

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(895-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

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 札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5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2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とし実現するために次の目標を管理運営の方針として定めている。また自ら「まちづくり」に積極的に関わるとともに、区民の活動の支援・協力をすることを理念としている。</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</p> <p>2、地域の人材発掘、育成</p> <p>3、情報発信・受信の拠点</p> <p>4、区民から親しまれる区民センターを目指す</p> <p>▽ 平等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・公開の三大方針を重要な柱としている。</p> <p>1. 「公平」は、管理基準を明確にし、それぞれの業務において公平性が反映されるよう手順を決めている。(マニュアル化)</p> <p>2. 「公正」は、組織及び職員個人が基本的に身に着けなければならないものと考え、運営委員長を中心に事務局を統括する館長は、組織が常に公正であるか確認。職員研修や日々のミーティングを通じて意識の向上と実行を行っている。</p> <p>3. 「公開」貸室・ロビー貸しは、その過程が重要であり公開抽選により決定をし、当選、落選どちらにも電話、口頭でお知らせし、外れた場合は空室状況を案内するなど利用者の立場にたった対応を行い、さらに利用率の向上にも繋げている。</p> <p>具体化する取組としては、本部計画による職員研修の実施、業務別や接遇、職位別など多岐にわたる研修で職員の向上を目指す。事務分掌を作成、責任者、副責任者を明示し役割の確認、実行する。</p>	<p>○基本方針である「区民から親しまれる区民センター」を目指して前年度に引き続き業務改善を行いながら適切な管理運営に努めた。しかしながら令和2年度全体を通して新型コロナウイルス感染が減少することはなく、休館で実施のできない講座や事業もありつつ札幌市のガイドラインに沿い感染予防対策を強化し、利用者や職員の健康と安全を維持しながら実施することができた。</p> <p>施設の平等利用及び公平・公正な対応については、職員全員及び夜間対応職員も意思統一し取り組んだ。貸室及びロビー利用については、ルールに基づき公開抽選を行い今後も継続していく。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">協定書に定めるとおり適正に実施されている。貸室申込抽選に漏れた人への丁寧な配慮による平等利用の確保や、新型コロナウイルス関連情報の職員間での積極的な共有等による管理水準の維持向上への取組は評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定めるとおり適正に実施されている。貸室申込抽選に漏れた人への丁寧な配慮による平等利用の確保や、新型コロナウイルス関連情報の職員間での積極的な共有等による管理水準の維持向上への取組は評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定めるとおり適正に実施されている。貸室申込抽選に漏れた人への丁寧な配慮による平等利用の確保や、新型コロナウイルス関連情報の職員間での積極的な共有等による管理水準の維持向上への取組は評価できる。											
	<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 区民センターで利用する事務用品等は、グリーン購入ガイドライン指定品の購入に努めた。また市内の企業に依頼をしている。</p> <p>▼ 裏紙使用、詰め替え用品の利用とゴミの減量化等を行い、段ボール、新聞紙などの古紙は、リサイクルしている。館内にはゴミの分別について、詳しく分別方法を表示し、職員はもとより市民にもわかりやすいようにしている。</p> <p>▼ 節電、節水については、職員が率先して節約を行い、不要箇所の消灯、昼休みの事務室内消灯を行った。節電、節水のポスターを館内に表示し利用者にもわかりやすくしている。</p> <p>▼ 冷暖房の使用時期には、省エネを職員に呼びかけて気温や湿度をこまめに確認し設備委託会社に連絡をして温度管理を行っている。また、札幌市のエコスタイル期間に合わせて、ポスターの館内掲示を行い、職員もエコスタイルを実施している。</p> <p>▼ 区民センター玄関内に廃食用油ボックスを設置し、廃油の回収に協力し、廃食用油回収拠点施設となっている。</p>	<p>○用品の購入は、指定品目を選定するように努め、環境に配慮した用品の使用を徹底した。</p> <p>○電気のスイッチには節電の表示のほか昼、夜の表示で点灯する箇所をわかりやすくし利用者の協力を得ている。</p> <p>○ゴミ入れの透明化により、分別がしやすくなっており、さらにゴミ入れの上に図入りの説明を表示している。</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> <p>▼組織体制及び責任者の配置</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[一般社団法人札幌市区民センター運営委員会] --> B[札幌市厚別区民センター運営委員会] B --> C[館長 (統括責任者)] C --> D[副館長 (責任者)] D --> E[事務室] E --> F["職員 (常勤4名、パート1名)"] E --> G["夜間職員(常勤7名)"] E --> H["ローテーション2名体制"] </pre> </div> <p>▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統を決めている。</p> <p>▼年間の研修計画を立て職員研修を実施し、知識習得と自己啓発のほか、適宜必要に応じて行っている。その他、業務関連のある研修には、情報収集をし積極的に参加している。</p> <p>▼当法人全体の業務運営及び運営財源、経営戦略を検討するプロジェクトを設置し、メンバー同士の連携を密にし管理水準の維持向上を図っている。</p> <p>▼人材育成 人材育成のため、研修計画に基づき職員研修を実施している。