

## 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)	北区市民部地域振興課(757-2407)
-----	-----------------	-----------	----------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
名称	札幌市屯田地区センター	所在地	札幌市北区屯田5条6丁目3-21
開設時期	昭和63年11月3日	延床面積	1353.11㎡
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	(1階)体育室、娯楽室A・B、事務室、屯田まちづくりセンター、屯田郷土資料館 (2階)集会室A・B、和室A・B、実習室		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	札幌市屯田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 令和元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>▼管理運営の基本は地域の文化、スポーツ、コミュニティ活動の拠点の施設として、幼児から高齢者までの幅広い地域の皆様が利用しやすく親しまれる運営を目指している。利用者の声を広く聴き、効率的で効果的な運営を行い、区民講座やセミナー等を通じて生涯学習のサークル活動を支援した。又利用収入を上げる為の努力をし、経費削減を図り、安心して利用できる環境整備と安全対策の取組を徹底した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼利用の公平・公正の確保 職員には利用者の信条・性別・身分・年齢による差別を行うことなく、平等な対応を徹底させ、特定の利用者を優遇したり、差別をしたりしない管理を徹底した。施設の使用受付・承認や講座受講の申込受付についても、重複や応募が募集枠を超えた場合は、抽選による方法を取り、公正性の確保を図った。</p> <p>▼情報の周知徹底 講座や諸行事の情報の発信・受信で受付や期間に不公平が生じないように、屯田連合町内会が毎月地区内全戸を対象に発行する「機関紙とんでん」・市広報別冊・センター内掲示板・リーフレット等を活用し、情報の周知を行っている。又HPにおいても随時情報を公開し広く公平に周知を行っている。</p> <p>▼平等に開かれた運営 高齢者・障がい者やハンディを持つ方が一緒に活動することを排除することはせず「開かれた公共の施設」で有る事を理解してもらい、利用する人が固定化したり既得権が生じないように運営を行っている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例に基づき、事業系廃棄物減量計画及び処理実績報告書を提出した。二酸化炭素排出量の削減取組みとして、</p> <p>①日中は窓際の照明を消し、未使用室消灯及びエアコンのこまめな入り切りの徹底を行った。</p> <p>②各部屋の室温調節器に「省エネ」、電気スイッチに「節電」、水回りに「節水」などの周知掲示をし、利用者に励行の呼び掛けを行った。</p> <p>③再生紙の利用に心掛け、ミスコピーの裏面を内部資料やメモ用紙等として再利用の励行に努めた。</p> <p>④ピン、缶、ペットボトルの分別回収の呼び掛けを利用者に行った。</p> <p>⑤廃油回収ボックスを設置し、地域住民の協力を得て食用油の回収を行った。</p> <p>⑥物品の購入に関しては、グリーン購入ガイドライン指定物品を優先し、清掃に使用する洗剤等は環境に配慮したものを使用している。</p>	<p>全職員が一丸となって、経費削減に努め地域の皆様に還元する事が出来た。又まちづくり活動や福祉に貢献することが出来た。</p> <p>策定した方針や関係諸規定に基づき、平等利用への取組を重点項目に掲げ、常に意識し全職員が業務の遂行にあたった。特に利用者とのコミュニケーションを深め「開かれた公共の施設」であることを理解してもらう対応を行い、苦情やトラブルも無く公平・公正は確保した。</p> <p>職員の努力と利用者の協力を得て環境負荷の低減に配慮している。又古紙を含め食用油の回収は住民サービス向上と資源回収に協力することが出来た。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>■基本方針を適切に策定し、公正・公平な施設運営に取り組んでいると認められることから、要求水準を達成している。</p> <p>■策定した方針や関係規程等に基づき、適正に取り組んでいると認められる。</p> <p>■エネルギー使用量の節約、ごみ減量、リサイクル等に積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。</p>	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)

▼職員は仕様書の通り必要な職員を11名体制で配置し順調に業務を遂行することが出来た。  
 ▼業務分掌、指揮命令系統、緊急連絡網の規定をし遂行している。  
 ▼職員研修は年4回計画していたが、外壁等改修工事に伴い研修場所が確保出来ず3回の実施となった。内容は  
 ①業務報告と管理業務改善  
 ②利用者に対する接遇研修  
 ③業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容研修  
 ④防火・防災対策研修及び自衛消防訓練の実施  
 ⑤環境への配慮に関する研修  
 ⑥その他スキルアップ研修等を行った。  
 ▼平成31年3月28日就業規則と36協定を労働基準監督署に届け出受理されている。(第64条・第86条改定)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼北区館長会議、他区との情報交換会、利用者アンケート等の情報を運営協議会、職員研修にて共有し、要望・提案等について改善、見直しを行った。  
 ▼施設利用者及び職員が備品等の出し入れ、移動に効率的で安全に出来るように工夫を行い、又使用時に事故が起きないように定期点検を年2回実施している。  
 ▼施設利用者の安全確保のために建築基準法定期点検で指摘されている改修工事を一部外壁等改修時に行った。

