

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	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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 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) 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 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 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。 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 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 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。 ▽ 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) ▼札幌市など関係団体との窓口を総括責任者に一元化している。 ▼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ている。 ▼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。	・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ている。 ・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ています。 ・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ている。 ・必要な連絡事項は、文書回覧のほか、重要な事項は口頭でパート職員も含めた職員間の情報共有を図っている。 ・職場内における業務研修等を積極的に実施し、職員の資質の向上を図っている。	<table><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>	A	B	C	D					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。		
A	B	C	D											

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼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。
- ▼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。
- ▼館内の抗菌コーティング化をはじめとした清潔な環境維持により、感染症予防対策を強化するとともに、社会情勢に対応しながら、利用者が安心して利用できる施設管理を行っている。

・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。

・感染症予防対策を引き続き徹底することにより、利用者は安心して利用している。

▽ 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)

- ▼清掃業務は専門業者に委託し、緊密な連携・監督のもと、仕様書に基づき適正に業務を執行している。
- ▼受託者に対し、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。
- ▼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。
- ▼業務実施にあたっては、感染症予防対策に十分留意するよう指導した。

・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、毎年度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月19日	【運営協議会】 ・業務実績報告 ・事業計画、収支計画 ・アンケート調査報告 ・文化祭 ・お試し開放事業の見直し
第2回 8月7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6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14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
<運営協議会メンバー>上野幌町内会、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)	

・平成22年度に運営協議会を設立。年4回の開催としている。会議では業務報告や利用者アンケート等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。

・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、良好な関係の維持に努めている。

	▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ▼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。 ▼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。 ▽ 要望・苦情対応 ▼要望、苦情等の事例については、個人情報の取扱いに十分留意し、案件毎に内容及び対応の経緯・結果をデータベース化し、職員間で情報共有している。 ▼「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。 ▼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。 ▽ 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) ▼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。 ▼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。 ▼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で、利用者の満足度等の評価を受けるほか、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。 ▼札幌市の各種検査・監査について、誠実に対応した。	・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、運営委員会の監査を受けている。 ・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極めて少ない。対応に時間を要する苦情が発生した場合も、速やかに札幌市に報告・相談をし、的確な対応を図っている。 ・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。 ・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。6年度は改善等に係る指摘事項はなかった。									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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。 ▼健康診断を実施し、職員の健康管理に留意している。 ▼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進めている。 ▼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。 ▼高齢者の就業機会の確保のため、定年後の再雇用制度を導入した。	・労働関係法令を遵守し、職員の雇用関係の維持に努めている。 ・区の助言により、令和6年度から時間外労働に関する協定書を締結している。 ・再雇用制度の導入により、ベテラン職員の経験値を生かすとともに、職員にとっても選択肢を広げることができた。	<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> 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。	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
	▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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ている。 ▼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。 ▼感染症予防対策として、館内の抗菌コーティング化を行った。 ▽ 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。 ▼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。 ▼駐車場のラインを引き直したほか、除雪業務は、区の契約で適切に実施した。玄関前や車椅子スロープなどは職員が対応している。 ▽ 防災 ▼消防計画に基づき、8月31日、3月28日に自衛消防訓練を行った。 ▼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。 ▼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)。 ▼AED(自動体外式除細動器)の日常点検に努めた。	・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。 ・感染症予防対策として、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。 ・清掃業務については、委託先との綿密な連絡体制により、館内外の清潔性を保持しており、利用者アンケートでも高評価を得ている。 ・学校敷地内の駐車場管理は、学校や体育振興会などとの密接な調整により、トラブルを回避している。 ・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ている。	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。

(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

▼当初計画35講座から3講座多く実施した。

	R5実績	R6計画	R6実績	達成率
講座数	38	35	38	108.5%
実施回数	75	74	68	91.9%
受講者数	419	527	393	74.6%

