

## 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)
<b>I 基本情報</b>			
1 施設の概要			
名称	札幌市厚別区民センター	所在地	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目
開設時期	昭和62年1月	延床面積	2,618㎡
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(3室)、和室(3室)、視聴覚室、調理実習室		
2 指定管理者			
名称	一般社団法人 札幌市市民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	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6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>▼区民センターは、地域住民の生活文化・教養の向上、コミュニティ活動の助長を図り、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的に設置されている理念に基づき「貸室」などの管理運営にとどまらず潤いや活力のある地域づくりを担うコミュニティ施設として「まちづくり」に積極的に関わるとともに、役割をはたすために支援・協力をしながら、公平・公正を基本とした管理運営の方針を定めている。</p> <p>1、まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供 2、地域の人材発掘、育成 3、情報発信・受信の拠点 4、区民から親しまれる区民センターを目指す 5、区役所業務、近隣施設の案内役として</p> <p>▽平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼公の施設の運営・管理にあたっては公平・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ている。</p> <p>1.「公平」については、管理基準を明確にし、公平性が反映されるよう手順を決め適宜改善を行っている。</p> <p>2.「公正」については、組織及び職員個人が基本的に身につけなければならないものであり、運営委員長を中心に事務局を統括する館長は、常に公正であるか検証し職員研修やミーティングを通じて意識の熟成と徹底を図っている。</p> <p>3.「公開」については、その過程を公開することが最も重要と考え貸室決定時には公開抽選を実施。当選者、落選者共に電話、口頭でのお知らせ、また外れた場合は空室状況を案内し利用率の向上に繋げている。</p> <p>昨年度の取組としてはスキルアップのために「札幌市公式ホームページ担当者レベルアップ研修」や「障害者差別解消法を学ぶ」等、業務に直結する研修などを含め年間14回積極的に受けた。</p> <p>事務分掌は毎年見直しして作成し、業務の効率化や無駄を省き常に新たな業務も役割分担をし実行に努めている。また、月1回定期的なミーティングのほか適宜職員全員で情報の共有を行っている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼区民センターで使用する事務用品等は、グリーン購入ガイドライン指定用品を購入し購入先は、市内の企業に依頼をしている。</p> <p>▼紙の両面印刷を行い、資源の節約に努めている。古紙、シュレッダーくずは、リサイクルしている。</p> <p>▼ゴミの分別については、厚別区の担当課と適宜共有し、ゴミの減量に配慮している。館内には利用者にも分かりやすくゴミの分別方法を表示している。</p> <p>▼冷暖房の使用時期は、設備委託会社に確認し適正な温度管理を保持してもらっている。</p> <p>▼不要な箇所のこまめな消灯、電球の取り外しを行っている。</p> <p>▼札幌市の環境マネジメント研修を実施</p>	<p>利用率の向上を図るためにも講座からサークル化へと計画推進し成果を出せたことで、まちづくりの一端を担うことができた。気軽に利用し、かつ親しみのある施設として運営するために職員一丸となってサービス向上、安心安全に利用してもらえるよう貸室整備や備品の更新等を行った。</p> <p>公の施設として、平等に利用していただくために職員全員で常に情報の共有や方針について意識を行うことに努めている。職務に活かすため様々な研修を受けスキルアップにつながっている。業務の手順は、常に見直し、効率よくかつ公平、公正をかくとのないよう見直しを図っている。</p> <p>今後も日頃から環境への配慮、省エネや節電を心掛け、利用者の方にも冷暖房の温度設定や照明については、協力を得ながら積極的に行っていきたい。</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>仕様書に沿って管理運営方針を策定し、適切な管理が行われており、要求水準を達成している。</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)

▼組織体制及び責任者の配置

- ①館長、副館長を含め常勤事務職員5名体制で運営している。また、夜間は委託職員7名をローテーションにより常時2名体制で対応している。
- ②「事務分掌」を作成し、責任体制を明確にしている。緊急時、非常災害時の連絡網を整備している。

▼人材育成

毎年、研修プロジェクトチームにより研修計画を立て職員研修を実施。令和6年度は、14回の研修に参加。区民センターの計画研修のほかに厚別区民へのサービスアップや職員間の交流のため3回目となる「厚別区コミュニティ施設職員合同まちづくり研修」を地域振興課の各担当係長の協力のもと地区センターと開催。札幌市開催の研修にも参加。

