

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)	中央区市民部地域振興課(205-3221)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市中央区民センター	所在地	中央区南2条西10丁目
開設時期	昭和56年4月	延床面積	4,538.68㎡
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(5室)、陶芸室、視聴覚室、和室、娯楽室、幼児室、ギャラリー、図書室		
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、「地域のコミュニティ施設」としての目的の実現は当然のことながら、単に施設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自ら「まちづくり」に積極的に係わりとともに、区民のまちづくり活動の支援・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。①まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供②地域の人材発掘育成③情報発信・受信の拠点④区民から親しまれる区民センターを目指す。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 公の施設の運営・管理に当たっては、公正・公平・公開の三大方針を重要な柱として考えている。</p> <p>(1)「公正」は組織及び職員個人の理念として基本的に身につけなければならないものと考え、その実現のため、理念を公にし、運営委員長のリーダーシップのもと事務局を統括する館長は、組織として公平・公正が確保されているかを常に確認し、職員研修やミーティングを通じて意識の醸成と徹底を図っている。</p> <p>(2)「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に手順を決めている。</p> <p>(3) その過程を「公開」することこそ最も重要と考え、例えば貸室や講座受講者の決定時における“公開抽選”など、具体的取り組みを実践している。</p> <p>また、抽選に外れた場合には、空室の状況を案内し、利用率の向上に繋げている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気、水道、重油の使用については、日頃から節約に努めるとともに、室内掲示等で利用者への理解と協力を求めた。</p> <p>▼ 当区民センター敷地内に「古紙回収ボックス」を設置し、市民の利便性を図るため、土・日・祝日にも利用可能な体制を作り、市民サービスの向上と資源の回収に努めた。</p> <p>▼ 管理業務等に係る用品等は、これまでと同様にできる限り「札幌市グリーン購入ガイドライン」指定品の使用に努めた。</p> <p>▼ 職員に対しては、ミーティング等の際に意識の高揚に努めた。</p> <p>▼ 清掃業務を委託するに当たり、業務仕様書で環境に配慮した用品の使用を明記し、徹底を図った。</p>	<p>運営委員会委員長を中心に、運営委員、職員が一体となり、基本方針に基づき適切な管理運営に努めた。</p> <p>施設利用に関して、常に三大方針を心掛け、特定の利用者に便宜を図ること無く、定められた利用基準に従って行った結果、トラブルになったケースはほとんど無かった。</p> <p>利用者の協力を得ながら、職員全員が常に意識を持ち、節電等に努めた。</p> <p>古紙回収に関する問合せがあった場合は、積極的に「古紙回収ボックス」を案内している。</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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">B</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>策定した基本方針をもとに適切な管理運営を行っている」と認められる。アンケートを活用して利用者ニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D		B		
A	B	C	D								
	B										

▽ 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)

- ▼ 区民センター運営委員会を組織し管理運営を行っている。
- ▼ 事務局には、館長及び副館長のほか事務室に職員3名、図書室に4名(うち司書有資格者4名)を配置。夜間帯は、札幌市シルバー人材センターに委託し常時2名を配置し、管理体制の万全を期している。
- ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統、緊急時の連絡系統を定めている。

- ▼ 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。

研修名	内 容	実施日	参加人数
業務研修	経理研修 (経理担当者)	7/13	1
	環境関係研修 「再エネってどうやって導入するの？」 (札幌市出前講座)	11/8	2
	まちづくり研修 「みんなで取り組もう！地域のまちづくり！」 (札幌市出前講座)	12/7	2
	生涯学習関連施設職員研修 「マインドフルネス入門」 (生涯学習センター主催)	2/27	2
防火・防災研修	消防訓練	7/26 10/8	18 18
	AED・救急救命講習	中止	-
図書室研修	スキルアップ研修(リモート) 「地域と人に寄り添う図書館」	9/13~16	4

管理運営組織の確立に関しては、業務仕様書等に基づき適切に対応した。また、法令により求められている事項についても適切に実施した。

コロナの影響により中止していた業務関連の研修を実施し、実務に役立てることが出来た。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 職場内ミーティングを通じ、案内表示や施設の使い方等の見直しを行うなど、初めて訪れた人でも分かりやすく伝わるよう努めている。特に、当センターの建物は、他の団体の事務所等を有していることから、多様な目的で来館される方が多く、来訪者に対し、親切丁寧な応対、案内等に心がけた。
- ▼ アンケートの実施
年度末に利用者アンケートを実施した。
(詳細別掲)

