

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	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028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こととなる。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5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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 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を支援・協力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。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 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。 (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。 (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。 (3) その過程を「公開」することこそ最も重要と考え、貸室や講座受講者の決定時においては、必要に応じて公開抽選を行っている。 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。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 電気、水道、重油の使用については、日頃から節約に努め、使用していない貸室の消灯及び冷暖房の停止を徹底するとともに、室内掲示等で利用者への理解と協力を求めた。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 職員に対しては、環境保全研修として「新スリムシティ札幌」計画の出前研修を行い、環境問題への意識付けを図った。 ▼ 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。 ▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。	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。 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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> 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。 また、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。	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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、研修計画に基づき下記のとおり職員研修を実施した。（法人として実施）

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。

研修名	内 容	実施日	参加人数
業務研修	「経理研修」 ・経理担当者向けに顧問税理士による経理の基礎	4月26日	1
	「ハラスメント研修」 ・社労士よりハラスメントの基礎	5月17日	1
	「ホームページ研修」 ・ホームページ管理業者から区民センターのイベントやお知らせ情報などをホームページに掲載・削除する方法など	6月16日	1
	「クレーム対応研修」 ・効果的なクレーム対応や問題解決に必要なスキルについて	7月5日	2
	「管理職研修」 ・インボイス制度の概要	5月17日	1
	「環境保全研修」 ・札幌市職員による「新スリムシティさっぽろ計画」の出前研修	11月13日	1
	個人情報保護について札幌市からの資料をもとに個人情報について	12月1～28日	9
	生涯学習関連施設職員研修（ちえりあ主催研修） 「高齢者とのコミュニケーション」、「学ぶことが人々にどう影響するのか、ボランティアからの事例を交えて」	3月5日	2
防火・防災研修	消防訓練 （通報避難・初期消火・避難誘導）	4月27日 9月14日	各3
	防火管理者救急救命講習会（消防署主催）	8月29日	1
	AED・救急救命講習	8月30日	5
図書室研修	スキルアップ研修 「DXと図書館の未来」中央図書館主催研修に参加	9月27日	1

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 利用者アンケートや窓口での市民の方からの意見などを参考に、館内の案内や講座・イベント案内など利用者の方に分かりやすく、利用しやすい表示を心掛けている。

また、中央区役所が仮庁舎に移転しているため、電話や窓口で区役所に関する問い合わせも多いことから、行政関係資料を多く用意して市民に対応した。

▽ 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)

▼ 下記の21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先を決め、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。

▼ 委託先が決定した際には、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、夜間案内業務、一般廃棄物処理業務、産業廃棄物処理業務、空缶等処理業務、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)

▼ 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 (R5.7.27)	(1)R4年度施設利用結果 (2)R4年度利用料収入 (3)R4年度講座等実施結果 (4)その他(利用者アンケート結果)
第2回 (R5.11.17)	(1)施設利用状況 (2)講座等事業実施状況 (3)いきいき講座アンケート結果 (4)文化祭結果報告
第3回 (R6.2.16)	(1)施設利用状況 (2)講座等事業実施状況及びアンケート結果 (3)R6年度事業計画案 (4)その他報告事項
<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	

- ▼ 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に掲示した。

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。

▽ 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、会計規程及び現金等取扱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。
- ▼ 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。

利用料金などの現金は、原則、収納日の翌日に金融機関に入金し、事故等は無かった。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情対応については、過去の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。
- ▼ 施設の性格上、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・要望があった際は、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なかった。

	▽ 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) ▼ アンケート結果については、ロビー内に掲示した。 ▼ 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。 ▼ 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。										
(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960円(令和5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、それぞれ法定割合以上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。 ▼ 施設内の執務環境に配慮し、危険個所を点検するなどにより職員の公務災害は無かった。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 令和5年度は臨時職員(図書室)として採用した職員1名が、令和6年度から正職員として採用となった。	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い、勤務条件の改善に務めている。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▽ 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、年3回床のワックスがけの他、年1回ガラス清掃を行っている。 ▼ 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。 ▼ 庁舎建て替えに伴う仮庁舎移転により、区役所及び中央保健センターの駐車場が使用できないため、車で来館する貸室利用1団体につき、1枚の民間契約駐車場利用補助券を交付した ▼ 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。 ▼ 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、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、病害虫防除、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、12～3月の間、利用者の利便性を考慮し、一定の降雪量がある場合に第三者委託により実施した。	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。 また、区分所有者間との連携を密にして、施設の維持管理に努めた。	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。

