⑫外構緑地管理、⑬空調機定期点検である。

・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て契約・執行管理を行った。

・再委託業務は適正に遂行され、良好な成果を得た。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 (5月21日)	新型コロナウイルス感染拡大防止のため会合を中止し、令和2年度事業報告・決算報告、令和3年度事業計画・予算について文書送付した。
第2回 (8月20日)	新型コロナウイルス感染拡大防止のため会合を中止し、新型コロナウイルスに係る対応状況、事業執行状況、施設利用状況、収支状況について文書送付した。
第3回 (11月19日)	<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の執行状況(4月～10月) ・予算執行状況(10月末) ・施設利用状況(4月～10月) ・新型コロナウイルスに係る対応状況 ・情報/意見交換
第4回 (2月18日)	<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の執行状況(4月～1月) ・予算執行状況・決算見込(1月末) ・施設利用状況(4月～1月) ・光熱水費、利用量の推移 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止策 ・利用者アンケート結果報告 ・情報、意見交換
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・東月寒地区町内会連合会会長 ・東月寒中学校校長 ・しらかば台小学校PTA会長 ・東月寒まちづくり協議会(童夢)事務局長 ・豊平区市民部地域振興課長 ・東月寒地区センター運営委員会会長 ・東月寒地区センター館長 <p><オブザーバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・豊平区市民部地域振興課地域活動担当係長 ・豊平区市民部地域振興課地域活動担当係(職員) 	

・年4回を予定していた運営協議会は新型コロナウイルス対応のため2回の会合が中止(文書開催)となった。

・同協議会では、各講座や事業の実施状況、施設の利用状況、地域の情報等についての情報提供、意見交換を行った。

各委員から、いただいた意見・要望によって、当センターの管理運営の向上を図ることができた。

さらに、各団体間での情報交換を通じ、地域の状況・課題を共有することで、東月寒地区全体の地域振興の一助となることができた。

▽ 豊平区館長会議

第1回 (10/25)	・各センターの運営状況報告、新型コロナウイルス感染症対策を含む情報交換、市からの連絡事項通達等
第2回 (3/11)	

・豊平区内の市設置のコミュニティ施設(豊平区民センター、西岡福住地区センター、東月寒地区センター)が参加し、各センターの運営状況、課題等について情報共有することで、事務改善、サービス向上を図ることができた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理は収支計画書に基づき、月ごとに会計帳簿等で確認している。
- ▼ 日々の経理処理については「会計ソフト」を導入し、データ入力後、必要な帳票を出力し、複数の職員で2重に精査・確認している。
- ▼ 現金は現金取扱要領規定で手順や運用を明確にしており、これに沿って現金出納簿、収入・支出決定書等を用い、毎日正確な現金・預金管理を行っている。なお、現金の取扱いは、取扱者と確認者により複数で行っている。
- ▼ 運営委員会会計部長が定期的に日々の経理処理、出力した帳票、帳簿及び預金通帳等の確認点検を行っている。
- ▼ 月例で税理士事務所の指導・助言を受けるとともに、年次で区役所による財務実地検査を受け、適正な取扱いを確保している。併せて、年度締めの後、運営委員会監査役による監査を実施、結果を運営委員会総会にて報告し承認を受けている。
- ▼ 年末調整、源泉所得税関係事務や税に関する事柄については税理士事務所に委託契約し、適正を期している。

・職員間の相互確認、税理士の指導の下、資金管理、現金の取扱いに関して問題なく適正に行うことができた。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 窓口での対話や開放時の見回りなど、利用者とのコミュニケーションを図りながら要望や意見を早目に察知し改善に努めた。また、館内に意見箱を常設するとともに、年1回(3月)利用者アンケートを実施し、利用者の要望・意見を受付ける機会を設けた。
- ▼ 要望・苦情があった場合、速やかに内容を職員間で共有するとともに、職員で対応可能なものは解決を図っている。また、職員が気が付いた設備の不備等については、利用者の指摘の有無に関わらず適宜解決を図っている。
- ▼ 事業や講座の終了時に受講者を対象にしたアンケートを実施し、事業運営の参考にしていく。
- ▼ 予算化が必要なもの等、職員だけでは解決が難しい事柄については、検討のうえ運営委員会に報告・予算化を行うほか、内容により区に報告し、指導・助言を受け改善に心掛けている。