▽ 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)

▼ 下記の19業務について、第三者に対する委託(再委託)を行った。

▼ 委託に当たっては、業務仕様書に則り委託者を決め、また、委託業務の履行に当たっては、市民サービスの向上及び安全管理について常に配慮するとともに、当区民センター職員との緊密な連携及び情報の共有化を図られるように確認を行った。

▼ 委託者が決定した際には、改めて、当該事業者の委託事業に係る責任部署及び責任者を特定し、確認を行った。

▼ 委託事業の監督、履行確認に当たっては、当該業務が多岐にわたることから、担当職員を決め、適正に履行されているかその都度確認を行っている。

▼ 業務の実施にあたっては、日誌等書面による報告の確認はもとより、当区民センター職員の立会いや作業に際して委託先担当者と随時協議を行うなど、施設管理に関する情報の共有化を図り、委託業務の効率的な執行とともに来館者の安全確保に万全を期した。

▼ その結果、有資格者によることとされている業務や、施設の老朽化等を要因とする不具合についても、適切かつ迅速な対応ができた。

【委託19業務】

清掃業務、警備業務、設備運転保守管理業務、エレベーター保全業務、自動ドア保全業務、冷温水機保全業務、消防設備定期点検業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、衛生管理業務、外構緑地管理業務、除排雪業務、空調設備用自動制御機器保守点検業務、水質検査業務、夜間案内及び行事实施業務、廃棄物処理業務(一般廃棄物、缶・瓶・ペットボトル、産業廃棄物)、建築基準法定期点検業務、会計・税務等税理士業務、労働保険・社会保険等業務

施設内の設備・機械の維持管理に関して不具合が生じた場合は、関連する業者や区との情報共有により迅速に対応し、利用者への影響はほとんど無かった。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 (R4.7.25)	(1)R3年度施設の利用状況について (2)R3年度利用料収入の状況について (3)R3年度講座等実施状況について (4)その他(収支決算状況)
第2回 (R4.10.25)	(1)R4年度施設利用状況について (2)R4年度講座等事業実施状況について (3)次期指定管理について (4)その他報告事項
第3回 (R5.2.7)	(1)R4年度施設利用状況について (2)R4年度講座等事業実施状況及びアンケート結果について (3)R5年度事業計画案について (4)その他報告事項
第4回 (R5.3月下旬 書面による報告)	(1)R4年度施設利用状況について (2)R4年度講座等事業実施結果について (3)R5年度事業計画及び収支予算案について (4)その他報告事項
<p><協議会メンバー> ①大通地区青少年育成委員会会長②利用者団体代表者③利用者団体代表者④中央区地域振興課長⑤同地域活動担当係長⑥中央区民センター運営委員会委員長⑦同副委員長 事務局 中央区民センター館長、副館長</p>	

年4回開催し、区民センターの運営状況や報告事項などを委員に説明し、情報共有を行うことが出来た。

- ▼ 協議会の内容を記録し、毎回札幌市に報告した。
- ▼ 協議会議事録を毎回ロビーの掲示板上に掲示した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 資金管理に関しては、指定管理業務及び札幌市からの委託業務について、税理士事務所に委託し監査、点検、確認を行っている。

▼ 現金等の取り扱いについては、従前から当該業務の重要性に鑑みて、会計規程においてその取扱いを定め執行するとともに、日常的に複数職員による管理・確認を行っている。

▼ 特に現金の取り扱いについては、手順や確認方法などを明確にして全職員の共通の認識とし、併せて、チェック体制を整備して適正な執行に万全を期している。

資金管理、現金取扱いは、業務仕様書において求められている事項を適切に行った。

▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情対応については、これまでの取扱い事例から対応上の問題点等の有無や迅速性を職場内ミーティングのテーマとして取り上げ、問題点の洗い出しを行うなど、常に適切な対応ができるよう職員共有の事項として取り扱っている。

▼ 施設の性格から多岐にわたる問い合わせや意見が寄せられるが、軽易で実施可能なものについては速やかに改善することとしている。また、経費のかかるものについては、優先順位を考慮し対応している。

苦情・要望があった際に、迅速な対応を心掛けたことにより大きなトラブルになることは無かった。

▽ 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)

