

## 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(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4年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 区民センターは、地域住民の生活文化・教養の向上、コミュニティ活動の助長を図り、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的に設置されている。この設置目的の理念に基づき「貸室」などの管理運営にとどまらず潤いや活力のある地域づくりを担うコミュニティ施設として「まちづくり」に積極的に関わるとともに、支援・協力をするという理念のもと次のことを基本として管理運営の方針を定めている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供</li> <li>2. 地域の人材発掘、育成</li> <li>3. 情報発信・受信の拠点</li> <li>4. 区民から親しまれる区民センターを目指す</li> <li>5. 区役所業務、近隣施設の案内役として</li> </ol> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 設置目的を十分に認識し、公平・公正・透明性を確保することが最も重要であることを常に念頭に置き業務にあたっている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「公平」については、管理基準を明確にし、手順を決め適宜見直し、改善を行っている。</li> <li>2. 「公正」については、組織及び職員個人が基本的に身につけなければならないものであり、運営委員長を中心に事務局を統括する館長は、常に公正であるか検証し職員研修やミーティングを行い意識の成熟と徹底を図っている。</li> <li>3. 「公開」については、その過程を公開することが最も重要と考え貸室決定時には公開抽選など実践している。当選者、落選者共に必ず電話、口頭でのお知らせ、外れた場合には空室状況を案内し利用率の向上に繋げている。</li> </ol> <p>取組み実績としては、内部研修に参加し札幌市のEMS書面研修や外部のWEB研修等も全員受講するなどスキルアップを目指した。毎年、事務分掌を作成しており責任者、副責任者を明示し役割を確認し実行に努めている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ グリーン購入ガイドライン指定用品を積極的に購入。購入先は、市内の企業に依頼をしている。</p> <p>▼ 段ボール、新聞紙などの古紙は、事務所内でも分別しリサイクルをしている。市民向けに区役所側の古紙回収ボックスを紹介し廃食油回収ボックスは区民センター正面玄関内に設置し協力をしている。館内のゴミの分別については、ゴミ入れの上に詳しく分別方法を表示している。</p> <p>▼ 裏紙の利用と両面印刷を励行し、プリントアウトしなくても良いものについては、サーバーで共有し、いつでも確認できる。</p> <p>▼ 節電、節水については、給湯室やトイレに節水や節電の表示を掲示しているほか、職員が率先して不要箇所のスイッチを消す等を行っている。</p> <p>▼ 冷暖房の使用時期には、室温や湿度を設備委託会社とこまめに連絡を取り適正な温度管理を保持している。利用者には、換気も兼ねて窓の開閉で室温調整をして頂いている。</p> <p>▼ 区民センター職員研修環境マネジメント(ゼロカーボン)2名、札幌市の環境マネジメント研修(書面)3名</p> <p>取組み実績としては、区民センター研修のほか、札幌市のEMS研修や外部のWEB研修が多くあり、出向くことなく研修を受けることが出来るようになっており全員受講するなどスキルアップを目指した。</p>	<p>新型コロナウイルス感染対策は3年目となり継続的に実施。貸室業務の利用率向上を図るとともに安心・安全に利用できることや地域のまちづくり活動に一定の貢献ができた。また、経費の削減に努める一方、貸室整備として床材の張替え等も実施、備品類の更新を積極的に行った。</p> <p>施設の平等利用及び公平・公正な対応については、積極的に取組み、利用者からは、申込時の利便性、決定時の安心感などについて適切な運営をしていると評価をいただいている。利用者が必要な資料・パンフレット等は、さらに見やすく利用しやすいものにバージョンアップし好評をいただいているので、今後も継続し行っていく。</p> <p>ゼロカーボンなどの研修等に参加することで日常的に環境の負荷の低減や資源の有効活用などに努めている。また節水、節電などを含め、利用者へも協力をさせていただけるよう呼びかけなどに取り組んでいる。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1251 219 1299 253">A</th> <th data-bbox="1299 219 1347 253">B</th> <th data-bbox="1347 219 1394 253">C</th> <th data-bbox="1394 219 1474 253">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1251 253 1474 1973">           仕様書に定めるとおり適正に実施されている。コロナ禍であっても職員研修を積極的に受講するなど、管理水準の向上のための取組は評価できる。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	仕様書に定めるとおり適正に実施されている。コロナ禍であっても職員研修を積極的に受講するなど、管理水準の向上のための取組は評価できる。			
A	B	C	D								
仕様書に定めるとおり適正に実施されている。コロナ禍であっても職員研修を積極的に受講するなど、管理水準の向上のための取組は評価できる。											