- ①R6.4.23 次長研修(1名) ②R6.7.25 アンガーマネジメント研修(1名)
- ③R6.7.31 労務事務研修(1名)④R6.8.27 第1回厚別区共同庁舎自衛消防訓練(1名) ⑤R6.9.27 AED研修(2名)
- ⑥R6.10.30 札幌市公式ホームページ担当者レベルアップ研修(1名)
- ⑦R6.11.29 環境保全研修(1名)⑧R6.12.11 厚別区コミュニティ施設職員合同まちづくり研修(1名)
- ⑨R6.12.11 第2回厚別区共同庁舎自衛消防訓練(1名)⑩R7.2.25 生涯学習関連施設職員研修(1名)
- ⑪R7.2.9～3.24 札幌市環境マネジメントシステム研修(4名) ⑫R7.3.7～3.29 障害者差別解消法を学ぶ(4名)
- ⑬R7.2.11～3.29 コミュニティ施設カスタマーハラスメント対策研修(5名)
- ⑭R7.3.27～3.28 個人情報保護法研修(4名)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼運営体制は、地域住民で組織されている厚別区民センター運営委員会を設置し、事務局には、館長及び副館長のほか事務室に3名配置。夜間はシルバー人材センターに委託し常時2名配置、管理体制の万全を期している。

▼職員はシフト勤務体制のため、日々業務日誌に記録し、メールについても情報共有を行っている。夜間委託職員とも情報共有を行うことでサービスや取扱い事項については差がでないようにしている。

▼業務の見直し等は、区民センター館長会議の中で検討、協議を行い業務に反映している。分野ごとにプロジェクトチームを作り管理水準の維持向上を図っている。

▼毎年度、人材育成のための研修計画を立て実施している。令和6年度はコミュニケーション力アップ、アンガーマネジメント、コミュニティ施設カスタマーハラスメント対策等多岐に渡る内容で行った。

▽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)

札幌市シルバー人材センターに夜間案内を委託している。日中の業務引継ぎを行うほか業務日誌や詳細なノートを共有し、区民センター管理業務に差が出ないよう連携と情報共有化を図っている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

①運営協議会の開催

開催回	協議・報告内容
第1回 令和6年6月17日	・令和5年度事業報告について ・令和5年度アンケート結果について ・令和6年度事業計画について ※協議会議事録は、令和6年6月末から8月末まで館内掲示
第2回 令和7年3月11日	・令和6年度事業概要報告 ・令和7年度事業計画 その他 ※協議会議事録は令和7年3月中旬から5月上旬まで館内掲示

<協議会メンバー>

新さつぽろ町内会会長、踊るクラブ代表、ヨガサークルひまわり役員、あつべつ区民協議会委員、サークルハピネス代表、おもちゃQキュー病院会長、厚別区地域振興課長、地域振興課地域活動担当係長、厚別区民センター運営委員会委員長・副委員長・事務局長 計11名

管理運営組織の確立に関しては、業務仕様書に基づき適切に対応している。区や関係機関とは、連携をしながら必要に応じて協議、報告を行った。

職員研修は、区民センター運営委員会の計画以上に参加することができた。対面研修のほか書面研修にも積極的に参加し業務のスキルアップやまちづくり研修等で意識や行動を再確認することができた。今後も様々な研修に積極的に参加をし、事務所内で業務研修を実施する予定である。研修結果は、札幌市へ報告をしている。

業務日誌の活用と毎日コミュニケーションをすることで委託業務を円滑、適切に行った。

年5回協議会を開催し、うち2回は運営協議会委員参加で運営状況の報告や年度の実施予定等を説明し率直な意見をもらっている。その結果を運営に反映させたり、協力を得ることが出来ている。また、議事録は2ヶ月ほど館内に掲示し当センター利用者に公開した。