・苦情については、誠意をもってあたり、迅速に適切な対応に努めており、大きなトラブル等に発展した事例はなかった。

・要望については、実現可能なものは早期に実施できるよう、市役所等関係先との連携を含め、迅速な対応を心がけている。

・普段から利用者とのコミュニケーションを良好に保つことにより、ニーズや問題点を積極的に把握していきたい。

	<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"> ▼ 協定書にある記録・帳票を整備し、迅速に記録・届出・報告・保管を行った。北海道や札幌市から依頼された照会回答等については、速やかな回答を行う事ができた。 ▼ 札幌市による検査や運営協議会・監査等で指摘・指導・要望があった事柄については、口頭でのものを含め、実施可能なものから速やかに改善を図っている。 ▼ セルフモニタリングについては、年に1回全来館者を対象に利用者アンケートを実施し、結果を館内に掲示し公開したほか、事業・講座終了時にもアンケートを実施し、理解度、満足度や要望などを集約・解析して改善を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常業務の記録等は業務別に整理保管し、各届出・報告は速やかに関係個所に提出した。 ・ アンケートの結果を分析し、利用者のニーズ、ご意見・要望を把握し、実現可能なものについては迅速に改善、見直しを図りサービス向上に努めている。 					
<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"> ▼ 職員の採用や雇用については、労基法、育介法等の関係法令や市の要求水準を遵守した運営を行っている。令和4年度には、定年を70歳まで延長するとともに、男女雇用均等、働き方改革などで改正が進む育児介護に係る規定の整備を行うなど、労働環境の向上に努めている。 ▼ 無期雇用契約に移行可能となった労働者に制度・手続きの周知を積極的に行っている。 ▼ 就業規則等の改正を行った際には速やかに労働基準監督署に届けている。なお、労働基準監督署の行政指導、改善の指摘はなかった。 ▼ 常勤、パート職員を問わず有給休暇の取得を奨励・推進し労働環境を整えるよう努めている。 ▼ 職員に時間外労働又は休日労働させることがあるため、毎年書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届けている。 ▼ 職員に時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合には、それぞれ法定割増賃金を適切に支払っている。 ▼ 全ての労働者を労災保険に、勤務形態、家族状況等に応じて条件を満たす労働者を雇用保険、厚生年金、健康保険、介護保険に加入させ、事業主負担、納付を遅延なく適切に行っている。 ▼ 職員の福利厚生と退職金制度の充実のため、札幌市中小企業共済センター(サポートさっぽろ)に加入している。 ▼ 1年に一度定期健康診断を受診させ、結果に基づき必要な措置を講じている。 ▼ 防火管理者が毎月行う防火施設等の点検に合せて、衛生推進者が安全衛生面のチェックを行い、PDCAサイクルによる安全衛生レベルの引き上げに心掛けている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 労働関係法令を遵守、必要に応じ社会保険労務士のアドバイスを受けるなど、適正な手続き・届出を行い、労働環境の向上に努めた。 ・ 労働環境の向上に資するため、育児介護休業法に係る内規の全面的な整備を行った。 ・ 安全衛生の向上に心掛けた結果、安全衛生面の事故は発生していない。 ・ 職員の個人面談を実施、職員の要望、意見、相談等を聞き、職場環境の改善に役立てている。 	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(3) 施設・設備等の維持管理業務	<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"> ▼ 利用者の安全確保については、日頃から全職員が共通の認識をもち、館内外をこまめに巡回して施設の安全確認を行っている。 ▼ 巡回等により、設備、備品の破損、劣化が見つかったときは、安全面を最優先にして保護、修理、修繕、廃棄を行っている。 ▼ 区内の関係施設や機器保守関係、関連団体連絡先一覧を作成し、連絡体制を整えている。 ▼ 緊急時に備え「緊急災害時の対応マニュアル」、「緊急連絡網」を作成、全職員で共有し対応徹底を図っている。 ▼ 損害賠償保険は事業に適合したものに加入している。また、各種講座、地域事業にあっては必要に応じ傷害保険に加入し、不測の事故に備えている。 ▼ 「AED」を備え、職員に使用方法の周知を図っている。 ▼ 拾得物については、身の回り品等の軽易な忘れ物は1階ロビーにショーケースを設置し、拾得日時・場所を記したメモとともに一定期間掲示、また、現金等貴重な物件については、取得当日は事務所内で厳重に保管、遺失者が見つからない場合は、速やかに東月寒交番に届け出ている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 火災、風水害等に備え、緊急時の連絡網、災害時の対応マニュアル等の整備、火災訓練の実施などを通じ、利用者の安全確保に努めている。 ・ 施設の不具合及び主催事業・講座に係る事故、怪我等の発生はなかった。 	A	B	C	D
			<p>利用者の安全確保や市民サービス向上のための修繕を積極的に行っており、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。</p> <p>また、緊急時マニュアルの周知徹底等、防災意識の向上が継続的に図られている点も評価できる。</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)