▽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)

▼組織体制及び責任者の配置

- ①館長、副館長を含め常勤事務職員6名体制で運営している。また、夜間は委託職員7名をローテーションにより常時2名体制で対応している。
- ②「事務分掌」を毎年作成し、責任体制を明確にしている。緊急時、非常災害時の連絡網を整備している。

▼人材育成

毎年、人材育成のため研修計画を立てて職員研修を実施している。令和4年度は、ウイルス感染拡大防止の観点からも参加形態、内容を変えて実施。区民センター運営委員会の研修はもとより、厚別区民へのサービスアップや職員間の交流のため「厚別区コミュニティ施設職員合同まちづくり研修」を初めて地域振興課の各担当係長の協力のもと開催。

- ①R4.7.13 経理研修(1名)
- ②R4.10.31 ハラスメント研修(リモート1名)
- ③R4.10.31 第1回厚別区共同庁舎の自衛消防訓練(1名)
- ④R4.11.8 環境マネジメント研修(2名)
- ⑤R4.11.9 厚別区コミュニティ施設職員合同まちづくり研修(1名)
- ⑥R4.12.22 第2回厚別区共同庁舎の自衛消防訓練(1名)
- ⑦R4.12.22 札幌市環境マネジメントシステム研修(書面1名)
- ⑧R4.12.23 札幌市環境マネジメントシステム研修(書面1名)
- ⑨R4.12.23 障害者差別解消法を学ぶ(書面1名)
- ⑩R4.12.25 障害者差別解消法を学ぶ(書面1名)
- ⑪R4.12.27 障害者差別解消法を学ぶ(書面1名)
- ⑫R4.12.27 札幌市環境マネジメントシステム研修(書面1名)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼職員ミーティングを月1回以上行い案内表示や施設利用等の見直しを図るなど初めて利用する方にも分かりやすく伝わるよう努めている。当センター内には、他団体の事務所等を有していることから、様々な目的で来館される方も多く、来訪者に対し、親切丁寧な対応、案内等を心がけた。

▼備品の追加、変更があるたびに備品一覧表の更新を行っており、ホームページ、札幌市コミュニティ施設予約システムへの反映も即時実施している。館内の定期的な点検を実施することで事故につながる箇所の早期発見にもなるため札幌市消防局の様式を利用し、避難通路、ガス器具の劣化・損傷、倉庫の施錠など点検している。その都度、必要に応じて改善するほか、札幌市にも相談し適宜指導を受けている。

▽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)

公益社団法人札幌市シルバー人材センターと夜間窓口案内業務に関する委託契約している。夜間業務職員とは日中の業務引継ぎ確認を行い、業務日誌の書面だけでなく適宜ミーティングを通して業務の履行確認、情報共有化を図り管理を行っている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

①運営協議会の開催

開催回	協議・報告内容
第1回 令和4年6月23日	・令和3年度事業報告について ・令和3年度アンケート結果について ・令和4年度事業計画について ※協議会議事録は、令和4年6月末から8月末まで館内掲示
第2回 令和5年3月2日	・令和4年度事業概要報告 ・その他報告 ※協議会議事録は令和5年3月中旬から5月上旬まで館内掲示

<協議会メンバー>

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、あつべつ区民協議会委員、サークルハピネス代表、おもちゃQキュー病院会長、厚別区地域振興課長、地域振興課地域活動担当係長、厚別区民センター運営委員会委員長、副委員長、事務局長 計11名

区とは常に連携し、必要に応じた協議や相談、報告を行った。また、令和4年度もワクチン接種会場となりワクチン担当部局、現場責任者と常に情報共有等を行い適切な管理運営を行った。

職員研修は、新型コロナウイルス感染対策のため対面研修のほかリモート研修にも参加した。厚別区コミュニティ施設職員まちづくり研修は、区内3ヶ所のコミュニティ施設職員向けで、厚別区のみまちづくりを学び、業務の理解を深めることと職員間の交流を目的として実施。地域振興課各担当係長とコミュニティ施設職員と情報共有やつながりを持っていた研修となった。研修結果は、札幌市へ報告をしている。

業務日誌だけでは伝えきれないことについては、適宜ミーティングを行っている。コミュニケーションを重視し意見や考えを出し合うことや共有ができる環境を目指している。お互いの予定、進捗状況は表にしており、一目でわかるようにしている。書き込みもできるよう共有バブリックで管理をしている。点検表を用い不備、不具合のチェックのほか備品や施設内を定期的に消毒した。常に安全安心な施設、環境であることに努めている。