▼ 利用者からの要望や意見は、ロビー内にご意見箱を設置したり、「利用者アンケート」により意見を募ったりしている。

なお、意見や要望で改善や見直しが必要と判断した事柄に関しては、可能な限り取り入れ改善した。

▼ 講座、交流事業の実施に当たっては、参加者にアンケートを行い、理解度・満足度・要望等の結果を踏まえ次回への参考としている。

アンケート結果については、ロビー内に掲示した。

アンケートの結果は、利用者からの貴重な意見と捉え、要望の多い備品などの購入の参考にしている。

▼ 事業報告については、定められた様式に基づき、札幌市に対し、毎月報告した。

▼ 委託事業者に対しても、事業日誌や管理日誌・報告等を通じ連携、情報の共有を密にしている。

▼ 札幌市の業務検査において指導された事項については、速やかに改善している。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金920円(令和4年10月1日発効)を上回る時給を支給している。 ▼ 施設で働く職員に対し時間外労働又は休日労働をさせた場合、それぞれ法定割合の割増賃金を支払った。 ▼ 施設で働く職員は、1週38時間45分、1日7時間45分を遵守した。 ▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。 ▼ 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。 ▼ 職員の執務環境に配慮し、事務室内の整理整頓及び災害時の備品等の転倒防止対策を行っており、公務災害等につながるような事故は無かった。 ▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて健康保険、年金保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導は受けていない。 ▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 ▼ 法人として欠員補充などで正規職員を新たに雇用する際、現在の臨時職員から希望者を募り、内部登用試験を実施している。 ▼ 第三者委託により実施している業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関わる情報提供を求めた。	職員の雇用環境改善のため、法律改正がある場合は、速やかに内部の規程類の改正を行ってきた。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1249 163 1289 197">A</td> <td data-bbox="1289 163 1329 197">B</td> <td data-bbox="1329 163 1369 197">C</td> <td data-bbox="1369 163 1409 197">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1241 208 1445 353"> 関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の向上に取り組んでいる。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の向上に取り組んでいる。			
	A		B	C	D						
関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の向上に取り組んでいる。											

<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>▼ 利用者の安全管理については、区民センター運営の基本であることを全職員の共通認識として持ち、施設等の保安全管理に万全を期するとともに、利用者に対しても理解協力を求める掲示をするなど、安全の確保に努めた。特にコロナ感染対策の徹底に努め、市民の安心安全な利用を図った。</p> <p>▼ 当施設は、札幌市、民間企業、集合住宅の合築施設であることから、多数の市民が参加する事業を実施する場合には、近隣住民の方に内容の周知を図り、事業への理解・協力を求め、合わせて安全の徹底を図っている。</p> <p>▼ 拾得物の取り扱いについては、その都度、記録簿に日時・拾得場所等を記載し保管している。金品、貴重品等については記録の後、速やかに近隣の交番に届け出ている。</p> <p>▼ 貸室使用後のチェックの際に発見した忘れ物については、利用団体等に照会するなどし、速やかに返還するようサービスの向上を図っている。該当者がいない場合には、拾得物の取扱いと同様に処理している。</p> <p>▼ 損害賠償保険は、業務仕様書に適合したものに加入している。</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。</p> <p>区分所有者間との連携を密にして、適切に対応できた。</p> <p>拾得物等の管理について適切に対応できた。</p> <p>忘れ物のないよう貸室へ貼紙等をし、利用者への注意喚起を行っている。</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。</p>	<p>A B C D</p>
			<p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っており、要求水準を満たしている。</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)

▼ 清掃業務に関しては、施設内を業者委託により行い、貸室使用後はその都度行っている。また、定期的に床のワックスがけも行っている。

▼ 警備業務に関しては、適切に実施し仕様書の水準を達成した。なお、夜間警備については、第三者委託により実施した。

▼ 施設及び設備の運転・保守・管理・点検業務に関して、職員によるもの他は有資格者によるものを含め第三者委託により実施し、業務日報や検査報告書等で適切に実施されていることを確認し、仕様書の水準を達成した。

▼ 修繕に関しては、利用者の安全確保や利便性を考慮して、札幌市の承認を得て施設等の劣化や損傷を最小限に抑えることに努め、予算の範囲内で可能なものについては速やかに修繕を行った。

