

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)	厚別区市民部地域振興課(895-2442)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市厚別南地区センター	所在地	札幌市厚別区厚別南7丁目9-1
開設時期	平成6年12月	延床面積	1,793㎡
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(大会議室)、集会室(2室)、和室(2室)、調理実習室、図書室、プレイルーム(健康器具設置)		
2 指定管理者			
名称	札幌市厚別南地区センター運営委員会		
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028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>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>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

II 令和5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>平成20年度の「コミュニティ施設のあり方と利用促進に関する意見書」の提言に沿った管理運営を行うとの理念のもと、以下の点を掲げた「厚別南地区センター管理運営方針」を策定した。(平成21年9月)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 地域に親しまれ、愛されるセンターを目指す 2 持続的な安定経営のための財政基盤の強化を目指す 3 地域団体との有機的な連携により利用の促進・活性化を目指す 4 豊かな生活支援のための魅力的な事業を展開する 5 施設運営の透明化に努める <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>施設利用の公平・公正を確保するため、以下の点を掲げた「厚別南地区センターにおける平等利用を確保するための基本方針」を策定し(平成29年10月)、従事者及び利用者に対し、これを周知することにより利用の公平・公正を確保している。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 札幌市区民センター条例の誠実な遵守 2 多様な利用層への配慮 3 ライフワークの多様化への対応 4 周知・PR手段の工夫による利用機会の拡充 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>札幌市の環境方針に従い、省資源・省エネルギーの推進、廃棄物の削減、環境負荷の少ない製品の使用、環境問題に関する教育活動、委託業務における環境負荷の低減について、組織をあげて実践している。</p> <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"> ▼札幌市など関係団体との窓口を総括責任者に一元化した。 ▼ミーティング等を通じて、各自の業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を確認し、円滑な管理運営体制の維持に努めた。 ▼事務局体制の強化を図るため、令和2年度から交代制による日勤のパート職員を新たに雇用している。 ▼当初の年間研修計画に基づき職員研修を実施している。 	<p>・施設の設置目的及び管理運営の基本方針の趣旨を職員全員で認識し、質の高い市民サービスの提供、施設運営の透明化を心掛けた。</p> <p>・さまざまな世代や各層の地域住民が等しくサービスを享受し、その福祉の増進に寄与できるよう、貸室・講座・図書等いずれの業務についても、公平・公正の確保を第一とする運営を心掛けた。</p> <p>札幌市の環境マネジメントシステム研修等を通じ、職員全員の共通認識の下、利用者の協力も得ながら、地球温暖化対策及び環境配慮に関する取組を進めた。</p> <p>・職員間の情報共有を心掛け、緊急時の業務分担や連絡体制について意思統一を図った。</p> <p>・日勤のパート職員の雇用により、運営体制の強化と職員の負担軽減を図っている。</p> <p>・職場内における業務研修等を積極的に実施したことで、職員のモチベーションが向上した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1262 293 1310 331">A</th> <th data-bbox="1310 293 1358 331">B</th> <th data-bbox="1358 293 1406 331">C</th> <th data-bbox="1406 293 1444 331">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>仕様書に沿って管理運営方針を策定し、適切な管理が行われている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼地域に親しまれ一層の利用促進を図るため、日常的に業務の見直し・改善に取り組んでいる。</p> <p>▼利用者に対し迅速かつ効率的に対応すべく組織内の情報共有に努め業務に当たっている。</p> <p>▼館内の抗菌コーティング化をはじめとした新型コロナウイルス感染防止対策を強化するとともに、国や自治体の防止対策の緩和など社会情勢の変化を見極めながら、利用者の混乱を招かない円滑な運営のため、相違・工夫を凝らしながら職員が一体となって業務運営にあたった。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼清掃業務は第三者に委託し、受託者に対しては、業務に関連する労働関係法令の遵守を指導するとともに、随時、検査・履行確認を的確に実施している。</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、札幌市に準じ暴力団等を排除する規定を設け約款を改正した。</p> <p>▼業務実施にあたっては、感染症防止対策に十分留意するよう指導した。</p> <p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="359 929 991 1653"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回 6月23日</td> <td>【運営協議会】 ・業務実績報告 ・感染症対策 ・アンケート調査報告 ・地域の憩いの場づくり施設活用事業案</td> </tr> <tr> <td>第2回 8月4日</td> <td>【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・4～6月分の業務実績報告 ・アンケート調査報告 ・各施設の課題等の情報共有 ・厚別区からの連絡事項</td> </tr> <tr> <td>第3回 12月5日</td> <td>【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・7～10月分の業務実績報告 ・各施設の課題等の情報共有 ・厚別区からの連絡事項</td> </tr> <tr> <td>第4回 3月6日</td> <td>【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・11月～1月分の業務実績報告 ・各施設の課題等の情報共有 ・厚別区からの連絡事項</td> </tr> </tbody> </table> <p><運営協議会メンバー>厚別南町内会連合会、青葉自治連合会、利用者団体(2)、札幌市厚別区地域振興課(3)、当地区センター運営委員会(4)</p>	開催回	協議・報告内容	第1回 6月23日	【運営協議会】 ・業務実績報告 ・感染症対策 ・アンケート調査報告 ・地域の憩いの場づくり施設活用事業案	第2回 8月4日	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・4～6月分の業務実績報告 ・アンケート調査報告 ・各施設の課題等の情報共有 ・厚別区からの連絡事項	第3回 12月5日	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・7～10月分の業務実績報告 ・各施設の課題等の情報共有 ・厚別区からの連絡事項	第4回 3月6日	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・11月～1月分の業務実績報告 ・各施設の課題等の情報共有 ・厚別区からの連絡事項	<p>・職員は利用者に対し、公平・公正で親切な対応を心掛けており、アンケート結果でも利用者の信頼度、満足度は高い。</p> <p>・新型コロナウイルス感染対策は、緩和策を取り入れながら継続して対応した。</p> <p>・業務仕様書に沿って適正に業務が確保された。特に清掃に関しては、利用者アンケートでも施設全体が清潔で衛生的であるとの高い評価をいただいた。</p> <p>・平成22年度に運営協議会を設立し、館長会議を含め、年4回開催している。</p> <p>会議では業務報告や利用者アンケートなどを議題に意見交換を実施しているほか、指定管理者業務にかかる重点課題について協議している。運営協議会の協議内容については、施設内に掲示し、広く利用者に周知している。</p> <p>・業務の遂行に当たっては、関係する地元町内会や団体、組織と連絡調整を行い、また利用者の声を取り入れながら良好な関係の維持に努めている。</p>	
開催回	協議・報告内容												
第1回 6月23日	【運営協議会】 ・業務実績報告 ・感染症対策 ・アンケート調査報告 ・地域の憩いの場づくり施設活用事業案												
第2回 8月4日	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・4～6月分の業務実績報告 ・アンケート調査報告 ・各施設の課題等の情報共有 ・厚別区からの連絡事項												
第3回 12月5日	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・7～10月分の業務実績報告 ・各施設の課題等の情報共有 ・厚別区からの連絡事項												
第4回 3月6日	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・11月～1月分の業務実績報告 ・各施設の課題等の情報共有 ・厚別区からの連絡事項												