業務日誌の活用及び口頭等により円滑にコミュニケーションを取り、委託業務を適正に管理することができた。

2回協議会を開催し運営状況の報告と今後の予定などの説明を行い、活発な意見交換ができ、理解と協力を得ることが出来た。また、議事録は2ヶ月ほど掲示し当センター利用者の方に公開した。

<p>②厚別区コミュニティ施設館長会議の開催</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="240 107 438 255"> <p>第1回 令和4年8月5日 (会場:厚別南地区センター)</p> </td> <td data-bbox="438 107 968 255"> <ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(4月～6月)</li> <li>令和3年度利用者アンケート結果について</li> <li>各施設の事業、課題について</li> <li>市からの連絡事項</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 255 438 360"> <p>第2回 令和4年12月13日 (会場:厚別区民センター)</p> </td> <td data-bbox="438 255 968 360"> <ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(7月～10月)</li> <li>市からの連絡事項</li> <li>各施設の事業、課題について</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 360 438 465"> <p>第3回 令和5年3月14日 (会場:厚別西地区センター)</p> </td> <td data-bbox="438 360 968 465"> <ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(11月～1月)</li> <li>市からの連絡事項</li> <li>各施設の事業、課題について</li> </ul> </td> </tr> </table> <p>&lt;厚別区コミュニティ施設館長会議メンバー&gt;</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、厚別南地区センター館長、厚別西地区センター館長、区民センター館長</p>	<p>第1回 令和4年8月5日 (会場:厚別南地区センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(4月～6月)</li> <li>令和3年度利用者アンケート結果について</li> <li>各施設の事業、課題について</li> <li>市からの連絡事項</li> </ul>	<p>第2回 令和4年12月13日 (会場:厚別区民センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(7月～10月)</li> <li>市からの連絡事項</li> <li>各施設の事業、課題について</li> </ul>	<p>第3回 令和5年3月14日 (会場:厚別西地区センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(11月～1月)</li> <li>市からの連絡事項</li> <li>各施設の事業、課題について</li> </ul>	<p>施設館長会議は各施設の利用状況や講座、事業などに関する報告や実施予定の事業等について情報交換し、新型コロナウイルス感染症対策について話し合った。令和4年度は厚別区コミュニティ施設職員合同まちづくり研修の開催を厚別区民センターより提案させていただき、了承を得て実施できた。まちづくりを担う施設職員の厚別区への理解とコミュニティ施設職員間の関係を築くことで区全体のサービスアップへつなげることを目的として実施した。</p>	
<p>第1回 令和4年8月5日 (会場:厚別南地区センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(4月～6月)</li> <li>令和3年度利用者アンケート結果について</li> <li>各施設の事業、課題について</li> <li>市からの連絡事項</li> </ul>							
<p>第2回 令和4年12月13日 (会場:厚別区民センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(7月～10月)</li> <li>市からの連絡事項</li> <li>各施設の事業、課題について</li> </ul>							
<p>第3回 令和5年3月14日 (会場:厚別西地区センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各館の業務実績報告について(11月～1月)</li> <li>市からの連絡事項</li> <li>各施設の事業、課題について</li> </ul>							
	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理は、指定管理業務及び札幌市からの委託業務について、第三者である税理士事務所に委託し監査、点検、確認を行っている。</p> <p>▼現金等の取扱いについては、当該業務の重要性を考え会計規定を定め執行するとともに複数の職員により管理・確認を行っている。特に現金は、仕組みや取扱いを構築し明確にしている。</p> <p>▼経理担当職員は、税理士事務所の職員による経理指導、研修を毎年受けている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>札幌市市民センター運営委員会会計規程</li> <li>現金等取扱規定</li> </ul> <p>取扱管理体制として現金の取扱事務(利用料金、講座・事業の収入、コピー代金、つり銭など)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現金の保管方法</li> <li>銀行口座の管理方法</li> <li>金券類の管理等の適切な取扱い</li> <li>以上の現金等の取扱いに付随する帳票、経理書類の様式を定めている。</li> </ul>	<p>資金管理、現金取扱いは、業務仕様書に求められている事項を適切に行った。内部会議や経理研修が適正な処理に活かされている。</p>						
	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応は、改善できるものは改善を行うなど迅速に対応し、理解いただけるように努めている。内容により札幌市へ経緯、報告を行っている。</p> <p>▼施設の設置状況から多岐に渡る問合せや意見を提案してもらえよう、意見箱を窓口横に設置。</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>要望・苦情については、迅速な対応を求められることから、日頃から情報収集、情報共有に努め、速やかに対応、解決するように努めた。</p>						
	<p>▼講座や事業は、必ずアンケートを実施し、満足度や要望を取りまとめ次回の実施の参考にしている。</p> <p>▼利用者アンケートは、今年度は2月に実施し、アンケート結果は3月上旬から4月末日まで2ヶ月程度館内に結果を掲示した。</p> <p>▼事業報告については、定められた様式に基づき、毎月札幌市に報告をした。</p> <p>▼札幌市が示す業務や財務に関する自己チェックを年2回実施結果を記録した。</p> <p>▼札幌市の業務検査を年2回受け、指摘事項はなかった。</p> <p>札幌市の仕様書に基づき以下のものを整備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務日誌</li> <li>管理業務に関する諸規定</li> <li>文書管理簿</li> <li>各年度の事業計画書及び事業報告書</li> <li>収支予算及び収支決算に関する書類</li> <li>金銭の出納に関する帳簿</li> <li>物品の受払に関する帳簿</li> <li>備品台帳</li> </ul>	<p>アンケート結果を含め、いただいた意見は貴重であり、市民サービスや利用について更に改善、向上に努めたい。</p> <p>自己チェックも行い、今後も適切な事務処理に努めたい。</p>						