修繕に関しては、利用者の安全管理等を考慮し、緊急性の高いものから対応した。

▼ 備品管理に関しては、利用者の利便性を損なうことのないよう日頃から点検管理し、不具合が生じた場合には、予算の範囲内で早目の修繕等の対応を行った。

▼ 外構緑地管理については、当施設が札幌市の中心に設置されているという環境を念頭において、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮を心がけ、剪定、除草、病虫害防除、養生、冬囲いを適切に実施するため第三者委託により実施しているほか、職員による日常の点検に努めた。

▼ 除排雪業務に関しては、利用者の安全確保や防災上の視点から重要な事項であることに鑑みて、第三者委託により実施した。

▽ 防災

▼ 防災計画を策定するとともに、当施設の区分所有者と共同で防災訓練(書面)を7月と10月の2回実施した。

(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

▼ 区民講座を計画に則り次のとおり実施した。

実施した講座名	計画回数	受講者数 (計画)人	理解度 (%)	満足度 (%)
はじめての韓国語	5	16 (16)	100	100
南フランスの文化を学ぶ散歩	6	16 (16)	100	100
あへあほ体操	6	12 (16)	100	100
はじめての陶芸	6	11 (15)	100	100
ヨガ&リンパでリフレッシュ体操	6	16 (16)	100	100
スマホ&タブレット	3	20 (16)	100	100
美文字レッスン	6	12 (12)	100	100
夏休みこどもヒップホップ教室	6	15 (15)	100	100
夏休みこども手品教室	4	12 (12)	100	100
ボランティアによる「美術への誘い」①	1	20 (20)	100	100
ボランティアによる「美術への誘い」②	1	19 (20)	100	100
中央区いきいき講座	16	20 (20)		
令和4年度ご近所先生講座 「風呂敷と手ぬぐい魔法の活用術」	5	14 (15)	100	100
令和4年度ご近所先生講座 「素肌輝く！パーソナルカラー」	5	15 (15)	100	100
令和3年度ご近所先生講座 「洗濯が好きになる！速くきれいにできるプロの技～手洗いとコインランドリーの活用法」	4	13 (15)	100	100
計15講座実施 (前年度8講座)	80	231 (239)		

コロナにより中止していた区民講座については、当初予定していた講座を全て実施することが出来たため、区民に様々な学習の機会を提供することができた。

A	B	C	D
<p>区民講座については、実施回数や理解度、満足度等のいずれも要求水準を満たしている。地域住民の交流等を目的とした事業については、新型コロナウイルスの影響により当初の計画通りの実施は叶わなかったが、随時、地域住民が交流できる事業を開催し、来場者数も目標を超える等、要求水準を満たしている。施設無料開放事業については、令和5年3月28日に取り交わした確認書に基づき、評価対象外とする。</p>			

▽生涯学習に関する情報収集及び提供業務

▼ 市内の各施設で行っている講座、活動サークルの状況、各種行事など市民に有益な情報を収集して、ポスターの掲示やチラシの配架、ホームページなどで情報提供した。

▽ 地域住民のまちづくり活動に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼ 地域住民の交流活動を目的として地域交流事業を次のとおり実施した。

実施した事業名	来場者数	実施日	達成率(%)
中央区民センター文化祭	中止	-	-
ロビーコンサート	中止	-	-
落語	中止	-	-
映画会	中止	-	-
こどもの交流の日	80	11月6日	200
中央区子どもまつり (札子連中央区支部共催)	300	2月5日	188
図書室「子ども映画会」	中止	-	-
図書室事業・定例おはなし会 ①	12	7月2日	150
図書室事業・定例おはなし会 ②	14	11月8日	175
(大通地区青少年育成委員会 他との共催)大通子ども会 冬 のお楽しみ会	25	12月11日	104
図書室事業 ささっと借りられるお楽しみ袋	267	54日	334
計6事業実施 (前年度2事業)	698	-	

コロナ感染拡大のリスク回避のため、文化祭などいくつかの事業を中止せざるを得なかったが、コロナ対策を講じて可能な限り事業の実施に務めた。

▼ 地域住民の交流する場の提供を目的として施設開放事業(無料)を計画していたが、新型コロナウイルス感染拡大による影響により、年度前半は実施できなかったが、10月13日から毎週木曜午後の時間帯に囲碁開放を再開した。