- ▼ 清掃、警備、エレベーター、自動ドア、ボイラー、電気工作物保安、消防設備保全、防火対象物点検、舞台装置保全、建築基準法定期点検、外構緑地管理、空調機点検、除排雪の保守管理業務については協定書の仕様書に基づき、第三者への再委託により適切に実施しており、仕様書の水準を達成している。
- ▼ 保守管理業務の委託先から指摘された事項については、緊急性、予算等を配慮のうえ、関係との調整を図り、可能な限り速やかに修理等を行い対応している。
- ▼ 修繕に関しては、安全確保、緊急性や利用者の利便性を勘案のうえ、札幌市と相談して対処している。緊急性が高いもの、軽易なものについては、札幌市の承認を得て改修や劣化箇所の修理を運営委員会の負担で行っている(地域還元)。令和3年度は下記の修繕・整備を行った。
 - 主な修繕・什器更新
 - ・駐車場の白線引き直し
 - ・網戸の張替え
 - ・老朽化した会議用テーブルの更新
 - ・掲示ポートの増設
 - ▼ 札幌市所管の備品について受入・破棄した場合は区に報告し、備品台帳への登載、備品シール貼付を行い、適正に管理している。なお、損壊した物品のほか、H12年度の開設時に導入され老朽化が進んだ備品等の一部について、予算状況に応じて運営委員会の負担で更新(地域還元)し、快適な利用の維持に心がけている。
 - ▼ 駐車場が満車の際は、近くの札幌市の「まちづくりセンター」及び町内会連合会の「とんつき憩いの広場」駐車場を相互利用することで、利用者のサービス向上に努めている。

▽ 防災

- ▼ 東月寒地区センター防災計画、消防計画を整備し、災害等に備えている。
- ▼ 同計画に基づき、日々の巡回点検、毎月設備等の自主点検を実施、また年2回以上の自衛消防訓練を実施している。
- ▼ 防火管理者研修会には、可能な限り出席し、研修資料を職員に回覧し防災意識を高めている。
- ▼ AEDは、来館者がいつでも使用に供せるよう、職員が常駐する1階事務室に設置している。
- ▼ コロナウイルス感染防止対策として、館内入口、図書室、貸室入口に手指用の消毒液を設置しているほか、貸室利用団体に消毒液、体温計を貸出して検温、使用した備品・什器・取手等設備の接触部位の消毒を促し、感染リスクの低減を図っている。
- ▼ 消防法に沿って、年2回の消防設備点検、年1回の防火対象物点検を行っている。

- ・ 施設の維持管理については、利用者サービスを前提として計画的に実施するとともに、臨時に点検・整備が必要なものについては、区役所と連携をとって適正・迅速に実施している。
 - なお、第三者委託にあたっては事前に受託者との打合せを密に行い適切に実施できている。
- ・ 利用者の安全確保には万全の注意を払い、日常の施設点検でも利用者目線に立ってチェックし、整備の優先度を決定している。
- ・ 年間を通じて施設・設備に係る大きなトラブルはなく、順調に管理することができた。

- ・ 自衛消防訓練を継続的に行うとともに、「緊急災害時の対応マニュアル」を整備し、「防災盤」近くに掲示し、機に応じて復元し即応体制の維持に心がけている。

(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

・実施 5講座

	講座名	回数	定員	受講申込者	延べ受講者	満足度
1	第2回 タブレット・スマホ講座	3	11	16	45	125%
2	第5回/パソコン夜間講座 「パソコンの基礎ワード& エクセル講座実務編」	6	8	7	31	125%
3	第3回 タブレット・スマホ講座	3	11	15	43	125%
4	第6回/パソコン夜間講座 「エクセル講座 仕事で使う関数 活用編」	6	8	9	45	111%
5	ヒップホップ講座	24	16	5	93	100%
合計		42	54	52	257	117%