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)          ▼職員に対し、最低賃金920円(令和4年10月1日発効)以上の時給を支給した。          ▼時間外労働又は休日労働に関する36協定届を所管の労働基準監督署に届けている。          ▼全ての労働者を労災保険に加入、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させている。          ▼1年に1回定期健康診断を実施。          ▼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。          ▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。          ▼指定管理者の申し込み時に提出したワーク・ライフ・バランスの取り組みについては、適切に実施した。          ▼正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。令和4年度は、1名非正規職員から正規職員に登用した。(札幌市区民センター運営委員会の図書職員)</p>	<p>労働関係法令を遵守し、職員就業規則等を定め、職員の雇用環境の向上に努めた。また、社会保険労務士事務所に逐次、相談・指導を受け、職員の処遇改善に取り組み令和4年度は給与改定を実施した。</p>	<table border="1"> <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> <p>労働関係法令を遵守し、雇用環境の改善に取り組んでいると認められる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)          ▼利用者の安全管理については、区民センター運営委員会の基本であることを全職員で共通認識として持ち、定期的な巡回を行う等、施設の安全管理に努めている。          ▼拾得物の取扱いは、貴重品、現金等はただちに警察へ届出を行い、他の物は、「拾得物預かり綴り」に記載し、3ヶ月間保管している。          ▼区役所と一体化した複合施設となっていることから、総合的な役割を担い、区役所関係部署、施設内他団体への問合せ等には、懇切丁寧な案内をしている。          ▼施設の管理においては、区の関係部署、設備担当、清掃担当と日頃から連携し連絡体制を取っている。          ▼保険は、賠償責任保険、傷害保険等仕様書に適合する保険に加入している。          ▽ 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)          ▼施設の維持及び管理は、点検表を作成し日常の巡回・点検、夜間の最終点検により、故障や不具合等の保守点検を行い安全に利用できるように万全を期した。利用者の申し出などには、ただちに現状確認し対応している。新型コロナウイルス感染対策として、各室、共有スペース、コピー機等には消毒液、ペーパータオルを常備している。各室の利用後は職員による消毒を実施している。          ▼館内の備品は、日頃から点検することで、出来る範囲で修理、改善し、劣化の度合いや緊急性などを区役所と相談し適宜更新している。          ▼定期清掃に入っていない箇所や調理実習室の食器棚、引出し、食器は業者により清掃、除菌を実施している。令和4年度は、追加で視聴覚室の壁や机の清掃を実施。          ▼外周りにについては玄関、花壇、中庭等を巡回し、ポイ捨てされたものや敷地内に不法投棄されたものなどを清掃、回収している。          ▽ 防災          ▼厚別区共同庁舎自衛消防訓練に参加「第1回目R4.10.31」「第2回目R4.12.22」          ▼防災計画を作成し、共同庁舎であることから厚別区から届出を行っているが、変更等があれば、速やかに届け出ている。          ▼事故等を未然に防ぐ対策として日常点検は毎日夜間巡回で実施、定期点検は月2回以上消防局の様式を用い実施している。緊急時マニュアルを常備いつでも確認できるようにしている。          ▼AEDは、緊急時にはすぐ使用できるようにセンター入口正面の見やすい場所に設置している。設置場所をわかりやすく表示している。定期的に機器の点検をしている。</p>	<p>業務仕様書において求められている事項を適切に実施した。          拾得物の管理について適切に対応できた。          関係団体との連携を密にして、適切な対応ができた。          利用者に安全、安心して利用していただくために、業務仕様書の求める事項に適切に対応した。          事故防止策として、日常の定期的な点検を徹底し、利用者の安全確保を優先に不具合や危険箇所については、緊急性の高いものは即時対応している。          みせるコーン(屋外用)を新たに設置し、ポイ捨て禁止や足元注意など表示することで外回りの環境を整えた。          日頃から災害に対する準備が重要であることから、毎年区の訓練に参加している。また普通救命講習研修に参加し、職員全員がAEDをいざという時に操作できるようにしている。防災・防火の意識を常に念頭におき防災対策のマニュアルを常に手元におくなど備えている。</p>	<table border="1"> <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> <p>仕様書に定めるとおり適切な管理が行われている。特に備感感染予防対策の徹底や、みせるコーンの設置など、利用者の安全して施設を利用できるように努めている点は高く評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