卓球・バドミントンについては感染対策をとっての実施が難しいと判断し、中止を継続した。

実施種目	実施内容	実施回数	参加者数
囲碁開放 (和室)	毎週 木曜日 13:00～16:30	22	10
卓球開放 (区民ホール)	毎週 第4水曜日 18:00～20:30	中止	-
バドミントン 開放 (区民ホール)	毎週 第4金曜日 18:00～20:30	中止	-

▽ 図書業務

▼ 利用状況

	令和3年度	令和4年度
開館日数	241日	340日
蔵書冊数	29,370冊	29,295冊
登録者数	3,128人	2,919人
貸出数	68,420冊	85,166冊
レファレンス件数	3,363件	3,524件
利用者数	24,298人	29,942人

▼ 利用促進事業

- ・図書の閲覧・貸出・レファレンスを毎日実施(ただし、月末図書整理日、図書特別整理期間、年末年始を除く。)
- ・図書室だより「よむ！」の発行(隔月 年6回)
- ・読書推進のため毎月特集コーナーでテーマごとに図書の展示
- ・新刊図書紹介、市内所蔵予約ベスト10の掲示紹介。新刊所蔵リスト紹介
- ・サークル「絵本のひろば どんぐり」による絵本の読み聞かせ。7/9、11/8の2回実施。
- ・「第3回ささと借りられるお楽しみ袋」7/9～8/31参加267名、貸出534冊。※8/14終了予定が好評につき8/31まで期間延長。

令和4年度は感染対策は継続しながらコロナの影響による休室も無く、ほぼ、以前と同様の貸出状況に戻りつつあった。

また、絵本の読み聞かせや図書室主催の事業も再開し、利用者の好評を得ることが出来た。

(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
区民ホール	件数(件)	425	834	456
	人数(人)	18,808	20,000	19,919
	稼働率(%)	85.7	80.0	79.4
娯楽室	件数(件)	347	713	660
	人数(人)	3,998	9,000	8,792
	稼働率(%)	51.5	65.0	61.2
会議室A	件数(件)	399	820	714
	人数(人)	3,230	8,000	6,680
	稼働率(%)	61.6	75.0	68.0
会議室B	件数(件)	362	932	455
	人数(人)	1,956	6,000	2,558
	稼働率(%)	75.5	75.0	76.6
会議室C	件数(件)	335	300	365
	人数(人)	2,603	3,000	3,152
	稼働率(%)	69.1	60.0	64.0
つどいA	件数(件)	309	501	543
	人数(人)	3,692	5,500	6,075
	稼働率(%)	64.9	60.0	65.4
つどいB	件数(件)	254	392	485
	人数(人)	2,682	5,000	5,781
	稼働率(%)	54.4	55.0	59.1
視聴覚室	件数(件)	357	910	401
	人数(人)	5,006	8,000	6,094
	稼働率(%)	74.0	70.0	66.2
創造の 部屋	件数(件)	276	653	270
	人数(人)	2,232	5,000	3,038
	稼働率(%)	59.0	60.0	47.4
和室	件数(件)	296	858	590
	人数(人)	1,592	5,000	3,871
	稼働率(%)	46.0	65.0	54.9
合計稼働率(%)		51.1	—	63.5

※R4年度実績数字にはワクチン接種会場として利用した分は含まれない。

▽ 不承認0件、取消し67件、減免0件、還付3件

ワクチン集団接種会場としての使用分は統計上、計上されていないが、全体的な利用実績はコロナ前に戻りつつあった。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、一定の水準で稼働率を確保していることについては評価でき、仕様書に基づき、適切に管理運営を行っている」と認められる。			

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ ホームページに貸室案内を掲載している。 ▼ 貸室の抽選に外れた使用申込者に対しては、希望に沿った他の空き室状況を積極的にPRした。 						
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 平成31年4月1日より区民センターHPを再構築し、札幌市の定めるウェブアクセシビリティに沿った形式としている。 また、毎年、ウェブアクセシビリティ取組み確認・評価結果をホームページ上に公開している。 ▼ 講座等事業の実施に際しては、ホームページに掲載したほか、リーフレット、チラシ等を区内のまちづくりセンター、地区センター等の公共施設に案内・配布した。 ▼ ホームページを随時更新し講座や事業の開催等、最新情報の提供を心がけた。 ▼ 施設内の掲示板、配架コーナーの管理については、利用規則を定め、出来るだけ多くの依頼に応えるよう努め、仕様書の水準を達成した。 <p>▼ 1階ロビーに「区民ギャラリー」を設置して、施設を利用するサークルの絵画、写真、書道等の作品展示の場として提供したり、市内の学校の校外展示や福祉団体のバザーの会場として活用されている。</p> <p>また、27年度から実施しているロビーコンサートを開催し、来館者から好評を得ていたがコロナ感染拡大のリスク回避が困難なため今年度は中止とした。</p> <p>▼ 冬期間には玄関に滑り止め用の砂を置き、市民も利用できるようにした。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 「非該当」</p>	<p>もっとも早い情報発信源としてホームページを活用するため、必要に応じて随時更新し、PC・スマホに対応できるようにしている。</p> <p>希望する団体に貸出を行った他、4年度から選挙の投票所としても利用されている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。</p> <p>努力目標であるウェブアクセシビリティの対応に取り組む姿勢は大いに評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

