

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	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023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生まれ、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り、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3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>▽ 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>・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>・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積極的に進めた。</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。											
<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>▼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。</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、円滑な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、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。</p> <p>▼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>	<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、職員体制の強化と職員の負担軽減を図ることができた。</p> <p>・職場内における研修等を実施したことで、職員のモチベーションが向上した。</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、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、消毒をはじめとした感染防止対策で、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当たった。

・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専門業者に委託し、緊密な連携と厳正な監督のもと、適正に業務を執行している。
▼受託者に対し、業務に関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。

・適正な業務が行われている。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月書面開催	【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14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月書面開催	【運営協議会】 ・利用状況報告 ・業務実績報告、利用者アンケート結果報告 ・感染症対策 ・改修工事後の施設・設備の整備状況報告
第4回 3月15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。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、組織との連携を図り、良好な関係の維持に努めている。

	<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、適正に管理、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(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>▼定期的な健康診断の実施などにより、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進めている。</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、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>・労働関係法令を遵守し、職員の良い雇用関係の維持に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1206 947 1257 987">A</td> <td data-bbox="1257 947 1308 987">B</td> <td data-bbox="1308 947 1359 987">C</td> <td data-bbox="1359 947 1410 987">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1206 987 1410 1572"> 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。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	<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>▼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、さらに利用者還元として、一部備品を更新した。</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>▼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</p> <p>▼消防計画に従って、8月31日、12月2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>▼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>・左記のとおり利用者の安全確保を最優先とした取組を行っている。</p> <p>・新型コロナウイルスの感染防止のため、設備の消毒、空気清浄機、消毒アルコールなどの設置、利用者向け注意喚起の表示、マスク着用の声掛けなど可能な限りの対策を行った。</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、適切に対応できた。</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った。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1209 141 1257 1630">A</th> <th data-bbox="1257 141 1305 1630">B</th> <th data-bbox="1305 141 1353 1630">C</th> <th data-bbox="1353 141 1370 1630">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1209 1630 1370 1924">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				A	B	C	D																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	R2実績	R3計画	R3実績	達成率																																																																																																																																																																																																																																																																																															
<p>▼新型コロナウイルスの影響で4月～10月、12月～3月中旬の間で予定していた講座は中止となった。11月に②⑤消しゴムはんこ講座、地域の企業の雪印種苗園芸センターの協力のもと②⑥クリスマスリース作りを定員を縮小し開催した。3月下旬には③⑦サークル体験カラークラフト、③⑧初心者向けスマホ講座を開催した。</p>	0	35	4	11.4%	<p><区民講座> 新型コロナウイルスの影響により多くの講座が中止となったが、実施できた講座では高い満足度が得られている。</p> <p>・コロナ禍でも開講可能な内容のものを定員縮小し4講座実施した。</p> <p>・消しゴムはんこ講座、クリスマスリース作り講座は、無心で取り組める物やお花や植物に触れる事でコロナ禍の中、気持ちが癒された内容で好評を得た。サークル体験講習カラークラフトは応募は少なかつたものの、参加者5名全員がサークルへ入会するなど、サークルの活性化につなげることができた。初心者向けスマホ講座は応募が定員の2倍になるなど、ニーズの高さを感じた。全ての講座の理解度・満足度は100%であり良い結果となった。</p> <p>・新型コロナウイルスの影響で急遽中止した講座のうち、事前募集で募集定員を超え、再開講を希望する声が多かつたものについては、今後再開講に向け検討していきたい。</p> <p>・併設する小学校が統合により児童数が倍増したこともあり、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となった。</p> <p>・今後も利用者や地域住民のニーズを的確に把握しながら事業を実施する。</p>																																																																																																																																																																																																																																																																																														
<table border="1"> <tr> <td>講座数</td> <td>0</td> <td>35</td> <td>4</td> <td>11.4%</td> </tr> <tr> <td>実施回数</td> <td>0</td> <td>76</td> <td>5</td> <td>6.5%</td> </tr> <tr> <td>受講者数</td> <td>0</td> <td>599</td> <td>23</td> <td>3.8%</td> </tr> </table>	講座数	0	35	4					11.4%	実施回数	0	76	5	6.5%	受講者数	0	599	23	3.8%	0	76	5	6.5%																																																																																																																																																																																																																																																																												
講座数	0	35	4	11.4%																																																																																																																																																																																																																																																																																															
実施回数	0	76	5	6.5%																																																																																																																																																																																																																																																																																															
受講者数	0	599	23	3.8%																																																																																																																																																																																																																																																																																															