区民講座		目標値の達成率%				
講座名	回数	定員	参加数	参加数	理解度	満足度
はじめての韓国語	5	15	20	167	125	125
ウェーピングで姿勢改善～骨格調整	4	15	19	158	125	125
かつさで小顔&デトックスヨガ	4	15	20	167	125	125
美術への誘い	1	15	18	150	125	125
なるほど！カオチョコレートセミナー	1	15	17	142	125	125
はじめての飾り巻き寿司	1	16	15	115	125	125
プロに教わろう！包丁研ぎのコツ	1	12	11	110	125	125
正しいラジオ体操	1	30	16	67	125	125
十勝のチーズを知る	1	15	19	158	125	125
プロに教わろう！包丁研ぎのコツ	1	10	10	125	125	125
計	20	158	165			

中止した講座～「はじめてみよう！植物画」「手打ちそば入門」「日本茶の楽しみ方」  
 「ヴォイストレーニング」「かんたんマジック」「子ども映画会」  
 講師から感染リスク回避申出や飲食を伴うもの、声を出すものなどは中止とした。

▽ 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	参加者数	達成率(%)
厚別区民センター・厚別図書館であそんじゃお！	1	40	26	81.3
サークルによるロビー作品展示会(植物画サークル)	1	300	290	120.8
ラポール・ウィンドアンサンブルオータムコンサート	1	150	127	105.8
サークルによるロビー作品展示会(美術サークル)	1	300	631	262.9
クリスマス・ジャズコンサート	1	150	160	133.3
東日本大震災復興支援チャリティーコンサート	1	150	165	171.9
おもちゃQキュー病院	20	214	616	150.9

▼コンサート等の事業は、7月から9月にかけてワクチン接種会場となったことや感染拡大防止の期間を避けて実施した。  
 ▼コンサートは、先に申込みを電話で受け、当日チケット代支払いに変更し感染リスクを減らしている、この方法が定着しつつあり、当日キャンセルも少なくなっている。  
 ▼おもちゃQキュー病院は、ワクチン接種会場開催期間を除き開催した。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業に関する業務

事業名	回数	人数
囲碁・将棋開放	0	0
厚別点訳サークルすずらん	6	102

点訳ページ数 1,976 目標720 達成率274.4%

▼地域住民の憩いの場づくり施設活用事業の「囲碁・将棋」(日・祝日)と「点訳すずらん」(第1・3火曜日)の2つの事業があるが、囲碁・将棋は開催会場がロビーなので、令和4年度はワクチン接種会場の待機場所となっていたため実施ができなかった。点訳すずらんは、ワクチン接種会場で利用できない時期をのぞき活動を行い点訳の目標を大きく上回る成果があった。

▽ 図書業務

▼非該当

区民講座は年度計画は16講座であったが、新型コロナウイルス感染リスクを避けることが出来ないものや新型コロナウイルスワクチン接種会場の設置により中止をせざるを得なかった。参加率は9割以上の講座で目標値を達成し、募集したほぼ全ての講座で定員を上回る申込みがあり、定員の2倍以上の申込みがあった講座は、日程を追加し実施した。アンケートの満足度は全ての講座で125%と非常に高評価だった。  
 感染対策として、定員を減らす、会場を広い所にするなどのほか、検温と手指消毒を徹底して実施した。