<p>②厚別区コミュニティ施設館長会議の開催</p>		<p>運営協議会の位置づけとして区内コミュニティ施設3館と地域振興課による館長会議を年3回実施。区からの連絡事項のほか、各施設の利用状況や講座、事業報告や情報交換を行い共通認識を深め、様々な問題や工夫を行っていることで統一サービスの向上につながった。また、コミュニティ施設職員合同まちづくり研修の開催は3回目となり、各コミュニティ施設の見学も含め職員同士のつながりや業務のスキルアップにつながった。</p>
<p>第1回 令和6年8月7日 (会場:厚別南地区センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(4月~6月)</li> <li>利用者アンケート結果の概要</li> <li>各施設の事業、課題について</li> </ul>	
<p>第2回 令和6年12月6日 (会場:厚別区民センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(7月~10月)</li> <li>市からの連絡事項</li> <li>各施設の事業、課題について</li> </ul>	
<p>第3回 令和7年3月14日 (会場:厚別西地区センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(11月~1月)</li> <li>市からの連絡事項</li> <li>各施設の事業、課題について</li> </ul>	
<p>&lt;厚別区コミュニティ施設館長会議メンバー&gt;</p> <p>厚別区地域振興課長、地域活動担当係長、地域活動担当係担当職員、区民センター館長、厚別南地区センター館長、厚別西地区センター館長</p>		
<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、指定管理業務及び札幌市からの委託業務について、第三者である税理士事務所に委託し監査、点検、確認を行ってもらい適正に処理している。</p> <p>▼現金、金券等の管理・取扱いについては、会計規定で取り扱い方法を定め複数の職員により管理・確認を行っている。特に現金は、取扱い規程を定め明確にしている。</p> <p>▼経理担当職員は、税理士事務所の職員による経理指導、研修を毎年行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>札幌市区民センター運営委員会会計規程</li> <li>現金等取扱規定</li> </ul> <p>取扱管理体制として現金の取扱事務(利用料金、講座・事業の収入、コピー代金、つり銭など)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現金の保管方法</li> <li>銀行口座の管理方法</li> <li>金券類の管理等の適切な取扱い</li> <li>以上の現金等の取扱いに付随する帳票、経理書類の様式を定めている。</li> </ul>		<p>資金管理、現金取扱いは、業務仕様書に求められている事項を適切に実施した。税理士事務所からの助言を受けて適正な処理を行った。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応は、迅速で適切な対応を心がけ、改善できるものは改善を行うなど理解をいただけるよう努めている。内容により、札幌市の関係部局への相談や報告を行っている。</p> <p>▼施設の設置状況からも区民センター以外の問合せも多く寄せられるため、日頃から情報収集や職員間の情報共有を行い、誠実に対応をする体制を整えている。</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>▼講座や事業は、毎回必ずアンケートを実施し、満足度や要望を取りまとめ次回実施の参考にしている。</p> <p>▼利用者アンケートは、2月に実施し、4月から5月までの2ヶ月間館内に結果を掲示した。</p> <p>▼事業報告については、定められた様式に基づき、毎月札幌市に報告をした。</p> <p>▼札幌市が示す業務や財務に関する自己チェックを年2回実施結果を記録した。</p> <p>▼札幌市の業務検査を年2回受け、指摘事項はなかった。</p> <p>札幌市の仕様書に基づき以下のものを整備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務日誌</li> <li>管理業務に関する諸規定</li> <li>文書管理簿</li> <li>各年度の事業計画書及び事業報告書</li> <li>収支予算及び収支決算に関する書類</li> <li>金銭の出納に関する帳簿</li> <li>物品の受払に関する帳簿</li> <li>備品台帳</li> </ul>		<p>要望・苦情については、内容を分析し対応できるものは速やかに実施するとともに丁寧な説明を心がけた。</p> <p>アンケート結果や記載いただいたご意見は、改善を図りながら市民サービスの向上に努めた。</p> <p>今後も適切な事務処理に努めたい。</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)                  ▼職員に対し、最低賃金1,010円(令和6年10月1日発効)を上回る時給を支給している。</p> <p>▼時間外労働又は休日労働に関する36協定届を所管の労働基準監督署に届出した。