<p>・当初計画35講座から4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34講座中止となった。地域住民企画講座については自粛傾向が続き、申込みがなかった。計画通りの実施できていれば講座数38回、実施回数66回、受講者432人の見込みだった。(地域住民企画講座含めず)</p>	0	599	23	3.8%																																																																																																																																																																																																																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>募集</th> <th>受講者</th> <th>参加率</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>①北海道での野菜づくり</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>②サークル体験(着付け)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>③サークル体験(水彩画)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>④パーソナルカラー診断</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑤寄せ植え</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑥ミニチュアパン屋作り</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑦砥石を使った包丁研ぎ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑧手縫いで簡単がま口作り</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑨九星気学で開運入門</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑩古い・まさかに備える終活</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑪免疫力代謝アップ体操</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑫キャッシュレス決済</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑬自家製燻製作り</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑭はじめての韓国語</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑮仏花</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑯小学生プログラミング</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑰日本の家紋</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑱はじめての新聞ちぎり絵</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑲羊毛フェルトで作るエブリス</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>⑳かんたん耳つぼ講座</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉑美術への誘い</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉒味噌作り</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉓匠のスープカレー</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉔トレーニングマシンの使い方</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉕消しゴムはんこ</td><td>1</td><td>8</td><td>6</td><td>75%</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>㉖クリスマスリース作り</td><td>1</td><td>8</td><td>6</td><td>75%</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>㉗免疫UPのための発酵講座</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉘シュトレン作り</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉙親子護身術</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉚親子手打ちうどん</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉛小学生かけっこ教室</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉜サークル体験(未定)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉝飾り巻き</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉞クラシック音楽</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㉟セルフヘッドリンパマッサージ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㊱透明水彩でカフェ絵</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>㊲サークル体験(カラークラフト)</td><td>1</td><td>10</td><td>5</td><td>50%</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>㊳初心者向けスマホ講座</td><td>2</td><td>6</td><td>6</td><td>100%</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>㊴地域住民企画講座(応募無し)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>小計</td><td>5</td><td>32</td><td>23</td><td>72%</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	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サークル体験(着付け)							③サークル体験(水彩画)							④パーソナルカラー診断							⑤寄せ植え							⑥ミニチュアパン屋作り							⑦砥石を使った包丁研ぎ							⑧手縫いで簡単がま口作り							⑨九星気学で開運入門							⑩古い・まさかに備える終活							⑪免疫力代謝アップ体操							⑫キャッシュレス決済							⑬自家製燻製作り							⑭はじめての韓国語							⑮仏花							⑯小学生プログラミング							⑰日本の家紋							⑱はじめての新聞ちぎり絵							⑲羊毛フェルトで作るエブリス							⑳かんたん耳つぼ講座							㉑美術への誘い							㉒味噌作り							㉓匠のスープカレー							㉔トレーニングマシンの使い方							㉕消しゴムはんこ	1	8	6	75%	100	100	㉖クリスマスリース作り	1	8	6	75%	100	100	㉗免疫UPのための発酵講座							㉘シュトレン作り							㉙親子護身術							㉚親子手打ちうどん							㉛小学生かけっこ教室							㉜サークル体験(未定)							㉝飾り巻き							㉞クラシック音楽							㉟セルフヘッドリンパマッサージ							㊱透明水彩でカフェ絵							㊲サークル体験(カラークラフト)	1	10	5	50%	100	100	㊳初心者向けスマホ講座	2	6	6	100%	100	100	㊴地域住民企画講座(応募無し)							小計	5	32	23	72%			5	32	23	72%
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サークル体験(着付け)																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
③サークル体験(水彩画)																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
④パーソナルカラー診断																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑤寄せ植え																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑥ミニチュアパン屋作り																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑦砥石を使った包丁研ぎ																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑧手縫いで簡単がま口作り																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑨九星気学で開運入門																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑩古い・まさかに備える終活																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑪免疫力代謝アップ体操																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑫キャッシュレス決済																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑬自家製燻製作り																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑭はじめての韓国語																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑮仏花																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑯小学生プログラミング																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑰日本の家紋																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑱はじめての新聞ちぎり絵																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑲羊毛フェルトで作るエブリス																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
⑳かんたん耳つぼ講座																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉑美術への誘い																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉒味噌作り																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉓匠のスープカレー																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉔トレーニングマシンの使い方																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉕消しゴムはんこ	1	8	6	75%	100	100																																																																																																																																																																																																																																																																																													
㉖クリスマスリース作り	1	8	6	75%	100	100																																																																																																																																																																																																																																																																																													
㉗免疫UPのための発酵講座																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉘シュトレン作り																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉙親子護身術																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉚親子手打ちうどん																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉛小学生かけっこ教室																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉜サークル体験(未定)																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉝飾り巻き																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉞クラシック音楽																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㉟セルフヘッドリンパマッサージ																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㊱透明水彩でカフェ絵																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
㊲サークル体験(カラークラフト)	1	10	5	50%	100	100																																																																																																																																																																																																																																																																																													
㊳初心者向けスマホ講座	2	6	6	100%	100	100																																																																																																																																																																																																																																																																																													
㊴地域住民企画講座(応募無し)																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
小計	5	32	23	72%																																																																																																																																																																																																																																																																																															

