

## 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

<b>1 施設の概要</b>			
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		
<b>2 指定管理者</b>			
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		
<b>3 評価単位</b>			
	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>▼ 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、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、公平・公正・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た。</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>▽ 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>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>平等利用への取り組みを重点事項として定め、積極的に取り組み、大きなトラブルもなく、公平・公正性は確保されていると考える。</p> <p>施設の平等利用及び公平・公正な対応について、組織としての確認、職員に対する意識付けを行った。</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>古紙回収事業に対して、市民サービスの向上と資源の回収に資するため、協力した。</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="border: 2px solid black;">B</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>策定した基本方針をもとに適切に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										

- ▼ 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3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)	4/23	2
	パワーアップ研修 (館長・次長)	中止	-
	市政情報に関する研修	中止	
防火・防災研修	消防訓練(非参集)	7/15 10/8	18 18
	AED・救急救命講習	2/24、25	2
図書室研修	ローカル貸出操作研修 (リモート)	8/12～ 9/4	4
図書室研修	児童サービス研修 (リモート)	3/1～4	4

#### ▽ 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、親切丁寧な対応、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が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、履行の適正化を期した。

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。

夜間案内業務従事者も区民センター職員と同じであるという意識付け、情報の共有のための研修を行いサービスの向上に努めた。

日頃から、利用者の利便性の向上を念頭に、改善に努めた。

再委託にあたっては、施設の適切な維持管理が利用者の安全管理上不可欠であるとの認識から、委託先担当者との密接な連携と情報の共有化を図ることで、業務仕様書に沿った適切な業務を行った。

▼ 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、夜間案内及び行事実施業務、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

▽ 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 (3.7 書面報告)	(1)R2年度施設の利用状況について (2)R2年度利用料収入の状況について (3)R2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 (3.11.26)	(1)R3年度施設利用状況について (2)R3年度利用料金収入状況について (3)R3年度講座等事業実施状況について (4)その他情報交換
第3回 (中止)	R4年1月下旬に開催予定していたが、コロナ感染拡大のため中止とした。
第4回 (中止)	R4年3月中旬に開催予定していたが、コロナ感染拡大のため中止とした。

仕様書に基づき、年4回開催を予定していたがコロナ感染拡大のため、書面開催が1回、中止が2回、会議形式での開催が1回のみとなった。

<協議会メンバー>

①桑園地区町内会長②大通地区青少年育成委員会会長③利用者団体の代表者④利用者団体の代表者⑤中央区地域振興課長⑥同地域活動担当係長及び担当者⑦中央区民センター運営委員会委員長⑧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。
- ▼ 協議会のメンバーに、コロナ感染対策への取組みやセンター運営への影響について情報提供に務めた。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 特に現金の取り扱いについては、手順や確認方法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。</li> </ul> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 利用者からの要望や意見は、自由に提案できるように館内のロビーに「ご意見箱」を設置している。 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 札幌市の業務検査において指導された事項については、速やかに改善をした。</li> </ul>	<p>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。</p> <p>苦情・要望があった際は、申出人が特定できる場合は丁寧な説明を行ってきた結果、大きな苦情になることは無かった。</p> <p>アンケートの結果を含め、いただいた意見は、利用者目線に立ち可能な限り業務改善に役立てている。</p>					
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金889円(令和3年10月1日発効)を上回る906円以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<p>労働関係法令を遵守し職員就業規則等を定め、職員の雇用環境の維持に努めた。 また、社会保険労務士事務所に逐次、相談・指導を受け、労働環境の向上に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="border: 2px solid black;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 職員の雇入れ時に、健康診断を実施した。</li> <li>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。</li> <li>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>										
(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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や前庭を使用して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るとともに、参加を勧めるなどにより、事業への理解・協力を求め、合わせて安全の徹底を図った。</li> <li>▼ 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、速やかに南三条交番に届け出ている。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。なおコロナ感染対策に鑑み、除菌作業を業務追加したほか、貸室内や共用部、貸出備品等に抗ウイルス・抗菌施工を行った。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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たが、適切に実施されていることが確認され、仕様書の水準を達成した。</li> <li>▼ 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るとともに、予算の執行状況を見ながら可能なものについては速やかに修繕を行った。</li> </ul>	<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>利用者に安全かつ気持ちよく区民センターを利用していたため、業務仕様書の求める事項を踏まえ、その対応に努めた。</p> <p>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。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">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。</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おり、要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
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。											

▼ 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、直ちに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、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。