A	B	C	D
<区民講座> 新型コロナウイルス感染症により一部中止となった講座があったが、開催した講座は市民から非常に高い評価を得ており、市民のニーズに応えた取り組みがされていると言える。			

<地域住民交流>  
 新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、感染対策を講じつつ、多くの事業を開催した点は評価できる。

令和4年度は、ワクチン接種会場としての利用とコロナウイルス感染の拡大防止のため地域住民の憩いの場づくりの実施が難しかった。いつでも実施できるように基盤・基石、将棋盤・将棋駒等の抗菌・抗ウイルス加工を施工済み。点訳サークルは、会議室内での活動であり開催できる時には、活動し点訳した書物、文書の達成率が高い。

<憩いの場づくり>  
 開催会場であるロビーがワクチン接種会場となり、実施が難しい事業もあったが、その中で感染症対策に留意しながら地域住民が楽しめるよう努めていたのは評価できる。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R3実績	R4計画	R4実績
ホール	件数(件)	215	364	297
	人数(人)	30761	13118	34812
	稼働率(%)	49.7	40.0	58.0
会議室	件数(件)	1153	1862	2001
	人数(人)	9643	14300	17828
	稼働率(%)	77.1	66.3	83.2

新型コロナウイルス感染のため一部利用制限のほか、ワクチン接種会場となったが、稼働率は、令和3年度を全体では10%以上、上回った。特に会議室は、新型コロナウイルス感染拡大前と同率以上の利用があり感染対策をしながら貸室を利用したい方が多いことも伺えた。今後も感染対策をしっかりと行い、利用者の方が安心安全に利用できるように努めたい。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けたが、稼働率は令和3年度を上回っていた。利用者が安心して使えるよう努めている点が評価できる。			

実習室等	件数(件)	610	913	1147
	人数(人)	6,412	8607	13674
	稼働率(%)	58.5	49.3	72.9
その他	件数(件)	899	1380	1354
	人数(人)	12,221	17375	20436
	稼働率(%)	60.5	49.7	65.0
計	件数(件)	2,877	4519	4799
	人数(人)	59,037	53400	86750
	稼働率(%)	64.5	54.1	73.0

▽不承認0件、キャンセル124件(うち徴収62件、新型コロナウイルス関連によるキャンセル料不要期間徴収なし62件)、減免0件

▽ 利用促進の取組

▼キャンセル料が不要期間などHP、館内ポスター等、お知らせを常時最新にした。

▼抽選に外れたサークルへの空室情報の提供をし利用者の活動のサポートを行った。

▼窓口や電話で初めての方には、利用方法や備品の種類、申込期間等について詳しく説明を行い、札幌市コミュニティ施設予約システム登録を勧めることで申込や利用がしやすいようにした。

▼利用者の要望が多いHDMIプロジェクターの数を増やし、会議室の床材を変更することで、多目的に利用できる部屋に変更した。

希望の多いHDMIプロジェクターを追加し、各種機器と接続できるコードも用意している。また、カーペット床であった小会議室の床材を更新。令和4年度をもって全ての会議室の床を塩ビタイルに変更し、制限のあった社交ダンスなど様々なジャンルの活動に利用できるようになり、利用者から喜ばれた。

(6)付随業務

(1)広報業務

▼ホームページは、ウェブアクセシビリティを確保し対応したホームページを開業している。定期的にアクセス件数を把握。令和4年4月～令和5年3月の期間 29,500件のアクセス数であった。

ホームページの主な内容

- ①施設概要(貸室等)
- ②申込方法・利用料金
- ③センター主催講座、事業の案内・無料開放事業紹介
- ④サークル紹介
- ⑤新着お知らせ等

▼ウェブアクセシビリティ方針の策定・公開に基づき、試験の実施を行い結果をホームページに公開した。(試験日～2022.11.1～2022.11.8)

▼ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表の公開に基づき評価をホームページに公開した。(評価日～2022.11.18)

▼広報さっぽろ、地域のミニコミ誌、フリーペーパー、大通情報ステーションなどを広く活用した。

(2)掲示及び配架に関する業務

▼掲示板及び配架コーナーの管理は、仕様書に準じている。

- ①コミュニティ活動及び生涯学習活動を目的とする利用者団体の当該施設に関する事業
- ②その他営利等を目的とする利用者団体の当該施設に関する事業
- ③官公庁の主催・共催・後援事業
- ④その他地域住民のコミュニティ活動及び生涯学習活動を目的とする事業の4スペースとしている。

