

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)	清田区市民部地域振興課(889-2024)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市清田区民センター	所在地	札幌市清田区清田1条2丁目5番35号
開設時期	平成10年4月6日	延床面積	3,095.15㎡
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、集会室5室、和室3室、視聴覚室、陶工芸室、料理実習室		
2 指定管理者			
名称	(一社)札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>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。</p>		
指定単位	<p>施設数:1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位	<p>施設数:1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

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ことを目的に次の目標を管理運営の方針として定めている。</p> <p>①「まちづくりに興味を持つきっかけづくりの提供」</p> <p>②「地域の人材育成」</p> <p>③「情報発信・受信の拠点」</p> <p>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り組み実績</p> <p>▼ 施設の運営・管理にあたっては、公平・公正・公開の三大方針を重要な柱としている。</p> <p>① 公平については、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>② 公正については、組織及び職員個人の理念として基本的に身に付けなければならないと考え、そのために理念を公にし、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>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、公開抽選等の具体的な取り組みを行っている。なお、抽選に外れた場合は、代替の空き室を案内するなどの利用者の立場にたった対応を行い、さらに利用率の向上にも繋げている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 契約電力の見直しや、デマンド監視装置の運営により、節電に積極的に取り組んだ。</p> <p>▼ 電気、ガス、水道の使用について、職員や関連団体職員、区民センター利用者へ節約協力を呼びかけた。</p> <p>▼ ごみの減量及びリサイクルについては、各階に分別用のごみ箱を設置する一方、大量のごみが出る利用者に対しては持ち帰りの協力を要請した。</p> <p>▼ 冷暖房の温度は、市の温度管理基準に準じ、冷暖房は機械室との間で貸室の使用時間帯を確認し、終了時には連絡し停止するなどこまめに調節した。</p> <p>▼ 事務用品等は、グリーン購入ガイドライン指定品やリサイクル製品の購入に努めた。</p> <p>▼ 廃油回収ボックスを置き、家庭で使用済の食用油の回収に協力した。</p> <p>▼ 用紙節約で、使用済裏紙を積極的に利用した。</p> <p>▼ 緑化計画の一環としてシルバー人材センターと委託契約を結び、春～秋期間を通じて敷地内の花壇やプランターに花を植え、週に2～3回の水やり、花柄摘み、雑草取りを行った。</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>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>▼日頃から左記項目のとおり節約するよう職員全員で心掛けている。</p> <p>▼電気ガス代が非常に大きいホールをはじめ各貸室の冷暖房・照明の稼働・停止に細めに取り組みデマンドを上げないよう年間を通じて努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">基本方針に基づき適正に実施されている。重点項目としている平等利用については、適宜札幌市と連絡を取り公平性の確保に取り組んでいる。仕様書で定めた要求水準を適切に満たしている</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	基本方針に基づき適正に実施されている。重点項目としている平等利用については、適宜札幌市と連絡を取り公平性の確保に取り組んでいる。仕様書で定めた要求水準を適切に満たしている			
A	B	C	D								
基本方針に基づき適正に実施されている。重点項目としている平等利用については、適宜札幌市と連絡を取り公平性の確保に取り組んでいる。仕様書で定めた要求水準を適切に満たしている											

▽ 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）

- ▼ 運営体制は、地域住民等で構成されている清田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。
- ▼ 統括責任者として事務局長「館長」、職務代理者の事務局次長「副館長」のほか、事務職員3名、夜間も常時2名の委託職員を配置し管理体制の万全を図っている。
- ▼ 事務局職員の事務役割分担、緊急時の連絡網や災害非常時の呼び出し連絡網等を整備している。
- ▼ 労務管理に関する相談や指導、労働保険・社会保険諸法令に基づく書類作成や提出などは北海道労働保険協会へ委託している。
- ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。