	▽ 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を4月と9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		A B C D																																																																	
	▼ 区民講座を計画に則り次のとおり実施した。																																																																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>実施した講座名</th> <th>計画回数</th> <th>受講者数 (計画)人</th> <th>理解度 (%)</th> <th>満足度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はじめての陶芸</td> <td>6</td> <td>20 (16)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>どさんこの苗字ルーツ</td> <td>6</td> <td>10 (20)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>夏休みこども手品教室</td> <td>4</td> <td>24 (20)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>キッズヒップホップダンス</td> <td>6</td> <td>16 (20)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>背骨コンディショニング</td> <td>6</td> <td>18 (16)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>スマホ&タブレット</td> <td>3</td> <td>19 (20)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>はじめての韓国語</td> <td>5</td> <td>20 (20)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>はじめてのフランス語</td> <td>6</td> <td>19 (20)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>楽しく歌おう！みんなで歌おう</td> <td>6</td> <td>24 (20)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>ボランティアによる「美術への誘い」①</td> <td>1</td> <td>18 (20)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>ボランティアによる「美術への誘い」②</td> <td>1</td> <td>17 (20)</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>計11講座実施 (前年度15講座)</td> <td>50</td> <td>205 (212)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	実施した講座名	計画回数	受講者数 (計画)人	理解度 (%)	満足度 (%)	はじめての陶芸	6	20 (16)	100	100	どさんこの苗字ルーツ	6	10 (20)	100	100	夏休みこども手品教室	4	24 (20)	100	100	キッズヒップホップダンス	6	16 (20)	100	100	背骨コンディショニング	6	18 (16)	100	100	スマホ&タブレット	3	19 (20)	100	100	はじめての韓国語	5	20 (20)	100	100	はじめてのフランス語	6	19 (20)	100	100	楽しく歌おう！みんなで歌おう	6	24 (20)	100	100	ボランティアによる「美術への誘い」①	1	18 (20)	100	100	ボランティアによる「美術への誘い」②	1	17 (20)	100	100	計11講座実施 (前年度15講座)	50	205 (212)			当初計画していた講座のうち、募集したが人数が集まらなかった等の理由により3講座を中止したが、それに替えて、講座内容を変更して新たに実施した2講座を含め、ほぼ定員を満たす受講者を集め、理解度・満足度も高い評価を得ることが出来た。	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、一部事業が来場者目標数を大幅に超えているなど、地域住民の交流および施設の利用促進に向けたきっかけづくりに寄与していると考えられ、評価できる。 施設無料開放事業については、要求水準を大きく上回る実施回数の事業もあり、地域の憩いの場の創出が達成できている。
	実施した講座名	計画回数	受講者数 (計画)人	理解度 (%)	満足度 (%)																																																															
	はじめての陶芸	6	20 (16)	100	100																																																															
	どさんこの苗字ルーツ	6	10 (20)	100	100																																																															
	夏休みこども手品教室	4	24 (20)	100	100																																																															
	キッズヒップホップダンス	6	16 (20)	100	100																																																															
	背骨コンディショニング	6	18 (16)	100	100																																																															
	スマホ&タブレット	3	19 (20)	100	100																																																															
はじめての韓国語	5	20 (20)	100	100																																																																
はじめてのフランス語	6	19 (20)	100	100																																																																
楽しく歌おう！みんなで歌おう	6	24 (20)	100	100																																																																
ボランティアによる「美術への誘い」①	1	18 (20)	100	100																																																																
ボランティアによる「美術への誘い」②	1	17 (20)	100	100																																																																
計11講座実施 (前年度15講座)	50	205 (212)																																																																		
▽ 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	展示 285 名 ステージ 250名	展示 10/3～7 ステージ 10/7	134
ロビーコンサート① カンテレ	150	6月6日	268
ロビーコンサート② ゴスペル	88	11月24日	157
落語(桂 三段)	61	9月23日	124
こどもの交流の日	555	11月5日	173
大通子ども会 冬のお楽しみ 会(大通地区青少年育成委員 会他との共催)	27	12月10日	113
(図書室事業) 「定例おはなし会」(4回)	①7 ②2 ③13 ④26	①6/14 ②8/16 ③10/11 ④12/13	150
(図書室事業) 読書マラソン	509	10/1～ 11/30	212
(図書室事業) 本の処方箋	16	1/4～10	67
計9事業実施 (前年度6事業)	1,989	-	

コロナにより中止
していた文化祭を4
年ぶりに開催し、多
くの参加者があり好
評であった。

▼ 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)を以下のとおり実施した。

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	51	260
卓球開放 (区民ホール)	毎週 第4水曜日 18:00～20:30	12	20
バドミントン 開放 (区民ホール)	毎週 第4金曜日 18:00～20:30	12	49