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業

▼新型コロナウイルスの影響で4月～10月、12月～3月中旬の間で予定していた事業は中止となった。(㉗厚別南まちづくり会議協賛事業は厚別南まちづくり会議主催の陽だまりロードウォーキング中止、㉘図書室見学授業については小学校からの申込みがなかったため中止。)

実施した事業は⑩講演会厚別南地区の歴史をたどる⑪厚別歴史パネル展⑲新春書道展⑳図書室切り絵パネル展㉑大人の切り絵体験㉒ラジオ体操の5事業。

参加者総数924人、「主な内訳:⑥講演会厚別南地区の歴史をたどる12人⑪厚別歴史パネル展104人⑲新春書道展144人⑳図書室切り絵パネル展320人㉑大人の切り絵体験6人㉒ラジオ体操338人」来場者率平均110%であった。

	R2実績	R3計画	R3実績	達成率
事業数	2	27	6	22.2%
実施回数	2	282	123	43.6%
参加者数	2144	3037	924	30.4%

・新型コロナウイルスの影響により、6事業のみ実施。予定通りの実施であれば事業数27回、実施回数282回、参加者数3037人の見込みだった。当初の地域交流事業では計画外のラジオ体操事業は令和3年度から「地域の憩いの場づくり施設活用事業」から「地域住民の交流等を目的とした事業」へ変更した。

事業名	回数	募集	参加者	来場者率
①4月のおはなし会				
②6月のおはなし会				
③8月のおはなし会				
④夏の子ども工作会				
⑤夏の子ども将棋教室				
⑥夏休みクイズスタンプラリー				
⑦文化祭				
⑧囲碁大会				
⑨介護転倒予防				
⑩講演会厚別南地区の歴史をたどる	1	12	12	100%
⑪厚別の歴史パネル展	1	65	104	160%
⑫図書室お仕事体験				
⑬ぬいぐるみのおとまり会				
⑭12月のおはなし会				
⑮冬の子ども工作会				
⑯冬の子ども将棋教室				
⑰冬休みミニゲーム大会				
⑱札幌市出前講座かしい患者にならましよう				
⑲新春書道展	1	100	144	144%
⑳2月のおはなし会				
㉑健康サポートフェア体内年齢測定会				
㉒ステージイベント				
㉓図書室切り絵パネル展	1	300	320	106%
㉔大人の切り絵体験	1	6	6	100%
㉕春休み子ども映画会&マジックショー				
㉖ラジオ体操	118	354	338	95%
㉗厚別南まちづくり会議協賛事業(無し)				
㉘図書室見学授業(応募無し)				
小計	123	837	924	110%