・新型コロナウイルスの影響により計画していた、13講座、97回のうち、実施できたのは5講座、42回に留まった。なお、開催した講座については、定員54人にに対し、申込者は52人と好評であった。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

▼ 利用実績

事業名	開催回数	参加者数	定員
親子わくわくピクス	6	128	180
花壇美化	6	48	-

▼ 例年行ってきた「文化祭」「ふれあい夏まつり」「卓球大会」「ミニバレー大会」「囲碁大会」は、新型コロナウイルス対策のため実施できなかった。
▼ 「ちびっこ広場」(親子わくわくピクスと称した、3歳までの乳幼児と保護者を対象とした体育系事業)は、年12回企画したが、新型コロナウイルスの影響で6回を中止とした。

・過去の実績・評価をもとに、事業内容、開催時期、時間帯、開催規模等の見直しを継続して行っている。
・令和3年度は、新型コロナウイルス対策のための休館や利用制限により、実施できた講座は少なかった。
・開催にあたっては、新型コロナウイルス対策のため、定員の制限、より広い部屋での開催、入室時の検温、手指消毒などの対策を講じて実施した。
・受講者アンケートの結果、満足度、理解度とも高かった。

・過去の実績・評価をもとに、事業内容、開催時期、時間帯、開催規模等の見直しを継続して行っている。
・令和3年度は、新型コロナウイルス対策のための休館や利用制限により、実施できた事業は少なかった。
・開催にあたっては、新型コロナウイルス対策のため、定員の制限、入室時の検温、手指消毒などの対策を講じて実施している。

A	B	C	D
<p>区民講座、地域住民の交流等を目的とした事業及び地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)については、要求水準を達成できていないが、新型コロナウイルス感染拡大の影響のため、事情やむを得ないと判断する。</p> <p>開催された講座について、満足度は高いことから、適切に実施されているものと評価する。</p> <p>応募者多数の講座は、複数回実施できるよう、講師との打合せや開催規模の見直し等を行い、多くの方に参加してもらえよう工夫していただきたい。</p> <p>また、申込者が伸び悩んだ講座は、見直しや内容の充実を図るよう検討していただきたい。</p>			

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業に関する業務

▼ 利用実績

事業名	R2実績		R3実績		増 減	
	回数	人数	回数	人数	回数	人数
卓 球	0	0	7	10	7	10
バドミントン	0	0	3	6	3	6
ミニソフトバレー	0	0	6	49	6	49
ミニテニス	0	0	5	70	5	70
グラウンドゴルフ	0	0	0	0	0	0
囲碁・将棋	0	0	10	148	10	148

▼ 令和2年度は8.5カ月間の改修工事による休館、新型コロナウイルス対策による開放事業中止のため、開放事業を全く実施できなかった。

▼ 令和3年度も新型コロナウイルス対策による休館、開放事業中止が続いたが、取扱基準が若干緩和されたことから、サーマルカメラによる検温・手指消毒・利用者の把握の徹底を図って、特別措置がとられた期間を除く1月と3/21以降について、施設開放を実施した。

・ 新型コロナウイルス感染拡大により、休館や市からの指示で実施できない期間があったほか、感染の状況、当方の実施体制の整備等から慎重に開催時期を判断したことから、実施できたのはR4年1月と3月の一部に留まった。

・ 開放実施にあたっては、全参加者の確実な把握とともに、検温、手指消毒、換気の徹底、3密の防止等の特別ルールを設定し、参加者の協力のもと、開放機会の最大化に努めた。これにより、感染拡大を起こすことなく事業を実施することができた。

▽ 図書業務

▼ 利用実績

区 分	R2実績	R3実績	増 減
開室日数	231	229	▲ 2
蔵書数	34,742	34,755	13
登録者数	1,644	1,519	▲ 125
貸出数	22,197	43,891	21,694
相互貸借件数	4	5	1
レファレンス数	484	662	178