講座名	回数	募集	受講者	参加率	理解度	満足度
①園芸講座はじめての野菜づくり	1	30	12	40%	100%	100%
②小学校対象かけっこ教室	1	20	7	35%	100%	100%
③サークル体験講習(健康空手)	1	10	4	40%	75%	100%
④サークル体験講習(英会話)	1	10	6	60%	100%	100%
⑤パーソナルカラー&骨格診断	2	10	7	70%	100%	100%
⑥美と健康の土台!腰痛・尿もれさよなら骨盤講座	3	18	18	100%	82%	94%
⑦ノーマスクでも自信がもてる顔ヨガ講座	2	15	12	80%	100%	100%
⑧はじめての梅しごと梅干し作り	1	15	7	47%	100%	100%
⑨家庭でできる匠のスーパカレー	1	18	18	100%	100%	100%
⑩ZUMBAで楽しく若返りフィットネス	5	18	16	89%	100%	100%
⑪砥石を使った包丁の研ぎ方①	1	5	5	100%	100%	100%
⑫砥石を使った包丁の研ぎ方②	1	5	5	100%	100%	100%
⑬お手軽!自家製燻製作り	1	15	15	100%	100%	100%
⑭サークル体験講習(ゆかたの着付け)	1	10	4	40%	88%	100%
⑮時短!自分でできる!プロの簡単美肌マッサージ	1	15	9	60%	100%	100%
⑯ブリザーブドとドライフラワーで作る仏花	1	18	18	100%	95%	100%
⑰コツが学べる自分と親の生前整理講座	3	18	5	28%	100%	100%
⑱家族ヒストリーを辿る家系図講座	3	18	18	100%	94%	100%
⑲音楽療法体験講座(地域住民企画講座)	6	15	11	73%	100%	100%
⑳サークル体験講習(テーブル茶道)	1	8	6	75%	88%	100%
㉑家族の心と身体を整えるかんたん耳つぼ講座	1	12	12	100%	100%	100%
㉒自分を知り人間関係に活かすカラーメンタリング	2	15	5	33%	80%	100%
㉓コットン糸で編むお花モチーフアクセサリー	2	10	5	50%	100%	100%
㉔菌活&腸活講座～発酵で美味しく美しく	2	15	12	80%	100%	100%
㉕ホームパーティーで映える簡単おもてなし料理	1	15	15	100%	94%	100%
㉖ありんこさん伝授!美味しいおにぎりの握り方	1	10	10	100%	100%	100%
㉗味噌作り	1	15	6	40%	100%	100%
㉘手打ちそば	1	6	6	100%	100%	100%
㉙身近な食材で自分の体質改善を目指す薬膳基本講座	3	15	6	40%	83%	100%
㉚数秘術から自分だけのパワーストーンブレスレット作り	2	15	4	27%	100%	100%
㉛手作りキムチ	1	12	12	100%	100%	100%
㉜羊毛フェルトで作るシマエナガとエゾリス	2	12	12	100%	100%	100%
㉝ヤクルトの健康講座ストレス緩和と睡眠の質を高めよう	1	20	25	125%	100%	100%
㉞ラベイ先生と楽しく超初心者向け英会話講座	5	15	18	120%	100%	100%
㉟クリスマスパンとスイーツ作り	2	12	12	100%	100%	100%
㊱美肌チョコ作り	1	12	12	100%	100%	100%
㊲飾り巻き寿司講座	1	12	12	100%	100%	100%
㊳スマホ活用講座	2	6	6	100%	100%	100%
小計	68	520	393	75.6%	96.8%	99.8%

・計画より3講座多く実施した。

・理解度、満足度ともにほぼ100%に近い評価だった。

・ZUMBA講座、英会話講座は講座終了後にサークル化し、貸室利用向上に繋げることができた。

・サークル体験講習は、講習後、すべてのサークルで新規の入会があり、成果を上げた。

・初めて開講した、おにぎりの握り方講座とキムチ講座、例年開講しているスーパカレーと燻製講座、スマホ活用講座、家系図講座は、人気があり再開講の要望も多い事から、次年度も引き続き開講を検討する。

・男性や子ども、若い世代の参加がまだ少ないので、今後も内容や開催方法などの工夫をし、参加者増を目指していきたい。

A B C D
 <区民講座>
 計画した講座数を上回って実施しており、講座受講者から理解度、満足度ともに高い評価を得ている。講座終了後にサークル化し、貸室利用向上に繋げる等の取り組みも行っており、要求水準を達成している。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業