（令和3年度職員研修）

研 修 内 容	日 程	場 所
経理担当者研修	R 3.4.23	コロナ感染拡大防止のため中止
	R 3.7.9	中央区民センター
AED・救急救命講習	R 3.8	コロナ感染拡大防止のため中止
防火研修	R3.8.31/R3.12.27	清田区民センター
接遇研修	R3年度中	コロナ感染拡大防止のため中止
宿泊避難所体験訓練		コロナ感染拡大防止のため中止
まちづくり研修	R3年度中	コロナ感染拡大防止のため中止
生涯学習関連施設職員研修	R4.2.24	札幌市生涯学習センター(ちえりあ) 及びライブ配信 録画配信3/1～3/7

▽管理水準維持向上に向けた取組

- ▼ 職員用、夜間勤務者用の業務日誌には、その日の業務中に必要なことや連絡事項等を記入し、常に情報共有した。
- ▼ 機器の故障や不具合等は、職員全員が状況を把握できるよう発生記録簿に記録したり、個別に供覧することを行った。
- ▼ 効率化を図る上で、業務上簡素化できるものがあれば、職員間で相談し、利用者の利便性の改善に取り組んだ。
- ▼ 変則ローテーション職場のため区地域振興からのメールは、館長だけでなく職員全員に送付していただき、迅速情報共有して本庁部局から館長あてのメールも最大限職員全員に情報共有している。
- ▼ コロナに関する通達等は、ポイントだけまとめた資料を作り夜間勤務者に示し説明した。

▽ 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）

- ▼ 保守、点検終了時には毎回報告書を提出してもらい、履行確認をした。
- ▼ 報告書においては、今後故障が予測される個所などの状況も併せて報告を受けた。
- ▼ 清掃職員や設備運転職員等、常駐している委託事業者とは緊密にコミュニケーションをとっており、守備範囲以上の多様な業務も積極的に協力をいただいている。

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。

▼「新型コロナ」感染拡大防止のため当初計画通りに実施できなかったが、生涯学習関連施設職員研修は、先進的なオンライン研修で有意義であった。

▼シフト勤務者間の引継ぎと夜間勤務者へ引き継ぐために情報共有が必要であり、業務日誌や口頭引継ぎを行いスムーズに連携を行っている。

▼利用者が安全かつ快適に利用できるように、各委託事業者と密に連携し、円滑に管理ができた。

第三者委託業務	
1	清掃業務(廃棄物込)
2	警備業務
3	設備運転保守管理業務
4	空調用中央監視装置等保全業務
5	エレベーター保全業務
6	自動ドア保全業務
7	ボイラ保全業務
8	冷温水機保全業務
9	消防設備保全業務
10	自家用電気工作物保安全管理業務
11	外構緑地管理業務
12	除排雪業務
13	衛生管理業務
14	ばい煙測定業務
15	移動観覧席保全業務
16	舞台装置保全業務
17	建築基準法定期点検業務
18	夜間案内及び行事等の実施に係る業務

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼運営協議会等の開催状況

開催数	協議・報告内容
全員総会（1回） (令和3年6月7日開催予定であったが書面議決とした)	・令和2年度の貸室・講座等報告 ・令和3年度の事業計画について ・その他
地域振興課・区民・ 地区センター定例会議 （12回） (毎月1回開催)	・各館の運営状況報告 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項 ・その他情報交換
<協議会メンバー> 町内会関係者（1名） 利用サークル代表者（1名） 住民団体（2名） 札幌市清田区（3名） 指定管理者（4名） <3者定例会議メンバー> 地域振興課（2名） 区民センター（1名）地区センター（1名）	

▼地域関係団体との情報交換

会 議 内 容	日 程	場 所
区民まつり会議	コロナ感染拡大防止のため中止	清田区役所
区民まつり	コロナ感染拡大防止のため中止	清田区役所
食育推進ネットワーク会議	書面表決	
食育ネットワークパネル展	令和3年9月22日(水)～9月30日(木)	区民センター
清田区地区住みよい安心安全なまちづくり協議会全体会議	書面表決	
清田区新年交礼会	コロナ感染拡大防止のため中止	ホテルエミシア
清田地区新年交礼会	コロナ感染拡大防止のため中止	真栄地区会館
清田区食生活改善推進員協議会 新年交流会	コロナ感染拡大防止のため中止	清田保健センター