▽ 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)

▼仕様書に準じて保守点検等を実施し、日報・作業報告書で適正な管理をし施設利用者の安全を十分に確保した。  
 ▼委託業者は①定期清掃業務②警備業務③エレベーター保全業務④自動ドア保全業務⑤ポイラー保全業務⑥消防設備保全業務⑦自家用電気工作物保全業務⑧舞台装置保全業務⑨ガスヒートポンプ保全業務⑩建築基準法定期点検業務⑪外構緑地管理業務⑫除排雪業務⑬受水槽清掃業務⑭予約システム保全業務の14種の業務について、札幌市の承認を得て、第三者に委託して実施した。

▽ 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 5月29日	▼平成30年度事業報告・管理計画実施報告・収支報告 ▼令和元年度事業計画・収支計画 ▼平成30年度アンケート結果報告 ▼管理運営水準の維持・向上に向けた協議
第2回 9月26日	▼平成31年4月～8月事業報告・収支報告 ▼令和元年度管理計画実施報告 ▼管理運営水準の維持・向上に向けた協議 ▼地域振興課と運営協議会委員との意見交換

管理運営組織の確立の為に、仕様書に基づき、又関係法令に求められている事項についても適切に対応した。就業規則第64条(給与等の取扱)及び第86条(委任)については改正前は会長が定めるとなっていました。改定後は会長と館長が協議の上決定するとした。又内部研修に留めず必要な外部研修にも積極的に受講した。

各種会議、研修、利用者の意見・要望を把握し、職員間での情報共有や意識向上の取組をし、効率性、安全性、利便性を高めるよう努力した。

施設の安全管理が最も大切であるとの認識で、委託業者と情報共有を図り、点検整備を行い仕様書に基づいた業務を遂行した。

協定書に基づき年4回の協議会を開催した。当センターの状況を確認して頂いたうえで、運営・管理について意見・要望を頂き、適切な対応と取り組みが出来た。又大規模改修の進捗状況等も随時報告を行った。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備され、人材の育成にも取り組んでいることから、要求水準を達成している。

■職員間の情報共有や意識向上の取組が十分なされており、要求水準を達成している。

■適正に管理されていると認められる。

■運営協議会が所定の回数開催されており、要求水準を達成している。

第3回 1月31日	▼平成31年4月～12月事業報告・収支報告 ▼令和元年度管理計画実施報告 ▼管理運営水準の維持・向上に向けた協議 ▼地域振興課と運営協議会委員との意見交換
第4回 3月19日	▼平成31年4月～令和2年2月事業報告・収支報告 ▼令和元年度管理計画実施報告 ▼地域振興課と運営協議会委員との意見交換
<協議会メンバー> ＊市民部地域振興担当(札幌市) ＊屯田まちづくりセンター所長 ＊屯田地区センター運営委員会会長(屯田連合町内会会長) ＊屯田連合町内会総務部長 ＊屯田単位町内会代表 ＊屯田地区民生児童委員協議会 ＊屯田連合町内会女性部 ＊屯田地区青少年育成委員会 ＊屯田体育振興会 ＊各サークル代表	

外壁等改修工事の状況等が中心テーマとなり、管理運営上の問題はなかった。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理は管理費用、利用料金、自主事業資金と屯田郷土資料館に関する資金は明確に区分経理を行い、札幌市による年2回の実地検査と税理士による外部会計監査を実施し、監査結果は双方特段の問題は無く、適切に処理がされており、良好とのことである。  
 ▼現金は現金取扱要領規定で手順や運用を明確にし、毎日帳票、証憑書類、帳簿、通帳の監査・点検を行い確認している。

▽ 要望・苦情対応

▼日常の利用者様との対応の中で(ご意見箱設置済み)随時、要望・意見をヒアリングし、又職員が気付いた不備等に関しても裁量権のあるものは可能な限り迅速に修理、改善を行っている。  
 ▼苦情対応については、マニュアルを定め職員と共に情報共有と迅速な対応を行っている。

▽ 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)