▼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。
パネル展中止※協力予定企業がパネル展事業を取りやめたため

当初の計画以外で、小学校施設見学協力を3回実施。

参加者総数2,878人、「主な内訳:⑨スタンプラリー108人、⑮文化祭1,151人、⑲新春書道展129人、⑳パネル展540人、㉓ラジオ体操524人」来場者率平均117%であった。

	R5実績	R6計画	R6実績	達成率
事業数	24	23	23	100.0%
実施回数	269	263	273	103.8%
参加者数	3,009	2,577	2,878	111.6%

事業名	回数	募集	参加者	来場者率
①4月のおはなし会	1	15	8	53%
②人生100年時代!未来のための健康プロジェクト	1	30	15	50%
③札幌市派遣講座自家製堆肥の作り方	1	15	14	93%
④小学校図書室見学授業協力	1	55	55	100%
⑤講演会相続・贈与遺産分割・成年後見人	1	15	15	100%
⑥6月のおはなし会	1	15	11	73%
⑦図書室お仕事体験	1	6	6	100%
⑧夏の子ども工作会	1	15	6	40%
⑨夏休みクイズスタンプラリー	1	60	108	180%
⑩8月のおはなし会	1	15	7	47%
⑪小学校施設見学授業協力	1	72	72	100%
⑫小学校施設見学授業協力	1	41	41	100%
⑬姿勢改善と転ばない足腰を目指す健康ピラティス	2	15	15	100%
⑭小学校施設見学授業協力	1	54	54	100%
⑮文化祭	1	520	1151	221%
⑯12月のおはなし会	1	15	8	53%
⑰子ども食育教室チーズとバター作り	1	15	12	80%
⑱本の福袋	1	50	50	100%
⑲新春書道展	1	100	129	129%
⑳大きなちぎり絵作品パネル展示	1	540	540	100%
㉑大人の切り絵体験	1	8	4	50%
㉒春休み子ども映画会&おはなし会	1	20	33	165%
㉓ラジオ体操	250	750	524	70%
小計	273	2,441	2,878	117.9%

・文化祭は、30周年記念として近隣の青葉中学校の合唱部の生徒による合唱ステージや、茶道サークルによるお茶会を初めて実施したことで来場者数が伸び、好評であった。

・子ども映画会では、図書室おはなし会と合同開催し映画作品の絵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性を生かし、図書室の見学授業や施設見学授業に積極的に協力しているほか、新たに近隣2校の見学も受け入れ、その後の子どもや親子連れの来館者増にもつなげている。

