

## 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

1 施設の概要			
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	1,372.11m <sup>2</sup>
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			
2 指定管理者			
名称	札幌市屯田地区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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>屯田地区センターは「地域のコミュニティ活動の助成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こと」を基本に以下の方針を策定した。</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く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。</p> <p>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する。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</p> <p>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・承認の申込受付についても、希望する部屋が重なった場合は、抽選による方法をとり、公正性の確保を図った。</p> <p>▼情報の周知徹底</p> <p>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・地域新聞「ふりっぴー」・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お出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</p> <p>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」であ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た。</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の取組みとして、      ①日中は窓際の照明を消し、未使用室消灯及びエアコン・ボイラーのこまめな入り切りの徹底を行った。      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。      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。      ④ビン、缶、ペットボトルの分別回収の呼び掛けを利用者に行なった。      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。      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た。</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出来得る限り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>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高め「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。さらにCO2削減の取組として環境マネジメント研修・SDGs研修も行なった。</p>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 25px; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25px; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25px; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25px; text-align: center;">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等、要求水準を達成していると認められる。</p> <p>■平等利用を確保する上での基本的な方針を定め、関係規程等に基づき適正に取り組んでいる等、要求水準を達成していると認められる。</p> <p>■関係規程を遵守し、資源リサイクルやエネルギー使用量の削減、グリーン購入指定品の使用に積極的に取り組んでいる等、要求水準を達成していると認められる。</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遂行している。
- ▼職員研修は年4回計画し実施した。  
内容は  
①事業報告と管理業務改善  
②環境への配慮(SDGsについて)  
③札幌市環境マネージメント  
④防火・防災対策研修及び自衛消防訓練の実施  
⑤危機管理(地震への備え・事前の備え・災害時警戒レベル・緊急医療体制・けがの応急手当・救命講習)  
⑥個人情報  
⑦ワークライフバランス  
⑧接遇とマナー研修  
⑨インボイス制度について  
⑩アンケート結果の周知及び対応  
▼令和5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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼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、移動を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不備な箇所の改修等を行った。
- ▼新型コロナウイルス感染拡大防止の為、全ての部屋の手指消毒・備品消毒セット、センター入口の検温モニター、共有部分の手指消毒キッド等を配備している。

▽ 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)

- ▼管理業務等仕様書に準じて保守点検等を実施し、日報・作業報告書で適正に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ボイラー保全業務⑥消防設備保全業務⑦自家用電気工作物保全管理業務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⑮空調機保全業務の15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。

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。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備され、従事者が適切に確保・設置されている。また、計画に基づいた研修・勉強会を実施するとともに、外部の講習・研修等への参加など、人材育成の取り組みが十分になされていることから、要求水準を達成していると認められる。

各種会議、研修で利用者の意見・要望を把握し、各事業の再開等をコロナの状況を観ながら進めて行く事を職員間で共有した。又効率性、安全性、利便性を高めるよう努力し、コロナ対策を徹底して行った。

■各会議や研修等により職員間の情報共有を行っているとともに、安全確保に関する取組の実施等、要求水準を達成していると認められる。

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、点検整備を行い管理業務等仕様書に基づいた業務を遂行した。

■適切に対応しており、要求水準を満たしていると認められる。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月27日	▼令和4年度事業報告・管理計画実施報告・収支報告 ▼令和4年度アンケート結果 ▼令和5年度事業計画・収支計画 ▼管理運営水準の維持・向上に向けた協議
第2回 9月29日	▼令和5年4月～8月事業報告 ▼令和5年度事業報告管理計画実施報告 ▼令和5年度予算対比状況 ▼インボイス制度の対応について ▼管理運営水準の維持・向上に向けた協議
第3回 12月21日	▼令和5年4月～11月事業報告 ▼令和5年度事業報告管理計画実施報告 ▼令和5年度予算対比状況 ▼管理運営水準の維持・向上に向けた協議
第4回 3月26日	▼令和5年4月～令和6年2月事業報告 ▼令和5年度事業報告管理計画実施報告 ▼令和5年度予算対比状況 ▼管理運営水準の維持・向上に向けた協議

