

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・健康の増進に寄与する。		
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	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>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>・施設の設置目的及び管理運営の基本方針を職員全員が踏まえ、質の高い市民サービスの提供、施設運営の透明化に心掛けた。</p>	A	B	C	D
	<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・公正が確保されている。</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>・様々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・図書等何れの業務についても、公平・公正の確保を重点として対応した。</p>	<p>協定書に定めるとおり適正に実施されている。</p>			
	<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>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みを積極的に進めた。</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>▼統括責任者が札幌市その他との対外的な協議等を一元的に対応した。</p> <p>▼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、安定した管理運営体制の維持に努めた。</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、併せて同パート職員に関する就業規則を制定した。</p> <p>▼当初の年間研修計画に基づき職員研修を実施し、受講後は結果報告書の提出を求めた。</p> <p>▼コミュニケーションを通じた情報共有・職場の活性化のため、定例的な職場ミーティングの実施に努めた。</p>	<p>・定例ミーティング等を通じ、現下の新型コロナウイルス感染対策に係る緊急時の業務分担や連絡体制について意思統一を図ることができた。</p> <p>・日勤のパート職員の雇用により、職員体制の強化及び雇用環境(休暇取得等)の整備を図ることができた。</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向上に寄与することが出来た。</p>				

▽ 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、定例ミーティング等を通じ、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。
- ▼新型コロナウイルスの影響による業務縮小や休館に際しては、利用者への周知、消毒等を始めとした感染防止対策等、かつてない対応が求められたが、創意・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。

・利用者に対し公平・公正な対応を念頭に業務に従事しており、引き続き、アンケート結果では利用者の信頼度、満足度は高い。

・新型コロナウイルスの感染拡大防止による休館時は、事前アナウンスを徹底し利用者間で大きな混乱は見られなかった。

▽ 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)

- ▼清掃及び警備業務は第三者に対し委託実施し、緊密な連携・監督のもと、仕様書に基づき適正に業務が執行されている。
- ▼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、新型コロナウイルスの感染防止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、施設全体が衛生的であるとの評価が利用者アンケートに見られた。

▽ 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 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2回 12月8日	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・7～10月分の業務実績報告 ・厚別区からの連絡事項
第3回 2月	【運営協議会】※書面開催による ・業務実績報告(改修工事含む)、利用者アンケート結果報告、その他
第4回 3月19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 ・厚別区からの連絡事項
<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)	

・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などを議題に意見交換を実施している他、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。協議結果については、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た。

	<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。</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た。</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では、利用者の満足度等を測定する他、要望を踏まえて講座やイベントの方向性を探り、業務の管理運営に役立てた。</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>・左記のとおり、適性に管理、執行している。</p> <p>・利用者に対して親切・丁寧な対応に努めており、利用者アンケートの結果で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、札幌市が要求する各種報告書類を適正に提出している。</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</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、職員の健康管理に留意している。</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進めている。</p> <p>▼職員個々が意欲的に利用者サービスに取り組めるよう、ミーティングを定例化することで、業務改善に向けた自由な提案等を受け入れる環境づくりに努めた。</p> <p>▼ワークライフバランスの取り組みとして、個人面談等を通じ職員の意見聴取に努めるなど、職場環境の改善に努めた。また、▼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、併せて同パート職員に関する就業規則を制定した。</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に初めて明文化した。</p> <p>▼未整備だったマイカー通勤に関する規定を職員就業規則に追加した。</p> <p>▼パート職員と定期的に個別面談を行い、勤務状況等に関する意見等の聴取に努めている。</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>・休暇は職員間の調整・協力により確保できる体制にあり、時間外勤務はほぼ無い。</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おり、雇用環境の維持向上に努めている。</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。											