▼ 新型コロナウイルスの影響で、5/4～7/11は休室、7/12～7/20は予約資料のみの取扱いとなった。

▼ 新型コロナ対策として、座席の間引き、常時マスク着用、入口にサーマルカメラを設置し検温強化を行った。

▼ 「図書室便り」は、隔月で発行しており、表面は開室スケジュール、催し案内等、裏面には新しく入った「児童書」及び「一般書」の紹介をしている。

▼ 開室期間中は、図書室内に月々設定したテーマに沿った作品コーナーを設け、情報提供を行っている。

▼ 図書室壁面に、毎月季節の装飾を施し、潤いのある環境に心がけている。

▼ 札幌市図書館蔵書システムの活用を呼びかけ、利用者の増に努めている。

・ 新型コロナウイルス感染拡大により、市の指示による休館等で開室できない期間があり、開室日数は例年の約280日に対し8割程度に留まった。

・ 開室にあたっては、検温、手指消毒、換気の徹底、マスクの着用、3密の防止等の特別ルールを設定し、参加者の協力のもと、感染拡大を起こすことなく事業を実施することができた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績
ホール	件数(件)	74	822	380
	人数(人)	1,182	2,272	9,016
	稼働率(%)	32.8	57.5	36.3
集会室	件数(件)	121	1,091	555
	人数(人)	1,226	2,357	4,242
	稼働率(%)	34.4	49.8	35.3
和室	件数(件)	119	933	533
	人数(人)	662	1,273	3,181
	稼働率(%)	33.5	43.3	35.4
実習室	件数(件)	49	753	248
	人数(人)	317	609	1,520
	稼働率(%)	27.2	69.6	33.1
合計	件数(件)	363	3,599	1,716
	人数(人)	3,387	6,511	17,959
	稼働率(%)	32.6	52.4	35.1

- ▽ 不承認 0件、取消し0件、減免0件
- ▽ キャンセル 425件(還付195件(コロナ関連184件を含む))
- ▽ 変更 54件 (還付3件、追徴0件)

▽ 利用促進の取組

- ▼ 申込が重複した場合は、他室や前後日の空き状況等を伝え、利用促進に努めた。
- ▼ 継続的な利用につなげるため、新たに活動を始めるサークル等の相談に積極的にのりこむことで、長期利用者の獲得に努めた。
- ▼ まちづくり協議会等の会議及び事業の機会を利用し、利用を呼びかけた。
- ▼ 老朽化や古い規格の備品や設備については、予算の範囲で地域還元として逐次更新し、利用者が気持ちよく使えるよう心掛けている。

・ R3年度計画はコロナ禍の収束を見込んで策定したが収束には至らず、4月中旬～9月に休館や規制強化が続き、大幅に想定を下回った。利用率はR1年度の半分程度で、利用者側も利用を控える傾向が高かった。

・ 公平性を保ちつつ、個々にきめ細やかな対応を行うことで培った信用をベースとして利用の促進を図っていききたい。

A	B	C	D
貸室利用率(合計)は目標を大きく下回ったが、新型コロナウイルス感染拡大による休館等の影響があったと考えられるため、事情やむを得ないものと判断する。			
今後は、サークルの活動再開等も見込まれるので、新型コロナウイルス感染症対策に留意しながら、利用促進に繋げていただきたい。			

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ WEBページを作成、こまめに更新を行っており、今後とも充実に努めている。また、当センターのウェブアクセシビリティ方針を策定するとともに、定期的に再評価・適正化を行い、誰もが便利で快適に利用することができるウェブページを目指して運営・維持を行っている。 ▼ 広報さっぽろ(豊平区版)、札幌市からのお知らせ(イベント情報誌)への講座・事業の掲載を積極に行ったほか、各戸配布を行っている民間のフリーペーパーに行事の情報を提供、記事掲載を通じて広域的で多面的な広報を心掛け、効果をあげた。 ▼ 各種団体のポスター、チラシなどの掲示、配架については、当センター利用団体、行政機関の広報・チラシ(札幌市主催または後援行事)を優先しつつも、地域や学校関係の行事について積極的に実施し、地域の広報拠点としての一翼を果たしている。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続して指定を受けているため、引継ぎ業務はなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行事・講座を知った媒体は、紙媒体である広報誌、町内回覧、館内チラシが合わせて65%～70%ともっとも多い(R3年度セルフモニタリング結果。媒体判明分のみを集計)。 ・ H30から広報さっぽろで地区センター行事、講座の掲載スペースが減ったため、チラシのデザイン等の工夫、フリーペーパーの利用など効果的な広報を心がけた結果、一定の効果(これらの媒体による参加等)が得られた。 ・ 講座等では区外からの参加も増えており、広域の媒体であるフリーペーパー(札幌市東南部が中心)の効果が認められることから、引き続き積極的に掲載依頼を行っている。 	<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>個別チラシの作成、フリーペーパーの活用など、周知方法の工夫に取り組んでいることから、適切に実施されていると評価する。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業</p> <p>自主事業は実施していない。</p> <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"> ▼ 日常事務、事業で使用消耗品等については、可能な限り市内企業から調達している。 ▼ 管理業務の委託にあたっては、市内事業者から選定しており、封筒、利用申込書及びパンフレットなどの印刷物は市内印刷業者に発注している。 ▼ 小規模修繕については、地域内の企業に発注することとしている。 ▼ 構内緑化(樹木剪定、冬囲い、除草等)については、シルバー人材センターに委託し、高齢者の雇用に配慮している。 ▼ 福祉団体(在宅福祉サービス協会、福祉事業団、社会福祉協議会)の清涼飲料水自動販売機の館内への設置に協力している。 ▼ 施設は全室段差がない構造で、多目的トイレ、手すり、点字ブロック、車椅子を設置するなど、バリアフリーに心掛けている。 ▼ 盲導犬募金、学校ペットボトルキャップ集め(発展途上国の子ども向けワクチン代寄付)への協力を行っている。 	<p>市内・地域内の事業者の受注機会拡大に一定の貢献ができた。</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>福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。</p> <p>盲導犬募金やエコキャップ運動に積極的に取り組んでいる点は評価できる。</p>	A	B	C	D					
A	B	C	D								