	<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、年度毎に収支その他経理に係る帳簿を整備し、また、税理士に委託し会計処理の確認、監査、点検を客観的に行っている。</p> <p>▼現金等の取り扱いについては、「現金等取扱規程」(平成22年4月制定)を遵守し、適正に管理・執行している。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望、苦情等があったときは、個人情報取り扱いに十分留意した上で迅速に対応し、内容及び対応の経緯・結果などは職員間で情報共有している。</p> <p>▼「接遇マニュアル」を周知し、苦情等の未然防止に努めている。</p> <p>▼札幌市に対する要望・意見や、札幌市の判断を要する案件は速やかに報告・相談し、その指示に従っている。</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>▼業務の実施に関する記録書類・帳簿等を整備し、保管・管理している。</p> <p>▼利用者アンケートを実施し、調査結果は地区センター内ロビーに一定期間掲示している。</p> <p>▼利用者アンケート及び講座開催毎に行うアンケート調査により、要望やニーズを踏まえた講座やイベントの企画立案をしている。</p> <p>▼札幌市の各種検査・監査について、誠実に対応した。</p>	<p>・資金、現金は、規程に基づき適正に管理するとともに、税理士に確認、監査を委託して正確性を期したうえで、運営委員会の監査を受けている。</p> <p>・利用者に対して親切・丁寧な対応に努めており、苦情として取扱う案件はなかった。利用者アンケートの結果でも、職員の接遇態度に対する評価が高かった。</p> <p>・管理業務に関する帳簿等を整備し、札幌市に定期的に報告するとともに、年2回札幌市の業務監査を受けている。5年度は改善等に係る指摘事項はなかった。</p>					
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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> <p>▼職員の身分及び服務に関する事項は、労働基準法その他法令の定めにより、就業規則及び同運用規則等に規定し遵守している。</p> <p>▼健康診断を実施し、職員の健康管理に努めている。</p> <p>▼職員ごとのシフトを定めた年間休暇予定表を作成し、計画的に休暇が取得できる環境づくりをしている。</p> <p>▼ワークライフバランスの取組として、個人面談等を通じ全職員の意見聴取に努めるなど、適宜職場環境の改善を進めている。</p> <p>▼事務局体制の強化を図るため、交代制による日勤のパート職員を新たに雇用し、職員の負担軽減を図っている。</p> <p>▼副業・兼業に関する厚生労働省のガイドラインを踏まえ、同規定を職員就業規則で明文化した。</p>	<p>・労働関係法令を遵守し、職員の雇用関係の維持に努めた。</p> <p>・区の助言により、時間外労働に関する協定書を締結した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>労働関係法令を遵守し、適切な雇用環境の維持に取り組んでいると認められる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
			仕様書に定めるとおり適正に実施されている。
	<p>▼利用者の安全確保について、緊急連絡網の整備、火災発生時・緊急時の避難経路の確保及び消防設備点検の励行などを通じ、非常時に備えている。</p> <p>▼事務室内の火災受信機器、防災盤の使い方について職員に周知している。</p> <p>▼職員全員が危機管理意識を持ち、非常時における各自の役割分担の明確化に努めている。</p> <p>▼電気暖房集中管理により、札幌市の環境配慮のルール内で利用者への要望に対応している。</p> <p>▼講座・事業等に必要な物品等を必要に応じて整備したほか、玄関スロープの設置工事、誘導サインの更新工事、調理室のエアコン設置など、数年間かけて利用者サービスの向上を図った。</p> <p>▼札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備え、損害賠償保険に加入している。(指定管理者の故意又は過失によるもの)</p> <p>▼新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、館内の抗菌コーティング化を行った。</p>	<p>・左記のとおり利用者の安全・安心の確保を第一に、適切に管理している。</p> <p>・新型コロナウイルスなど感染症対策のため、空気清浄機、消毒アルコールなどの設置に加え、体温測定器の設置、館内の設備・主要備品の抗菌コーティング化を行い、安心して利用できる環境を整えた。利用者アンケートでも清潔さに関する評価は高い。</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>▼清掃業務については第三者委託により実施し、日常的な連絡調整を通じて、施設の快適な環境維持、不測の事故の未然防止に努めた。</p> <p>▼利用者の安全確保を最優先に、施設の自主点検に努めたほか、札幌市の所管部局による定期的な保守点検により、仕様書の水準を維持した。</p> <p>▼除雪業務は、区の契約で実施し、玄関前や車椅子スロープなどは職員が対応している。</p>	<p>・清掃業務については、委託先との綿密な連絡体制を取ることにより、適切に対応できた。</p> <p>・施設管理、保守点検は同一建物の学校と連携を図り、効率的に実施している。</p>	
	<p>▽ 防災</p> <p>▼消防計画に基づき、8月29日、3月19日に自衛消防訓練を行った。</p> <p>▼所定の自主検査チェック表により、施設内各所の消防点検を毎月2回実施している。</p> <p>▼消防法の規定に基づき、「防火対象物点検報告特例認定申請」を行い、円滑に同認定を受けることができた(実地調査含む)。</p> <p>▼AED(自動体外式除細動器)の日常点検に努めた。</p>	<p>・自衛消防訓練、防火対象物、AEDの日常点検等を通じて、職員及び利用者の防災意識の向上を図った。</p>	