(3)施設・設備等の維持管理に関する業務	<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> <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>▼札幌市の改修工事の対象外だったため、必要性にかんがみ利用者還元として、地区センター予算で実習室にエアコンを新設した。</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外、利用者還元として、備品(電子ピアノ、実習室冷蔵庫)を更新した。</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、利用者に対する手指消毒の協力要請、また、施設側では共有部分(ドア等)の消毒、各室の換気等、感染予防措置を講じた。</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・警備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、不足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適切に対応し、仕様書の水準通り適切に実施した。</p> <p>▼改修工事を経た令和2年11月以降の再開館後、新規及び更新された設備・機器等が正常稼働するかどうか確認に努め、不具合箇所については、直ちに施工業者に連絡し補修・改善を図った。</p> <p>▼駐車場の除雪業務については、区の契約により対応した。障がい者用スペース確保のため、早朝の降雪時は職員が除雪処理を行った。</p> <p>▽ 防災業務</p> <p>▼消防計画に従って、9月2日、3月24日に自衛消防訓練を行った。</p> <p>▼防災盤の更新に合わせ、非常時の対応手順や操作方法について、マニュアル等を通じ職員及びパート職員に対し周知を行った。</p> <p>▼併設する小学校の統合による名称変更等が生じたため、消防計画を変更した。</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(4回)実施した。</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出来た(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>・左記のとおり利用者の安全確保を第一に優先し、適切に管理している。</p> <p>・新型コロナウイルスの感染防止のため、利用者向け注意喚起の表示、マスク着用の声掛けなど、市民サービスの向上に配慮しつつ、全職員が協力して取り組むことが出来た。</p> <p>・清掃及び警備業務については、委託先との綿密な連絡体制により、要求書通り適切に対応出来た。</p> <p>・改修工事を機に施設・設備の日常点検、維持管理の重要性について、再認識することが出来た。</p> <p>・学校敷地内の駐車場は、学校との密接な調整により、トラブルを避けることができた。</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ることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">協定書に定めるとおり適正に実施されている。</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。			
			A	B	C	D					
協定書に定めるとおり適正に実施されている。											

(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

▼4月～10月末まで改修工事で休館のため、その間の事業実施は難しい中、近隣の企業から会場提供の協力を得て2講座を準備したが、何れも新型コロナウイルスの影響により中止した。改修工事終了後の開催予定の講座も全て新型コロナウイルスの影響で中止した。

	R1実績	R2計画	R2実績	達成率
講座数	38	18	0	0.0%
実施回数	68	36	0	0.0%
受講者数	407	280	0	0.0%

・当初計画より3講座多く計画・準備し実施予定であったが、新型コロナウイルスの影響により全て中止となった。地域住民企画講座については申出が無かったため実績無し。
 予定通りの実施であれば講座数20、実施回数約33、受講者(最大)273人の見込みだった。(地域住民企画講座含めず)

講座名	回数	募集	受講者	参加率	理解度	満足度
①北海道での野菜づくり	/	/	/	/	/	/
②寄せ植え	/	/	/	/	/	/
③パーソナルカラー診断	/	/	/	/	/	/
④味噌作り	/	/	/	/	/	/
⑤手作りマスク	/	/	/	/	/	/
⑥砥石を使った包丁の研ぎ方	/	/	/	/	/	/
⑦はじめての消しゴムはんこ	/	/	/	/	/	/
⑧トレーニングマシンの使い方	/	/	/	/	/	/
⑨クリスマスワッグ	/	/	/	/	/	/
⑩家系図で辿る家族の歴史	/	/	/	/	/	/
⑪発酵の力で免疫カアップ	/	/	/	/	/	/
⑫免疫力・代謝アップ体操	/	/	/	/	/	/
⑬シュートレン作り講座	/	/	/	/	/	/
⑭親子護身術	/	/	/	/	/	/
⑮親子手打ちうどん	/	/	/	/	/	/
⑯小学生体操教室	/	/	/	/	/	/
⑰サークル体験講習	/	/	/	/	/	/
⑱はじめての新聞ちぎり絵	/	/	/	/	/	/
⑲スマホ初心者講座	/	/	/	/	/	/
⑳ヘッドリンパマッサージ	/	/	/	/	/	/
㉑地域住民企画講座(応募無し)	/	/	/	/	/	/
小計	0	0	0			

・講座数、回数、受講者数ともに新型コロナウイルスの影響により計画を下回ったが、実施へは至らなかったものの当初計画数より3講座多く計画し準備した。

・コロナウイルスの影響で急遽中止した講座のうち、中止の告知が間に合わず受講申込受付を行った講座が4講座あった。殆どが募集定員を超え、再開講を希望する声も多くあり、今後開講に向け検討していきたい。

・改修工事による休館中に近隣企業の協力で講座の会場を受け実施に向け準備したが、新型コロナウイルスの影響で、急遽中止に至った(2講座)。ただ企業連携事例の一步として、今後活かして行きたい。