<協議会メンバー>

- \* 札幌市北区市民部地域振興課
- \* 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  
(屯田連合町内会会长)
- \* 屯田地区センター運営委員会事務総長  
(屯田青柳町内会会长)
- \* 屯田地区交通安全実践会会長  
(札幌市北交通安全協会屯田支部支部長)
- \* 屯田地区青少年育成委員会会長
- \* 屯田体育振興会会長
- \* 各サークル代表  
(水彩画サークル防風林代表)  
(TONDENハンドペルハーモニー代表)

- ▼令和元年度は大規模改修工事で約半年の閉館、2年度～4年度は新型コロナの影響で著しく利用状況は減少している為、参考に29年度・30年度との比較で、如何にコロナの影響が大きいかを確認した。
- ▼運営協議会での議事録を1ヶ月程度ロビーに掲示し、利用者への周知を行っている。

▽ 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。又区分経理は兼務職員を1名を配置して管理している。
- ▼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。又現金等の保管中及び輸送中に発生した盗難等の事故に備えた保険に加入している。

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。又協議内容を利用者に周知している。

■運営協議会が所定の回数開催され、必要な事項について協議等がなされている等、要求水準を達成していると認められる。

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無かった。又事故等の保険にも加入している。

■実地による財務関係書類等の検査により、帳簿・現金等が適切に管理されていることを確認している。また、外部監査を実施しており、現金取扱規程を定め、適切に運用する等、要求水準を達成していると認められる。

<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼日常の利用者との対応の中で随時、要望・意見等をヒアリングし、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処理、改善を行つた。また、利用者の中には直接職員に要望・意見を言いにくい方もいらっしゃるので、ご意見箱を設置し利用者様の要望・意見がより反映されるよう工夫した。</p> <p>▼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つた。</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>▼管理業務は各種規定に基づき、日報・経理関連・雇用関連等の記録や帳簿を日々整理し保管を行つた。</p> <p>▼札幌市に対する各種報告は確実に行つた。</p> <p>▼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。令和5年度は新型コロナウイルスの影響はそれ程大きくなかったが、感染対策を行つたうえで各事業を極力実施することが出来た。施設活用事業10種目も回数・台数・人数の制限を撤廃し行い多くの開放を行つた。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。</p>	<p>意見や要望に対して迅速な対応が出来る体制を構築し、個々に対応を行つた。</p>	<p>■要望・苦情等について適切に対応しており、要求水準を達成していると認められる。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼職員は管理業務等仕様書の通り必要な人員を配置した。</p> <p>▼職員に対し北海道の最低賃金960円を上回る時給(1,045円～1,125円)を支給した。又時間外労働・休日労働を行つた場合は法定割合の割増賃金を支給した。</p> <p>▼職員の勤務時間は一週40時間、一日8時間を遵守した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼例年1年に1回の定期健康診断を受診させている。又インフルエンザワクチン接種の奨励も行つてはいる。</p> <p>▼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た。</p> <p>▼職員が使用する備品・設備等も常時点検を行い必要に応じて安全な物を可能な限り購入している。</p>	<p>日常業務の記録等には業務別に整理保管し、各種報告書は速やかに提出を行つた。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。</p>	<p>■各記録を適切に取扱うとともに、アンケート調査及び結果分析、セルフモニタリングが適切に行われている。また、協定書に基づく各報告書類が適切に提出されている等、要求水準を達成していると認められる。</p>

A B C D

(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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼設備、備品の破損・劣化が無いか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な利用を促している。</p> <p>▼拾得物の取扱は規定に準じ保管を行っている。</p> <p>▼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、職員が認知症セン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している。</p> <p>▼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・講座がある場合には損害保険に都度加入し、不測の事態に備えている。</p>	A	B	C	D
		<p>■利用者等の安全確保が適切に行われており、事故等は発生していない。また、拾得物の取扱いや緊急時に備えた研修を実施し、必要な講座を受けるなど、要求水準を達成していると認められる。</p>			
	<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、管理業務等仕様書の基準を上回るように常に心掛け実施した。</p> <p>▼警備(機械警備システム含む)・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の内容確認及び点検時に指揮監督し適切に実施した。</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予算の範囲内で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いる。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。冬期間は雪の為身障者専用駐車スペースが分からなくなるために建て看板の設置を行っている。</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、貰い切れない物は職員で対応を行い仕様書に基づいた管理を行っている。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た。</p>	<p>利用者の安全管理、市民サービス向上については管理業務等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管理業務等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ている。</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。さらに、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>■各維持管理が適切に行われており、基準を上回る清掃の実施や、備品については利用者からの要望に基づき対応する等、要求水準を達成していると認められる。</p>	