▼管理業務は日報・各種規定・経理関連・雇用関連等の記録や帳簿は日々業務毎に整理、保管を行っている。  
 ▼札幌市に対する各種報告書は確実にやっている。  
 ▼センター主催の講座・交流事業終了時にアンケート調査を実施し測定を行っている。その結果は職員と共に改善や見直しに役立たせている。又年1回の利用者アンケートを実施し利用者満足度を測定し、結果を館内に掲示しサービス向上に努めている。

資金管理、現金管理は仕様書に求められている事項と実地検査での外部監査で適切であるとの評価を受けている。特に税理士からの指摘も一切なかった。

■財務関係書類を検査した結果、適正に管理されていると認められることから、要求水準を達成している。

意見や要望は迅速な対応が出来る体制を構築し、個々の対応を行った。苦情はなかった。

■適切に対応していると認められることから、要求水準を達成している。

日常業務の記録等は業務別に整理保管し、各種報告書は速やかに提出を行った。又利用者アンケートの結果をもとに、意見・要望は出来る限り改善、見直しを図りサービス向上に取り組んだ。

■アンケートの実施等により、適切にセルフモニタリングが実施されていると認められる。また、協定書に基づき、各種報告書類も適切に提出されており、要求水準を達成している。

<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>▼職員は仕様書の通り必要な人員を配置した。</li> <li>▼職員に対し北海道の最低賃金861円(令和元年10月3日発効)を上回る時給(945円～1,025円)を支給した。又時間外労働・休日労働を行った場合は法定割合の割増賃金を支給した。</li> <li>▼職員の勤務時間は一週40時間、一日8時間を遵守した。</li> <li>▼労働条件の明確化、職場秩序の維持を目的として就業規則、36協定を労働基準監督署に届け出、承認を得ている。</li> <li>▼全ての職員を労働保険に、条件を満たす職員を社会保険、雇用保険に加入させている。</li> <li>▼1年に1回の定期健康診断を受診させ、受診結果に基づき必要な措置を講じている。</li> <li>▼職員一人ひとりが市民サービスの向上、経費の削減に鋭意取り組めるようにワークライフバランスを考慮し、働き甲斐の有る労働環境を作るよう努力している。</li> </ul>	<p>職員の雇用は労働関係法を遵守し、就業規則等を定め、職員の雇用環境安定を促している。又有給休暇の取得促進や職場環境の改善に要望・意見を受け入れ、従業員に配慮を行っている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>■法令が遵守され、職員の良い雇用環境が確保されていると認められる。</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>▼職員には安全管理の心構えを徹底し、利用者が安心して利用出来るよう環境整備と安全対策の取り組みを行っている。</li> <li>▼積雪期には開館前に出入口、駐車場、歩道、非常口の除雪及び砂撒きを励行し、利用者の安全確保を徹底した。</li> <li>▼設備、備品の破損・劣化が無い巡回時点での実施と開館前の日常点検及び貸室利用後の再点検を徹底している。又職員により年に2回、全てのテーブル・スタッキングチェア等の総チェックを行っている。利用者には使用方法等の説明書きを各室に掲示し安全の利用を促している。</li> <li>▼拾得物の取扱は規定に準じ保管を行っている。</li> <li>▼災害・緊急の対応については年数回研修を行い、対処法を習得(AED・心肺蘇生法)し、職員全員が認知症サポーター養成講座を受けオレンジリングを取得している。又、緊急時に備え連絡体制図を常備し適切な対応を行うようにしている。</li> <li>▼損害賠償保険は規定通り加入しているほか、スポーツ系の大会・講座には損害保険に都度加入し、不測の事態に備えている。</li> </ul>	<p>利用者の安全管理、市民サービス向上については仕様書において求められる事項を適切に実行した。又拾得物の管理、損害賠償保険の加入も仕様書の通り実行した。緊急時の連絡体制を含め職員には研修等で必要な知識を得る機会を与えている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>■連絡体制が確立し、利用者等の安全確保が適切になされていることに加え、必要に応じて適切に保険に加入しており、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<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>▼清掃業務に関して日常清掃は職員が行い、定期清掃は第三者委託である。利用者の満足度も高く、仕様書の基準を上回るように常に心掛け実施している。</p> <p>▼警備・自動ドア・エレベーター・電気等の保守点検は第三者委託業者からの日報や点検報告書で指揮監督し、適切に実施している。</p> <p>▼修繕に関しては安全確保や利便性を考え、センターで対応可能なものは速やかに実施し、大規模な修繕は札幌市と相談し対応を行った。</p> <p>▼備品管理は定期的なメンテナンスを行って、経年劣化の修理が必要なもの及び利用者からの要望の有るものは札幌市と協議し適切に整備を行っている。しかし、修理等の対応が難しい物は購入し対応を行った。</p> <p>▼駐車場の日常管理は職員が行っており、フェンス等の付属物の破損等は外壁等改修工事で補修を行った。又駐車場利用上の注意事項の掲示板を設置し周知を行い、万が一の事故対応も速やかに関係機関への通報等及び初期対応を徹底するように全職員の意思統一を図っている。</p> <p>▼外構緑地管理は美観の保持の為に剪定、冬囲い、草刈を第三者へ委託し、仕様書に基づき管理を行っている。又、センター周りの花壇の整備は職員と一部の利用者、ボランティアで行っている。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼消防用設備点検は7月と3月に第三者へ委託し実施している。</p> <p>▼消防計画に基づき3月(9月予定は外壁等改修工事中につき不実施)に利用者及び職員の安全確保の為に自衛消防訓練と火災現象の知識を学ぶ職員研修を実施した。又、全職員が施設内の避難通路が確実に確保されているか、誘導灯の点検、消火器の場所の確認等を行った。冬期間は非常口等の除雪も日々確認し実施している。</p> <p>▼一昨年の胆振東部地震の教訓での危機管理研修を実施し特に地震への備え、事前準備、発生時の行動等を全職員で共有した。</p>	<p>利用者が安全、快適に利用できるよう日常管理を徹底し第三者委託している清掃業者、設備等保守業者等と連携を図り維持管理を行っている。又、修繕・備品管理に関しては、利用者の安全や利便性の為、適切に対応しサービスの向上を図ることが出来た。又、センターは地域の憩いの場と位置付け、花壇の整備にも力を入れている。</p> <p>仕様書の求めに適切に対応した。特に夜間の少人数による訓練も行っている。又、震災の為の危機管理研修を実施した。</p>	<p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を達成している。</p> <p>■適切な取組が行われており、要求水準を達成している。</p>																																																												