・新型コロナウイルスの影響でほとんどの事業が中止となった。

・厚別南地区の歴史をたどる講演会は応募も多く、参加者から好評であった。

・ラジオ体操はプレイルームで憩いの場づくり施設活用事業として行ってきたが、コロナ禍もあり3年度からは広いロビーで職員と一緒に行うこととし、地域住民の交流等を目的とした事業へと変更した。地域の方々との新たな交流の場になった。

・今後も地域住民のニーズ把握に努め、コロナ禍の中でも可能な事業の企画運営を行う。

<地域交流事業>
 新型コロナウイルスの影響により多くの事業が中止となった。今後は感染状況を見つつ、コロナ禍でも行える事業の企画・実施に注力していただきたい。

<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(2年度:0人) ・囲碁将棋:年間0日、0人利用(2年度:0人) ・プレイルーム:年間0日、0人利用(2年度:0人) ・自習スペース:年間0日、0人利用(2年度:0人) <p>※新型コロナウイルスにより全事業4/1～3/31中止 ラジオ体操事業は令和3年度から「地域の憩いの場づくり施設活用事業」から「地域住民の交流等を目的とした事業」へ変更した。</p> <p>▽ 図書室業務</p> <p>令和3年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者数 13,651人(2年度:9,689人) ・貸出冊数 44,467冊(2年度:27,717冊) ・新規登録 102人(2年度:67人) ・その他 <ul style="list-style-type: none"> 図書室見学授業:中止0校(2年度:中止0校) スタンプラリー:中止0人(2年度:中止0人) おはなし会:中止0人(2年度:中止0人) テーマ展示:17回(2年度:9回) 特別企画:パネル展「テーマ 花札」320人 大人の切り絵体験 6人(2年度:中止0人) <p>※5/3～7/11は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、図書室は休室。 8/29～9/30はセンター休館、図書室のみ開室。 子供向けの行事は全て中止。</p>	<p>・新型コロナウイルスの影響で全ての事業が中止となった。今後は状況を見ながら、それぞれの内容に沿った感染対策を行い、安全に開催できるしくみを検討したい。</p> <p>・新型コロナウイルスによる外出自粛の緩和により、新規の利用者が2年度より増加。それに伴いテーマ展示を増やしたことで貸出数の増加につながった。 ・パネル展を2年振りに開催したこともあり、利用者が増えた。 ・今後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><憩いの場づくり事業> 新型コロナの影響で中止となったが、感染状況に留意しつつ、再開に向けた準備を進められたい。</p> <p><図書業務> 来館者、新規登録者数等に復調の兆しが見られることから、今後も魅力ある情報発信や子ども・子育て世代の利用増につながる取組を工夫していただきたい。</p>
--	--	--

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
			R2実績	R3計画	R3実績			
大会議室	件数(件)	88	211	158	※2年度は長期間の改修工事があったため、今年度との比較は不可。計画との対比で見ると、新型コロナウイルスの影響により、約4カ月の休館期間があったこともあり、計画を上回ることはできなかった。 ・新型コロナウイルスの影響で休館、夜間利用不可の期間が続いたことにより、塾等の営利目的利用が激減したことが利用減の主な理由と考えられる。 ・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。	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ものが大きく、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。 ただし、コロナ禍以前は無料開放事業の割合が高く、貸室のみの稼働率が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、新規利用者の獲得(特に若い世代)につながる事業、広報手段等を検討していきたい。		
	人数(人)	1,049	2,517	1,935				
	稼働率(%)	19.4%	25.5%	22.4%				
集会室A	件数(件)	96	230	236				
	人数(人)	650	1,560	1,463				
	稼働率(%)	21.7%	31.0%	32.3%				
集会室B	件数(件)	87	208	181				
	人数(人)	536	1,286	1,113				
	稼働率(%)	20.1%	25.0%	24.8%				
和室A	件数(件)	57	136	162				
	人数(人)	422	1,012	1,097				
	稼働率(%)	14.1%	20.0%	21.9%				
和室B	件数(件)	15	36	73				
	人数(人)	84	201	381				
	稼働率(%)	2.8%	4.0%	9.2%				
実習室	件数(件)	129	309	197				
	人数(人)	1,597	3,832	1,688				
	稼働率(%)	32.1%	33.0%	28.9%				
プレイルーム	件数(件)	0	0	0				
	人数(人)	0	0	0				
	稼働率(%)	0.0%	0.0%	0.0%				
合計	件数(件)	472	1,130	1,007				
	人数(人)	4,338	10,408	7,677				
	稼働率(%)	18.3%	40.0%	23.2%				
▽ 不承認0件、取消し321件、減免0件、還付131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。2年度の改修工事で4階部分の外壁を小学校とは色分け塗装してもらったほか、今年度は道路の誘導サインの改修工事や駐車場のスペースの拡充とサインを新設するなど、外観からも分かりやすくする工夫をした。このほか、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。								