	<p>▽ 防災</p> <p>▼消防用設備点検は8月と1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9月・3月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、消火器設置場所、火災報知器の確認等を行ない、排気窓の使い方及び使用目的を周知した。</p> <p>▼冬期間は非常口等の除雪も日々実施した。</p>	管理業務等仕様書の求めに適切に対応した。	■防災訓練の実施等、防災計画に基づき適切に取組が行われており、要求水準を達成していると認められる。																																																																																																																																																																
(4) 事業の計画・実施業務	<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22講座であったが、結果として20講座を実施する事が出来た。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区民講座</th><th>計画</th><th>実施</th><th>実施率</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座数</td><td>22</td><td>20</td><td>91%</td></tr> <tr> <td>回数</td><td>62</td><td>56</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>受講者数</td><td>265</td><td>195</td><td>74%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名</th><th>回数</th><th>計画定員</th><th>受講者数</th><th>達成率</th><th>満足度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>葉膳カレー1弾</td><td>1</td><td>6</td><td>8</td><td>133%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>初めてのマクラメ講座</td><td>1</td><td>5</td><td>6</td><td>120%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>葉膳カレー2弾</td><td>1</td><td>10</td><td>12</td><td>120%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>卓球教室</td><td>10</td><td>48</td><td>18</td><td>38%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>大正琴を弾いてみよう</td><td>4</td><td>10</td><td>4</td><td>40%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>ゆるゆるストレッチ</td><td>4</td><td>5</td><td>3</td><td>60%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>認知症講座</td><td>1</td><td>24</td><td>27</td><td>113%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>健康フラダンス</td><td>4</td><td>8</td><td>3</td><td>38%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>幼児のピアノ</td><td>2</td><td>3</td><td>2</td><td>67%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>女性のピアノ</td><td>2</td><td>3</td><td colspan="3">1名の申し込みの為中止</td></tr> <tr> <td>小中学生囲碁講座</td><td>10</td><td>16</td><td>5</td><td>31%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>キラッと輝くフラ</td><td>4</td><td>8</td><td>7</td><td>88%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>ゆったりイスヨガ</td><td>3</td><td>12</td><td>4</td><td>33%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>楽しく体を動かしましょう</td><td>4</td><td>25</td><td colspan="3">申込無の為中止</td></tr> <tr> <td>包丁研ぎ講座1弾</td><td>2</td><td>8</td><td>10</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>無添加キムチ作り</td><td>1</td><td>10</td><td>12</td><td>120%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>新そば手打ちそば1弾</td><td>1</td><td>8</td><td>10</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>クリスマスキャンドル</td><td>1</td><td>8</td><td>10</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>包丁研ぎ講座2弾</td><td>2</td><td>8</td><td>10</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>新そば手打ちそば2弾</td><td>1</td><td>8</td><td>10</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>年越し手打ちそば</td><td>1</td><td>8</td><td>10</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>新春書初め</td><td>2</td><td>24</td><td>24</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>62</td><td>265</td><td>195</td><td>74%</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>	区民講座	計画	実施	実施率	講座数	22	20	91%	回数	62	56	90%	受講者数	265	195	74%	講座名	回数	計画定員	受講者数	達成率	満足度	葉膳カレー1弾	1	6	8	133%	100%	初めてのマクラメ講座	1	5	6	120%	100%	葉膳カレー2弾	1	10	12	120%	100%	卓球教室	10	48	18	38%	100%	大正琴を弾いてみよう	4	10	4	40%	100%	ゆるゆるストレッチ	4	5	3	60%	100%	認知症講座	1	24	27	113%	100%	健康フラダンス	4	8	3	38%	100%	幼児のピアノ	2	3	2	67%	100%	女性のピアノ	2	3	1名の申し込みの為中止			小中学生囲碁講座	10	16	5	31%	100%	キラッと輝くフラ	4	8	7	88%	100%	ゆったりイスヨガ	3	12	4	33%	100%	楽しく体を動かしましょう	4	25	申込無の為中止			包丁研ぎ講座1弾	2	8	10	125%	100%	無添加キムチ作り	1	10	12	120%	100%	新そば手打ちそば1弾	1	8	10	125%	100%	クリスマスキャンドル	1	8	10	125%	100%	包丁研ぎ講座2弾	2	8	10	125%	100%	新そば手打ちそば2弾	1	8	10	125%	100%	年越し手打ちそば	1	8	10	125%	100%	新春書初め	2	24	24	100%	100%	合計	62	265	195	74%	100%	A B C D	<p>■実施講座数・受講者数は計画を下回ったが、実施した講座において、受講者の理解度・満足度も高い等、要求水準を達成していると認められる。</p> <p>今後は受講者が更に増えるよう、利用者のニーズに応える講座や、サークル化に繋がる講座の実施等に積極的に取り組まれることを期待する。</p>
区民講座	計画	実施	実施率																																																																																																																																																																
講座数	22	20	91%																																																																																																																																																																
回数	62	56	90%																																																																																																																																																																
受講者数	265	195	74%																																																																																																																																																																
講座名	回数	計画定員	受講者数	達成率	満足度																																																																																																																																																														
葉膳カレー1弾	1	6	8	133%	100%																																																																																																																																																														
初めてのマクラメ講座	1	5	6	120%	100%																																																																																																																																																														
葉膳カレー2弾	1	10	12	120%	100%																																																																																																																																																														
卓球教室	10	48	18	38%	100%																																																																																																																																																														
大正琴を弾いてみよう	4	10	4	40%	100%																																																																																																																																																														
ゆるゆるストレッチ	4	5	3	60%	100%																																																																																																																																																														
認知症講座	1	24	27	113%	100%																																																																																																																																																														
健康フラダンス	4	8	3	38%	100%																																																																																																																																																														
幼児のピアノ	2	3	2	67%	100%																																																																																																																																																														
女性のピアノ	2	3	1名の申し込みの為中止																																																																																																																																																																
小中学生囲碁講座	10	16	5	31%	100%																																																																																																																																																														
キラッと輝くフラ	4	8	7	88%	100%																																																																																																																																																														
ゆったりイスヨガ	3	12	4	33%	100%																																																																																																																																																														
楽しく体を動かしましょう	4	25	申込無の為中止																																																																																																																																																																
包丁研ぎ講座1弾	2	8	10	125%	100%																																																																																																																																																														
無添加キムチ作り	1	10	12	120%	100%																																																																																																																																																														
新そば手打ちそば1弾	1	8	10	125%	100%																																																																																																																																																														
クリスマスキャンドル	1	8	10	125%	100%																																																																																																																																																														
包丁研ぎ講座2弾	2	8	10	125%	100%																																																																																																																																																														
新そば手打ちそば2弾	1	8	10	125%	100%																																																																																																																																																														
年越し手打ちそば	1	8	10	125%	100%																																																																																																																																																														
新春書初め	2	24	24	100%	100%																																																																																																																																																														
合計	62	265	195	74%	100%																																																																																																																																																														