備品の管理や更新について適切に対応するとともに、予算の許す限り対応した。

都心における緑の必要性を認識して、業務仕様書に基づき適切に対応した。

利用者の安全確保や防災上の視点から、きめ細かに除排雪を実施した。

防災について再度意識を高めるとともに、緊急対応についても確認をし、万全な対応に努めた。

(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(%)
スマホ&タブレット講座	3	15 (16)	100	100
楽しく歌おう! みんなで歌おう	6	中止 (16)	-	-
はじめてのフランス語	6	19 (16)	100	100
はじめての韓国語	6	15 (16)	100	100
3B体操講座	3	8 (15)	100	100
チャクラ耳ケア&陰陽ヨガ	6	中止 (14)	-	-
陶芸講座	6	7 (12)	100	100
ボランティアによる「美術への誘い」①	1	中止 (20)	-	-
ボランティアによる「美術への誘い」②	1	20 (20)	100	100
中央区いきいき講座(1回のみ実施)	4	15 (20)	100	100
令和3年度ご近所先生講座「楽しく優しいウクレレ弾き語り」	5	9 (20)	100	100
令和3年度ご近所先生講座「いつでもどこでもできる壁トレ」	5	中止 (20)	-	-
計8講座実施(前年度2講座)	52	108 (205)		

コロナウイルス感染拡大のリスク回避が困難で、また講師との調整が整わなかったため、12講座中、4講座が開講できなかった。

26年度に内容を新たにした受託事業「中央区いきいき講座」も8年目となるが、コロナ感染対策のため4回実施予定が1回のみとなった。

A	B	C	D

区民講座については、新型コロナウイルス感染症の影響等により中止とした講座もあるものの、仕様書の水準を満たし、感染対策を講じた上で実施に繋がったことは評価できる。施設開放事業及び地域交流事業等については、令和4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。

## ▽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	回数	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	-	-
ロビー映画会	中止	-	-
冬のお楽しみ会(連携・共催事業)	中止	-	-
図書室「映画会」	中止	-	-
「中央区子どもまつり」の日のおはなし会	中止	-	-
図書室事業・定例おはなし会①(毎月第2水曜日)	中止	-	-
図書室事業・定例おはなし会①(毎月第4土曜日)	中止	-	-
(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	1	-
図書室事業 ささっと借りられるお楽しみ袋	210	55日	-
計2事業実施 (前年度2事業)	235	56	

コロナ感染拡大のリスク回避のため、ほとんどの事業を中止とした。  
図書室では、図書室内の利用制限の中、コロナ感染リスク低減の観点から選書時間の短縮を趣旨に、予め司書のお薦め本をセットにしたお楽しみ袋を実施した。

▼ 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休館や感染対策が充分に行えないことなどから中止とした。

実施種目	実施内容	実施回数	参加者数
囲碁・将棋 開放 (娯楽室)	毎週 月曜日・水曜日 9:00~16:30	中止	-
卓球開放 (区民ホール)	毎週 第4水曜日 18:00~20:30	中止	-
パドミントン 開放 (区民ホール)	毎週 第4金曜日 18:00~20:30	中止	-
子どもの交流 の日	偶数月 最終土曜日 9:00~11:45	中止	-

利用者からは再開の要望も多かったが、利用者へのコロナ感染防止を優先した結果、実施は困難と判断せざるを得なかった。

## ▽ 図書業務

## ▼ 利用状況

	令和2年度	令和3年度
開館日数	307日	241日
蔵書冊数	29,224冊	29,370冊
登録者数	3,428人	3,128人
貸出数	75,126冊	68,420冊
レファレンス件数	4,412件	3,336件
利用者数	27,453人	24,298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)
- ・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会は、コロナ感染拡大のリスク回避のため中止。
- ・「第2回ささと借りられるお楽しみ袋」(一般図書のセット貸出)7/21～9/30実施(210名、600冊貸出)
- ・開室について  
新型コロナウイルス感染対策のため5/4～7/11休室。  
7/12～9/24ワクチン接種会場のため土日休室。  
(但し月末図書整理日は開室)  
9月は市内図書館・図書室閉室のため貸出・返却サービスのみ実施。  
蔵書一斉点検は休室中に実施。(7/2～8)

業務仕様書に則り、図書室だよりの発行は行ったものの、開館日数については、コロナ感染拡大のリスク回避のため札幌市の指示により5/4～7/11まで臨時休室となった。ボランティアサークルによる定例絵本の読み聞かせ会も中止としたが、感染対策をとりながら一般向けの事業を実施した。登録者数・貸出数等については休館と滞在時間制限により減少。