▽ 図書業務

▼ 利用状況

	令和4年度	令和5年度
開館日数	340日	341日
蔵書冊数	29,295冊	26,635冊
登録者数	2,919人	2,831人
貸出数	85,166冊	84,112冊
レファレンス件数	3,524件	3,597件
利用者数	29,942人	30,592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の揭示紹介。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。6/14、8/16、10/11、12/13の4回実施。
- ・「読書マラソン」10/1～11/30 参加者509名。期間中3回以上来室した利用者に357枚のブックカバーを贈呈。
- ・「本の処方箋」1/4～10 参加者16名。

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

		R4実績	R5計画	R5実績
区民ホール	件数(件)	456	912	879
	人数(人)	19,919	20,000	38,226
	稼働率(%)	79.4	80.0	80.8
娯楽室	件数(件)	660	703	668
	人数(人)	8,792	9,000	10,419
	稼働率(%)	61.2	65.0	61.0
会議室A	件数(件)	714	768	661
	人数(人)	6,680	8,000	6,090
	稼働率(%)	68.0	75.0	62.9
会議室B	件数(件)	455	911	856
	人数(人)	2,558	6,000	5,478
	稼働率(%)	76.6	75.0	79.8
会議室C	件数(件)	365	290	796
	人数(人)	3,152	3,000	6,845
	稼働率(%)	64.0	60.0	74.1
つどいA	件数(件)	543	501	721
	人数(人)	6,075	5,500	9,396
	稼働率(%)	65.4	60.0	68.2
つどいB	件数(件)	485	387	631
	人数(人)	5,781	5,000	7,922
	稼働率(%)	59.1	55.0	60.2
視聴覚室	件数(件)	401	886	798
	人数(人)	6,094	8,000	13,375
	稼働率(%)	66.2	70.0	73.5
創造の 部 屋	件数(件)	270	649	513
	人数(人)	3,038	5,000	6,293
	稼働率(%)	47.4	60.0	50.3
和 室	件数(件)	590	858	601
	人数(人)	3,871	5,000	4,055
	稼働率(%)	54.9	65.0	57.1
合計稼働率(%)		63.5	—	66.8

※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207件、減免0件、還付1件

▽ 利用促進の取組

- ▼ 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を案内している。

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令和4年度実績と比べると、ほぼ全ての貸室で稼働率が上がっているほか、比較的稼働率が低い貸室においても、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。			

(6)付随業務	▽ 広報業務	もっとも早い情報発信源としてホームページを活用し、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。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">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。 また、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。</td></tr></table>				A	B	C	D	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。 また、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。			
	A		B	C	D									
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。 また、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。														
▽ 引継ぎ業務 「非該当」														
2 自主事業その他														
▽ 自主事業		施設の設置の趣旨を考慮して、自主事業を含め市内企業の活用など仕様書において求められている事項を適切に実施した。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">適切に管理運営を行っていると認められる。</td></tr></table>				A	B	C	D	適切に管理運営を行っていると認められる。			
A	B		C	D										
適切に管理運営を行っていると認められる。														
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等														
▼ 第三者委託により実施している業務について、できる限り市内企業に発注するように努めた。														
▼ 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。														

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	令和6年1月15日～1月31日までの17日間 来館者(貸室、自由開放、図書室、ロビー利用者など)395人にアンケート用紙を配布して実施 回答者302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となった。	適切に管理運営を行っていると認められる。 利用者の意見・要望を収集し、そのニーズに応じているほか、アンケート結果は利用者の満足度に係る要求水準を大幅に上回っている。
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92%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87%、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99%、館内の清掃状況に関しては普通以上が100%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 ・区民講座に参加したことがある18%、今後参加したいが13%で、参加したことがあると回答したうち「広報さっぽろ」52%、「知人からの紹介」18%、チラシ・ポスター17%の順となった。受講料や参加費は、「とても安い」、「安い」、「妥当」を合わせると96%となり満足度は高かった。 ・文化祭やコンサートへの参加は22%が参加したことがあり、参加者の満足度は95%であった。 ▼ 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38%であった。利用したことがある方のうち、月に数回以上は31%、週に数回以上の利用者は11%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100%、図書室職員99%と高い評価を得た。		
利用者からの意見・要望とその対応	・駐車場に関する件(希望者全員に駐車券が欲しい、無料駐車場が必要など) ・貸室利用に関する件(料金を安くしてほしい、室温調整が難しく寒い、Wi-Fi機器を導入してほしい など) ・図書室の本に関して、新刊及び蔵書を増やしてほしい など ・その他、空調があまり良くないなどの意見有。 ※ 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。		