	R4実績	R5計画	R5実績	達成率
事業数	23	26	24	92.3%
実施回数	266	265	269	101.5%
参加者数	2,358	2,636	3,009	114.1%

事業名	回数	募集	参加者	来場者率
①4月のおはなし会	1	15	10	67%
②図書室見学授業	1	60	34	57%
③札幌市派遣講座自家製堆肥の作り方	1	15	18	120%
④図書室見学授業	1	33	33	100%
⑤小学校施設見学授業協力	1	80	85	106%
⑥6月のおはなし会	1	15	12	80%
⑦図書室見学授業	1	73	73	100%
⑧講演会相続・贈与遺産分割・成年後見人	1	15	15	100%
⑨夏の子ども工作会	1	10	3	30%
⑩図書室お仕事体験	1	6	3	50%
⑪図書室ペットボトルモルック大会	1	9	8	89%
⑫8月のおはなし会	1	15	8	53%
⑬健康寿命延長！姿勢を見直そう健康ピラティス	1	15	15	100%
⑭文化祭	1	720	1092	152%
⑮大人の切り絵体験	1	6	8	133%
⑯12月のおはなし会	1	15	14	93%
⑰ヤクルトのおなか健康教室	1	25	28	112%
⑱冬の子どもの工作会	1	15	11	73%
⑲新春書道展	1	100	140	140%
⑳本の福袋	1	50	35	70%
㉑切り絵パネル展	1	300	300	100%
㉒国際こども環境パネル展	1	400	425	106%
㉓春休み子ども映画会&おはなし会	1	20	37	185%
㉔ラジオ体操	246	738	602	82%
小計	269	2,750	3,009	109.4%

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業

▼計画していた厚別南まちづくり会議協賛事業は陽だまりロードウォーキングでの協力要請が無かったため実施していない。おはなし会(10月)は文化祭時に大人のおはなし会で実施、おはなし会(2月)は春休み子ども映画会と共同実施。
多世代交流大会事業中止。図書室モルック大会1回中止。
計画の健康フェアは、ヤクルトのおなか健康教室として実施。
計画外で、施設見学1回、図書の見学事業2回実施。
参加者総数3,009人、「主な内訳:②・④・⑦図書室見学授業140人、⑤小学校施設見学授業85人、⑭文化祭1092人、⑲新春書道展140人、⑳ラジオ体操602人」来場者率平均109%であった。

・文化祭は作品の展示期間を伸ばしたほか、作品販売も実施し、来場者数も伸びた。

・札幌市の派遣講座として自家製堆肥の作り方を実施したところ応募が殺到し、急遽定員を増やし、要望に対応した。

・相続に関する講演会も大変好評で応募が定員の3倍近くあり、地域のニーズを把握できる機会となった。

・花王の協力で初めて実施した国際こども環境パネル展示は、SDGsの取り組みや環境についての関心を高める良い機会となった。来場者からの評価も非常に高かった。

・子ども映画会では、図書室おはなし会を開催し映画作品の絵本の展示、国際こども環境パネル展開催時にはSDGsに関する本の展示をするなど、図書室との連携事業を積極的に行った。