・地元の介護施設の協力で、介護転倒予防の健康ピラティスを実施し、好評だった。引き続き地元企業などの協力を得て様々な事業を展開していきたい。

> 地域交流事業

定員を超える応募があった事業もあり、全体としての達成率も高く、要求水準を達成している。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務 卓球、囲碁将棋、子どもエンジョイデー(軽スポーツ・ボードゲーム)開放事業、プレイルーム(健康器具)の開放、自習スペース(ロビー)と自習室開放を実施。 ・卓球:年間 10日、36人利用(5年度83人) ・囲碁将棋:年間 11日、20人利用(5年度73人) (子どもエンジョイデー) ・軽スポーツ:年間28日、246人利用(5年度42人) ・ボードゲーム:年間32日、294人利用(5年度25人) ・プレイルーム:年間 359日、661人利用(5年度277人) ・自習スペース・自習室:年間253日、503人利用 ※6年度7月～自習スペース、11月～自習室を実施	・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として子どもエンジョイデーを新設し、子どもや若いファミリー層の利用増に成果を上げた。 ・地域交流事業の小学校施設見学時に子どもエンジョイデーのPRを行い、利用が大幅に広がった。 ・自習スペースや自習室を新たに設け、受験シーズンには大勢の学生の利用があるなど、若い世代の利用増に成果を上げた。	<地域の憩いの場づくり事業> 子どもエンジョイデーや実習室の実施により、大幅に利用者数が増加しており、地域のニーズに沿った事業を行っており、要求水準を達成している。
▽ 図書室業務 令和6年度実績 ・来館者数 16,531人(5年度:16,448人) ・貸出冊数 50,505冊(5年度:51,236冊) ・新規登録 131人(5年度:102人) ・その他 図書室見学授業: 5月 新札幌わかば小学校2年生55人、9月ノホロの丘小学校2年生72人、もみじの森小学校2年生41人(5年度:新札幌わかば小学校6年生68人・2年生73人) おはなし会:4月6人・6月9人・8月7人・12月8人(5年度:4月10人・6月12人・8月7人・12月14人・3月37人) 図書室おしごと体験 6/22:6人 夏休みクイズスタンプラリー 7/30～8/4:108人 大人の切り絵体験 3/6:4人 本の福袋 1/4～1/9:50人	・6年度はおはなし会の参加などを通じ、親子での利用、特に男性の利用が増えた。今後は親子で楽しめる本の所蔵の充実を図るなど、より多くの本を手にとってもらえるよう、本の情報発信やテーマ展示を充実させていく。 ・小学生の施設見学を機会に児童の登録数が増加した。	<図書業務> 様々な企画を実施し来館者数や新規登録者数が増加していることから、利用促進に努めているといえる。一方で、昨年度と比較すると、貸出冊数が減少しているため、貸出冊数が増えるような取り組みの検討を進めていきたい。

(5)施設利用
に関する業
務

▽ 利用件数等

		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績
大会議室	件数(件)	489	489	471
	人数(人)	5,080	5,080	6,045
	稼働率(%)	41.8%	41.8%	38.0%
集会室A	件数(件)	636	636	542
	人数(人)	3,944	3,944	3,826
	稼働率(%)	58.9%	58.9%	50.0%
集会室B	件数(件)	408	408	396
	人数(人)	2,616	2,616	3,130
	稼働率(%)	36.7%	36.7%	36.5%
和室A	件数(件)	296	296	285
	人数(人)	2,234	2,234	2,385
	稼働率(%)	25.5%	25.5%	26.0%
和室B	件数(件)	405	405	229
	人数(人)	1,088	1,088	1,491
	稼働率(%)	38.3%	38.3%	20.6%
実習室	件数(件)	289	289	301
	人数(人)	2,140	2,140	2,357
	稼働率(%)	26.0%	26.0%	27.6%
プレイルーム	件数(件)	692	692	1,076
	人数(人)	671	671	2,009
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%
合 計	件数(件)	3,215	3,215	3,300
	人数(人)	17,773	17,773	21,243
	稼働率(%)	43.7%	43.7%	42.7%

▽ 不承認0件、取消し29件、減免0件、還付5件

▽ 利用促進の取組

▼ 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、新規の障がい者施設等の利用もあった。多種多様な講座、地域交流事業を開催しPRに努めている。