▽ 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、年度計画を掲示板(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」に年12回掲載し、地域新聞「ふりっぱー」やHP上でも告知を行った。
- ▼例年屯田地域各団体の事業に参加し情報収集を行っているが、極力参加して情報収集に努めた。又例年行っている利用者アンケートでの要望、他のセンターでの実施状況等を参考に計画を立てている。

屯田地域団体行事への参加は極力参加し情報収集を行った。又、利用者アンケート等により情報収集を行った。

▽ 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

屯田地区の各行事実施状況

行事名	主催者	実施状況
屯田文化振興会総会	屯田文化振興会	実施・参加
江南神社節分祭	江南神社総代会	実施・参加
江南神社例大祭	江南神社祭典委員会	実施・参加
屯田地区Cネット会議全体会	屯田コミュニティーネットワーク	実施・参加
屯田連合町内会女性部総会	屯田連合町内会	実施・参加
屯田連合町内会総会	屯田連合町内会	実施・参加
春・秋の交通安全街頭啓発	屯田地区交通安全実践会	実施・参加
安全安心フォーラム	屯田コミュニティーネットワーク	実施・参加
屯田夏まつり	夏祭り運営委員会	実施・参加
屯田雪まつり	雪祭り実行委員会	実施・参加
とんでん健康フェア	屯田連合町内会	実施・参加
屯田地区餅つき大会	屯田コミュニティーネットワーク	実施・参加
ふれあい福祉週間	屯田社会福祉協議会	実施・参加
屯田連合町内会新年交礼会	屯田連合町内会	実施・参加
神輿渡御	神輿会 つくも會	実施・参加