▽引継ぎ業務

(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)

広報業務については、ホームページ、ふりっぱー、地元のミニコミ誌、大通情報ステーションに依頼し積極的に提供しているほか、館内ポスター、地下鉄コンコースへのポスター掲示も実施している。  
ホームページは、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン※1」に基づき1年に1回の試験を実施ホームページに公開した。ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を1年に1回確認を実施しホームページに公開した。  
掲示物については、要求水準に従って掲示を行い、チラシ等は常に整理整頓を心掛けている。

A	B	C	D
広報誌及びホームページへの掲載、ポスターの掲示など様々な方法で広報を行っている点は評価できる。			

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

- ▼夜間案内業務を高齢者を対象に公益社団法人札幌市シルバー人材センターに業務委託している。
- ▼盲導犬協会の募金箱を設置し、募金活動に協力している。
- ▼事務用品、備品は市内の企業に発注している。

仕様書に求められている事項を適切に実施した。今後も職員全員が福祉対策への配慮を考えながら実行していくよう努めたい。

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
<p><b>実施方法</b></p> <p>①令和5年2月1日～2月20日までの20日間、来館者へアンケート用紙を配布し実施。 ②600枚配布、400人から回答を得た。(回収率66.7%) なお、アンケート結果は、館内掲示板に3月10日～4月28日まで掲示。</p>	<p>総合評価が高く、利用者から好評をいただいていることが分かるため、評価できる。今後も利用者の満足度向上に努めてほしい。</p>			
<p><b>結果概要</b></p> <p>(1)性別～女性77%、男性20%、無回答3%。 (2)年代～10代 2%、20代 2%、30代 3%、40代 7%、50代 10%、60代 18%、70代以上 55%、無回答 4% (3)利用目的～サークル活動 84%、会議・会合 10%、区民センター講座・事業 2%、その他 5% (4)職業～会社員 10%、自営業 5%、主婦 47%、学生 2%、その他 17%、無回答 20% (5)貸室について～ぜひ利用したい 64%、利用したい 19%、どちらかと言えば利用したい 2%、どちらでもない 3%、利用したくない 0% 無回答 13% (6)接遇について～とても良い 57%、良い14%、普通 17%、あまりよくない1%、悪い 0%、無回答 12% (7)総合評価～区民センターを利用したいと思いませんか～ぜひ利用したい63%、利用したい23%、どちらかと言えば利用したい2%。利用したくない0% 総合的な満足度は目標80%に対して、86%だった。</p>				
<p><b>利用者からの意見・要望とその対応</b></p> <p>[要望]夜間の使用料金を安くしてほしい (回答)区民センターの貸室料金は、札幌市区民センター条例で決められておりますので、ご理解ください</p> <p>[要望]Wi-Fiを使えるようにしてほしい (回答)使用頻度、状況を見て札幌市と随時相談をしていきたいと思っております</p> <p>[意見]いつも気持ち良く利用させていただいて感謝しております (回答)皆様のご利用にあたって、今後とも各室で快適に過ごしていただけるよう職員一同、より一層努力をしております</p>	<p>令和5年1月末日にワクチン会場が終了したため、2月1日から通常利用となりアンケート調査を実施した。アンケート結果は、いつも高評価を頂いているが、ぜひ利用したいと利用したいの合計が目標の80%を超え今後も良い評価になるように努めたい。アンケート結果については、1ヶ月半、1階窓口横に掲示した。</p> <p>今後も様々な意見、要望に耳を傾け、施設運営に生かしていきたい。職員の接客態度には、概ね良い評価をいただいた。これからも利用者の立場となつて、丁寧、親切、適切な対応を心がけていきたい。利用者の方には「ありがとう」と言われることは励みになっている。</p>			

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R4年度計画	R4年度決算	差				
収入	26,383	29,343	4,535	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用制限があった時期は利用申込は、減少したがワクチン接種会場や期日前投票所としての利用があり、令和4年度計画を上回る収入となった。経費の節減に努めたこととワクチン接種会場としての利用分、札幌市からのキャンセル補填費等で備品の更新や貸室の修理、修繕ができ、市民還元ができた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症により、計画よりも多くの収入があったが、それらが市民還元されたことは高く評価できる。</p>			
指定管理業務収入	24,808	29,343	4,535				
指定管理費	5,408	5,408	0				
利用料金	19,761	22,723	4,123				
その他	1,214	1,212	412				
自主事業収入	0	0	0				
支出	26,331	28,377	3,621				
指定管理業務支出	26,331	28,377	3,621				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	52	966	914				
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	914	914				
<b>【参考】</b>		R4決算	内容				
指定管理業務による利益還元		1,984	下記のとおり				