・令和2年度から併設する小学校の統合で児童数が倍増した事もあり、積極的に児童向けの事業を計画したが全て新型コロナウイルスの影響で中止した。

・応募が多く人気の講座は再度行なうよう努め、来年度以降の計画で実施していきたい。

・今後も住民のニーズを把握しながら事業に取組みたい。

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＞ 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため実施なし			

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業

▼4月～10月末まで改修工事で休館のため、その間の地域交流事業は実績無し。改修工事終了後、開催予定の事業も新型コロナウイルスの影響で殆ど中止となった。実施した事業は⑤新春書道展と当初計画していたリニューアルオープン事業の内容を変更し、新型コロナ禍の中でも実施可能な事業として⑨サークル作品パネル展を開催した。

参加者総数2,144人、「主な内訳：新春書道展144人(目標100人)、サークル作品パネル展2,000人(目標1,500人)」

	R1実績	R2計画	R2実績	達成率
事業数	20	15	2	13.3%
実施回数	33	18	2	11.1%
参加者数	2,233	931	2144	230.3%

・当初計画より事業を1つ多く実施予定だったが、新型コロナウイルスの影響により、2事業のみ実施。そのうちサークル作品パネル展はリニューアルオープン事業の内容を変更して実施した結果、参加者率は計画を上回った。図書室見学授業については申出が無かったため実績無し。

予定通りの実施であれば事業数15、実施回数18、受講者(最大)2875人の見込みだった。(図書室見学授業含めず)

事業名	回数	募集	参加者	来場者率
①リニューアルオープンステージ	/	/	/	/
②年忘れ！寄席ステージ	/	/	/	/
③冬の子ども工作会	/	/	/	/
④子ども将棋教室	/	/	/	/
⑤新春書道展	1	100	144	144%
⑥囲碁大会	/	/	/	/
⑦健康サポートフェア体内年齢測定会	/	/	/	/
⑧講演会	/	/	/	/
⑨サークル作品パネル展	1	1500	2000	133%
⑩子ども映画会 & マジックショー	/	/	/	/
⑪12月のおはなし会	/	/	/	/
⑫冬休みクイズスタンプラリー	/	/	/	/
⑬冬休みミニゲーム大会	/	/	/	/
⑭2月のおはなし会	/	/	/	/
⑮大人の切り絵体験	/	/	/	/
⑯図書室見学授業(応募無し)	/	/	/	/
小計	2	1,600	2,144	134%

・新型コロナウイルスの影響で殆ど中止となった。

・改修工事終了後、リニューアルオープン事業を計画していたが、新型コロナ禍の中でも開催できる事業内容に変更し、サークル作品パネル展を開催した結果、サークルの方々や利用者からも大好評で良い成果を上げることが出来た。

・今後も地域住民のニーズ把握に努め、新型コロナ禍の中でも可能な事業素材の発掘に努めたい。

＜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、コロナ禍でも開催できる内容に変更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踏まえつつ、多世代の利用を促進する新たな事業の検討を進めることを期待する。

<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・囲碁将棋・プレイルーム(健康器具)・自習スペースの無料開放を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・卓球:年間0日、0人利用(元年度:3,617人) ・囲碁将棋:年間0日、0人利用(元年度:2,175人) ・プレイルーム:年間0日、0人利用(元年度:3,840人) ・ラジオ体操:年間98日、285人参加(通常はプレイルームで実施しているが、3密を避けるためロビーで実施した) ・自習スペース:年間0日、0人利用(元年度:651人) <p>※改修工事のため全事業4/1～10/31中止 ※新型コロナウイルスによりラジオ体操以外の全事業11/1～3/31中止</p>	<p>・改修工事による休館と、開館後は新型コロナウイルスの影響によりラジオ体操以外の事業は中止とした。</p> <p>・ラジオ体操は密にならないよう考慮し、ロビーで実施した。毎回参加者があり、定着している。</p>	<p><開放事業> 新型コロナウイルス感染拡大防止のため主要な開放事業は中止となったが、感染対策を取りつつ、区民の健康増進に役立つ事業を実施したことは評価できる。</p>
<p>▽ 図書室業務</p> <p>令和2年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者数 9,689人(元年度:18,221人) ・貸出冊数 27,717冊(元年度:56,449冊) ・新規登録 67人(元年度:174人) ・その他 <p>図書室見学授業:中止0校 スタンプラリー:中止0人(元年度:1回 290人) おはなし会:中止0人(元年度:5回 68人) テーマ展示:9回(元年度:66回) 特別企画:中止0人(元年度:浮世絵切り絵パネル展)</p> <p>※改修工事のため4/1～10/31の間は、行事・展示すべて中止 ※11/1から通常開室となったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、テーマ展示以外の行事等はすべて中止 ※小学校の図書室見学授業は問い合わせがあったが中止</p>	<p>・新型コロナウイルスによる外出自粛等の影響か、新規の利用者が散見された。</p> <p>・テーマ展示の回数減少は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用者の図書室滞在時間短縮を考慮し、展示期間を長くしたため。</p> <p>・今後は短い滞在時間でも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きたい。</p>	<p><図書室> 令和2年度は改修工事及び新型コロナウイルスの影響によるところが大きいものの、来館者数、貸出冊数、新規登録者数が年々減少している傾向にあることから、新型コロナウイルスの感染状況も踏まえつつ、創意工夫による企画及び積極的な広報活動に努めること。</p>