</p> <p>▼業務研修</p> <ol style="list-style-type: none"> ①2020.12.15 「チームビルディング」管理職外部研修(1名)(産業振興センター) ②2021.1.13～2021.1.30 札幌市環境マネジメントシステム研修(書面研修)(3名) ③2021.2.26 「相談力活用セミナー」外部研修(書面研修)(1名) <p>▼特別研修</p> <ol style="list-style-type: none"> ①2021.2.9～2.21 AED研修(書面研修)(2名) ②2021.2.15～2.19 情報セキュリティポリシー研修(書面研修)(2名) <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼業務分担を決めているが、誰でもその業務ができるよう2年ごとに交代をしているので、問題なく業務を遂行できる。また業務日誌で情報共有を行うほか、補足で文書の閲覧やサーバ内に保存をしている。疑問、改善点があった場合、その場で話し合い解決するよう努めている。夜間案内業務職員も同じ業務を行っているので情報の共有、問題点の改善等をきめ細かく業務日誌や連絡ノートに記載し、急ぐものはメールで周知している。</p> <p>▼常に備品や消耗品、配布物等を整理整頓を心がけ、補充するもの等把握をし業務に支障が出ないようにしている。特にコロナウイルス感染予防対策として、手指用の消毒液、備品用の消毒液、ペーパータオル等は欠品のないようにしており新型コロナウイルス対策に努めている。</p> <p>▼館長会議、副館長、各研修の結果、資料は速やかに職員全員に回覧している。</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>▼夜間案内業務を委託している「札幌市シルバー人材センター」との委託業務の履行にあたっては、同じ業務を行っているため適宜ミーティングや業務日誌で相互の情報共有化を行っている。夜間委託職員全員の連絡網を作成しており緊急時には、電話連絡はもちろんのことメールで連絡ができるようになっている。</p> <p>▼業務マニュアルの適宜見直しを行い、今年度は、特に新型コロナウイルス感染予防のため、備品消毒等を夜間点検時に追加して実施、報告をもらっている。</p>	<p>○一般社団法人として、館長以下の責任ある体制を構築し、運営委員会組織体制を確立している。</p> <p>○緊急連絡網の整備</p> <p>○関係機関の連絡先整備</p> <p>○事務分掌、年間事業計画書、月間職員予定表、研修計画、連絡系統網等を作成し常に最新の状態にしており、情報共有が徹底できた。</p> <p>○コロナウイルス感染対策のため書面研修に参加し接遇、環境配慮への意識向上に努めた。</p> <p>○内部研修のほか、スキルアップ内容の外部研修にも参加した。</p> <p>○新型コロナウイルス感染予防対策関係の情報が多いこともあり、市や区からの情報は、徹底して共有できた。専用のファイルを作成し、サーバー以外でも紙面で確認できる。その他施設管理や業務に関わる情報は、日誌のほか連絡ノートを活用できた。</p> <p>○利用者のニーズに対して、丁寧な対応を心掛け可能な範囲で速やかに行った。</p> <p>○委託先職員は当会の基本方針をしっかりと理解し、業務において連携や連絡を密に行い、業務を適正に履行した。</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)		○運営協議会を年2回開催し、事業やアンケート結果を報告するほか、利用者や市民としての要望や貴重な意見をいただく場となっている。区民センターに行くことが元気の源になっているという意見もあり、講座の要望等を参考にしていきたい。
①運営協議会の開催		
開催回	協議・報告内容	
第1回 令和2年6月23日	・令和元年度事業報告について ・令和元年度アンケート結果について ・令和2年度事業計画について	○施設館長会議では、地域振興課と区内にある地区センター2館と地域振興課からの協議・報告など、各センターの現状や課題等について年3回開催している。 ○お互いの施設で開催し、令和2年度は特にコロナ感染対策に工夫している備品や施設の現状を見学し参考にさせてもらった。
第2回 令和3年3月9日	・令和2年度事業報告について ・令和3年度事業計画について	
<p><協議会メンバー></p> <p>厚別東町内会連合会会長、踊るクラブ代表、ヨガサークルひまわり役員、歌謡サークルサタデー代表、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</p> <p>▼協議会の内容を記録し、毎回札幌市に報告した。</p> <p>▼協議会議事録を窓口横に2ヶ月間程度掲示した。</p>		
②厚別区コミュニティ施設館長会議の開催		○施設館長会議では、地域振興課と区内にある地区センター2館と地域振興課からの協議・報告など、各センターの現状や課題等について年3回開催している。 ○お互いの施設で開催し、令和2年度は特にコロナ感染対策に工夫している備品や施設の現状を見学し参考にさせてもらった。
第1回 令和2年8月7日	・各館の業務実績報告について(4月～6月) ・令和元年度利用者アンケート結果の概要 ・各指定管理者の課題及び情報交換 ・市からの連絡事項	
第2回 令和2年12月8日	・各館の業務実績報告について(7月～10月) ・各指定管理者の課題及び情報交換 ・市からの連絡事項	
第3回 令和3年3月19日	・各館の業務実績報告について(11月～1月) ・各指定管理者の課題について ・市からの連絡事項	
<p><厚別区コミュニティ施設館長会議メンバー></p> <p>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>		
▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)		○会計規程及び税理士事務所での点検と助言により、適正に行うことができた。
<p>▼資金管理に関しては、税理士に委託し監査、点検、指導を受け適正な事務処理を行っている。</p> <p>▼現金の取扱については、当法人の会計規程に基づき、日常的に複数職員により正確に現金の管理・確認事務(金種表整備)を遂行している。</p> <p>▼特に現金については、手順やチェック体制を明確にし、適正な執行に万全を期している。</p>		