## ▽ 説明

▼利用料収入は、令和4年度計画より新型コロナウイルスワクチン接種会場設置などにより4,535千円の増となった。  
▼その他の収入は、新型コロナウイルスキャンセル補填費538千円を含み計画より412千円増となった。  
▼支出は、夜間従事者委託費、感染防止対策のための消毒液やペーパータオル等の消耗品の増加、市民還元の修理、修繕などで計画より3,621千円増となった。  
▼市民還元として(修理・修繕のほか備品更新)  
○備品～HDMIプロジェクター2台、ベンチ、和室用サンダル、演台、表示パネル他  
○修理・修繕～和室襖張替え、和室窓ガラスフィルム施工、会議室床材張替え、壁紙張替え  
○衛生～調理実習室全体清掃、更衣室カーテンクリーニング、ペーパータオル、消毒薬、殺虫剤他  
▼指定管理業務による市民への利益還元は、経費節減と指定管理費の補填による収入増を利用し1,984千円となった。



<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼当団体の財務状況は、他の指定管理施設(9区民センター)を含め、スケールメリットを活かし経営の効率化を図ってきたことにより安定経営能力は選定時より向上している。決算の結果、単年度で若干の黒字決算となり、さらには前年度からの繰越剰余金もあることから継続、安定した経営を維持している。</p>		<p>適 不適</p> <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。</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>▼札幌市が定めている条例の規定に則り、的確にすべての業務を遂行している。</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>▼オンブズマンへの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>		<p>適 不適</p> <p>各条例の規定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>①講座と事業は、ワクチン接種会場や期日前投票所として利用できない時をのぞき、多くの講座や事業を開催することができた。講座は、まんべんなく申込みがあり、定員を超える講座については、急遽別の日にちを設定し、多くの方に受講できるようにした。また、コンサートは、感染対策をきちんとすることや定員を減らすことで安心・安全に参加できると多くの方から評価をいただき、励みとなった。コロナウイルス感染が始まり3年目となり、不自由な毎日に少しでも楽しみや彩りを添えられたことは生涯学習の継続化や地域社会への関心にもつながり当センターが少しは提供できたのではと思う。</p> <p>②施設の維持管理面では、令和4年度もワクチン接種会場になったことで利用料に余裕があり市民還元として、床材張替え、和室の襖や障子の更新、ベンチの設置など多くの還元ができた。また区役所担当課と相談し適切に対応、管理できたので加入保険を利用するようなことや事故もなかった。</p> <p>③収支計画では、利用料金がワクチン接種会場、衆議院選挙のための事務局設置、期日前投票所開設などで増加。稼働率は、新型コロナウイルス感染拡大前の利用率とほぼ同等であった。感染対策をきちんと実施していると利用をする団体、個人は多く、これからも利用をしていただくために、安全安心な施設を心がけ公平公正なサービス向上に努めたい。</p>	<p>①研修は、様々なものがあり参加方法も動画配信やウェブ参加で実施されているもの等、都合によって積極的に参加していきたい。また、昨年初めて開催した厚別区内のコミュニティ施設職員研修を継続的に開催し、情報共有等つながりを持って行くよう努めたい。</p> <p>②区民センターの活用や実施している講座や事業等への関心、参加を促すようPR方法の工夫、ホームページの活用を行ってきたい。</p> <p>③令和5年度から令和9年度の指定管理業務1年目となるがこれまでの管理運営経験を活かし、さらにスキルアップし利用者が公平、公正に利用や活動ができるように努めたい。それに伴い利用率アップや事業の満足度も上げていく工夫を図っていきたい。</p>

## 【所属局の評価】

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感染症の影響を受けたものの、施設稼働率は令和3年度を大きく上回る結果となった。また、感染症対策を講じた上で区民講座等を行い、利用者からは非常に好評であったことについては、高く評価することができる。</p> <p>引き続き、地域住民が安心して利用できる環境づくりとさらなる利用促進に取り組んでいただきたい。</p>	<p>60代～70代の方の利用が非常に多く、40代以下についてはいずれも利用率が少ない現状がある。</p> <p>若い方が参加できる講座または仕事や学校終わりに参加できる講座などをご検討いただきたい。</p>