(5)施設利用に関する業務					A	B	C	D
		R1実績	R2計画	R2実績				
大会議室	件数(件)	580	252	88	<p>・長期間の改修工事が行われたため元年度との比較にはならないが、開館後も新型コロナウイルスの影響により今年度計画を下回る結果となった。</p> <p>・今後は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、感染防止対策を徹底しながら利用促進に努めていきたい。</p>	<p>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、指定管理者が相当な努力しても達成は困難であったと認められる。ただし、コロナ禍以前は開放事業の割合が高く、貸室のみの稼働率は低水準にあったことも踏まえ、引き続き利用者ニーズの把握に努め、利用者の多様化(特に若い世代)へ向けた広報手段を検討していただきたい。</p>		
	人数(人)	11,961	4,262	1,049				
	稼働率(%)	54.8%	54.8%	19.4%				
集会室A	件数(件)	369	147	96				
	人数(人)	3,014	1,079	650				
	稼働率(%)	34.6%	34.6%	21.7%				
集会室B	件数(件)	422	174	87				
	人数(人)	4,055	1,473	536				
	稼働率(%)	39.3%	39.3%	20.1%				
和室A	件数(件)	381	159	57				
	人数(人)	2,640	1,130	422				
	稼働率(%)	37.3%	37.3%	14.1%				
和室B	件数(件)	447	188	15				
	人数(人)	4,669	2,109	84				
	稼働率(%)	42.1%	42.1%	2.8%				
実習室	件数(件)	398	163	129				
	人数(人)	4,000	1,630	1,597				
	稼働率(%)	38.8%	38.8%	32.1%				
プレイルーム	件数(件)	965	426	0				
	人数(人)	7,923	4,022	0				
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	0.0%				
合計	件数(件)	3,562	1,509	472				
	人数(人)	38,262	15,705	4,338				
	稼働率(%)	48.9%	48.9%	18.3%				
▽ 不承認0件、取消し31件、減免0件、還付6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地域に周知されていないため改修工事の際、4階部分の外壁を小学校とは色分けして塗装してもらい、外観からも分かりやすくなるよう利用促進に取組んだ。新型コロナウイルスの影響でPRの場は限られていたが、地域や施設にチラシを回覧、配布した。</p>								