小学校と複合施設の特徴を生かし、図書室の見学授業や施設見学授業に積極的に協力し、成果を上げた。

<地域交流事業>
様々な事業の中で定員を超える応募があったものもあり、全体としての達成率も高かったことが認められる。

	<p>▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務</p> <p>卓球・軽スポーツ・囲碁将棋・ボードゲームお試し開放事業、プレイルーム(健康器具)の開放を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・卓球:年間51日、83人利用(4年度中止のため0人) ・軽スポーツ:年間37日、42人利用※5年度から新設 ・囲碁将棋:年間51日、73人利用(4年度中止のため0人) ・ボードゲーム:年間51日、25人利用※5年度から新設 ・プレイルーム:年間359日、277人利用(4年度:8人※3/18から実施) <p>▽ 図書室業務</p> <p>令和5年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者数 16,448人(4年度:17,366人) ・貸出冊数 51,236冊(4年度:55,408冊) ・新規登録 102人(4年度:114人) ・その他 <p>図書室見学授業:新札幌わかば小学校6年生68人・2年生73人(4年度:新札幌わかば小学校3年生63人・2年生50人)</p> <p>おはなし会:4月10人・6月12人・8月7人・12月14人・3月37人(4年度:4月中止0人・6月7人・8月7人・12月11人・2月7人)</p> <p>図書室おしごと体験:3人</p> <p>ペットボトルモルック大会 8/1:8人</p> <p>大人の切り絵体験 11/29:8人</p> <p>本の福袋 1/4~1/7:35人</p>	<p>・コロナ禍のため4年度まで中止していた無料開放事業は、当センター独自の取組としてお試し開放事業として再開した。</p> <p>・子どもや子育て世代の利用促進のため、軽スポーツやボードゲーム日を新設したが、PR不足などもあり利用は少なかった。</p> <p>・子供向けの企画を増やしたが、新規登録者数は減少した。大人の世代も含め、来館者数、貸出数とも前年度と比べ減少している。</p> <p>・季節に合わせたテーマ展示をし、利用者に関心を持ってもらう取組に努めた。</p>	<p><地域の憩いの場づくり事業></p> <p>ボードゲームやプレイルーム開放など、独自の事業を行い、工夫を凝らしたことが認められる。今後はさらに利用者が増えるよう検討していただきたい。</p> <p><図書業務></p> <p>様々な企画を実施することで利用者を増やす試みをしてきたことが認められる。一方、来館者数、貸出冊数、新規登録者数のいずれも減少傾向にあり、次年度以降はより市民の方が来館しやすくなるよう検討を進めていただきたい。</p>
--	--	--	--

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績				
	大会議室	件数(件)	277	277	489	<p>・4年度に比べ合計で利用件数は約1,400件増、利用者数は約3,700人増となり、稼働率は15.5ポイント上昇した。利用料金収入も前年比で伸びた。</p> <p>・札幌市が定めたコミュニティ施設における取扱基準に準拠しつつ、恒常的な利用につながる講座や交流事業を実施するとともに、子どもや子育て世代に魅力のある事業展開をし、利用促進に努めていきたい。</p>	<p>利用件数、利用者数、稼働率のいずれも増加しており、利用者のニーズに応え、新規利用者の獲得に努めたことが認められる。</p>	
		人数(人)	4,116	4,116	5,080			
		稼働率(%)	27.0%	27.0%	41.8%			
	集会室A	件数(件)	460	460	636			
		人数(人)	2,975	2,975	3,944			
		稼働率(%)	43.2%	43.2%	58.9%			
	集会室B	件数(件)	350	350	408			
		人数(人)	2,145	2,145	2,616			
		稼働率(%)	32.1%	32.1%	36.7%			
	和室A	件数(件)	271	271	296			
		人数(人)	1,873	1,873	2,234			
		稼働率(%)	23.2%	23.2%	25.5%			
	和室B	件数(件)	127	127	405			
		人数(人)	745	745	1,088			
		稼働率(%)	11.4%	11.4%	38.3%			
	実習室	件数(件)	321	321	289			
		人数(人)	2,212	2,212	2,140			
		稼働率(%)	30.6%	30.6%	26.0%			
	プレイルーム	件数(件)	22	550	692			
		人数(人)	8	240	671			
		稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%			
合計	件数(件)	1,828	2,356	3,215				
	人数(人)	14,074	14,306	17,773				
	稼働率(%)	28.2%	28.2%	43.7%				
▽ 不承認0件、取消し38件、減免0件、還付8件								
▽ 利用促進の取組								
<p>▼ 小学校との複合施設で4階にあり、地区センターの存在がわかりづらい。ホームページの内容充実や地域、施設にチラシを回覧、配布したことで、障がい者施設等の利用も増加している。多種多様な講座、地域交流事業を開催しPRに努めている。</p>								