</p> <p>▼令和6年4月に職員就業規則の改正、職員給与規程の改正を行い労働基準監督署に届出した。</p> <p>▼全ての労働者を労災保険に加入、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させている。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施。</p> <p>▼職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業共済センターに加入している。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。</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ついては、適切に実施した。</p> <p>▼正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り内部登用試験を実施した。令和6年度は、3名非正規職員から正規職員に登用した。</p>	<p>運営規程の改正、業務管理規程の改正、職員の表彰に関する取扱要綱を改正し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。定期健康診断も年1回実施し、健康管理に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>労働関係法令を遵守し、適切な雇用環境の維持向上に取り組んでおり、要求水準を達成している。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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>▼利用者の安全管理については、区民センター運営委員会の基本であることを全職員で共通認識として持ち、定期的な巡回を行う等、施設の安全管理に努めている。</p> <p>▼取得物の取扱いは、貴重品、現金等はただちに警察へ届出を行い、他の物は、「取得物預かり綴り」に記載し、3ヶ月間保管している。</p> <p>▼区役所と一体化した複合施設となっていることから、総合的な役割を担い、区役所関係部署、施設内他団体への問合せ等には、懇切丁寧な案内をしている。</p> <p>▼施設の管理においては、区の関係部署、設備担当、清掃担当と日頃から連携し連絡体制を取っている。</p> <p>▼保険は、賠償責任保険、傷害保険等仕様書に適合する保険に加入している。</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>▼施設の維持及び管理は、貸室終了後、ただちに点検し不備、不具合がないか確認を行ったり、消毒液やペーパーの補充等を行うことで利用者に快適かつ安全に利用していただいている。年に数回定期的に椅子や机を点検し速やかに整備、修理を実施し安全確保に努めている。月1回に消防器具の点検、避難口や避難経路の点検を実施。</p> <p>▼清掃業務、設備業務、夜間警備、駐車場管理については、札幌市と連絡、報告など常に連携を図り管理運営に支障のないように努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼厚別区共同庁舎自衛消防訓練に参加(R6.8.27)(R6.12.11)</p> <p>▼防災計画を作成し届出をしている、防火管理に関する変更等があり速やかに届出している(R6.4.19)</p> <p>▼事故等を未然に防ぐ対策として日常点検は毎日利用後と夜間巡回で実施、定期点検は月2回以上消防局の様式に沿って実施している。緊急時マニュアルを常備しいつでも確認できるようにしている。</p> <p>▼AEDは、緊急時にはすぐ使用できるようにセンター入口正面のわかりやすい場所に設置している。定期的に機器の点検と期限内に消耗品の更新をしている。</p>	<p>業務仕様書において求められている事項を適切に実施した。</p> <p>取得物の管理について適切に対応した。</p> <p>区をはじめとする関係団体との連携を密にしており、迅速に適切な対応ができた。</p> <p>要求水準に沿って、実施できたと考えている。</p> <p>利用者に安全、安心して区民センターを利用していただくために、業務仕様書の求める事項に適切に対応した。施設業務、設備業務、駐車場管理の関係者とも常に連絡を取れるような様々な方法を構築している。</p> <p>令和6年度は区の訓練に2回参加した。防火管理者として、毎年4月に防災計画を提出している。防災・防火の意識し来館者の安全を図っていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>仕様書に定めるとおり適正に実施しており、要求水準を達成している。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(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						参加人数は申込みが定員を超える講座もあり受講者数を増やして対応した。参加者が160%を超えた講座もあり、全般的に高い受講率であった。周知方法では広報さつぽろに掲載された効果が大きく今まで機会がなかった区民も参加できていると思われる。アンケートでも、知った方法は広報さつぽろが上位であった。受講者の満足度は全ての講座で125%と高評価だった。厚別区は、サークルの講師を講座の講師として採用しているので、講座終了後サークルへの入会がスムーズであり、何人も入会されているので目的を達成できた。今後も、区民の要望や関心の高い講座の企画に努めたい。	A	B	C	D						