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼広報紙「地区センターだより」(年6回発行)とチラシを、地域町内会等に回覧するとともに、各施設に配布している。3年度は新型コロナウイルスの影響により、事業開催可否の見通しが立たないこともあり、地区センターだよりの発行回数を増やしてこまめに周知する試みをしたが、休館などで最終的に5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二次元バーコードを掲載し、札幌市制100周年記念のロゴマークを載せ周知を行った。</p> <p>▼区民講座・地域交流事業については、センターだよりのほか、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。</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4年2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3年度アンケート結果から次のとおりである。(無回答0%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会回覧(地区センターだより等)61.1%、札幌市からのお知らせ14.8%、HP5.6%、アプリさっぽろ3.7%、ふりっばー1.9%、その他13.0% ・地区センターHPについて(無回答4%) 見たことがない42%、ほとんど見ない28%、時々見る24%、よく見る2%、その他0% ・地デジのデータ放送による市政情報について(無回答36%) 知らない48%、知っている16% ・地デジを知っていると回答した方の利用頻度(無回答23.8%) 利用したことがない71.4%、利用したことがある0%、利用したが不便である4.8% <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分けて配架し、見やすくなるよう工夫している。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>・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行ったが、新型コロナウイルスの影響で掲載後に中止になることが多くあった</p> <p>・情報の取得媒体については、圧倒的に「地区センターだより」が多く、今後も内容充実に努めていきたい。</p> <p>・ホームページ閲覧については、利用者へ口頭でPR、二次元バー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。また引き続き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"> <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に対応したホームページを作成し、総務省作成ガイドラインに基づき試験・取組確認を実施し公表した点は大いに評価できる。また、二次元バーコードなどアクセスを増やすための工夫もなされている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	ウェブアクセシビリティに対応したホームページを作成し、総務省作成ガイドラインに基づき試験・取組確認を実施し公表した点は大いに評価できる。また、二次元バーコードなどアクセスを増やすための工夫もなされている。							
A	B	C	D												
ウェブアクセシビリティに対応したホームページを作成し、総務省作成ガイドラインに基づき試験・取組確認を実施し公表した点は大いに評価できる。また、二次元バーコードなどアクセスを増やすための工夫もなされている。															
2 自主事業その他															
▽ 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。</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>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"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">市内企業等の活用</td> </tr> <tr> <td colspan="4">に努めている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	市内企業等の活用				に努めている。			
A	B	C	D												
市内企業等の活用															
に努めている。															