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼広報紙(地区センターだより(例年6回発行)を地域町内会等に回覧するとともに、各施設へ配布し広報PRを行っている。地区センターだよりには、ホームページへ直接繋げるようにQRコードを掲載し、また札幌市の施策に関する情報も載せ、周知を行った。</p> <p>▼区民講座・地域交流事業については、センターだより以外に札幌市からのお知らせ、地デジ、アプリさっぽろ、タウン誌ふりっば一、新聞(道新ミニコミ紙れじおん)、札幌市生涯学習センター発行の情報誌(大人の学び場MAP)、地区センター掲示板のポスターやチラシ、ホームページ上などで周知している。</p> <p>▼空室情報はホームページ上で毎日更新している。</p> <p>▼ホームページは毎年、ウェブアクセシビリティの確保に努めており、令和6年3月に試験及び同取組み確認と評価を行った。</p> <p>▼情報の取得媒体の状況は、令和5年度アンケート結果から次のとおりである。(無回答5.1%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会回覧(地区センターだより等)44.9%、札幌市からのお知らせ21.3%、その他14%、ふりっば一9.6%、HP4.4%、アプリさっぽろ0.7% ・地区センターHPについて(無回答10.9%) 見たことがない41.2%、ほとんど見ない35.3%、時々見る9.2%、よく見る2.5%、その他0.8% <p>▼その他、ロビー等には掲示板及び配架コーナーを設置し、官公庁の主催・共催・後援事業ならびに各種団体、企業の発行するチラシ等を種類をわけて配架し、見やすくなるよう工夫している。</p>	<p>・地区センターだより、ふりっば一、札幌市の広報誌以外にも、新聞社等のフリーペーパーへの掲載依頼を積極的に行った。</p> <p>・情報の取得媒体については、地区センターだよりが半数近くを占めているので、今後も内容充実に努め、また引き続き札幌市の施策に関する情報の掲載し、周知に努めたい。</p> <p>・ホームページについては、利用者へ口頭でPR、QRコードなどを掲載して紹介するなどし、毎年閲覧者数は増加傾向である。今後もホームページの内容充実ははかり、PRの強化を取り組みたい。</p> <p>また今後も、ウェブアクセシビリティの確保に努めていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>協定書に定めるとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
2 自主事業その他	<p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>										
▽ 自主事業	<p>▼実施せず</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼HP改修・ウェブアクセシビリティ対応作業を厚別区内の業者に発注した。</p> <p>▼清掃の第三者委託は市内企業に発注した。受注業者も地区内での雇用を優先している。</p> <p>▼館内美化のため、観葉植物をレンタルしているが、地域の企業に依頼している。</p> <p>▼事務用品などの購入は、原則として地域の業者に発注している。</p>	<p>業務委託等は極力地元業者の活用を心掛けている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>市内企業等の活用に努めている。</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		A	B	C	D																		
実施方法	利用者アンケートは、2月1日～29日の1か月間、サークル利用者に協力を求めて実施。図書室、ロビーにフリーの来館者に対して、自由に記載できるよう、用紙を配架。5年度は、119名からの回答があった。※講座・地域交流事業に関するアンケートは、都度実施。	<p>・左記のとおり、すべての項目について98%以上の高い評価を得た。今後もより一層、市民サービスの向上に努めたい。</p> <p>・アンケートの意見・要望では、Wi-Fi設置の要望や、貸室料金を安価にしてほしい等が数件あった。また施設要望では、館内の清掃、美化についてのお褒めの言葉が複数あり、今後も気持ちよく利用していただけるよう、美化活動に努めたい。</p> <p>・アンケート結果は、館内に掲示とHPIに掲載した。</p> <p>・文化祭のアンケートでも、満足度が100%と高評価となり、今後も満足してもらえるよう努めたい。</p>																					
結果概要	<p>回答者119件の8割以上が60、70代の主婦と無職。地域は厚別南26%、上野幌21%、青葉約16%、もみじ台7%、大谷地2%と近隣住民が約7割であった。</p> <p>・総合的な満足度は、100%</p> <p>・職員の接客態度の満足度は、98%</p> <p>・貸室事業満足度「利用したい」が多く 99%</p> <p>・図書室事業満足度「利用したい」が多く 99%</p> <p>・地区センター講座の満足度は、99%</p> <p>・地区センター講座の理解度は、98%</p> <p>・地域交流事業の満足度は、100%</p> <p>・館内の清掃状況「大変良い」が多く 100%</p>																						
利用者からの意見・要望とその対応	<table border="1"> <thead> <tr> <th>要 旨</th> <th>回 答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(自由意見) 子どもたちの広場、発表会、歌コンサートなど子どもたちをまきこんだ催し物があったらいいのでは・・</td> <td>新型コロナウイルス感染症が落ち着いてきた中、数年後の小中一貫校新設に向け、小学校、中学校と連携し、子ども向けの事業の展開を検討していきたいと考えております。</td> </tr> <tr> <td>(自由意見) 利用料金がより安価で利用できたら良い</td> <td>利用料金は札幌市の条例で定められております。ご要望につきましては、札幌市に要望いたします。</td> </tr> <tr> <td>(自由意見) 申し込み方法が複雑な面があります</td> <td>申し込み方法は、札幌市の条例等で定められておりますが、申込の簡素化については、札幌市へ要望してまいります。</td> </tr> <tr> <td>(自由意見) Wi-Fiが利用できる様にしてほしいです(5名)</td> <td>令和6年度から各室毎に使えるWi-fi機器を貸し出しする予定です。</td> </tr> <tr> <td>(自由意見) 毎週1回25名くらいの参加者がいるサロンですが、いつも清潔に保たれた部屋で、さすがに活動しています。ありがとうございます</td> <td>ありがとうございます。ご利用される方々に喜んでいただけるよう引き続き館内美化に努めてまいります。</td> </tr> <tr> <td>(自由意見) 午後の利用する部屋の開放時間をせめてあと5分早くならないでしょうか</td> <td>12:00～13:00の時間帯は本来有料となりますが、その時間帯に利用者がいない場合に限り、当センター独自のサービスとして利用時間の15分前から開錠しておりますので、ご理解をお願いいたします。