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼講座の計画は6講座であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から4講座を実施した。今年度は外壁等改修工事も有り例年より計画数自体が少なかった。</p> <table border="1" data-bbox="395 1444 976 1612"> <thead> <tr> <th>区民講座</th> <th>計画</th> <th>実施</th> <th>達成度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座数</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>12</td> <td>10</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>受講者数</td> <td>83</td> <td>65</td> <td>78%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="395 1653 976 1982"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>受講者数</th> <th>達成度</th> <th>満足・理解度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>春休企画おもしろ実験教室(午前・午後)</td> <td>2</td> <td>10</td> <td>63%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>親子でリトミック</td> <td>2</td> <td>22</td> <td>92%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ベビーマッサージ</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>53%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>新春書初め(午前・午後)</td> <td>2</td> <td>23</td> <td>96%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>手打ちそば(コロナ中止)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>手打ちうどん(コロナ中止)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>10</td> <td>65</td> <td>76%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	区民講座	計画	実施	達成度	講座数	6	4	67%	回数	12	10	83%	受講者数	83	65	78%	講座名	回数	受講者数	達成度	満足・理解度	春休企画おもしろ実験教室(午前・午後)	2	10	63%	100%	親子でリトミック	2	22	92%	100%	ベビーマッサージ	4	10	53%	100%	新春書初め(午前・午後)	2	23	96%	100%	手打ちそば(コロナ中止)	0	0	0%	0%	手打ちうどん(コロナ中止)	0	0	0%	0%	合計	10	65	76%	100%	<p>本年度の区民講座は、外壁等改修工事により、令和元年6月22日から令和2年1月3日(年末年始休館日12月29日～1月3日)は休館となったため、6講座を計画したが令和2年2月22日予定の手打ちそば講座及び3月28日予定の手打ちうどん講座を新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止とした。各講座終了毎に受講者アンケートを行い、満足度・理解度を測定した結果は参加者全員が100%の評価となった。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 1299 1412 1332"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■各種講座を開催し、参加者の満足度・理解度も高く、要求水準を達成している。</p>	A	B	C	D
区民講座	計画	実施	達成度																																																												
講座数	6	4	67%																																																												
回数	12	10	83%																																																												
受講者数	83	65	78%																																																												
講座名	回数	受講者数	達成度	満足・理解度																																																											
春休企画おもしろ実験教室(午前・午後)	2	10	63%	100%																																																											
親子でリトミック	2	22	92%	100%																																																											
ベビーマッサージ	4	10	53%	100%																																																											
新春書初め(午前・午後)	2	23	96%	100%																																																											
手打ちそば(コロナ中止)	0	0	0%	0%																																																											
手打ちうどん(コロナ中止)	0	0	0%	0%																																																											
合計	10	65	76%	100%																																																											
A	B	C	D																																																												