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	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)が中止のため、例年より回答数は減り、3年度は50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、実施できた4講座と講演会のみアンケートを実施。	<p>・左記のとおり、すべての項目について高い評価を得た。</p> <p>・総合的な満足度、接遇態度は全て100%と高い評価となっている。今後もより一層、市民サービスの向上に努めたい。</p> <p>・アンケートでは改善の意見・要望はなかった。アンケートで館内の清掃、美化については好評であるが、利用者からは日ごろから職員に直接お褒めの言葉をいただくことも多く、センター職員、清掃業者にとってモチベーションの向上につながっている。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ていきたい。</p>			
結果概要	<p>回答者の約9割が60、70代。主婦と無職で約8割。地域は厚別南と上野幌合計で約48%、青葉約18%、もみじ台12%と近隣住民が約8割であった。</p> <p>・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 100% ・図書室事業「今後も利用したい」が多く 100% ・地区センター講座の満足度は、100% ・地区センター講座の理解度は、100% ・地域交流事業の満足度は、100% ・館内の清掃状況「良い」が多く 100%</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例年多数あったが、駐車場の拡充等により、3年度の苦情はなかった。施設管理の中でwi-fi完備希望の声が1件、他はトイレがきれい、掃除が行き届いて気持ちいいといった感謝の言葉が数件あった。</p>				
*文化祭は新型コロナウイルスの影響で中止したためアンケート実施無し。					

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				<p>・新型コロナウイルスの影響で休館期間もあったことから、利用料金は計画より363千円減となったが、札幌市からのキャンセル補填金875千円を含めると512千円増となった。</p> <p>・内部努力による経費節減に努め、新型コロナウイルス他感染症全般の予防対策として、各貸室に空気清浄機、玄関には消毒用の足踏み式ディスペンサーを設置した。</p> <p>・以前から要望のあった玄関スロープ工事や改修工事の対象とならなかった部分の修繕を行った。</p>	<p>節約・経費節減に取り組み、収支が計画より改善したこと、かつ、300万円を超える利益還元(修繕等)がなされたことは高く評価できる。</p>		
収入	34,237	33,925	▲ 312				
指定管理業務収入	34,237	33,925	▲ 312				
指定管理費	26,709	26,709	0				
利用料金	2,000	1,637	▲ 363				
その他	5,528	5,579	51				
自主事業収入	0	0	0				
支出	34,237	30,454	▲ 3,783				
指定管理業務支出	34,237	30,454	▲ 3,783				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	0	3,471	3,471				
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	3,471	3,471				
【参考】		R3決算	内容				
指定管理業務による利益還元		3,042	下記のとおり				
▽ 説明							
<p>・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363千円減となった。</p> <p>・札幌市よりキャンセル補填金が875千円あった。(その他を含む)</p> <p>・講座収入は新型コロナウイルスの影響で4講座のみの実施となったため19千円であった。</p> <p>・指定管理業務による利益還元は、前年度の改修工事の対象とならなかったクロス貼替・塗装、大会議室収納庫扉取替、誘導サイン改修工事、玄関スロープ工事、網戸ブラインド修繕等に1,339千円。ポータブルアンプ、空気清浄機、足踏み式ディスペンサー、駐車場サイン等の購入に1,405千円。花壇や観葉植物のレンタル等環境美化に298千円。合計で3,042千円に充当した。</p>							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持	<p>▼新型コロナウイルスの感染拡大により、約4カ月の休館、大半の講座の中止などで収入減となったものの、経費の節減に努めたことで支出も抑制できた。</p>		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	<p>▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</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、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。</p>		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>▼新型コロナウイルスの感染拡大により、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ほか、利用者の理解・協力も得ながら利用者把握のための名簿作成を行った。</p> <p>▼2年度の改修工事の対象とならなかったクロス貼替、塗装、誘導看板の更新、身障者スロープの改善等を行ったほか、利用者還元として備品購入をするなど、予算の範囲内で利用者サービスの向上に資する対応を行った。</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、常勤職員の負担軽減を図ることができた。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>◇新型コロナウイルスの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引き続き取り組む。</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。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやデータ放送等、各種媒体を通じた広報・PRの強化を一層図る。 ◇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。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>昨年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響で多くの事業が中止となったが、感染予防対策を徹底し、安心して利用できる施設環境づくりを進めている。また、各種媒体を通じ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>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>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、利用拡大につながる内容の工夫を行うこと。特に、小学校併設という特色を活かした子ども・子育て世代の利用を促進する事業や、若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ていただきたい。</p>