</td> </tr> <tr> <td>(自由意見) 年齢が高くなって車でこれなくなったらバスでこれるか不安、だんだん遠のいていく気がする</td> <td>当センターでは、介護予防や体操講座など高齢者向けの健康づくり事業を毎年開催しております。こうした事業にも、ご参加いただき、いつまでもご利用くださいますようお願いしております。</td> </tr> <tr> <td>(自由意見) 暖房などを自由に温度設定しても良いのではと常に思っています</td> <td>当センターでは札幌市の公共施設として、札幌市環境マネジメントシステムによる省エネ・省資源など環境負荷の低減に取り組んでおり、冬の暖房温度は20度設定としております。個別の事情によるご要望には、可能な限りお応えしたいと思いますので、受付窓口にご相談ください。</td> </tr> <tr> <td>(自由意見) 以前マージャン教室で利用できたのに今はできないのが非常に残念で不満です</td> <td>当センターには、マージャン卓等の備品はございませんが、サークル等で、お持ち込みのうえで、ご利用いただけます。</td> </tr> <tr> <td>(自由意見) すべての貸室について一般利用と営利利用は別料金になっております。大会講室につきまちは、レイアウト上、分割してのご利用は困難です。利用料金は札幌市の条例で面積に応じて定められておりますので、ご理解をお願いいたします。</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	要 旨	回 答	(自由意見) 子どもたちの広場、発表会、歌コンサートなど子どもたちをまきこんだ催し物があったらいいのでは・・	新型コロナウイルス感染症が落ち着いてきた中、数年後の小中一貫校新設に向け、小学校、中学校と連携し、子ども向けの事業の展開を検討していきたいと考えております。	(自由意見) 利用料金がより安価で利用できたら良い	利用料金は札幌市の条例で定められております。ご要望につきましては、札幌市に要望いたします。	(自由意見) 申し込み方法が複雑な面があります	申し込み方法は、札幌市の条例等で定められておりますが、申込の簡素化については、札幌市へ要望してまいります。	(自由意見) Wi-Fiが利用できる様にしてほしいです(5名)	令和6年度から各室毎に使えるWi-fi機器を貸し出しする予定です。	(自由意見) 毎週1回25名くらいの参加者がいるサロンですが、いつも清潔に保たれた部屋で、さすがに活動しています。ありがとうございます	ありがとうございます。ご利用される方々に喜んでいただけるよう引き続き館内美化に努めてまいります。	(自由意見) 午後の利用する部屋の開放時間をせめてあと5分早くならないでしょうか	12:00～13:00の時間帯は本来有料となりますが、その時間帯に利用者がいない場合に限り、当センター独自のサービスとして利用時間の15分前から開錠しておりますので、ご理解をお願いいたします。	(自由意見) 年齢が高くなって車でこれなくなったらバスでこれるか不安、だんだん遠のいていく気がする	当センターでは、介護予防や体操講座など高齢者向けの健康づくり事業を毎年開催しております。こうした事業にも、ご参加いただき、いつまでもご利用くださいますようお願いしております。	(自由意見) 暖房などを自由に温度設定しても良いのではと常に思っています	当センターでは札幌市の公共施設として、札幌市環境マネジメントシステムによる省エネ・省資源など環境負荷の低減に取り組んでおり、冬の暖房温度は20度設定としております。個別の事情によるご要望には、可能な限りお応えしたいと思いますので、受付窓口にご相談ください。	(自由意見) 以前マージャン教室で利用できたのに今はできないのが非常に残念で不満です	当センターには、マージャン卓等の備品はございませんが、サークル等で、お持ち込みのうえで、ご利用いただけます。	(自由意見) すべての貸室について一般利用と営利利用は別料金になっております。大会講室につきまちは、レイアウト上、分割してのご利用は困難です。利用料金は札幌市の条例で面積に応じて定められておりますので、ご理解をお願いいたします。	
要 旨	回 答																						
(自由意見) 子どもたちの広場、発表会、歌コンサートなど子どもたちをまきこんだ催し物があったらいいのでは・・	新型コロナウイルス感染症が落ち着いてきた中、数年後の小中一貫校新設に向け、小学校、中学校と連携し、子ども向けの事業の展開を検討していきたいと考えております。																						
(自由意見) 利用料金がより安価で利用できたら良い	利用料金は札幌市の条例で定められております。ご要望につきましては、札幌市に要望いたします。																						
(自由意見) 申し込み方法が複雑な面があります	申し込み方法は、札幌市の条例等で定められておりますが、申込の簡素化については、札幌市へ要望してまいります。																						
(自由意見) Wi-Fiが利用できる様にしてほしいです(5名)	令和6年度から各室毎に使えるWi-fi機器を貸し出しする予定です。																						
(自由意見) 毎週1回25名くらいの参加者がいるサロンですが、いつも清潔に保たれた部屋で、さすがに活動しています。ありがとうございます	ありがとうございます。ご利用される方々に喜んでいただけるよう引き続き館内美化に努めてまいります。																						
(自由意見) 午後の利用する部屋の開放時間をせめてあと5分早くならないでしょうか	12:00～13:00の時間帯は本来有料となりますが、その時間帯に利用者がいない場合に限り、当センター独自のサービスとして利用時間の15分前から開錠しておりますので、ご理解をお願いいたします。																						
(自由意見) 年齢が高くなって車でこれなくなったらバスでこれるか不安、だんだん遠のいていく気がする	当センターでは、介護予防や体操講座など高齢者向けの健康づくり事業を毎年開催しております。こうした事業にも、ご参加いただき、いつまでもご利用くださいますようお願いしております。																						
(自由意見) 暖房などを自由に温度設定しても良いのではと常に思っています	当センターでは札幌市の公共施設として、札幌市環境マネジメントシステムによる省エネ・省資源など環境負荷の低減に取り組んでおり、冬の暖房温度は20度設定としております。個別の事情によるご要望には、可能な限りお応えしたいと思いますので、受付窓口にご相談ください。																						
(自由意見) 以前マージャン教室で利用できたのに今はできないのが非常に残念で不満です	当センターには、マージャン卓等の備品はございませんが、サークル等で、お持ち込みのうえで、ご利用いただけます。																						
(自由意見) すべての貸室について一般利用と営利利用は別料金になっております。大会講室につきまちは、レイアウト上、分割してのご利用は困難です。利用料金は札幌市の条例で面積に応じて定められておりますので、ご理解をお願いいたします。																							