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情については、問題の有無を職員で検討し、改善できるものは迅速な対応をしたうえ、札幌市に報告した。</p> <p>▼区民センター以外の要望・意見も寄せられるので、ただちに関係部署に引継ぎを行った。</p> <p>▼要望・意見は、毎年行う利用者アンケートや意見箱を設置し提案してもらっている。</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>▽記録</p> <p>▼事務室、夜間業務それぞれの業務内容に合わせた「業務日誌」に日々のことを記録し、要望、意見、事故の有無、施設維持管理、備品状況などについて一元管理している。また、館長、副館長までの報告体制を確立し、必要な処理と情報の共有をしている。日誌の補完として共有情報は必ず文書を回覧し、全員が確認できるようにしている。特にメールで届いている重要事項は、共有メールアドレスにもらい全員が確認できるようにしている。</p> <p>▽セルフモニタリング</p> <p>▼講座、交流事業の実施時には、参加者にアンケートを行い、理解度、満足度、要望などを取りまとめ、その結果を元に次回の参考にしている。</p> <p>▼年1回、利用者アンケートを実施。その対応状況について協議会への報告、館内に2ヶ月程度掲示し利用者に周知した。</p> <p>▽事業報告、札幌市の検査等</p> <p>▼事業報告については、市に定められた様式に基づき、毎月報告をしている。また、札幌市が要求する報告書等について滞りなく報告をした。</p> <p>▼札幌市の業務検査を年2回受け、適切に対処している。</p>		○要望・苦情は、速やかに職員で共有し協議をしたうえ、電話や文書で回答、改善を行った。 ○市との調整・協議が必要な事項については、報告をし適宜対応の確認を行った。
		○業務日誌は、管理業務の基本であるため一元管理し、わかりやすい記録や図入り等に努めた。このことを継続することで過去の記録も時系列でわかりやすく共有できた。
		○モニタリングアンケートの実施は、今後の事業の方向性を考える上で貴重な手法であり、参加者のニーズを把握できるものである。令和2年度もほぼ100%の高い水準を維持することができた。
		○今後とも適正な事務処理に努めたい。

<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>▼札幌市区民センター運営委員会職員就業規則、給与規程等労働条件を定め遵守し、雇用環境の維持向上を図るよう取り組んでいる。</p> <p>▼時間外労働又は休日労働に関する書面による労使協定(36協定)届を所管の労働基準監督署に届けている。</p> <p>▼労務管理に関する相談、指導、社会保険等の書類作成、提出については、法人として社会保険労務士に委託をしている。</p> <p>▼職員には年1回定期健康診断を実施し健康の維持・促進を図っている。</p> <p>▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</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は、適切に実施した。</p> <p>▼正規職員を雇用する場合、現在の非正規職員(臨時職員)の内部登用試験を実施した。令和3年3月の試験は、2名非正規職員から正規職員に登用した。(札幌市厚別区民センター運営委員会の事務局職員1名含む)</p>	<p>○職員の勤務条件に関しては、労基関係法令など国の基準の改正に伴い法人として規程の適宜見直し職員の処遇改善に取り組んでいる。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> 協定書に定めているとおり適正に実施されており、雇用環境の維持向上に努めている。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めているとおり適正に実施されており、雇用環境の維持向上に努めている。			
A	B	C	D								
協定書に定めているとおり適正に実施されており、雇用環境の維持向上に努めている。											
<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> <p>▼職員の定期巡回を実施し、外周りのゴミ収集や館内の床の汚れやゴミ処理など良好で清潔な環境の維持、椅子や机の整理、パネルや台などの保管状況を確認するなど安全、安心な管理を確保に配慮した。</p> <p>▼抗菌、除菌対策として5年間効果のある抗ウイルス施工を各貸室、机、椅子、公衆電話、ラジカセ等の備品すべてに実施した。</p> <p>▼貸室内及び館内の不測の事故が起きないように配置などの配慮のほか、併せて利用者には使用方法等指導を徹底した。</p> <p>▼取得物の取り扱いには、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>▼館内で発生したトラブルについては、即時対応をするとともに区の関係部署にも直ちに報告を行なった。</p> <p>▼保険については、賠償責任保険、傷害保険は、仕様書に適合する保険に加入し、結果を毎月保険会社に報告をしている。</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>▼施設内の備品の整理整頓は、日中及び夜間巡回時にチェックを行い、その日のうちに実行している。故障や不具合等が見つかった場合可能な範囲で、修理、改善、衛生保持に努めた。</p> <p>▼備品台帳の最新状態を区と連携しながら更新した。</p> <p>▼定期的に備品の棚卸と集中メンテナンスを夜間案内職員に日中勤務してもらい実施した。</p> <p>▼備品の更新、購入等については、区担当課と協議を行い実施した。</p> <p>▼駐車場、駐輪場の管理は、区役所敷地内にあるため、管理は基本的には区役所となっているが、区民センターも適宜巡回し、清掃、自転車の整理等を行った。相談、報告等は、区役所に速やかに行なった。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼厚別区共同庁舎自衛消防計画の消防訓練を当センターで実施したものに参加。</p> <p>▼厚別区の危機管理マニュアルを誰でも閲覧可能に見えるところに常備している。厚別区からは当区民センターの施設管理者役割について対応マニュアルを整備してもらっており遵守している。</p> <p>▼AED機器は、いつでも誰でも使用できるように案内表示をし、わかりやすいロビーに設置している。定期的に動作確認を実施している。</p> <p>▼事故などを未然に防ぐ対策として日常自主検査表を用い点検を実施している。</p> <p>▼消防計画は、当センターは、厚別区共同庁舎であるため、厚別区から提出をしている。防火管理者の変更については、速やかに届け出を行っている。</p>	<p>○日頃から定期巡回を行い、点検、修理等に対応をすることで、利用者の安心、安全が確保されるものと考えている、当センターは、高齢者の利用が多い施設であるため、玄関付近、通路、階段等に危険がないか特に徹底して行っている。今後も利用者の安全確保のため、継続して行うこととする。</p> <p>○巡回結果は、毎日の業務日誌などに記載し、職員間で情報共有し修理等の必要性のあるものは、速やかに実行した。</p> <p>○各備品台帳を作成し備品管理をすることで更新時期の把握を行っているほか、札幌市貸与のもので廃棄等は書面で報告を確実に行った。</p> <p>○保守点検は、チェックリストを作成し、職員及び夜間案内職員と連絡を取り合い、行っている。</p> <p>○駐車場、駐輪場の管理は随時状況を把握しながら、駐車場案内を行い適正な管理に努めた。