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

		R2実績	R3計画	R3実績
区民ホール	件数(件)	672	932	425
	人数(人)	22,163	32,620	18,808
	稼働率(%)	66.9	86.0	85.7
音楽室	件数(件)	422	693	347
	人数(人)	5,605	10,395	3,998
	稼働率(%)	43.0	50.0	51.5
会議室A	件数(件)	452	768	399
	人数(人)	3,246	6,144	3,230
	稼働率(%)	49.0	65.0	61.6
会議室B	件数(件)	616	911	362
	人数(人)	3,090	7,288	1,956
	稼働率(%)	65.6	80.0	75.5
会議室C	件数(件)	510	290	335
	人数(人)	2,882	2,320	2,603
	稼働率(%)	53.5	65.0	69.1
つどいA	件数(件)	503	501	309
	人数(人)	6,071	6,012	3,692
	稼働率(%)	54.4	54.0	64.9
つどいB	件数(件)	361	387	254
	人数(人)	3,547	4,644	2,682
	稼働率(%)	39.9	42.0	54.4

コロナ感染拡大に伴う、利用の自粛要請や制限、休館措置などにより、利用件数は前年度を約30%下回った。  
また、ワクチン集団接種会場として7/12～9/13の期間は全室貸し切り、R4.2/5～3/31の期間は区民ホール、会議室B・C、つどいA・B、創造の部屋、視聴覚室を貸切とした。  
その他、東京オリンピック・パラリンピック組織委員会業務(6/28～7/9)などでの使用もあり、通常の利用は制限される結果となった。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴うもののほか、ワクチン接種など特定の事業実施に活用する期間もあり、通常の利用に供することができないなど、指定管理者が相当努力しても計画達成できない項目と判断。			

視聴覚室	件数(件)	528	886	357
	人数(人)	7,000	13,290	5,006
	稼働率(%)	56.6	78.0	74.0
創造の部屋	件数(件)	426	649	276
	人数(人)	3,958	7,788	2,232
	稼働率(%)	47.6	60.0	59.0
和室	件数(件)	312	858	296
	人数(人)	3,110	8,580	1,592
	稼働率(%)	34.3	80.0	46.0
合計稼働率(%)		51.1	—	63.1

※R3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2,068件、減免0件、還付158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状況を積極的にPRした。

(6)付随業務

▽ 広報業務

- ▼ 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。
- ▼ コロナ以前は1階ロビーに「区民ギャラリー」を設置して、絵画、写真、書道等の作品展示会場として開放するほか、市内の学校の校外展示や福祉団体の活動内容の展示等に開放(無料)していた。  
また、27年度から実施しているロビーコンサートは、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中止とした。
- ▼ 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。

▽ 引継ぎ業務  
「非該当」

今後とも、ホームページによる情報の発信、チラシやポスター等によるPRなど、地道に取り組み、総合的に利用率の向上に繋げたい。

利用規則の定め、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。

コロナ感染拡大のリスク回避のため、感染防止の取扱い基準を徹底しながら、施設の有効活用を図るため、規定の範囲内で利用を図った。

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。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。			

2 自主事業その他			A	B	C	D
▽ 自主事業 該当事業は実施していない。						
▽ 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19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。		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。				適切に管理運営を行っていると思われる。
3 利用者の満足度			A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果						
実施方法	令和4年1月14日～1月31日までの18日間 来館者(貸室、図書室、ロビー利用者など)330人にアンケート用紙を配布して実施  回答者245人(回答率74%)	調査結果は、総合、接遇、貸室、図書、清掃が仕様書の満足度水準80%を満たしている結果であった。  アンケート結果をロビーの掲示板に掲示した。				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、そのニーズに真摯に responding 姿勢は評価できる。
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88%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100%、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40%であった。これはコロナ禍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36%、週に数回以上の利用者は、8%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99%と高い評価を得た。	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。  図書室の利用向上に繋がる対策を検討したい。  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。				