<p>(6)付随業務</p>	<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)及びチラシを、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。2年度は改修工事による休館や新型コロナウイルスの影響により4回の発行となった。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コードを掲載した。また厚別区地域振興課の協力も得て当センターのキャラクター(ちく仙人)を広報誌や町内会のお便りなどへ掲載してPR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、タウン誌ふりっぱー、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。</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3年3月に試験及び同取組み確認と評価を行った。</p> <p>▼ なお、情報の取得媒体の状況は、令和2年度アンケート結果から次のとおりである。(無回答5.4%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会回覧(地区センターだより等)49.5%、札幌市からのお知らせ25.8%、HP7.5% ふりっぱー4.3%、その他7.5% ・地区センターHPについて(無回答2.7%) <p>見たことがない46.6%、ほとんど見ない28.8%、時々見る19.2%、よく見る1.4%、その他1.4%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地デジのデータ放送による市政情報について(無回答9.6%) <p>知らない57.5%、知っている32.9%</p> <p>地デジを知っていると回答した方の利用頻度(無回答11.1%)</p> <p>利用した事がない74.1%、利用した事がある7.4%、利用したが不便である7.4%</p> <p>▼ その他、ロビー等には掲示板及び配架コーナーを増やし、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>▽ 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>	<p>・フリーペーパーやマスコミへの掲載依頼を積極的に行った。</p> <p>・ホームページ閲覧については、利用者へ口頭でのホームページのPR、QRコードなどを掲載して紹介するなど、毎年少しずつ閲覧者数は増加しているが、一層の拡大が課題である。今後も引き続きホームページの内容充実やPRの強化に取り組みたい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">町内会や各施設への積極的な広報の実施、二次元バーコードの活用やわかりやすいホームページの運用は評価できる。特にウェブアクセシビリティを導入し、総務省作成ガイドラインに基づき定期的に試験・取組確認を実施し公表している点は大いに評価できる。今後は、若い世代に向けた広報手段の検討を期待する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	町内会や各施設への積極的な広報の実施、二次元バーコードの活用やわかりやすいホームページの運用は評価できる。特にウェブアクセシビリティを導入し、総務省作成ガイドラインに基づき定期的に試験・取組確認を実施し公表している点は大いに評価できる。今後は、若い世代に向けた広報手段の検討を期待する。			
A	B	C	D								
町内会や各施設への積極的な広報の実施、二次元バーコードの活用やわかりやすいホームページの運用は評価できる。特にウェブアクセシビリティを導入し、総務省作成ガイドラインに基づき定期的に試験・取組確認を実施し公表している点は大いに評価できる。今後は、若い世代に向けた広報手段の検討を期待する。											
<p>2 自主事業その他</p>											
<p>▽ 自主事業</p> <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。</p> <p>▼ 文化祭行事でのパン販売は市内の福祉団体に発注した。</p> <p>▼ 地域の企業に植物のレンタルを依頼し、館内美化に努めている。</p> <p>▼ 事務用品は地域の業者に発注している。</p>	<p>館内の環境美化に努めており、利用者から好評を得ている。</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">市内企業及び福祉団体を活用している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	市内企業及び福祉団体を活用している。			
A	B	C	D								
市内企業及び福祉団体を活用している。											

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。憩いの場づくり施設活用事業(無料開放事業)は中止のため、例年より回答数は減り、2年度は73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、事業が中止のため無し。
結果概要	<p>回答者の約8割が60、70代。性別回答は今年度から抹消。主婦と無職で8割強。地域は厚別南と上野幌合計で約45%、青葉約18%。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、100% ・職員の接遇態度の満足度は、100% ・貸室事業「今後も利用したい」が多く 99% ・図書室事業「今後も利用したい」が多く 100% ・館内の清掃状況「良い」が多く 100% <p>・地区センター講座の満足度・理解度、地域交流事業の満足度、無料開放事業の満足度については、新型コロナウイルスの影響のため、アンケート調査可能な事業の実施が無かったため集計結果無し。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】駐車場が狭い等の意見が毎年多数あったが、2年度は1件のみだった。その他の要望では「大会議室の利用料金を下げたい」、「図書室利用者が自由に使えるコピー機の設置」について各1件あり、その他、利用にあたっての感謝の言葉が数件あった。</p> <p>【対応】施設設置者の札幌市に報告。</p>

* 文化祭は改修工事中で中止したためアンケート実施無し。

・左記のとおり、すべての項目について高い評価を得た。例年多い「狭い駐車場」に対する意見は、利用者の協力を得て減少した。

・総合的な満足度、接遇態度はほぼ100%近くの高い評価となっており、今後もより一層、市民サービスの向上に努めたい。

A	B	C	D
要求水準について、利用者アンケートでは全ての項目で目標を10ポイント以上上回る結果となっている。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R2計画	R2決算	差(決算-計画)
収入	31,741	31,280	▲ 461
指定管理業務収入	31,741	31,280	▲ 461
指定管理費	26,709	26,709	0
利用料金	1,000	884	▲ 116
その他	4,032	3,687	▲ 345
自主事業収入	0	0	0
支出	31,741	26,617	▲ 5,124
指定管理業務支出	31,741	26,617	▲ 5,124
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	4,663	4,663
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	4,663	4,663

【参考】	R2決算	内容
指定管理業務による利益還元	2,947	下記のとおり

▽ 説明

- ・利用料金は新型コロナウイルスの影響もあり、計画に比べ116千円減となった。
- ・講座収入は改修工事と新型コロナウイルスの影響で開講することができなかったため、収入には至らなかった。
- ・修繕に関しては、長期間改修工事によって休館となったこともあって、大がかりな修繕は行わなかった。
- ・指定管理業務による利益還元は実習室エアコン設置、実習室冷蔵庫買替、電子ピアノ購入等2,947千円に充当した。
- ・収支は差引き4,663千円が生じ、昨年3,677千円を上回った。