</p> <p>○区民センター内は3団体が入っているほか区役所、図書館とつながっており、各団体と連携をし防火、防災に努めている。事務局長は、防火管理者資格を取得しているので日常点検として消火器具や室内外の防災に努めているほか事故を未然に防止する目的で設備、建具、館内全体を職員全員で定期的に点検、確認をしている。</p> <p>○厚別区共同庁舎自衛消防訓練には、常に参加し、職員の防災意識の向上に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> 協定書に定めているとおり適正に実施されている。特に、要求水準に定められていないこまめな定期巡回を自主的に行い、故障や不具合に対し迅速な対応を行っている点は評価できる。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めているとおり適正に実施されている。特に、要求水準に定められていないこまめな定期巡回を自主的に行い、故障や不具合に対し迅速な対応を行っている点は評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定めているとおり適正に実施されている。特に、要求水準に定められていないこまめな定期巡回を自主的に行い、故障や不具合に対し迅速な対応を行っている点は評価できる。											

(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					<p>○感染拡大している新型コロナウイルスのため、募集後の4月14日から5月31日まで休館となるなど前期区民講座の中止があり何度か繰り返した中で講座、事業を実施した。実施する際には、検温、手指消毒、備品消毒等徹底して実施した。</p> <p>○講座の内容は、感染リスクが極力低いものを中心に計画をし飲食するものや歌などは中止とし、募集人数を少なくすることで人との距離を広く取れるようなものを実施した。</p> <p>○「はじめての飾り巻き寿司」は毎回参加する方も多く人気となっている。「プロに教わろう！包丁研ぎ」は、多数の方が申込みをしたので2回実施できた。ニーズに応えられる講座をこれからも実施していきたい。</p> <p>地域交流事業は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のために区と共催のものが中止になったほか、すでに申込が終了していたジャズコンサートは、日程が北海道の警戒ステージが上がった期間に該当してしまい、やむを得ず中止した。唯一感染が落ち着いている期間に「秋のコンサート」を実施し、来場者からは生演奏を聞いて元気をもらったなどの高評価を得た。</p> <p>○おもちゃ病院の修理件数達成率は目標を超えており、コロナウイルス感染予防対策としてステイホームにより家庭で子どもと過ごす人が多いことも関係していると思われる。</p> <p>○厚別点訳サークルすずらんは、少ない期間の中でいつも以上の点訳数を実施できた。</p> <p>○憩いの場づくり施設活用事業については、新型コロナウイルス感染状況が落ち着いたら実施に向けて区民センター全体で、感染対策のガイドラインを作成する予定である。</p>	A	B	C	D				
	講座名	実施回数	募集/参加	参加達成率(目標値の80%)	満足度(目標値の80%)		協定書に定めるとおり適正に実施されている。							
	はじめての韓国語	6	15/0	新型コロナウイルスのため中止			<p><区民講座> 新型コロナウイルスにより一部の講座の中止を余儀なくされたが、受講者数は1講座を除き定員の80%を超えている。また、理解度、満足度も高い水準となっている。また、講座等事業実施報告書に記載のあったとおり、サークル結成に繋がる講座の実施も評価できる。 新型コロナウイルスによる影響が今後も当分続くと思われる中、実施可能な内容を検討し、区民のニーズに応えることに期待する。</p> <p><地域交流事業> 新型コロナウイルスの影響により大規模イベントが中止となったものの、感染対策を徹底し一部事業を実施したことは評価できる。 今後も新型コロナウイルスの感染状況を見つつ、利用の減少しているホールの活用や、若い世代・子育て世代が参加しやすい事業の実施、若い世代等に向けた広報手段の検討等によって、幅広い世代の新規施設利用に繋げることを期待する。</p> <p><開放事業> 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため実施なし</p>							
	ヨガで元気に！笑顔で心身をほぐそう	4	15/0	新型コロナウイルスのため中止										
	より良い声でみんなで歌おう！	4	15/0	新型コロナウイルスのため中止										
	整理収納、お掃除でキレイに暮らそう！	4	15/10	83	125									
	ヨガで元気に！笑顔で心身をほぐそう	4	15/15	125	125									
	はじめての韓国語	6	15/15	125	125									
	かつさで小顔&デトックスヨガ	1	15/0	新型コロナウイルスのため中止										
	はじめての飾り巻き寿司	1	12/0	新型コロナウイルスのため中止										
	珈琲講座	1	12/0	新型コロナウイルスのため中止										
	はじめてみよう！植物画	1	10/12	150	125									
	はじめての飾り巻き寿司	1	16/16	125	125									
	カカオ・チョコレートセミナー	1	15/20	167	125									
	プロに教わろう！包丁研ぎのコツ	1	12/12	125	125									
	家庭でも美味しくコーヒー講座	1	12/0	新型コロナウイルスのため中止										
	十勝のチーズを知る	1	15/0	新型コロナウイルスのため中止										
	プロに教わろう！包丁研ぎのコツ	1	12/10	120	125									
	手打ちそば入門講座	1	15/0	新型コロナウイルスのため中止										
	美術への誘い	1	15/0	新型コロナウイルスのため中止										
	はじめての飾り巻き寿司	1	16/0	新型コロナウイルスのため中止										
	計	41	267/110											
	▽ 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	受講者数	達成率(%)									
	医療講演会「高血圧と上手く付き合う」	1	15	新型コロナウイルスのため中止										
「新さっぽろ音楽の日」(区と共催)	1	5,000	新型コロナウイルスのため中止											
サマーコンサート	1	150	新型コロナウイルスのため中止											
医療講演会「高血圧と上手く付き合う」	1	15	15	125.0										
サークルによるロビー作品展覧会(植物画)	1	240	320	133.3										