## ▽ 各事業計画に関する情報収集及び提供業務

▼各事業の告知等は、掲示板(ポスター掲示)・屯田連合町内会が毎月発行し屯田地区全戸に配布する「機関紙とんでん」等に年12回掲載し、地域新聞ふりっばーやHP上でも告知を行った。

▼屯田地域各団体の事業に参加して情報収集を行った。

各事業の情報収集・発信は計画通り行った。

## ▽ 地域住民に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

## ▼地域住民活動事業

屯田地区の各行事への参加状況

行事名	主催者
屯田文化振興会総会	屯田文化振興会
江南神社例大祭	屯田連合町内会祭典委員会
江南神社節分祭	江南神社総代会
屯田地区Cネット交流会	屯田地区コミュニティネットワーク会議
屯田地区防災訓練	屯田連合町内会
屯田連合町内会新年交礼会	屯田連合町内会
とんでん夏まつり	屯田夏まつり運営委員会
とんでん雪まつり	屯田雪まつり実行委員会
神輿渡行	神輿会 つくも会
北区子育て支援推進ネットワーク	北区保健福祉部

地域住民等が主催する行事等へは積極的に参加し交流を深めた。今後の事業展開に活かされるものと期待している。

■地域住民との交流を深め、引き続き、事業展開に生かしていくことを期待する。

## ▼地域住民の交流等を目的とした行事に関する業務

事業名	計画	実施	達成度
交流数	6	5	83%
回数	6	5	83%
参加人数	1,184人	1,711人	145%

毎年行っているサークル発表会、北区ふれあいコンサート、各種大会は地域に定着し住民から高評価を受けている。又、地域住民が参加する花と緑の交流会(2回目は新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により中止としたが、地域の活力あるまちづくり活動に貢献できた。

■限られた事業数の中で計画を上回る参加者数を達成したことは評価できる。今後も様々な事業を企画・実施し、多くの方に来館していただけることを期待する。

実施事業名	計画	実施	達成度
花と緑の交流会(計画:2回 実施:1回)	64人	100人	156%
サークル発表会	800人	1,183人	148%
北区ふれあいコンサート	192人	289人	151%
新春囲碁大会	48人	39人	81%
新春麻雀大会	80人	100人	125%
合計	1,184人	1,711人	145%

地域交流事業は計画に即して上記の通り実施した。今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から花と緑の交流会の2回目を中止とし、又外壁等改修工事のため、令和元年6月22日～令和2年1月3日までの休館により(年末年始休館日12月29日～1月3日)、交流事業自体の計画が例年に比べ大幅に減少した。しかしながら計画人数1,184人に対して来場者は1,711人と大きく目標を上回った。



## ▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)

種目	回数	実施	前年実績	前年比
ミニバレー	25	219人	878人	25%
バトミントン	35	197人	506人	39%
卓球	23	357人	1,076人	33%
ソフトバレー	10	185人	505人	37%
囲碁・将棋	48	1,109人	3,282人	34%
子育てサロン	3	239人	1,089人	22%
健歩教室	15	733人	1,505人	49%
バスケットボール	10	92人	237人	39%
交流ひろば	5	0人	8人	-
合計	174	3,131人	9,086人	35%

施設活用事業(無料)は9種目実施した。平均前年比35%と減少した。今年度は外壁等改修工事・新型コロナウイルス感染拡大の影響により極端に利用者が減少した。

施設活用事業(無料)は予定通り9種目実施した。今年度は外壁等改修工事のため、令和元年6月22日～令和2年1月3日までの休館(年末年始休館日12月29日～1月3日)、又新型コロナウイルス感染防止対策による令和2年2月23日～3月31日までの主催事業自粛期間も有り、例年と状況が大きく違う為に比較は難しい。

■要求水準を達成している。

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

		H30実績	R元計画	R元実績
体育室	件数(件)	978	256	377
	人数(人)	42,535	11,200	17,084
	稼働率(%)	88%	30%	40%
集会室A	件数(件)	791	315	309
	人数(人)	16,767	6,500	6,183
	稼働率(%)	71%	30%	37%
集会室B	件数(件)	824	360	343
	人数(人)	12,002	5,200	4,704
	稼働率(%)	74%	32%	39%
実習室	件数(件)	501	163	204
	人数(人)	7,852	2,500	3,212
	稼働率(%)	47%	20%	41%
和室A	件数(件)	219	66	106
	人数(人)	2,275	600	778
	稼働率(%)	21%	15%	34%
和室B	件数(件)	500	165	212
	人数(人)	4,509	1,500	1,639
	稼働率(%)	45%	15%	36%
娯楽室A	件数(件)	430	82	182
	人数(人)	4,481	900	1,640
	稼働率(%)	42%	15%	37%
娯楽室B	件数(件)	623	150	247
	人数(人)	7,584	1,800	2,561
	稼働率(%)	59%	15%	34%
合計	件数(件)	4,866	1,557	1,980
	人数(人)	98,005	30,200	37,801
	稼働率(%)	64%	25%	39%

▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付103件

今年度は外壁等改修工事による休館と新型コロナウイルス感染拡大に伴う貸室利用自粛要請などの影響で実質約5カ月間の開館利用となった。総利用件数は1,980件と減少し、総利用者数も37,801人と減少したが計画と比較すると利用件数・利用人数共に増加している。

A B C D  
 ■大規模改修に加え新型コロナウイルス感染症の影響がありながら、全体として計画を上回る稼働率となったことは評価できる。更なる利用促進に向けた取組に期待する。



	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼屯田連合町内会が屯田地区全戸に毎月発行しているコミュニティ情報誌「機関紙とんでん」の活用とHPの充実で各事業(コンサート・講座等)の情報を掲載し、地区センターの利用促進をアピールしている。</p>	利用促進の取り組み成果が利用率の維持に繋がっている。									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼HPを毎週リニューアルし、講座・交流事業・施設活用事業(無料)等の案内、各サークル紹介等の情報を掲載し、又、開放事業の中止等もタイムリーに表示し、最新情報の提供や空室状況も反映させている。又高齢者の方等も分かり易いように表示している。</p> <p>▼地区センターのPRと情報提供を屯田連合町内会が毎月発行するコミュニティ情報誌「機関紙とんでん」に掲載を行っている。</p> <p>▼施設内に管理運営業務評価シートや運営協議会の記録や情報の掲示も行っている。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>継続指定の為、引継ぎ業務は無し。</p>	広報誌の発行やHPの更新など計画的な実施が出来た。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■適切に取組が行われており、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<b>2 自主事業その他</b>											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼飲料自動販売機設置・古紙回収を実施している。飲料自動販売機売上32,006円、古紙回収35,918円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼当館の維持管理業務に係る第三者委託により実施している業務については、極力札幌市内企業に発注を行うよう努めている。</p> <p>▼事務用消耗品費、備品等購入と修繕等は、極力札幌市内企業に発注を行うよう努めている。</p> <p>▼障がい者授産施設の業者計6回(自然食品のパン等)の販売と写真展、防犯パネル展(小学校からのメッセージ)・交通標語等計2回ロビーを開放して行った。</p>	<p>仕様書・協定書の通り実施した。</p> <p>仕様書・協定書の通り実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■適切に行われていると認められる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<b>3 利用者の満足度</b>											
	<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> <p>* 実施方法:貸室利用者へアンケート用紙を配布</p> <p>* 調査期間:令和2年2月10日～4月13日</p> <p>* 調査対象:貸室利用者</p> <p>* 調査人員:500人</p> <p>* 回答数: 419人</p> <p>* 回答率: 83.8%</p> </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>1. 性別</p> <p>男性24% 女性:76%</p> <p>2. 年齢</p> <p>(～20代:3%)(30～40代:15%)(50～60代:26%)(70歳以上:56%)</p> <p>3. 住まい</p> <p>(屯田:68%)(新琴似:11%)(その他:21%)</p> <p>4. 交通手段</p> <p>(自家用車:48%)(徒歩:44%)(その他:8%)</p> <p>5. 利用目的</p> <p>(サークル活動:78%)(地域交流事業:8%)(施設活用事業:6%)(その他:8%)</p> </td> </tr> </table>	実施方法	<p>* 実施方法:貸室利用者へアンケート用紙を配布</p> <p>* 調査期間:令和2年2月10日～4月13日</p> <p>* 調査対象:貸室利用者</p> <p>* 調査人員:500人</p> <p>* 回答数: 419人</p> <p>* 回答率: 83.8%</p>	結果概要	<p>1. 性別</p> <p>男性24% 女性:76%</p> <p>2. 年齢</p> <p>(～20代:3%)(30～40代:15%)(50～60代:26%)(70歳以上:56%)</p> <p>3. 住まい</p> <p>(屯田:68%)(新琴似:11%)(その他:21%)</p> <p>4. 交通手段</p> <p>(自家用車:48%)(徒歩:44%)(その他:8%)</p> <p>5. 利用目的</p> <p>(サークル活動:78%)(地域交流事業:8%)(施設活用事業:6%)(その他:8%)</p>	<p>期間2ヶ月で調査を行い、回答率は83.8%と多くの回答を得る事が出来た。</p> <p>利用者アンケートの回答で頂いた要望や改善については、出来る事から取り組みサービス向上に努めた。今後も利用者視点で親切・丁寧に対応し、利用しやすいセンター作りを目指したい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。利用者アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に生かしていくことを期待する。</p>	A	B	C	D
実施方法	<p>* 実施方法:貸室利用者へアンケート用紙を配布</p> <p>* 調査期間:令和2年2月10日～4月13日</p> <p>* 調査対象:貸室利用者</p> <p>* 調査人員:500人</p> <p>* 回答数: 419人</p> <p>* 回答率: 83.8%</p>										
結果概要	<p>1. 性別</p> <p>男性24% 女性:76%</p> <p>2. 年齢</p> <p>(～20代:3%)(30～40代:15%)(50～60代:26%)(70歳以上:56%)</p> <p>3. 住まい</p> <p>(屯田:68%)(新琴似:11%)(その他:21%)</p> <p>4. 交通手段</p> <p>(自家用車:48%)(徒歩:44%)(その他:8%)</p> <p>5. 利用目的</p> <p>(サークル活動:78%)(地域交流事業:8%)(施設活用事業:6%)(その他:8%)</p>										
A	B	C	D								