・改修工事による休館が7ヶ月と長期間だったため、再開館に備え広報PR等に努めたが、新型コロナウイルスの影響もあり、利用料金は計画より116千円減となった。

・内部努力による経費節減に努め、以前から要望の強かった実習室にエアコンを設置することができた。また、電子ピアノや冷蔵庫等の備品購入を実施した。

A	B	C	D
経費節減に努め、生じた余剰金を活用して2,947千円の備品購入等を行い、利用者からの要望に応えるよう積極的に取り組んでいる点は大変評価できる。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ▼当団体の財務状況等は、貸室料金収入、講座料金収入を併せ、令和元年度の繰越額は367万円であり、安定経営能力は選定時より向上している。		適 : 不適 適正に執行されており、安定した経営が確保されている。
▽ 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、札幌市に準じて約款を改正し、暴力団員や暴力団関係者を相手に契約を行わなかった。		適 : 不適 各条例の規定に則り対応している。

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2年度は4月から10月末を工期とした大規模な改修工事が行われ、札幌市との連携・協力の下、利用者に対する事前案内・周知徹底に努めたため、本体工事及び仮事務所における移転作業並びに臨時カウンター業務について、何れも円滑に実施することができた。</p> <p>▼同年11月1日以降再開館を迎えたが、全市的に新型コロナウイルスの感染が拡大基調となったため、事業全般の自粛または規模縮小が余儀なくされ、施設利用や講座等各種事業について当初計画に基づく実施が困難であった。</p> <p>▼新型コロナウイルス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他、利用者把握のための名簿の提出等については、利用者の理解・協力も得ながら業務を遂行することが出来た。</p> <p>▼職員研修について、新型コロナウイルスの影響により外部研修への参加が困難であったが、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に効果があった。</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新たに雇用したことで、事務局体制の強化に加え、常勤職員の有給休暇取得促進に効果を上げることが出来た。その他、パート職員に関する就業規則を新たに制定し、パート職員が守るべきルールや労働条件を一層明確化した。</p> <p>▼パート職員と定期的に個別面談を行い、勤務状況等に関する意見の聴取に努めた。</p>	<p>◇令和3年度は、前年度の改修工事の対象とならなかったが、美観を損ねる等、補修が必要な箇所が複数あるため(クロス、塗装、身障者スロープの改善等)、利用者還元として、予算の範囲内で追加補修を実施したい。</p> <p>◇新型コロナウイルスに係る全市的な取扱基準・通知等に則り、感染防止対策を徹底し、利用者・職員双方にとって安心・安全な施設環境に向づくりに取り組む。</p> <p>◇新型コロナ禍を機に、その他感染症全般の予防対策として、消毒機材や空気清浄機器等の整備を進める。</p> <p>◇新型コロナウイルスの終息後を見据え、施設利用の拡大に向けた以下の取組みを重点的に進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人気講座の継続とともに新規講座を実施し、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、サークル活動全体の活性化を図る。 ・新札幌わかば小学校開校による児童数増に伴い、図書室の児童向け行事をはじめ、地域交流事業等への参加を積極的に行う。 ・図書室の利用者増と大人向け企画を一層充実する。 ・事業実施にあたり、企業・団体等の地域資源を活用する。 ・ホームページや地デジ等、各種媒体を通じた広報・PRの強化を一層図る。 <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。</p> <p>◇環境美化を推進し、地域の担い手として試行的にボランティアを募る。</p> <p>◇狭隘なスペースから生じる駐車場のトラブル軽減のため、引き続き、利用者にはマイカー利用の自粛を依頼する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>令和2年度は新型コロナウイルス・改修工事の影響で多くの事業が中止となったが、小学校併設という特色を活かし、子ども向け事業を積極的に企画したり、企業と連携した取組を進めるなど地域に根付いた活動を実施している。また、積極的な広報活動、利益還元による施設・備品の整備など、利用向上に向けた姿勢は高く評価でき、利用者満足度も高い。</p> <p>一方、施設稼働率が低水準であることが従来からの課題であるため、利用者の視点に立った事業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、区民講座・地域交流事業について、区民のニーズを的確に捉えた内容とするよう改善を行うとともに、施設利用の少ない世代に訴求する広報手段を検討し、新規利用者の獲得に努めること。</p>