厚別区民センター文化祭	5日	1500	新型コロナウイルスのため中止											
秋のコンサート2020	1	50	107	267.5										
厚別区防災講演会(区と共催)	1	100	新型コロナウイルスのため中止											
クリスマス・ジャズコンサート	1	150	新型コロナウイルスのため中止											
新春あつぽつ落語会	1	150	新型コロナウイルスのため中止											
医療講演会「健康寿命をのばしましょう」	1	15	新型コロナウイルスのため中止											
サークルによるロビー作品展覧会(美術・工作)	1	100	600	750.0										
はじめてのボランティア	1	15	新型コロナウイルスのため中止											
東日本大震災復興コンサート	1	150	新型コロナウイルスのため中止											
おもちゃQキュー病院	27	修理件数	300	120.0										
厚別点訳サークルすずらん	17	点訳数	7,681ページ	355.6										
▼地域住民の学習機会の提供 区民講座は、計画していた19回のうち8回実施。受講者110人だった。新型コロナウイルス感染ステージの落ち着いている期間に実施できた。														
▼地域住民の交流等を目的とした事業 ①コンサート等の事業は、計画していた14回のうち4回実施、参加者1,042人(計画7,650人) ②おもちゃQキュー病院の修理件数は、300件(計画250件)、点訳サークルすずらん点訳数7,681ページ(計画2,160ページ)となりどちらの事業も達成率は120%を超えた。														
▽ 地域の憩いの場づくり施設活用(無料)に関する業務														
事業名	回数	人数												
囲碁・将棋開放	0	0												
▼施設活用事業の「囲碁・将棋開放」(日・祝日)は、新型コロナウイルス感染者が減少しないことや休館があったことなどで実施ができなかった。														
▽ 図書業務 ▼非該当														

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H31・R元実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>550</td> <td>650</td> <td>364</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>36,077</td> <td>40,000</td> <td>13,118</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>50.4</td> <td>60.0</td> <td>40.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>2549</td> <td>2,700</td> <td>1862</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>29,150</td> <td>30,000</td> <td>14,300</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>79.7</td> <td>84.0</td> <td>66.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室等</td> <td>件数(件)</td> <td>1,412</td> <td>1,500</td> <td>913</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>21,718</td> <td>24,000</td> <td>8,607</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>66.7</td> <td>70.0</td> <td>49.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">その他</td> <td>件数(件)</td> <td>2,073</td> <td>2,300</td> <td>1380</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>36,850</td> <td>40,000</td> <td>17,375</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>63.9</td> <td>71.0</td> <td>49.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>6,584</td> <td>7,150</td> <td>4519</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>123,795</td> <td>134,000</td> <td>53,400</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>68.3</td> <td>71.3</td> <td>54.1</td> </tr> </tbody> </table>			H31・R元実績	R2計画	R2実績	ホール	件数(件)	550	650	364	人数(人)	36,077	40,000	13,118	稼働率(%)	50.4	60.0	40.0	会議室	件数(件)	2549	2,700	1862	人数(人)	29,150	30,000	14,300	稼働率(%)	79.7	84.0	66.3	実習室等	件数(件)	1,412	1,500	913	人数(人)	21,718	24,000	8,607	稼働率(%)	66.7	70.0	49.3	その他	件数(件)	2,073	2,300	1380	人数(人)	36,850	40,000	17,375	稼働率(%)	63.9	71.0	49.7	計	件数(件)	6,584	7,150	4519	人数(人)	123,795	134,000	53,400	稼働率(%)	68.3	71.3	54.1	○令和2年度の利用率は、新型コロナウイルスの感染拡大が続いている中で全体の利用率が昨年より低くなっているが、月によっては70%を超えている時もあった。 ○サークルが利用目的(カラオケ、ダンスなど)によっては、活動ができないため解散せざるを得ない状況であった。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 協定書に定めるとおり適正に実施されている。施設稼働率は目標数値を下回ったが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響によるところが大きく、指定管理者が相当努力しても達成は困難であったと認められる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定めるとおり適正に実施されている。施設稼働率は目標数値を下回ったが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響によるところが大きく、指定管理者が相当努力しても達成は困難であったと認められる。			