(自由意見) 夏の花壇の手入れが良い、館内では四季の花々をかざっているのが良い	ありがとうございます。ご利用される方々に喜んでいただけるよう引き続き館内美化に努めてまいります。
(自由意見) 雑草やゴミ等いつもきれいにしていきます	ありがとうございます。ご利用される方々に喜んでいただけるよう引き続き館内美化に努めてまいります。
(自由意見) いつもありがとうございます(2名)	ありがとうございます。今後もスタッフ一同丁寧な対応を心掛けていきます。
(自由意見) いつも楽しみながら参加させていた だいています	ありがとうございます。今後も楽しんでいただけるよう講座の企画など創意工夫してまいります。
(自由意見) いつも利用しています。楽しみに しています	ありがとうございます。今後も楽しんでいただけるよう創意工夫してまいります。
(図書室要望) 市の図書館に新書購入を依頼して 購入してもらった事がない、市図書 館から市民寄贈図書館に名前を変 更すべき	蔵書リクエストでは、多くのリクエストを受けておりますが、予算等の関係でご要望にお応えできないことがございます。ご意見の主旨は、所管の札幌市中央図書館にお伝えいたします。
(図書室要望) 休室日をもっとはっきり表示して欲 しい(1階に)	図書室の休室カレンダーは1階の入口正面に掲示しているほか、ホームページでもご覧いただけます。
(図書室要望) 貸し出し親切にて利用助かります	ありがとうございます。今後ともご利用をお待ちしております。
(施設要望) 鏡、姿見が欲しい(2名)	貸出用の移動式鏡が3台ございます。台数に限りがありますので、ご希望の方は、貸室申込の際にお申し出ください。
(施設要望) トイレがきれいで暖かい(1名) 清掃が良い、きれい(2名)	ありがとうございます。ご利用される方々に喜んでいただけるよう引き続き館内美化に努めてまいります。
(施設要望) プロジェクターのかわりになる大型 テレビの安いものがあるといい。U SB動画が再生できるもの	現状の予算では設置は困難ですが、今後検討したいと考えております。
(施設要望) 暖房が弱く冬は借りている部屋の 室温が低く寒い(2名)	北側の貸室は、室温が上がるのに時間を要するため、早めに暖房を入れるなどしておりますので、ご理解をお願いいたします。
(施設要望) トイレの洗剤がうすい	現状を確認のうえ、必要に応じて調整を検討したいと考えております。
(施設要望) 夏場の便座設定温度が高くて驚き ました	季節に応じた温度調整をいたします。
<p>* 10月の文化祭アンケートで97件回答があり、文化祭項目別の回答については、各項目満足度は100%と高評価だった。バザーなどは行わず小規模で開催したが評価が高く、楽しめたという満足度の高い意見が多かった。</p>	