利用者からの意見・要望とその対応	<p><b>【意見・要望】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・参加有料のイベントを企画するのにコロナ対策で参加人数を半分にしなければならないのに、貸室の使用料が半額にならないのは妥当では無いと思います。</li><li>・大部屋の料金をもう少し下げしてほしい。</li><li>・区民ホールの床が滑るので、何とかしてほしい。</li><li>・トイレにティッシュがあると良い。消毒液があっても手をふく物が無いと逆に不衛生である。</li><li>・蔵書全般にもう少し新しいものを揃えていただけると嬉しいのですが。古いものが多く残念です。 など</li></ul> <p>※ 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。</p>	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。また、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3計画	令和3決算	差(決算-計画)
収入	75,224	77,127	1,903
指定管理業務収入	75,067	77,022	1,955
指定管理費	50,139	50,139	0
利用料金	23,200	19,101	▲ 4,099
その他	1,728	7,782	6,054
自主事業収入	157	105	▲ 52
支出	75,172	75,904	732
指定管理業務支出	75,020	75,896	876
自主事業支出	152	8	▲ 144
収入-支出	52	1,223	1,171
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	1,171	1,171

【参考】	令和3決算	内容
指定管理業務による利益還元	680	下記のとおり

## ▽ 説明

▼ 利用料金収入は、コロナウイルス感染予防対策もあって計画より4,099千円の減となった。

▼ その他収入は、コロナウイルス感染予防による受講料収入の減少があったものの、利用料金減収補てん金(5,997千円)により増加となった。

▼ 指定管理業務支出は、計画に比べ876千円の増加となったが、主な理由としては、重油代の値上げによる光熱水費及びコロナ感染対策や必要備品の購入などによる備品消耗品費の支出増のため。

▼ R3利益還元内訳 (円)

項目	数量	金額	備考
大型ミラー	6枚	482,460	各室用
スタッキングチェア	20脚	198,000	会議室用
合計		680,460	

コロナ禍における休館や利用自粛要請により利用料金の大幅な減少があったが、経費節減努力を図りつつ利益還元やコロナ感染対策に取り組んだ。

コロナ禍で利用制限しながら施設運営が必要となる中、安定した経営ができていることは評価できる。引き続き安定的なセンターの運営に努めていただきたい。

＜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、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。	<input checked="" type="radio"/> 適 <input type="radio"/> 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、全て適正に対応した。 ▼ 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。	<input checked="" type="radio"/> 適 <input type="radio"/> 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
<p>当初、計画していた講座・事業の多くが、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大のため、施設利用制限や感染対策が困難との理由により中止せざるを得なくなった。</p> <p>貸室利用に関しては、新型コロナウイルスの影響により休館(5/7～7/11、8/28～9/30)や夜間休館(7/23～8/1)など利用制限期間があったため、貸室件数は前年度に比べ約30%減少した。</p> <p>また、札幌市からの要請を受け、東京オリンピック・パラリンピック組織委員会やコロナウイルスワクチン集団接種会場としての使用など、公的事業による利用が例年に比べ多く、一般のサークル利用の割合は相対的に低くなった。</p> <p>コロナ対策として、館内利用者にはマスクの着用を求めるとともに、館内に消毒液を設置し各室内の備品や共用部分は業者により抗菌・抗ウイルス施工を行った結果、館内での感染事例は無かった。</p> <p>年間をとおしてコロナ関連により、講座・事業の多くが中止、自由開放事業も2年続けて中止、貸室利用も休館措置などの影響により前年度比減少となるなど、外的要因により計画していた業務が実施できなかった面はあるが、可能な範囲で8講座2事業を実施し、利用者アンケートの結果も良好であった。</p>	<p>R4年度は引き続き新型コロナウイルス対策を講じつつ、区民センターの本来目的である地域住民のコミュニティ活動の助長や生涯学習の普及の観点から、過去2年間コロナのため出来なかった講座・事業などを実施することとしている。</p> <p>また、9月末までコロナワクチン集団接種会場として一部貸室を専用するため、貸室利用に影響があるが、利用できる範囲内で貸室の有効利用を図っていくこととする。</p> <p>今年度は現指定管理期間の最終年ということもあり、市の要求水準を満たしつつ、次期指定管理を想定しながら適切な運営管理を心掛けていきたい。</p> <p>さらに、当運営委員会として施設管理も担当していることから、老朽化した設備の保守点検にも気を配り、修理が必要な場合は、区と協議の上、速やかに対応していくこととする。</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の感染対策を徹底し、令和2年度実績を大きく上回る回数の区民講座を開催するなど、ウィズコロナでの安定的な運営ができていること、また、燃料費の値上げや感染対策等により支出が増加する中、利用者の利便性向上のため利益還元を努めていることは大変評価できる。</p>	<p>今後も新型コロナウイルスの影響による施設の利用制限(ワクチン接種会場としての利用を含む)が見込まれるが、感染予防など利用者が安心して集える環境づくりに引き続き努めるとともに、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>