			H31・R元実績	R2計画	R2実績																																																																													
ホール	件数(件)	550	650	364																																																																														
	人数(人)	36,077	40,000	13,118																																																																														
	稼働率(%)	50.4	60.0	40.0																																																																														
会議室	件数(件)	2549	2,700	1862																																																																														
	人数(人)	29,150	30,000	14,300																																																																														
	稼働率(%)	79.7	84.0	66.3																																																																														
実習室等	件数(件)	1,412	1,500	913																																																																														
	人数(人)	21,718	24,000	8,607																																																																														
	稼働率(%)	66.7	70.0	49.3																																																																														
その他	件数(件)	2,073	2,300	1380																																																																														
	人数(人)	36,850	40,000	17,375																																																																														
	稼働率(%)	63.9	71.0	49.7																																																																														
計	件数(件)	6,584	7,150	4519																																																																														
	人数(人)	123,795	134,000	53,400																																																																														
	稼働率(%)	68.3	71.3	54.1																																																																														
A	B	C	D																																																																															
協定書に定めるとおり適正に実施されている。施設稼働率は目標数値を下回ったが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響によるところが大きく、指定管理者が相当努力しても達成は困難であったと認められる。																																																																																		
	▽不承認0件、キャンセル1,161件(うち徴収262件、新型コロナウイルス関連徴収なし取消し899件)、減免0件、還付0件 ▽ 利用促進の取組 ▼ホームページを活用し、内容をわかりやすく知らせた。 ▼抽選結果後、当選の連絡をすることで次回の預かりをその都度受けており、次回の申込みを忘れずにできる。 ▼時間貸し、ホール半面貸しをPR ▼初めての利用者の方へ提出書類をセットし説明書の添付、口頭による案内を行い、便利な利用者登録も勧めている。 ▼一年間の貸室申込早見表の作成、配布。	○新型コロナウイルス感染拡大防止のため、手指消毒、備品消毒を徹底し、定員は通常の50%以下で運営したため利用者数は少なくなったが、感染ステージが低い時は、通常に近い利用者数であった。今後も利用者にとって使いやすい施設として、接客等のソフト面と備品の充実等のハード面を向上させ稼働率に反映するよう努力を続けていきたい。																																																																																