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	29,259	29,741	482
指定管理業務収入	29,259	29,741	482
指定管理費	25,749	25,749	0
利用料金	2,800	3,557	757
その他	710	435	▲ 275
自主事業収入	0	0	0
支出	29,259	29,853	594
指定管理業務支出	29,259	29,853	594
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	▲ 112	▲ 112
自主事業による利益還元	0	0	0
利益還元			
法人税等	0	0	0
純利益	0	▲ 112	▲ 112

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	92	下記のとおり

▽ 説明

- ・利用料金は計画に比べ757千円増となった。
- ・講座収入は昨年335千円に比べると416千円と81千円増となった。
- ・指定管理業務による利益還元は、花壇や観葉植物のレンタル等環境美化に92千円充当した。
- ・収支は差引き▲112千円の単年度赤字となった。

・計画より講座受講料収入は289千円減となったが、利用料金は757千円増となった。

・福祉施設、個人での新規利用も増えている。

・内部努力による経費節減に努めたが、単年度赤字となった。

A B C D
決算では、収支が赤字となったが、利益還元等も行い、適切に管理運営を行っていると思われる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼引き続き経費の節減に努め、支出を抑制した。

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

- ▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。
- ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係者を排除すべく札幌市に準じて約款を改正した。

適 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
<p>▼指定管理業務全般にわたり、札幌市の公共施設として公平・公正な運用を第一とし、地域や利用者により親しまれる運営を目指しているが、アンケート調査などから、概ね良好な評価をいただいていると考えている。</p> <p>▼新型コロナウイルスなどの感染拡大を防止するため、札幌市が定めたコミュニティ施設における取扱い基準に準拠し、職員による施設内の共用部分の消毒、換気等の感染予防対策に努めたほか、規制の緩和についても利用者の理解・協力を得ながら進めることができた。</p> <p>▼館内の清掃・美化に力を入れるとともに、職員による来館者への挨拶や話し掛けを積極的に心掛け、利用者アンケートでは清潔度と職員の接遇で高い評価を得ている。</p> <p>▼貸室事業は、地域企画講座などのサークル化を支援する取組により、講座受講者によるサークル化で貸室利用の増加につながった。</p> <p>▼地域の憩いの場づくり施設活用事業の3年振りの再開にあたり、その趣旨目的にかなう「お試し開放事業」を当センター独自に実施した。過去の「無料開放事業」のイメージを払しょくできなかったことで、従来からの一部利用者から不満の声が上がったり、子育て世代の利用拡大につながらず、改善の余地を残したが、こうした新たなコンセプトは継続して実施すべきものと考えている。</p> <p>▼職員研修については、引き続き職場内研修を重点に実施し、職員間のコミュニケーションの促進、モチベーションの向上を図った。</p> <p>▼労働環境の整備として、交代制による日勤のパート職員を令和2年度から雇用し、事務局体制の強化と常勤職員の負担軽減を図り、定着している。地域の雇用にもつながっている。</p>	<p>◇札幌市のコミュニティ施設として、引き続き公平・公正な運営に努めるとともに、地域や利用者により親しまれる施設づくりを目指す。また、長年の課題である子育て世代や子どもの利用促進のための取組を進める。(以下、具体的な取組項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人気講座の継続とともに新たなニーズに対応した講座を実施し、さらに貸室利用につなげるため、講座終了後のサークル化を積極的に促す。 ・サークル体験講習を通じ、既存のサークル活動全体の活性化を図る。 ・昨年度実施した「お試し開放事業」の課題を整理し、子どもや子育て世代の利用増を図る取組を行う。 ・複合施設の新札幌わかば小学校が、隣接の青葉中学校と統合して2029年度から義務教育学校となる計画があることから、その動向を見据え、一層の連携強化を図る。当面、学校運営協議会に参画するほか、学校側との情報交換、児童・生徒の利用促進を進める。 ・図書室の利用者増を図るための企画を一層充実する。 ・事業実施にあたり、地域住民のほか、企業や団体等の地域資源を活用する。 ・ホームページや広報媒体をより親しみやすいものに充実させる。 <p>◇新型コロナウイルスをはじめとする感染症対策については、引き続き感染状況の推移を見ながら、全市的な取扱基準・通知等に則り、感染防止対策を徹底し、利用者・職員にとって安心・安全な施設環境づくりに取り組む。</p> <p>◇円滑な事業運営に向け、業務知識研修や接遇研修を実施し、職員の意識向上とスキルアップを図る。また、区内のコミュニティ施設と共同研修を行うなど、職員の資質向上を図る。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者アンケートの結果が非常に好評であり、区民講座や館内の清掃状況、職員の接遇態度など様々な点において地域に寄り添った運営を心掛けていると認められる。引き続き、施設稼働率の向上に取り組んでいただきたい。</p>	<p>地域の憩いの場づくり事業及び図書室業務については、新規利用者の獲得及び継続性のある利用に繋がるような取り組みを検討していただきたい。</p>