適切に管理運営を行っていることを認められる。
利用者の意見・要望を収集し、そのニーズに応じているほか、アンケート結果は利用者の満足度に係る要求水準を大幅に上回っている。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	令和5計画	令和5決算	差(決算-計画)
収入	73,704	75,025	1,321
指定管理業務収入	73,242	74,563	1,321
指定管理費	49,367	50,956	1,589
利用料金	23,000	22,688	▲ 312
その他	875	919	44
自主事業収入	462	462	0
支出	73,652	76,407	2,755
指定管理業務支出	73,380	76,286	2,906
自主事業支出	272	121	▲ 151
収入-支出	52	▲ 1,382	▲ 1,434
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	▲ 1,434	▲ 1,434
【参考】	令和5決算	内容	
指定管理業務による利益還元	0	利益なしのため該当無し	

収支に関しては、収入は計画を上回ったものの、支出は光熱費や人件費の高騰、施設の老朽化に伴う修繕費増、その他物価上昇などの影響を受け赤字決算となった。

A B C D
決算では収支が赤字となったが、光熱費・人件費の値上がり等の外部要因による支出増の影響が大きく、管理運営は適切に行われていると認められる。

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入決算は、コロナの影響も無くなったことからコロナ前の水準にほぼ戻った。
- ▼ 令和5年度収支は、1,434千円の赤字となった。この要因としては、燃料費の高騰に伴う光熱費、施設の老朽化に伴う修繕費、人件費増による各種業務委託費の増加などが主な理由である。

<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、他の指定管理施設(全市9施設)を含め、経理や人事関係等の事務を共通化し経営の効率化を図っている。
- また、不測の事態に備え一定の剰余金を積み立てており、安定経営に努めている。

適 不適

▽ 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、全て適正に対応している。
- ▼ 情報公開申出はなかった。
- ▼ オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。
- ▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力関係者を相手に契約を行わなかった。

適 不適

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
令和5年度は新たな指定管理期間の初年度であり、過去数年にわたる新型コロナウイルス感染症の影響もほぼ無くなり、本来の運営体制に戻った年であった。 貸室利用に関しては、利用件数、利用料金収入ともにコロナ禍前の水準にほぼ戻り、主催の講座・事業も札幌市との協定を超える数を実施し、多くの市民の方の参加を得た。特に、秋に行った「文化祭」は4年ぶりの開催となり、区民センターを利用している団体により、ステージ発表や展示等により参加者間の交流を図り、普段、区民センターを利用していない多くの市民の方にも鑑賞してもらうことが出来た。 また、開放事業も前年度からの囲碁に加え、卓球、バドミントンを開し、無料で施設を利用できる機会を提供し新規利用者増に努めた。 庁舎管理については、施設の老朽化により設備関係を中心に修繕必要な箇所が多く発生し、少額な事案については速やかに補修し、一定額以上のものは区役所と協議の上、計画的に修繕を行うことで対応している。 なお、財政面については、人件費や燃料費をはじめとする諸物価高騰の影響もあり、経費節減に努めてきたが、最終的には収支は2年続けての赤字となり厳しい状況となった。	貸室利用に関しては、曜日や時間帯によって利用率の偏りがあることから、次年度以降も主催講座は貸室の空いている時間帯に実施し、終了後は引続きサークル化して継続利用してもらうことで利用促進を図り、利用料金収入増につなげていくこととする。 主催する講座・事業については、利用者アンケートなどを参考に、幅広い年齢層が興味を持ち、ジャンルに偏りなく、気軽に参加できるテーマを選定し提供していくこととしている。 令和6年度は2月に当区民センターが区役所新庁舎への移転を控えていることから、講座・事業は年度の前半に出来るだけ集中して実施し、年度後半は移転後に円滑な運営が出来るよう、区との連携を密にしながら必要な準備を行うことを予定している。 また、諸物価高騰のなか、これまで以上に経費削減に取り組みつ、収支バランスを考慮し安定的な運営に努めて行くこととする。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
総合して適切な管理運営を行っていると認められる。 地域交流事業、施設無料開放事業の実施を通して、地域住民の交流、施設の利用促進、地域の憩いの場の創出に寄与したことは高く評価できる。 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、利用者アンケートの結果が満足度の要求水準を大幅に上回っていることおよび利用者の意見・要望に応えている点についても評価できる。	令和7年2月からは中央区民センターが中央区複合庁舎内へ移転することから、移転後は、新しい中央区民センターの魅力がより多くの利用者へ伝わるような施設運営を意識していただき、利用者の幅がこれまでより一層広がっていくことを期待します。