(6)付随業務	▽ 広報業務 ウェブアクセシビリティを確保し対応した区民センターホームページの活用をしている。 ▼ホームページのアクセシビリティ試験を令和2年11月9日～11月11日に実施し、基準に達成していることをホームページに公開した。 ▼ホームページを随時更新し、新型コロナウイルスに関する情報や講座や事業の開催など最新情報を提供した。 ▼「区民センターだより」を発行 ▼ふりっぱー、地域のミニコミ誌などの活用のほか、大通情報センターに情報提供しウェブ上で検索できるほか、大通情報センターのリーフレットに掲載依頼し、常に最新情報を発信できるようにした。 ▼館内の掲示板には、A2サイズのポスターで講座・事業を周知し、3ヶ所ある専用掲示板の下にチラシを配架。玄関エントランスに区民センターチラシ専用のケースを置き配架した。 ▼掲示板及び配架コーナーは、仕様書に準じ、利用者の講座、事業の周知、札幌市からのお知らせ、札幌市内の公共施設関係、各団体の報告書、案内などあらゆるジャンルのチラシ、パンフレットを配架しポスターは掲示した。	○ホームページウェブアクセシビリティ試験を1年に1度行い、ホームページ上で公開しウェブアクセシビリティ確保・維持・向上に努めた。 ○利務仕様書に求められている利用規則を定め公正・公平に掲出を実施できた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> ウェブアクセシビリティを導入したわかりやすいホームページを運用していることは評価できる。1年に1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」を公開するよう努めること。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	ウェブアクセシビリティを導入したわかりやすいホームページを運用していることは評価できる。1年に1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」を公開するよう努めること。																																																																										
A	B	C	D																																																																															
ウェブアクセシビリティを導入したわかりやすいホームページを運用していることは評価できる。1年に1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」を公開するよう努めること。																																																																																		
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 ①夜間案内業務及び行事等の実施に係る業務は、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た。 ②消耗品、備品の購入、保険契約、区民講座において地元企業を積極的に活用した。 ③厚別区社会福祉協議会への協力や当協会のボランティア活動団体への支援をした。盲導犬協会の募金箱を設置し福祉関係の募金に協力した。 ④ロビーの使用をはじめ市内福祉団体が障がい者の販売訓練や障がい者が制作した物品の展示即売会等の活動を積極的にサポート、周知をした。	○施設の設置趣旨を考慮し仕様書に求められる事項を適切に実施した。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 市内企業の活用及び福祉団体への配慮を行っている。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	市内企業の活用及び福祉団体への配慮を行っている。																																																																										
A	B	C	D																																																																															
市内企業の活用及び福祉団体への配慮を行っている。																																																																																		

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	①令和3年1月12日～2月22日までの42日間、来館者へアンケート用紙を配布し実施。 ②600枚配布、390人から回答を得た。(回収率65.0%) アンケート結果は、3月中旬から5月16日まで窓口横の掲示板に掲示。	○すべての項目で目標値の80%を大きく上回った結果となったが、男性の利用率減少は、新型コロナウイルス感染防止のため男性で構成された料理サークル(3団体)や囲碁開放の中止などにより男性利用者が減少したことも理由の一つと思われる。			
結果概要	(1)利用者の性別は女性が72%、男性が28%となり男性の割合が昨年より6%減少した。年代は、60歳代以上の利用者が61%となり例年と同様。 (2)利用目的は、サークル活動がトップで68%。昨年度は73%。2番目の会議23%、昨年度は15%であったので会議が増加傾向。 ①総合的な評価は、目標80%に対し、ぜひ利用したい～どちらかと言えば利用したいの合計で、97%での評価となり、昨年より3%上がった。 ②接遇の評価は、目標80%に対し、とても良い～普通までが、92%と例年通りの評価が得られた。 ③貸室の評価は、無回答2%を除くと是非利用したい～どちらかと言えば利用したいまでが、96%で昨年度より3%増。利用したくないは0%。(目標80%) ④館内清掃の評価は、無回答2%を除くととても良い～普通までが、97%。悪いは0%。(目標80%) ⑤総合評価は、無回答2%を除くと、ぜひ利用したい～どちらかと言えば利用したいまでの合計97%、どちらでもない1%、利用したくない0%であった。(目標80%)	○利用者アンケート結果は、貴重な情報源であり意見・要望はミーティング等で検討を十分に行い、活用している。さらに、その結果を運営協議会、運営委員会へ報告し館内に2ヶ月程度掲示している。また、令和2年度も高い評価をいただいたので、今後もこの水準を維持する努力を続けたい。			
利用者からの意見・要望とその対応	一部抜粋 [要望]時間貸しの申込みもインターネットからできるようになるとよい。 (回答)コミュニティ施設予約システムへのご意見を札幌市にお伝えいたします。 [要望]新型コロナウイルス感染予防で広い部屋を借りなければならないので会場費を安くしてほしい。 (回答)ご協力ありがとうございます。区民センター貸室料金については、広さに応じて区民センター条例で決められておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 [意見]個々に用意していただいているアルコール消毒液がとても助かる。 (回答)皆様が安心して安全にご利用していただけますよう、より一層努力をしておりますので、ご協力をお願いいたします。				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R2年度計画	R2年度決算	差				
収入	25,608	20,997	▲4,611	昨年に続き、新型コロナウイルスの感染拡大防止の影響で休館をしたことや利用者が利用を控えたことで、減収となった。影響は大きく純利益がマイナス92万円となったが利用者の安全確保、安心利用につながる備品の購入を行うことはできた。			