・5年度に比べ合計で利用件数は約90件増、利用者数は約3,500人増となったが、稼働率は1.1ポイント下降した。

・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。

A	B	C	D
利用件数、利用者数のいずれも増加しており、新規利用者也獲得していることから、利用促進の取組に努めたことが認められる。			

(6)付随業務	▽ 広報業務	▼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。	・地区センターだより、ふりっばー、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。	A B C D 協定書に定めるとおり適正に実施されている。
	▼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、タウン誌ふりっばー、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。	・近隣のスーパーへも積極的にポスター掲示の依頼を行った。そのほか札幌市スマートシティ推進協議会が行っている新さっぽろモデルタブレットへの情報掲載の依頼を積極的に行った。		
	▼空室情報はホームページ上で毎日更新している。		・札幌市の施策に関する情報の掲載し、周知に努めている。	
	▼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7年3月に試験及び同取組み確認と評価を行った。また、職員の知識の向上を図るためウェブアクセシビリティに関連した研修を受講した。		・ホームページに子どもと学生のためのページを新設し、子どもエンジョイデーや自習室の情報ページを分かりやすく閲覧できるようにした。	
	▼情報の取得媒体の状況は、令和6年度アンケート結果から 次のとおりである。(無回答7.7%) 町内会回覧(地区センターだより等)36.8%、札幌市からのお知らせ23.1%、その他18.8%、ホームページ8.5%、ふりっば5.1%、アプリさっぽろ0% ・地区センターHPについて(無回答5.1%) 見たことがない43.9%、ほとんど見ない29.6%、時々見る15.3%、よく見る6.1%、その他0% ・ホームページを見ると回答された方への見やすさについて(無回答0%) 見やすい81.2%、特に無し18.8%、見にくい0%		・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し、毎年閲覧者数は増加傾向である。アンケートではホームページを見ている方からは見やすいとの回答が8割あった。今後もホームページの内容充実をはかり、PRの強化に取り組む。	
	▼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。			
	▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)			
2 自主事業その他				
	▽ 自主事業			A B C D
	▼実施せず			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			
	▼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。		業務委託等は極力地元業者の活用を心掛けている。	
	▼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。			
	▼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。			
	▼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。			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	利用者アンケートは、2月1日～28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。6年度は、98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。																										
結果概要	回答者98件の8割以上が60、70代の主婦と無職。地域は厚別南21%、上野幌19%、青葉約12%、もみじ台12%、大谷地3%と近隣住民が約7割であった。 ・総合的な満足度は、100% ・職員の接遇態様の満足度は、98% ・貸室事業「利用したい」の回答が最も多く満足度は、100% ・図書室事業「利用したい」の回答が最も多く満足度は、95% ・地区センター講座の満足度は、99% ・地区センター講座の理解度は、97% ・地域交流事業の満足度は、99% ・館内の清掃状況「大変良い」が多く 100%																										
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) いつも館内、花があつてとても気持ちが良い、夏の花壇が楽しみです、植木鉢の花がいつもきれいで心をなごませてくれます(3名)</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) 月2回楽しく参加しています</td><td>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。</td></tr> <tr> <td>(自由意見) 子供たち、若者たちのステージ発表活動発表パネルとかあつたらよいと思います</td><td>子育て世代や子どもが参加しやすい事業・イベントを実施していきたいと考えております。</td></tr> <tr> <td>(自由意見) 職員の方も親切で散歩がてらとてもありがたいこれからも利用させていただきたい</td><td>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。</td></tr> <tr> <td>(自由意見) よくしてもらってます</td><td>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。</td></tr> <tr> <td>(自由意見) 色々なイベントの企画をお願いします</td><td>ご要望の趣旨を生かした事業の企画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) 徒歩圏外のため利用し難い</td><td>無理のない範囲で今後ともご利用をお待ちしております。</td></tr> <tr> <td>(自由意見) 会場費(使用料)が上がると聞いたが、気軽に使えなくなるのであまり上げないでほしい 無料開放も続けてほしい</td><td>札幌市の条例改正で利用料金が改定となりますが、物価上昇などで経費増となり、サービス維持に必要なやむを得ないものですので、ご理解をお願いいたします。