	6. 利用頻度 (週数回:37%)(月数回:56%)(年数回:1%)(不定期:6%)	
	7. 自動販売機の利便性 (とても良い:16%)(良い:33%)(普通:46%)満足度:95%	
	8. ホームページの活用 (利用している:4%)(利用していない:96%)	
	9. 交流事業について (とても良い:22%)(良い:43%)(普通:27%)(あまり良くない:1%)満足度:92%	
	10. 講座・講習について (とても良い:14%)(良い:40%)(普通:34%)満足度:88%	
	11. 職員の接客対応について (とても良い:39%)(良い:37%)(普通:15%)満足度91%	
	12. 清掃について (とても良い:29%)(良い:45%)(普通:17%)(悪い:1%)満足度:91%	
	13. 今後の利用について (是非利用したい:52%)(利用したい:35%)(どちらかといえば利用したい:3%)(どちらでもない:0%)満足度:90%	
利用者からの意見・要望とその対応	<p>《運営方法について》</p> <p>【意見】1年間毎週決まった曜日・時間使用しているサークルには、来月分の予約は1ヶ月予約できるようにして欲しい。毎週予約するのは大変。</p> <p>《対応》センターで解決できる問題では無く、全市共通基準である事の説明を行い理解を得る。</p> <p>【意見】①娯楽室は小さいので値段を下げて欲しい。 ②利用料を安くして欲しい。 ③体育室全面が高すぎると思う。 ④部屋代がもう少し安いと何回も利用できると思う。</p> <p>《対応》センターで解決できる問題では無く、全市共通基準である事の説明を行い理解を得る。</p> <p>《施設活用事業(無料)について》ご意見無し</p> <p>《設備・備品について》</p> <p>【意見】古いテーブルが揺れて、キーキー音がする。</p> <p>《対応》全てのテーブルは定期的にメンテナンスを行い事故の無い様に対応しているが、不備の申出が有れば即刻対処する。又新しい軽量仕様のテーブルの使用を進める。</p> <p>【意見】駐車スペースが少ない</p> <p>《対応》物理的に困難であることを説明し納得を得る</p> <p>《音響について》ご意見無し</p> <p>《照明》</p> <p>【意見】体育室の照明が明るくなり大変良いです</p>	利用者からの意見・要望については真摯に受け止め、当センターで解決出来る事は職員一丸となって速やかに対応し、及ばないものは札幌市と協議の上対応に努めたい。