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間: 令和4年3月15日(木)～3月21日(金) ・対象者: 館内貸室利用者、図書室利用者にアンケート用紙を配布 ・アンケート回答者: 201名 ・質問項目: 17問
結果概要	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用頻度 毎週以上=51.0%、2週に1回=19.7%、月1回=5.10%を合わせると75.8%(4人に3人)が定常的な利用者である 2 交通手段 自家用車=53.8%が最も多く、徒歩=33.2%と合わせると87.0%を占め、公共交通機関は便の悪さから利用が少ない 3 施設の使いやすさ 普通以上が100%と高評価をいただいた 4 部屋数・サイズ 98.5%が普通以上 5 駐車場の広さ 95.3%が普通以上であるが、普通評価が12.1%と他の項目に比べると満足度がやや低い。 6 使える曜日、時間帯 98.4%が普通以上だが昨年に比べると1%程減っている 7 職員の対応 99%が普通以上と高評価をいただいた 8 利用料 96.2%が普通以上 9 貸室の総合評価 99.4%が普通以上と高評価をいただいた 10 清掃状況 100%が普通以上と高評価をいただいた 11 図書室評価 好感度が80.7%と高く、どちらでもないを含めると97.9%が評価 12 地区センター総合評価 好感度が96.5%と高く、どちらでもないを含めると100%の好評価をいただいた 13 講座・サークル満足度 100%が普通以上 14 講座・サークル理解度 100%が大体以上の理解 15 講座・サークルを知った情報媒体 広報さっぽろ=15.2%、回覧=24.2%、知人=12.17%のほか、フリーペーパーが10%を超えており、重要な広報媒体になってきている 16 地域交流事業の満足度 100%が普通以上 17 地域交流事業を知った情報媒体 広報さっぽろ=6.0%、回覧=34.0%、知人=6.0%、館内チラシ=14.0%の4媒体で全体の60.0%、その他を除けば88.2%を占めている。こちらもフリーペーパーが広報誌に比肩してきている。

・項目ごとの評価は概ね高い評価をいただくことができた。

・総合評価でも、図書室は97.9%、地区センター全体では100%のポジティブな評価をいただき、札幌市の要求水準を達成できた。

これらのアンケート結果、ニーズ傾向を認識して、よりよい施設運営につなげたい。

A	B	C	D
<p>アンケート全項目において、要求水準である80%を大きく上回る高い満足度を得ていることから、利用者の立場に立った運営がなされており、質の高いサービスが行われていると評価できる。</p> <p>ただ、毎週利用している利用者は昨年度より6%程度上がっているものの、月1回の利用者が7%程度減少し、定常的な利用者は全体では微減している。貸室利用に繋がるような講座の実施など、貸室利用率が向上するような取り組みを検討していただきたい。</p>			