指定管理業務収入	25,608	20,997	▲4,611				
指定管理費	5,408	5,408	0				
利用料金	19,600	12,274	▲7,326				
利用料補填収入	0	2,829	2,829				
その他	811	486	▲325				
自主事業収入	0	0	0				
支出	25,767	21,866	3,901				
指定管理業務支出	25,767	21,866	3,901				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	52	▲869	▲817				
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	▲921	▲921				
【参考】		R2決算	内容				
指定管理業務による利益還元		214	下記のとおり				
▽ 説明							
▼利用料収入は、当初計画より7,326千円の減収となった。新型コロナウイルスの感染拡大防止のため区民センターの休館、利用者の利用自粛があったことの影響である。決算額は921千円の減収。							
▼講座収入、事業収入は、中止が多く予算の6割程度であった。							
▼利用者への還元としては ○購入品～防火目隠しカーテン、ペーパータオル、飛沫ブロッカー、使い捨て手袋ほか ○修理・修繕～視聴覚室建具修理、会議室机キャスター修理ほか							

<p><確認項目> ※評価項目ではありません。</p>					
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼当団体の財務状況等は、他区の指定管理施設(全市9施設)を含め、スケールメリットを活かし新型コロナウイルス感染対策の消毒アルコールの一括購入等、経営の効率化や合理化を行っている。</p> <p>また、当団体では、総会、理事会等で法人の最終意思決定をしている。貸室利用料収入事業では、国税局から実務弁償の認定を受けるなど財政面は強化されている。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p>当年度は収支が赤字となったものの、安定した経営は確保されている。</p> </td> </tr> </table>	適	不適	<p>当年度は収支が赤字となったものの、安定した経営は確保されている。</p>	
適	不適				
<p>当年度は収支が赤字となったものの、安定した経営は確保されている。</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>▼札幌市が定める個人情報等保護条例の規定に則り、的確にすべての業務を遂行した。</p> <p>個人情報の取り扱いの指導、監督、守秘義務の徹底している。</p> <p>▼情報公開条例第22条の2に基づく公開申出は、なかった。</p> <p>▼オンブズマン条例に関する調査、対応を要する事例はなかった。</p> <p>▼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。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p>各条例の規則に則り対応している。</p> </td> </tr> </table>	適	不適	<p>各条例の規則に則り対応している。</p>	
適	不適				
<p>各条例の規則に則り対応している。</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>昨年度より引き続き新型コロナウイルスの感染拡大防止のため職員全員で感染対策を実施し利用者への安全、安心を確保しながら管理運営、事業を実施した。</p> <p>講座等は、内容を見直し日程を変更し予定数以下であるが実施することができた。コンサートは開催を楽しみにしている申込者の開催問い合わせも多くあり、密接、密集、密閉を回避する設営、検温、手指消毒、予約者へのマスク着用をあらかじめ伝え実施できたことは、参加者の協力、主催者の準備の結果である。</p> <p>施設全体では、大きな修理をする箇所や危険箇所もなく、機のキャスター取替程度ですんでおり、日々の点検によるものと思われる。</p> <p>利用料金については、年計は過去3年間平均の6割にとどまったが、休館やキャンセル料無料の月を除くと8割、9割に達している月もあり、ほぼ良好に運営ができた。このような状況でも新規サークルの利用も多くあり、アクセスの良い立地であることの表れである。</p> <p>今後もコロナウイルス感染予防対策は長期化が予想されるが、最新の情報収集に努め、感染対策を講じるため施設内の消毒液配置、備品の消毒、換気等の励行に努め、利用者にも丁寧に説明し、わかりやすい感染防止対策に努めたい。</p>	<p>①当センターの設備、備品等については関係各所、区役所担当課と連携を取りながら経年劣化への対策、改善に努めたい。経費節減も視野に入れ、利用者への還元にも取り組んでいきたい。</p> <p>②新型コロナウイルスの影響は大きく解散するサークルも出ており、安全、安心して利用できる区民センターの抗菌、除菌を徹底しながら既存サークルの利用促進に努め、区民講座終了後のサークル化を望める講座を開催するなど利用率の低下を防ぐよう努力を続けていきたい。</p> <p>③ホームページのリニューアルから1年を経過したが、常に新情報を掲載し、利用者の方へわかりやすい発信に取組続けていきたい。そのためにもアクセシビリティに準拠し、毎年試験を行うことで利用しやすいホームページへと改善に努めたい。</p> <p>④職員のスキルアップには研修と日々のミーティングの実施や報告、連絡、相談がしやすいコミュニケーションスタイルを構築し、意識向上を図ることが重要であると考えている。今後も業務改善や仕事への工夫に努め職員が安心して仕事ができる雇用環境をつくることが区民センターのサービスアップや対応力の向上に繋がるので、努力を続けたい。</p>

【所管局の評価】

総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルスの影響で、通年の施設稼働率は目標数値を下回ったが、感染が落ち着いている時期には目標数値を上回る月もあった。また、利用者サービス向上のため、日々のこまめな設備点検、利益還元による施設・設備の整備を行っていることや、わかりやすいホームページを作成していることについては高く評価できる。また、こうした取組を受けて利用者満足度も高いものとなっている。</p> <p>引き続き、新型コロナウイルスの感染予防に努め、利用者視点に立った事業の企画実施や広報の工夫等により、さらなる利用促進に取り組んでいただきたい。</p>	<p>今後の新型コロナウイルスの感染状況の変化に留意しつつ、幅広い年代にわたる利用者の確保に向けて、利用が減少しているホールの活用や、若い世代・子育て世代が参加しやすい地域交流事業・開放事業の増加、若い世代等に向けた広報手段等を検討すること。</p>