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				<p>その他の収入には外壁等改修工事による休館に伴う減収額補填分300,653円、新型コロナウイルス対策に伴う札幌市からの減収額補填分718,028円が含まれている。今年度は計画通り外壁等改修工事を行ったが、利用料は計画以上の実績を上げる事が出来、予定以上の利益還元を行うことが出来た。又、中長期計画で体育室のスタッキングチェア300脚を購入し利益還元の計画があり、経費等の節減に努め当期利益も計画以上の結果を出す事が出来た。</p>	<p>■大規模改修に加え新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、計画を上回る収入を確保し、支出も計画より抑えたことで、利益還元を行ったことは評価できる。</p>		
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)				
収入	22,180	23,401	1,221				
指定管理業務収入	22,120	23,333	1,213				
指定管理費	18,194	18,194	0				
利用料金	3,354	3,745	391				
その他	572	1,394	822				
自主事業収入	60	68	8				
支出	23,348	22,792	▲ 556				
指定管理業務支出	23,320	22,781	▲ 539				
自主事業支出	28	11	▲ 17				
収入-支出	▲ 1,168	609	1,777				
自主事業による利益還元	0	88	88				
法人税等	0	0	0				
純利益	-1,168	521	1,689				
【参考】	R元年度決算	内容					
指定管理業務による利益還元	405	下記のとおり					
▽ 説明							
<p>▼利用料収入は計画3,354千円に対して決算額3,745千円と391千円計画より増加した。</p> <p>▼自主事業収入は計画比で113%と若干増加になった。</p> <p>▼支出のうちの利益還元については、クッキングスケール6,696円、HDMIケーブル4,740円、麻雀牌ケース51,667円、演台・司会台・花台202,202円、ウォシュレット139,700円、以上合計405,005円の利益還元を行った。</p> <p>▼単年度の決算は521,689円の利益となり、次期繰越剰余金は3,877,426円となった。</p>							
＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。							
▽ 安定経営能力の維持					適	不適	
<p>▼外壁等改修工事に伴う休館のため、計画では赤字が見込まれていたが、利益を出すことが出来、利益剰余金も蓄積されており、会計処理では安定した収入と経費の削減により経営基盤は安定している。</p>				継続的・安定的な経営を維持出来る状態に有る。			
▽ 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					適	不適	
<p>▼個人情報に関する書類(使用承認書・受講申込書・各種大会申込書)は施錠が出来る書庫に保管し適正に管理している。</p> <p>▼情報公開申出が1件あった。</p> <p>▼行政手続き条例・オンブズマン条例への対応の調査は無かった。</p> <p>▼暴力団排除推進条例の適用についての対応は無かった。</p> <p>▼暴力団の施設利用には条例で定める基本理念と排除にかかる照会マニュアルに従い対応を行い、その際は市に指示を仰ぐようにしている。</p> <p>▼第三者委託業務、物品の購入についても暴力団員や暴力関係</p>				個人情報保護管理には常に厳格に管理を行った。			

## 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>外壁等改修工事のため、令和元年6月22日～令和2年1月3日までの休館(年末年始休館日12月29日～1月3日)、又新型コロナウイルス感染防止対策による令和2年2月23日～3月31日までの貸室利用自粛要請期間など特殊事情は有るが</p> <p>(1)指定管理者として仕様書や協定書の要求水準を確実に管理、遂行出来たと考える。</p> <p>(2)利用者の利便性を考え、利益還元と当初に計画していた各事業、講座、交流事業も充実し、運営上も問題は無かった。</p> <p>(3)情報の発信として地域住民に平等な利用の機会を開き、利用の公平・公正を図り、HP、地域情報誌等を活用し、地区センターが行う行事・講座等の情報を広く周知してきた。</p> <p>(4)「開かれた公共の施設」として、障がい者や高齢者が一緒に活動することを排除することはせず、利用者、地域住民一体となり事業を進め、年4回の運営協議会の開催と、利用者アンケート等の意見、要望を取り入れ、親しみの有る運営に努めた。</p>	<p>活力ある地域のまちづくり活動に貢献できるような効率的な管理運営を遂行する。</p> <p>(1)講座や交流事業は創意工夫をし利用者や地域住民のニーズを反映する。</p> <p>(2)経費削減に向け光熱水費やゴミの減量化等、全職員一丸となって高い意識を持って取り組んでいく。</p> <p>(3)施設の安全と利便性の向上の為、備品の補充・整備等は極力利益還元を行う。</p> <p>(4)職員の能力、資質向上の内部・外部研修の充実を図る。</p> <p>(5)夜間帯の利用率向上への取り組みを行う。</p> <p>(6)運営協議会の活用とご意見ボックス・利用者アンケートにより利用者ニーズの把握と意見を反映する努力を惜しまない。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の設置目的に沿った適切な管理運営が行われている。経費節減と利用促進に向けた取組の成果が、計画を上回る利益還元につながっているものと評価できる。大規模改修等の影響により稼働率は落ち込んだが、引き続き、円滑な施設運営を行っていただくとともに、今後も利用者のニーズを把握しながら様々な事業に取り組み、更なる利用の増加を目指していくことを期待する。</p>	<p>改善指導・指示を要する事項は特になし。</p>