2 自主事業その他

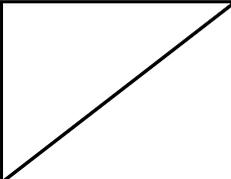
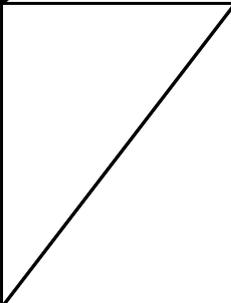
<p>▽ 自主事業</p> <p>該当事業は実施していない。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 第三者委託により実施している19業務について、できる限り市内企業に発注するよう努めた。 ▼ 障がい者団体等の福祉バザー等の開催に当たっては、実施場所(ロビー)を提供し支援した。 	<p>施設の設置の趣旨を考慮して、仕様書において求められている事項を適切に実施した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切に管理運営を行っていると思われる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D			

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	令和5年1月16日～1月31日までの18日間 来館者(貸室、自由開放、図書室、ロビー利用者など)390人にアンケート用紙を配布して実施 回答者297人(回答率76%)	調査結果は、総合、 接遇、貸室、図書、 清掃は仕様書の満足度水準80%を満たしている結果であった。	適切に管理運営を行っていると思われる。 利用者の意見・要望を収集し、そのニーズに応じており、また、アンケート結果も要求水準を満たしている。			
結果概要	(数値は、回答者数に対する割合である。) ▼ 貸室業務に関して ・当区民センターの貸室を利用したことがあるは85%と高く、固定の利用者が多いと考えられる。 ・貸室の利用料金に関しては、とても安い・安い・妥当が84%、高い・とても高いが13%であった。 ・施設・設備の管理状況に関しては普通以上が96%、館内の清掃状況に関しては普通以上が99%といずれも高い評価を得た。 ▼ 区民講座・地域交流事業に関して ・区民講座や地域交流事業への参加の可否については、中止のため設問を除外した。 ・文化祭やコンサートへの参加の可否については、中止のため設問を除外した。 ▼ 図書室に関して ・図書室の利用に関しては、利用したことがあるが44%であった。これはコロナ過のため図書室の常連利用者の回答が少なかった影響によると思われる ・利用したことがある方のうち、月に数回以上は40%、週に数回以上の利用者は、10%であった。 ▼ 職員の対応に関して ・職員の接客態度に関して普通以上は、事務室職員、図書室職員ともに100%と高い評価を得た。	アンケート結果をロビーの掲示板に掲示した。 講座や事業の実施に当たっては、過去のアンケート結果を踏まえ定員を満たすように、魅力ある企画やPRに努めたい。				
利用者からの意見・要望とその対応	・利用料金の件(料金を安くしてほしい、高齢者割引を採用して欲しい、料金が高い、中央区民割引を希望 など) ・区民ホールの床が滑るのでワックスかけてほしい。 ・図書室の本の入れ替えや新刊書を増やしてほしいとの要望が数件あり。 ※ 対応可能なものについてはその都度改善している。その他、経費がかかるものについては検討のうえ、一部実施。	職員の対応や施設の管理に関して、良い評価をいただいたが、今後も、悪い・やや悪いがゼロとなるよう、サービス向上に努めたい。 意見・要望等で当センターでできるものは速やかに対処している。できないものについては丁寧な説明を行い理解に努めている。事柄によっては、市の関係部署に情報提供し検討を求めている。				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	令和4計画	令和4決算	差(決算-計画)	収入については、ワクチン接種会場になったこともあり、利用料金収入は前年度よりも約300万程度増加した。支出については電気料や燃料費などの光熱費の値上がりや外部委託に係る人件費アップ等により支出も増え、収支は若干の赤字となった。			
収入	76,582	79,723	3,141				
指定管理業務収入	76,124	79,261	3,137				
指定管理費	50,139	53,025	2,886				
利用料金	24,230	22,720	▲ 1,510				
その他	1,755	3,516	1,761				
自主事業収入	458	462	4				
支出	76,530	79,837	3,307				
指定管理業務支出	76,530	79,770	3,240				
自主事業支出	0	67	67				
収入-支出	52	▲ 114	▲ 166				
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	▲ 166	▲ 166				
【参考】	令和4決算	内容					
指定管理業務による利益還元	177	下記のとおり					
▽ 説明							
<p>▼ 利用料金収入は、コロナワクチン集団接種会場になったこともあり、前年度比約300万の増となり、その他収入も、講座の実施がコロナ前の水準に戻ったため、前年度よりも増えた。</p> <p>▼ 指定管理業務支出は、計画に比べ3,307千円の増加となったが、主な理由としては、電気代及び燃料費などの光熱費や人件費アップに伴う委託料の値上げによるところが大きい。</p> <p>▼ 収支決算で166千円の赤字となり、累積剰余金は3,993千円となった。</p>							
▼ R4利益還元内訳 (円)							
項目	数量	金額	備考				
区民ホール用音響アンプ	1	80,300					
プロジェクター(貸出用)	1	60,500					
貸室用ホワイトボード	1	36,300					
合計		177,100					