<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用頻度は、コロナ前のR1年度は87.6%が月1回以上であったが、R3年度では75.8%と、11.8%低下している。これは、いつも使っている施設がコロナ禍で使えない場合に代替施設として使われることが増えているためと考えている。 ・ No.3～9が貸室事業評価で、総合的には普通以上が99.4%と高い評価をいただいた。駐車場の広さ(24台可)の評価が比較的に低かった。これは、大雪の影響も考えられるが、近隣に相互受入れの駐車施設があることを周知することで、満車時のストレスを減らすよう努力したい。 <p>清掃は100%と高評価。図書室は97.9%、地区センター全体では100%のポジティブな評価をいただいた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 講座・サークルについては、満足度100%、理解度は95.5%と高かった。 ・ 地域交流事業については100%が普通以上の評価であった。 <p>なお、利用した情報媒体では、広報、回覧、知人、館内チラシが多いが、講座サークルでは広報・館内チラシ(それぞれ25.0%、21.9%)が、地域交流では回覧(30.9%)のウエイトが大きい特徴があった。</p>
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>ア(口頭)駐車場の白線が見えにくいので、引き直してほしい。</p> <p>イ(投書)緊急事態宣言、まん延予防特別措置中であっても、「予約本の受払い」を3日毎等でもよいので、再開してほしい。(同様の要望2件)</p> <p>ウ(アンケート)有料でもよいので、ロッカーを設置してほしい</p> <p>エ(アンケート)満車で利用できないことがある(駐車場)</p> <p><対応></p> <p>ア=地域還元として実施した。</p> <p>イ=中央図書館に報告した。</p> <p>ウ=ロッカー設置にあたっては、設置場所・経費に加え、防犯、セキュリティ、課金等運用面での検討を要することから、継続して研究する。</p> <p>エ=地区センター駐車場の拡張要望について、市役所に報告する。なお、近隣に相互ができる駐車場があるので、周知・案内を図り不安の解消に努める。</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	36,982	34,325	▲ 2,657
指定管理業務収入	36,982	34,325	▲ 2,657
指定管理費	29,283	29,283	0
利用料金	6,787	3,531	▲ 3,256
その他	912	1,511	599
自主事業収入	0	0	0
支出	36,802	33,986	▲ 2,816
指定管理業務支出	36,802	33,986	▲ 2,816
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	180	339	159
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	180	114	▲ 66
純利益	0	225	225

【参考】	R3年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,755	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 新型コロナウイルスによる休館、利用規制により利用料、事業収入とも大きく減少した。なお、新型コロナウイルスによる利用制限に係る損失については、札幌市からの支援を受けることができたため、一定の収入を確保できた。
- ▼ 新型コロナウイルス対策のための支出が増えたが、同対策による休館、利用者の利用控えによる施設維持経費の減、省エネ励行、リース期間延長など、経費の削減・見直しを図った結果、総じて管理費支出が抑えられた。
- ▼ 以上の結果、老朽化した設備の更新などの地域還元を実施したうえで、若干の黒字を計上できた。
- ▼ 利益還元の主な内訳は、老朽化した設備(駐車場の白線引き直し、網戸修理)の更新、備品(集会室会議テーブル、掲示ボード)の更新・購入で、利用者や札幌市の利便性・利益に貢献できた。
- ▼ 単年度の決算は225千円の純利益となった。

・新型コロナの影響で収入・支出とも例年より縮小したが、経費の見直しを行いながら予算の執行を行い、事務機器の更新の抑制、光熱水の節約等により、収支のバランスを保ち最終利益を上げ、設備修繕や備品更新等の地域還元を行うことができた。

A	B	C	D

新型コロナウイルスの影響により、収入は大きく減少しているが、休館補償や経費見直しにより、安定した財政運営を行っていることから、おおむね適切に執行されていると判断する。
また、積極的に地域還元を行い、利用者の利便性に貢献しているところは評価できる。

<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>当委員会の財務状況は、安定した収入と支出節約により、経営基盤は安定している。</p> <p>なお、支出に占める人件費比重が高い構造の中で、利用料、講座収入を安定的かつ確実に確保する必要があり、このためには利用者や地域住民との信頼関係を丹念に構築・維持していくことが肝要と考えており、今後とも職員の経営意識の向上に努めていきたい。</p>	<p>・ 管理運営に係る知識、技能、経験を着実に蓄積するとともに、財政面でも堅実な財務運営を維持している。</p>	<p>適 不適</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>▼ 個人情報保護条例等に基づく開示請求等はなかった。なお、日常的に貸室利用者、サークル、講座講師に問合せを受けることがあるが、同条例の趣旨に鑑み、安易な扱いがないよう注意を払っている。</p> <p>▼ 情報公開条例に基づく公開請求等はなかった。なお、条例上公開可能な情報に限っては、条例手続きによらずとも積極的に提供を行っている。</p> <p>▼ 暴力団排除推進条例に則り、札幌市との協定に係る契約（第三者への委託、物品調達等）は、暴力団や暴力団関係事業者との契約は行っていない。</p> <p>なお、経常業務である施設管理業務再委託先とは暴力団等の排除に関して、契約書・覚書を交わし反社会的勢力の介入・排除体制の強化を図っている。</p> <p>▼ 行政手続き条例、オンブズマン条例、その他札幌市の条例や規定、法令等に則り、適切に対応した。</p>	<p>・ 各条例等の適用を適切に行った。</p>	<p>適 不適</p>