地域住民等が主催する行事等へは例年積極的に参加し交流を深め、事業展開に活かしている。

▼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
第33回サークル発表会	800	1,062	133%
第42回北区ふれあいコンサート	192	204	106%
夏季囲碁大会	24	20	83%
第13回センター祭り	400	850	213%
女性麻雀大会	48	36	75%
第43回北区ふれあいコンサート	154	349	227%
卓球大会	29	36	124%
クリスマスお楽しみ会	200	221	110%
新春囲碁大会	16	20	125%
新春麻雀大会	80	80	100%
合計	1,943	2,878	148%

コロナが5類に変更以降計画の通り実施する事が出来た。特にコロナ感染の観点から中止が続いていたセンター祭り、クリスマス会は多くの来館者で賑わっていた。

■新型コロナウイルス感染症の影響で中止となっていた事業が再開するなど、さまざまな事業を企画・実施しており、要求水準を達成していると認められる。今後は参加者が更に増えるよう、積極的に取り組まれることを期待する。

▼コロナ感染以降、予定の10種を行う事が出来た。サークル発表会は通常の展示・舞台発表を行い、センター祭りも6年ぶりに行い、初めての試みであるキッチンカー4台もほぼ完売状態と盛況であった。北区ふれあいコンサートNO43はゲストに近隣の高校の吹奏楽部を招き実施した。クリスマスお楽しみ会も5年ぶりの開催で多くの子供達が参加してくれました。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)

種目	当期回数	前年比	当期人数	前年比
ミニバレー	45	214%	258	629%
バドミントン	78	115%	612	131%
卓球	33	103%	500	217%
ソフトバレー	42	111%	47	53%
囲碁	95	264%	1,653	273%
すくすく広場	12	200%	563	178%
健歩教室	37	168%	1,030	181%
バスケットボール	23	177%	278	556%
ファミリーバドミントン	22	122%	143	120%
ファミリー卓球	22	122%	244	125%
合計	409	150%	5,328	199%

▼ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)はコロナが5類変更後回数・台数・人数等の制限を撤廃(従来の感染対策は行っている)し行い、1年間で409回、5,328人の施設活用事業の利用が有った。

コロナが5類に変更以降従来の形で施設活用事業を行う事が出来た。利用回数は前年比150%、利用者は前年比199%と感染流行以前に戻りつつある。

■月に1回以上複数分野において実施している等、要求水準を達成していると認められる。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A B C D
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	
体育室	件数(件)	903	1,000	983	年間の利用は利用件数・利用者数・稼働率共コロナ以前に比較すると大きく下回っているが、徐々に回復傾向となっている。しかし、コロナ以前は利用件数は約5,000件、利用者数は約100,000人と令和5年度も大きく下回っている。又コロナの影響で解散・活動自体を自粛しているサークルも多々有るようである。
	人数(人)	30,706	45,000	35,809	
	稼働率(%)	78.7%	85%	85.3%	
集会室A	件数(件)	742	800	807	
	人数(人)	9,208	12,000	11,443	
	稼働率(%)	63.3%	75%	71.0%	
集会室B	件数(件)	788	800	787	
	人数(人)	7,474	12,000	8,166	
	稼働率(%)	71.8%	75%	70.9%	
実習室	件数(件)	366	500	431	
	人数(人)	3623	5,000	4,583	
	稼働率(%)	34.0%	50%	39.4%	
和室A	件数(件)	326	400	295	
	人数(人)	1,897	2,000	1,560	
	稼働率(%)	29.8%	40%	26.9%	
和室B	件数(件)	256	300	254	
	人数(人)	1,430	3000	1,706	
	稼働率(%)	22.9%	50%	22.8%	
娯楽室A	件数(件)	271	300	491	利用者の高齢化が進んでおり、活動を止めたサークルも増加している。
	人数(人)	1,864	3,000	2,554	
	稼働率(%)	25.8%	50%	32.7%	
娯楽室B	件数(件)	436	500	491	
	人数(人)	3,720	5,000	4,070	
	稼働率(%)	38.7%	60%	46.1%	
合計	件数(件)	4,088	4,600	4,396	
	人数(人)	59,922	87,000	69,891	
	稼働率(%)	45.7%	60.60%	49.4%	

▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 2件

▽ 利用促進の取組

▼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、館内掲示で各事業(コンサート・区民講座等)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。

利用者の高齢化が進んでおり、活動を止めたサークルも増加している。

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼HPはウェブアクセシビリティに準拠しており都度更新し、講座・交流事業・地域の憩いの場づくり施設活用事業(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と情報提供を館内掲示、PRチラシの作成・窓口配布、リーフレット、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」と地域新聞「ふりっぱー」で行っている。</p> <p>▼施設内に指定管理者評価シートや利用者アンケート結果、運営協議会の議事録等も掲示している。</p>	<p>広報誌の発行やHPの更新など計画的な実施が出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td style="background-color: yellow;">B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> <p>■広報誌の配布やホームページにおいて、利用者の立場に立った情報発信を適切に行っている等、要求水準を達成していると認められる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>継続指定の為、引継ぎ業務は無し。</p>							
2 自主事業その他							
<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71,128円、古紙回収81,291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>▼例年ロビーを利用して、障がい者授産施設の販売と写真展、防犯パネル展(小学校からのメッセージ)・交通標語等を行っている。</p>							

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 実施方法: 貸室利用者へアンケート用紙を配布</li> <li>* 調査期間: 令和6年2月29日～3月15日</li> <li>* 調査対象: 貸室利用者</li> <li>* 調査人員: 400人</li> <li>* 回答数: 368人</li> <li>* 回答率: 92%</li> </ul>				<p>期間半月で調査を行い、回答率は92%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結果は、要求水準を達成しているものと認められる。アンケート結果により利用者のニーズを的確に把握することで、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>
結果概要	<p>1. 性別 男性:19% 女性:81%</p> <p>2. 年齢 (～20代:1%) (30～40代:5%) (50～60代:23%) (70歳以上:71%)</p> <p>3. 住まい (屯田:72%) (新琴似:9%) (その他:19%)</p> <p>4. 交通手段 (自家用車:85%) (徒歩:5%) (その他:10%)</p> <p>5. 利用目的 (サークル活動:87%) (その他:13%)</p> <p>6. 利用頻度 (週数回:32%) (月数回:55%) (年数回:6%) (不定期:7%)</p> <p>7. 自動販売機の利便性 (とても良い:16%) (良い:39%) (普通:43%) (あまりよくない:2%) 満足度:98%</p> <p>8. ホームページの活用 (利用している:7%) (利用していない:93%)</p> <p>9. 交流事業について (とても良い:28%) (良い:47%) (普通:24%) (あまりよくない:1%) 満足度:99%</p> <p>10. 講座事業について (とても良い:15%) (良い:49%) (普通:35%) (あまりよくない:1%) 満足度:99%</p> <p>11. 職員の接客対応について (とても良い:47%) (良い:41%) (普通:12%) (あまりよくない:0%) 満足度:100%</p> <p>12. 清掃について (とても良い:33%) (良い:51%) (普通:15%) (あまりよくない:1%) 満足度:99%</p> <p>13. 今後の利用について (是非利用したい:56%) (利用したい:41%) (どちらかといえば利用したい:1%) (どちらでもない:2%) 満足度:98%</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>

利用者からの意見・要望との対応	《運営方法》	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。又自動販売機の要望に対しては納入業者に対応をお願いしている。
	【意見】	
	■定期的に使用している場合、長期的な予約を可能にして欲しい	
	■体育室の利用料を下げて欲しい	
	■30年以上続いているサークルは予約無で取りたい	
	〔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。	
	《地域の憩いの場づくり》	
	□特に意見は有りません	
	《設備・備品》	
	【意見】	
	■トイレが狭い	
	〔対応〕物理的に対応は難しい事を説明し理解を得る	
	■ブラインドだけではなく遮光カーテンを付けて欲しい	
	■大きな鏡を増設して欲しい	
	■会議用テーブルが重いのでキャスター付きにして欲しい	
	■体育室に冷房が欲しい	
	〔対応〕予算が厳しい状況を理解してもらい、状況により購入等を検討する	
	《音響・照明》	
	□特に意見は有りません	
	■自動販売機に冬は暖かい飲み物を増やして欲しい	
	〔対応〕納入業者に対応をお願いしている	