</td></tr> <tr> <td>(自由意見) 教室内のテーブルをロビーにでも移動してほしい</td><td>利用する部屋に必要な備品として設置しておりますので、ご理解をお願いいたします。</td></tr> <tr> <td>(自由意見) 私はパソコンの操作ができないので、ホームページを見る事ができないので、センターの情報は札幌広報だけで広報誌だけでセンターのすべてを知る事はできません</td><td>ホームページをご覧いただけない方には、印刷した利用案内リーフレットや定期的に発行している地区センターだよりなどをご覧ください。</td></tr> <tr> <td>(自由意見) ズンパのサークルで鏡を使わせていただいているが、もう2枚あつたら皆が見えやすくなるので購入していただきたいです(2名)</td><td>ご要望の趣旨は十分承知しておりますが、現状の予算上の制約から当面は難しい事をご理解願います。</td></tr> <tr> <td>(自由意見) 自宅から近くにあるので時間があれば是非利用したいと思うのです</td><td>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。</td></tr> </tbody> </table>	要 旨	回 答	(自由意見) いつも館内、花があつてとても気持ちが良い、夏の花壇が楽しみです、植木鉢の花がいつもきれいで心をなごませてくれます(3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。	(自由意見) 月2回楽しく参加しています	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。	(自由意見) 子供たち、若者たちのステージ発表活動発表パネルとかあつたらよいと思います	子育て世代や子どもが参加しやすい事業・イベントを実施していきたいと考えております。	(自由意見) 職員の方も親切で散歩がてらとてもありがたいこれからも利用させていただきたい	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) よくしてもらってます	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。	(自由意見) 色々なイベントの企画をお願いします	ご要望の趣旨を生かした事業の企画を検討していきたいと考えております。	(自由意見) 徒歩圏外のため利用し難い	無理のない範囲で今後ともご利用をお待ちしております。	(自由意見) 会場費(使用料)が上がると聞いたが、気軽に使えなくなるのであまり上げないでほしい 無料開放も続けてほしい	札幌市の条例改正で利用料金が改定となりますが、物価上昇などで経費増となり、サービス維持に必要なやむを得ないものですので、ご理解をお願いいたします。	(自由意見) 教室内のテーブルをロビーにでも移動してほしい	利用する部屋に必要な備品として設置しておりますので、ご理解をお願いいたします。	(自由意見) 私はパソコンの操作ができないので、ホームページを見る事ができないので、センターの情報は札幌広報だけで広報誌だけでセンターのすべてを知る事はできません	ホームページをご覧いただけない方には、印刷した利用案内リーフレットや定期的に発行している地区センターだよりなどをご覧ください。	(自由意見) ズンパのサークルで鏡を使わせていただいているが、もう2枚あつたら皆が見えやすくなるので購入していただきたいです(2名)	ご要望の趣旨は十分承知しておりますが、現状の予算上の制約から当面は難しい事をご理解願います。	(自由意見) 自宅から近くにあるので時間があれば是非利用したいと思うのです	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。
要 旨	回 答																										
(自由意見) いつも館内、花があつてとても気持ちが良い、夏の花壇が楽しみです、植木鉢の花がいつもきれいで心をなごませてくれます(3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。																										
(自由意見) 月2回楽しく参加しています	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。																										
(自由意見) 子供たち、若者たちのステージ発表活動発表パネルとかあつたらよいと思います	子育て世代や子どもが参加しやすい事業・イベントを実施していきたいと考えております。																										
(自由意見) 職員の方も親切で散歩がてらとてもありがたいこれからも利用させていただきたい	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) よくしてもらってます	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。																										
(自由意見) 色々なイベントの企画をお願いします	ご要望の趣旨を生かした事業の企画を検討していきたいと考えております。																										
(自由意見) 徒歩圏外のため利用し難い	無理のない範囲で今後ともご利用をお待ちしております。																										
(自由意見) 会場費(使用料)が上がると聞いたが、気軽に使えなくなるのであまり上げないでほしい 無料開放も続けてほしい	札幌市の条例改正で利用料金が改定となりますが、物価上昇などで経費増となり、サービス維持に必要なやむを得ないものですので、ご理解をお願いいたします。																										
(自由意見) 教室内のテーブルをロビーにでも移動してほしい	利用する部屋に必要な備品として設置しておりますので、ご理解をお願いいたします。																										
(自由意見) 私はパソコンの操作ができないので、ホームページを見る事ができないので、センターの情報は札幌広報だけで広報誌だけでセンターのすべてを知る事はできません	ホームページをご覧いただけない方には、印刷した利用案内リーフレットや定期的に発行している地区センターだよりなどをご覧ください。																										
(自由意見) ズンパのサークルで鏡を使わせていただいているが、もう2枚あつたら皆が見えやすくなるので購入していただきたいです(2名)	ご要望の趣旨は十分承知しておりますが、現状の予算上の制約から当面は難しい事をご理解願います。																										
(自由意見) 自宅から近くにあるので時間があれば是非利用したいと思うのです	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。																										