	事業		計画	実施	達成率(%)			<区民講座> サークルの講師を講座の講師として採用するなど、貸室利用向上に繋げる工夫を行っている。講座受講者から満足度について高く評価されており、要求水準を達成している。									
	区民講座	講座数	11	11	125												
		回数	35	37	125												
		募集人数/受講者数	201	190	119												
	地域住民の交流等事業数		58	58	126												
	施設開放事業数		36	47	162												
	講座名	実施回数	募集人数	受講者数	達成率(%)	満足度(%)											
	はじめての飾り巻き寿司「桃の花」	2	16	16	125	125											
	プロに教わろう！包丁研ぎのコツ	2	24	22	116	125											
	見直そう！水分補給	1	25	32	160	125											
	きれいな姿勢&やさしいヨガ	4	15	20	167	125											
	リラクソヨガ	4	12	12	133	125											
	さわやか健康体操	4	15	5	42	125											
	足もみと健康体操	4	15	20	167	125											
	短期集中！初めての女性マージャン講座	3	24	31	163	125											
	作りおきおかず講座	3	15	6	50	125											
	ご近所先生企画講座「発酵食作り」	5	20	16	100	125											
	ご近所先生企画講座「筆ペンでアートな作品を書こう」	5	20	10	63	125											
	計	37	201	190	117	125											
	▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務							事業は、計画通りに実施でき、達成率もほぼ100%を超え、多くの方に参加いただいた。ジャズコンサートは、いつも定員を上回る人気である。今後も利用者のニーズを把握しながら応えていきたい。特に文化祭は、休憩時間を無くしたことで最初から最後まで通して多くの方に観覧していただき、盛況であった。運営方法を考えながら多くの方に参加していただくよう努めたい。	<地域住民交流事業> 文化祭では、スケジュールの見直しを行う等の工夫を行い、より良い運営に努めている。参加者達成率は目標値を大幅に超えており、要求水準を達成している。								
	事業名	回数	定員	参加者数	達成率(%)												
	心わきたつ民謡のしらべ	1	200	144	90												
	サークルによるロビー作品展示会	1	300	224	93.3												
	厚別区民センター文化祭	1	1,000	1,170	146.3												
	厚別区民センター・厚別図書館であそんじゃお！	1	50	47	117.5												
	クリスマスジャズコンサート	1	150	223	185.8												
	新春あつべつ落語会	1	100	138	172.5												
	女性マージャン大会	1	43	55	161.8												
	東日本大震災復興支援吹奏楽コンサート	1	150	162	135.0												
	サークルによるロビー作品展示会	1	300	721	300.4												
	おもちゃQキュー病院	49	480	523	109.0												
	※おもちゃ病院は、おもちゃの修理事数 ▼講座、コンサート等の事業は、すべて計画通りに開催した。 ▼女性マージャン大会は、はじめて開催したが応募者が多く定員を急遽増やして開催できた。 ▼ジャズコンサートはチケットを追加販売したが、完売後も問い合わせが多数あり安定の人気がある。 ▼おもちゃQキュー病院おもちゃの修理は、昨年より増加し多くの方が修理に訪れた。																
	▽ 地域住民の憩いの場づくり施設活用事業に関する業務												令和6年度は、囲碁・将棋開放のうち将棋利用が増えており、性別や年齢を問わず利用していた。ロビーで開催している利点は、見えることで参加しやすいことや場所がら換気もよく、広いので多くの方に便利である。今後もロビー利用のないときには、地域住民の憩いの場として利用を継続していきたい。	<憩いの場づくり事業> 場所等を考慮して事業を実施し、高い達成率となっている。			
	事業名	回数	人数														
囲碁・将棋開放	24	196															
厚別点訳サークルすずらん	23	431															
点訳ページ数 8,809 目標 2,880 達成率305.9%																	
▼地域住民の憩いの場づくり施設活用事業の「囲碁・将棋」(日・祝日)と「点訳すずらん」(第1・3火曜日)の2つの事業があり、囲碁・将棋は平均月2回開催。点訳すずらんは、目標を大きく上回る成果をあげた、																	
▽ 図書業務																	
▼非該当																	