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>▼ 令和3年度は、新型コロナ感染拡大防止のため4.3月間(令和3年5月3日～7月11日、令和3年8月2日～9月30日)休館となった。また、それ以外の期間においてもの貸室制限により、多くの講座や地域交流事業等を中止とせざるを得なかった。</p> <p>▼ 収入面では、稼働率と利用料金は新型コロナの収束により拡大すると予想していたが、収束には至らず予測を大きく下回った。</p> <p>▼ 支出面では、新型コロナ感染症の影響で、管理費、事業費とも予想以上に減少した。</p> <p>▼ 収支としては、利用料金の減少、札幌市からの支援収入、休館に伴う維持経費支出の減少により、収支のバランスを保ち、利益を確保できたことから、地域還元として修繕、備品更新を行うことができた。</p> <p>▼ セルフモニターアンケート、講座ごとのアンケートでは、センター運営、講座の内容等に対して、概ね高い評価をいただいた。また、いただいた意見・要望については、改善の参考として改善を進めることができた。</p> <p>▼ コロナ感染拡大防止策として、以下の措置を継続し、施設利用によるコロナ感染の発生を避けることができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 図書室・各貸室前、ロビーに手指用消毒液を設置 ・ サーマルカメラを導入し、図書室に入室する不特定多数の利用者の体温異常の検知 ・ 貸室利用者へ非接触型体温計・備品用の消毒液等をセットとして貸出し、検温、使用備品・場所等の消毒をルール化 ・ 職員の手洗い、手指消毒の徹底、貸室利用後にはその都度職員により備品やドアノブ等の接触部分の消毒 <p>▼ 管理運営全般としては、指定管理者として仕様書・協定書の要求水準を確実に実施し、安定した運営を行うことができた。</p>	<p>利用者に対し、親切で丁寧な対応で公平な対応を心がけるとともに、地域住民の活動拠点として利用しやすい環境を提供するため、以下の項目を重点的に取り組んでいきたい。</p> <p>▼ 感染症対策 安心・安全に施設を利用できるよう、職員はもとより、利用者にも協力をお願いしながら丹念に対策を継続する。</p> <p>▼ 経営の安定 引続き運営に係る支出の圧縮に努めるとともに、コロナ禍で停滞した各事業の活性化、貸室利用促進を図り、安定した管理運営を目指す。 講座・事業については、利用者ニーズを分析し、内容、開催時期、時間帯等の最適化の模索を継続し、参加率・満足度の向上を図りたい。</p> <p>▼ 施設管理 施設の維持管理については、日常の設備点検を強化し故障等の早期発見、迅速な対応に努めるとともに、自主管理の範囲を超える課題の対応に備え、関係(保守委託先や市役所等)との情報共有、連携の強化を図り、施設の安定した運営を図りたい。</p> <p>▼ 情報発信 運営委員会、運営協議会、地区センター主催事業などを通じ、地域や関係団体に向け積極的に情報発信を行うとともに、利用者ニーズの把握、サービス向上に努める。 また、市広報、市イベント情報紙、町内会回覧、チラシ配架、フリーペーパーへの情報提供、ウェブページ等を効果的に組合せた広報を行うことで、発信力の強化に努める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>適切に運営されているものと評価する。 備品更新等の地域還元を積極的に行っており、利用者の安心安全や、サービスの向上に努めていると評価できる。今後も、基本方針のもと利用者の立場に立った運営を心掛けてほしい。</p>	<p>利用が少ない世代のニーズの把握に努め、また、サークル活動の再開等の機会を捉えて、貸室利用につながる講座の実施や新たな企画・事業を展開することで、利用頻度の向上を図っていただきたい。</p>