#### 4 収支状況

(千円)				A	B	C	D
▽ 収支							
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)				
収入	28,431	27,196	▲ 1,235				
指定管理業務収入	28,359	27,044	▲ 1,315				
指定管理費	17,343	17,343	0				
利用料金	10,173	8,899	▲ 1,274				
その他	843	802	▲ 41				
自主事業収入	72	152	80				
支出	28,376	27,892	▲ 484				
指定管理業務支出	28,357	27,854	▲ 503				
自主事業支出	19	38	19				
収入-支出	55	▲ 696	▲ 751				
自主事業による利益還元	0	0	0				
利益還元		293	293				
法人税等		0	0				
純利益	55	▲ 696	▲ 751				
【参考】	R5年度決算	内容					
指定管理業務による利益還元	293	下記のとおり					
▽ 説明							
▼利用料収入は計画10,173千円に対して決算額は8,899千円と1,274千円減少した。要因としては夜間枠の利用が前年比約8%減少したことによります。減少の大きなポイントは近隣にスポーツホール(1時間1,500円)の施設が出来たことにより夜間の利用が流れてしまった事と思われます。▼自主事業収入は前年比116%と増加しておりますが、自販機・古紙回収共に減少傾向となっている。▼指定管理業務による利益還元は、ピアノ調律39,600円、ブランド交換79,200円、舞台幕開閉装置修繕88,000円、GHP空調機修理85,800円、以上合計292,600円の利益還元を行った。							

令和5年度は新型コロナの影響は大きくなかったが、指定管理費の大幅な削減と、物価の高騰及び最低賃金の改定等で極力経費の削減に務めたが利用料の減少が大きく赤字決算となってしまった。利益還元も必要な対応に止まってしまった。

■物価の高騰や最低賃金の改定等があり、計画に比べ、支出と収入が共に減なっている。収支は赤字となったものの、利益還元を極力行ったものであり、適正に運営されていると認められる。

＜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>▼令和5年度も新型コロナウイルスが心配されたが大きな影響は無かったが利用団体の活動自粛及び解散が出てきている。又5年度からの指定管理費の減額で経費の削減等を図り運営を行ってきたが、結果的に今年度は696千円の赤字となってしまった、しかし繰越利益剰余金が蓄積されていたため経営基盤は安定している。</p>	適	不適
<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>▼個人情報に関する取扱規定、事故発生時の連絡体制を完備し、個人情報を取り扱う従事者からも誓約書を取っている。書類としては(使用承認書・受講申込書・各種大会申込書等)は施錠が出来る書庫に保管し適正に管理している。</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取引はしていない。</p>	適	不適

### III 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
<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)新型コロナウイルス感染拡大防止のための取扱基準に基づき、各事業に取組んだ。</p> <p>(3)利用者の利便性を考え、出来得る範囲内で利益還元を行った。</p> <p>(4)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(中止を含む)を広く周知した。又地域住民に平等な利用の機会を提供する事が出来た。</p> <p>(5)「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>(1)講座や交流事業は創意工夫をし利用者や地域住民ニーズを反映する。</p> <p>(2)継続して新型コロナウイルス感染拡大防止策を実践して各事業を実施する。</p> <p>(3)経費削減に向け光熱水費やゴミの減量化、CO2削減に向けて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>(4)施設の安全と利便性の向上の為、必要な備品の補充・整備等を行う。</p> <p>(5)職員の能力、資質向上のため内部・外部研修の充実を図ると共にワークライフバランスを重視し、又個人情報の取扱を徹底する。</p> <p>(6)夜間帯の利用率向上への取り組みを行う。</p> <p>(7)年4回開催する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> <p>(8)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管理運営を遂行する。</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感染症の影響が残る中でも、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と認められる。コロナ禍で減少した利用者をどのように呼び戻すか、今後の経営基盤の安定化が課題となるが、積極的な利用促進の取組に努めており、利用者からの評価も高い水準を維持していることは評価できる。</p> <p>今後も円滑な施設運営を行っていただくとともに、利用者のニーズを踏まえながらさまざまな事業に取り組み、更なる利用促進を図っていくことを期待する。</p>	改善指導・指示を要する事項は特になし。