(5) 施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				利用率は、昨年度より2%以上アップし、これからも利用促進に努めていきたい。 新規サークルや団体の登録は増加しており、夜間も曜日によっては満室の日もあることから、目的に合わせた貸室をご案内し、備品なども随時更新している。	A B C D 丁寧な説明やサークル講師の採用等により、新規サークル・団体の登録の増加に努めており、要求水準を達成している。	
			R5年度実績	R6年度計画			R6年度実績
	ホール	件数(件)	554	564			554
		人数(人)	44,281	30,000			25,626
		稼働率(%)	51.2	52.0			51.3
	会議室	件数(件)	2,561	2,435			2664
		人数(人)	24,382	25,000			26,172
		稼働率(%)	79.9	78.0			82.9
	実習室等	件数(件)	1,346	1,368			1455
		人数(人)	14,571	15,000			16271
		稼働率(%)	63.3	60.0			68.2
	その他	件数(件)	2,025	2,009			2066
		人数(人)	32,510	20,000			33838
稼働率(%)		62.9	65.0	63.8			
計	件数(件)	6,486	6,376	6739			
	人数(人)	115,744	90,000	101907			
	稼働率(%)	67.4	63.8	69.7			
▽不承認0件、キャンセル139件(うち徴収138件。還付1件)、減免0件							
▽ 利用促進の取組							
▼調理実習室では料理目的だけでなく、コーラスや書道等ができるよう備品の貸出を行っていることをお知らせし、様々な目的で利用につながっている。							
▼初めて利用をする方には、利用者登録を勧め、申込み方法からキャンセルまで詳しく資料を用い簡単に利用できることを説明している。							
▼ホームページを常時最新情報に更新しているほか、インターネットで申込みをしてきた場合も新規の方には必ず電話で連絡を取り、キャンセルや変更などの説明、備品等について丁寧に説明することで当日まで来館されなくても安心できるように努めている。							
▼貸室利用につながるように区民センターの講座や事業は、既存サークルの講師の方にお願ひし、サークル参加がしやすいようにしているほか、受講生によるサークル化の話も講座や事業の中で説明をし推進に努めているので、年1~2つの新規サークルが活動をしている。							
(6) 付随業務	(1) 広報業務				広報業務については、区民センターだよりの作成、ホームページ、ミニコミ誌及びフリーペーパー誌、ポスター掲示、館内チラシを配架し多様な手段で情報提供を行った。 ホームページは、「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に基づき1年に1回適合レベルAAIに準拠していることを試験し結果を公開した。ウェブアクセシビリティ取組確認・評価を行い結果を公開した。	A B C D 仕様書に定めるとおり適正に実施されている。	
	▼ホームページは、ウェブアクセシビリティを確保しユニバーサルデザインの考え方に基づいたホームページを開設している。定期的にアクセス件数を把握。令和6年4月~令和7年3月の期間、訪問41,134件(前年より8,416件増)、閲覧65,317件(前年より9,455件増)であった。						
	ホームページの主な内容						
	①施設概要(貸室等)						
	②申込方法・利用料金						
	③センター主催講座、事業の案内・無料開放事業紹介						
	④サークル紹介						
	⑤新着お知らせ等						
	▼ウェブアクセシビリティ方針の策定・公開に基づき、試験の実施を行い結果をホームページに公開した。(試験日~2024.10.10~10.17)						
	▼ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表の公開に基づき評価をホームページに公開した。(評価日~2024.10.16)						
	▼地域のミニコミ誌、フリーペーパーなどを広く活用した。						
	▼札幌市ホームページ担当者研修(R6.10.30実施)に参加し、ホームページの最新情報を学び、ホームページの作り方を工夫した。						
	(2) 掲示及び配架に関する業務						
▼掲示板及び配架コーナーの管理は、仕様書に準じている。							
①コミュニティ活動及び生涯学習活動を目的とする利用者団体の当該施設に関する事業							
②その他営利等を目的とする利用者団体の当該施設に関する事業							
③官公庁の主催・共催・後援事業							
④その他地域住民のコミュニティ活動及び生涯学習活動を目的とする事業の4スペースとしている。							
▽引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)							