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼ 当団体の財務状況等は、他の指定管理施設(全市9施設)を含め、スケールメリットを活かし経営の効率化を図ってきたことにより、利用料金も当初計画を上回っており、安定経営能力は選定時より向上している。</p>		<p>適 不適</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>▼ 各条例の規定に則り、全て適正に対応した。</p> <p>▼ 情報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(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員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>

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状況も落ち着いてきた中、施設としても感染対策を継続しつつ、運営については徐々に以前の状況に戻るべく、主催する講座や事業を再開してきた年であった。</p> <p>貸室利用は、R3年度に比べ利用件数は約1,500件の増となり、利用料金収入はコロナワクチン集団接種会場での使用もあり約360万の増加となりコロナ前の状況に近づきつつあった。</p> <p>講座はコロナ対策により定員を減らす、又は広めの部屋を使用するなどして、当初計画していた15講座(主催11、区からの委託1、ちえりあ共催3)を予定どおり実施することが出来た。事業関係についても、予定どおり実施した事業もあったが、当初予定していた文化祭は利用団体の活動状況やコロナ感染の見通しが立たなかったこともあり、中止とせざるを得なかった。</p> <p>また、開放事業については、要望の多かった囲碁開放を10月から再開し、他の開放事業も次年度に順次再開する目途がついた。なお、施設の老朽化に伴う設備や備品などの故障や修繕が必要な箇所が多く、経費的な部分も含め建物のメンテナンスに関する部分での市との協力が不可欠であった。</p>	<p>新たな指定管理期間がR5年度から始まり、新型コロナウイルス感染拡大前の状況に戻ることを前提に、講座・事業を以前の水準と同程度計画しており、毎年、恒例の文化祭についても秋に開催を予定している。</p> <p>開放事業についても、囲碁開放は昨年10月から、卓球、バドミントンについても今年4月から既に再開しており、施設の有効利用を図りつつ利用者増に繋げていきたい。</p> <p>貸室利用については、利用制限が無くなり新規利用団体も徐々に増えつつあることから、リピーターとして継続して利用してもらえるようPRに努めるとともに、可能な範囲で設備の更新も図っていくこととする。</p> <p>また、新庁舎への移転を2年後に控えていることから、区役所など関係機関と連携を図りながら計画的に準備をしていくこととしたい。</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感染症対策を講じながら施設運営を行い、区民講座の開催や地域交流事業を実施し、地域活動の推進に寄与したことは評価できる。</p> <p>また、貸室の利用件数が増加する等、安定的な運営ができていること、コロナ禍で開催することができなかった事業に対する利用者の要望に応えている点についても評価できる。</p>	<p>今後は、コロナ禍以前と同様の事業を実施し、多くの利用者に区民センターを利用していただき、コミュニティの形成や活発な地域活動に寄与する場となるよう、利用者ニーズを踏まえた施設運営を今後とも展開できるよう期待します。</p>