・左記のとおり、すべての項目について95%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。

・アンケートの意見・要望では、鏡の増設要望が数件あり、貸室料金が7月から値上がりにあたり、安価にしてほしい等の要望があった。また施設要望では、館内の清掃、美化、花壇についてのお褒めの言葉が複数があり、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。

・アンケート結果は、館内に掲示とHPに掲載した。

・文化祭のアンケートでも、満足度が各項目95%以上と高評価となり、今後も満足してもらえよう努めたい。

A	B	C	D
全ての項目で満足度が95%以上の評価を得ており、要求水準を大きく超えて達成している。			

(図書室要望) 良好です	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。
(図書室要望) 蔵書が増えないと感じる、新刊が入るのは難しいのでしょうか	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場合がございます。ご意見は、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) 貸本が大変きれいです	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。
(施設要望) 実習室の流し台の引出し流し台下の物がグループ毎になっていない時がある	実習室を利用される方へ使用後の片付けについての説明や点検を再度徹底するよう心がけます。
(施設要望) マイクがあまり良くない	マイクに不調がありましたら、窓口にお申し出ください。
(施設要望) トイレは大変清潔です、きもち良い(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) 駐車場の余裕がもっと欲しいです	学校の協力などにより敷地内側の駐車場を増やしてきました。これ以上の拡充は困難ですので、できるだけ公共交通機関のご利用をお願いいたします。
(施設要望) いつもきれいです	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。
(施設要望) 更衣室、サークル室に鏡を備えて欲しい	現状の予算では更衣室への設置は困難ですが、サークルで貸室利用の際に移動式の鏡の貸出は可能ですので、利用の際に事前にお申し付けください。
(施設要望) 紙タオルがあればと思います	現状の予算では紙タオルの設置は困難です。お手拭き用のタオルやハンカチなどをご持参いただきますよう、ご協力をお願いいたします。
(清掃状況) トイレがいつもピカピカで気持ち良い	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。
(清掃状況) 掃除が行き届いている特にトイレ掃除がきれいです	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。
(清掃状況) 何処もかしこもピカピカしている	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。
(清掃状況) 春先は少々汚れあり	申し訳ございません。汚れやすい時期もできる限り館内美化に努めてまいります。

* 10月の文化祭アンケートで165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95%以上と高評価だった。バザーなどは行わず小規模で開催したが評価が高く、初めての試みとして、中学校の合唱やお茶会など楽しめたという満足度の高い意見が多かった。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	29,584	29,494	▲ 90
指定管理業務収入	29,584	29,494	▲ 90
指定管理費	25,749	25,871	122
利用料金	3,200	3,135	▲ 65
その他	635	488	▲ 147
自主事業収入	0	0	0
支出	29,984	29,605	▲ 379
指定管理業務支出	29,984	29,605	▲ 379
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 400	▲ 111	289
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	-400	▲ 111	289

【参考】	R6年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	99	下記のとおり

▽ 説明

- ・利用料金は前年度3,557千円から422千円減となった。
- ・講座収入は前年度416千円から18千円増となった。
- ・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99千円充当した。
- ・収支は差引き▲111千円の単年度赤字となった。

・計画より利用料金は65千円、講座受講料収入は195千円減となった。

・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。

<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
▼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。 ▼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。 ▼貸室事業は、区民講座によるサークル化で貸室利用の増加につながっているが、大手塾の教室閉鎖の影響で利用料金収入は減少となった。 ▼地域の憩いの場づくり施設活用事業では、5年度から当センター独自に実施した「お試し開放事業」を一部見直し、子どもエンジョイデーを設けた。その結果、子どもや子育て世代の利用増につながっている。また、自習コーナーの再開、自習室の新設により、学生の来館者増につながることができた。こうした新たなコンセプトに基づく事業を継続して実施し、将来的な利用者増を目指すと考えている。 ▼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。 ▼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。また、高年齢者の就業機会の確保のため、令和7年度から定年後の再雇用制度の導入を予定している。	◇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) ・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。 ・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。 ◇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。 ◇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。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
地域の憩いの場づくり事業では新たな事業を実施する等、利用促進の取り組みに努めており、利用者からの評価(満足度等)も高く、利用者のニーズに応えた運用がされていると認められる。引き続き、地域に寄り添った取組を実施し、施設稼働率の向上に取り組んでいただきたい。	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。