2 自主事業その他						
▽ 自主事業 該当なし。			A	B	C	D
			市内企業等の活用に努めている。			
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	<p>▼夜間案内業務を高齢者を対象に公益社団法人札幌市シルバー人材センターに業務委託している。</p> <p>▼盲導犬協会の募金箱を設置し、募金活動に協力している。</p> <p>▼福祉目的のロビー使用に協力している。</p> <p>▼修理、修繕などは市内の企業に発注している。</p> <p>▼事務用品、備品は市内の企業に発注している。</p>	仕様書に求められている事項を適切に実施し、市内企業等の活用や福祉政策への配慮については、継続して実施している。				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果						
実施方法	①令和7年2月1日～2月28日までの28日間、来館者へアンケート用紙配布実施。	アンケート調査の結果は、総合評価の「ぜひ利用したい」と「利用したい」の合計が目標を超える90%の評価をいただき、昨年度を上回った。そのほかの項目も高い評価を得ることができた。これに満足することなく、利用者の方に気持ちよく利用していただけるよう職員一人一人がより一層努力していきたい。アンケート結果については、1ヶ月間、1階窓口横に掲示した。	A	B	C	D
	②600枚配布、338人から回答を得た。(回収率56.3%) なお、アンケート結果は、館内掲示板に4月初旬～5月初旬まで掲示。		総合評価の「また利用したい」という方が90%を超えており、要求水準を達成している。			
結果概要	<p>(1)性別～女性73%、男性26%、無回答1%。</p> <p>(2)年代～10代 2%、20代 4%、30代 5%、40代 8%、50代 17%、60代 14%、70代以上 48%、無回答 2%</p> <p>(3)利用目的～サークル活動 76%、会議・会合 17%、区民センター講座・事業 1%、その他 6%、無回答 0%</p> <p>(4)職業～会社員 18%、自営業 5%、主婦 37%、学生 3%、その他 21%、無回答 16%</p> <p>(5)貸室について～ぜひ利用したい 73%、利用したい 17%、どちらかと言えば利用したい 2%、どちらでもない 1%、利用したくない 0% 無回答 7%</p> <p>(6)接遇について～とても良い 61%、良い～14%、普通 15%、どちらでもない1%、無回答 9%</p>	アンケート調査の結果は、総合評価の「ぜひ利用したい」と「利用したい」の合計が目標を超える90%の評価をいただき、昨年度を上回った。そのほかの項目も高い評価を得ることができた。これに満足することなく、利用者の方に気持ちよく利用していただけるよう職員一人一人がより一層努力していきたい。アンケート結果については、1ヶ月間、1階窓口横に掲示した。				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>総合評価は、目標80%に対し、ぜひ利用したい73%(前年度62%)利用したい17%(前年度21%)、どちらかと言えば利用したいが2%(前年3%)合計で92%、(前年92%)で、同じ92%ではあるが、ぜひ利用したいが10%アップなので、評価内容が高評価であった</p> <p>[要望]駐車場が広くなると嬉しい</p> <p>(回答)ご意見は、札幌市にお伝えいたしますが、現在の施設立地では駐車場の確保が難しい状況ありますので、可能な限り公共交通機関のご利用をお願いいたします。</p> <p>[要望]和室Aの床下の音がひどいので直してほしい</p> <p>(回答)要望は札幌市にお伝えいたしますが、施設の整備計画があり、それに基づき改修等を行っておりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。</p> <p>[意見]利用料を安くしてほしい、値上げは非常に残念</p> <p>(回答)近年の物価上昇等の影響から公共施設を維持するための経費が大幅に増えている状況であるため、今後も利用者様に将来にわたって安定的なサービスを提供するためにも、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>	意見、要望等で実施できるものについては、迅速かつ丁寧に可能な限り対応していく。				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)				
収入	26,725	28,267	1,542	利用者の回復が見受けられ利用率、利用料金ともに昨年度より3%近くアップした。利用料金は令和7年7月から改定されることから多くなることは予想されるが利用率は堅持か上昇するよう努めたい。講座と事業は、毎年好評であり、目標を上回る参加者がいるが、漫然と待っているわけではなくニーズにあったものを開催していくように考えている。収入は、明らかに上昇しているので市民還元を多く行い、利用しやすく安全・安心できる施設として備品や設備の更新に努めていく。	今までできていなかった部分の「市民への利益還元」を実施したことにより、利用率及び利用収入増に繋がっていると考えられる。		
指定管理業務収入	26,275	28,267	1,542				
指定管理費	8,771	8,771	0				
利用料金	17,100	18,078	978				
その他	854	1,418	564				
自主事業収入	0	0	0				
支出	26,673	30,231	3,558				
指定管理業務支出	26,673	30,231	3,558				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	52	▲ 1,964	▲ 2,016				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	52	52	0				
純利益	0	▲ 2,016					
【参考】		R6年度決算	内容				
指定管理業務による利益還元		2,413千円	下記のとおり				

▽ 説明

- ▼利用料収入は、令和6年度計画より1,542千円の増となった。
- ▼その他の収入は、講座、事業、コピー収入等で計画より564千円増となった。
- ▼指定管理業務支出は、市民還元や人件費の増加等で計画より3,558千円の増となった。
- ▼利用者への還元(修理・修繕のほか備品更新)
  - 購入品～調理実習室冷蔵庫、区民ホールベンチ、ラジカセ等
  - 修理・修繕～区民ホールドアクローザー交換、会議室A、会議室B、視聴覚室、調理実習室等の網戸施工ほか
  - 清掃～調理実習室・和室A定期清掃、トイレ床面ワックス剥離、ワックス塗布ほか
- ▼指定管理業務による市民への利益還元は、今まで出来なかった修繕や備品の購入を昨年度の剰余金と収入増を利用し2,413千円となった。
- ▼収支は、適切に行うことができた。

<確認項目> ※評価項目ではありません

▽ 安定経営能力の維持		適	不適
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼当団体の財務状況は、本部を中心に9区民センター全体で給与の見直しや経営の効率化を図っていることで安定経営能力を堅持している。また月1回は館長会議を開催し協議、報告を行うことで区民センターでの問題解決やサービス提供に努めている。</li> </ul>			

▽ 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		適	不適
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼札幌市が定めている条例の規定に則り、的確にすべての業務を遂行している。</li> <li>▼情報公開条例第22条の2に基づく公開申出は、なかった。</li> <li>▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。</li> <li>▼協定に関する契約について、暴力団や暴力関係者を相手に契約を行わなかった。</li> </ul>			

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管理業務については、区や設備業務担当者、清掃担当者連携を行いながら円滑で良好な運営ができた。</p> <p>②講座や事業は、計画通り実施することができ、評価も高かった。講座は、令和6年度も定員を超える申込みが多くあり、定員数を増やせるものについては増やすことで多くの方に受講できるよう対応した。受講者は、その後サークルのあるところは、サークルに入会し継続することができた。コンサートは、定番のジャズコンサートは2日程度でチケットが完売となり、定員を増やし多くの方に参加していただき高評価となった。落語会や東日本吹奏楽コンサートも毎回喜ばれており、地域住民の交流のきっかけとなった。</p> <p>③施設の維持管理面では、9室のうち7室に冷房稼働をしていない時期で暑い日は、窓を開けるよう促していることもあり、網戸をつけることで虫が入らないようにした。最近の気温の上昇による熱中症の予防にも対処していくよう努めた。</p> <p>新型コロナウイルスの拡大は落ち着いたとはいえ、館内に消毒液の設置、貸室には、備用品の消毒液も設置し、毎回貸出備品を消毒しており安心安全に利用できるよう引続き行った。</p> <p>④利用料金や受講料収入の増収部分を椅子やベンチなどの購入、調理実習室全体清掃や和室カーペット清掃などに市民還元として実施することができた。</p>	<p>①管理業務は、引き続き区や関係者と連携を密にしながら適宜相談、報告を行うように努めたい。</p> <p>②令和7年7月1日から利用料金が改正されることで利用料金の増収が見込まれる。収支のバランスを見つつ関係各所と連携を図りながら安全で安心、快適な環境を整えるためにも設備や備品の点検、更新などに努めたい。</p> <p>③人材育成や業務のスキルアップのため研修を計画している。区民センター運営委員会組織全体の研修のほかに、厚別区民センター独自に業務に関する研修を実施する予定である。札幌市主催の研修にも機会があれば積極的に参加するよう努めたい。</p> <p>④講座や事業については、受講者アンケートなどを参考に、ニーズに合ったもの地域住民の健康や生涯学習へとつなげるものを計画している。厚別区民センターの講座や事業参加後は、継続して活動していけるよう、既存のサークルへの入会、新規サークル結成などをバックアップする体制を整えることで期待に応えたい。</p>
【所属局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>講座や事業では、定員数も募集人数に合わせ柔軟に対応したり、積極的に利益還元により環境整備に努めており、結果として利用からの高評価に繋がっていると考えられる。引き続き、利用促進に取り組みを行っていただきたい。</p>	<p>引き続き、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・実施していただきたい。</p>