▼区民センターの運営状況や課題などについて、理解を深めることができた。

▼区民センター・地区センターの利用状況及び事業、区全体の情勢に関する情報交換を行い有意義であった。

▼地域団体の役員に選出された場合は、積極的に参加し、地域住民と情報交換を行い、地域住民の区民センター利用を促してきた。

▽ 財務（資金管理、現金の適正管理）

- ▼ 資金管理については、業務の重要性に鑑みて、税理士に委託し監査・点検・確認を行っている。
- ▼ 給与計算、年末調整、源泉所得税関係事務や税に関する事については税理士事務所に委託契約している。
- ▼ 現金の取り扱いは、会計規程に基づき、日常的に複数職員による管理確認を行って、適正に管理している。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望、苦情が寄せられた場合は、事務局内で速やかに検討議論し、問題点を洗い出し、改善可能なことは即実施するようにした。
- ▼ 職員全員にすべての情報を共有するため、申出があった場合は、直ちに全職員に周知し、情報をキャッチしたらいつでも対応できる体制をとっている。
- ▼ 区民センターで解決できない課題や区民センター以外の内容については、速やかに札幌市の関係部署に報告相談している。

▽ 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）

- ▼ 記録に関しては年度や分類ごとに分けるなど適正に管理している。
- ▼ 1月～2月に「利用者アンケート」を貸室利用団体に実施した。4月からロビー掲示板にモニタリング結果を掲示中。
- ▼ ロビーに「利用者ご意見箱」を常設し、利用者が気軽に要望や意見を提案できるようにしている。
- ▼ 講座・事業終了時には、アンケートを実施し、満足度や要望・意見を取り入れるように努力した。
- ▼ 委託事業者には、意見・要望、修繕予定を直ちに伝え、不具合は直ちに報告を受け改善するなど連携を密にしてきた。
- ▼ 施設利用状況等や事業報告は、定められた様式に基づき毎月区へ報告している。
- ▼ 札幌市の業務・財務検査では、帳簿類を分類しスムーズに作業できるよう心がけ、指摘事項はなかった。

▼税理士の指導の下、経理事務は適正に行うことができた。

▼利用者の意見や要望を良く聞きとった上で、問題点を洗いだし、誠意を持って速やかに対応し解決に努めた。

▼利用者アンケートを1～2月まで行い、一定の評価をいただいた。

▼札幌市の調査にも、誠実に対応し回答している。

			<table border="1"> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> <tr> <td colspan="4">関係法令を遵守しており、雇用環境の維持向上の取組がされている。仕様書に定められているとおり適切に実施されている</td></tr> </table>	A	B	C	D	関係法令を遵守しており、雇用環境の維持向上の取組がされている。仕様書に定められているとおり適切に実施されている			
A	B	C	D								
関係法令を遵守しており、雇用環境の維持向上の取組がされている。仕様書に定められているとおり適切に実施されている											
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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902円以上の時給を支給した。 ▼ 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分を順守した。 ▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働をさせる場合は、労働基準監督署に提出している労使協定締結届(36協定)に基づいて行った。 ▼ 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。 ▼ 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を受けなかった。 ▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取り組みに関して適切に実施した。 ▼ 職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業センターに加入している。 ▼ 正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。法人全体で非正規職員1名を正式職員に転換した。 ▼ 非正規職員を除き、正規職員で有期労働契約が5年を超えて更新した職員に、無期転換ルールを適用を行い、平成31年4月1日から無期契約を行っている。 ▼ 育児休暇・介護規程整備を図り、平成31年4月1日に施行している。 	<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。</p> <p>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>									

(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>▼ 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。</p> <p>▼ 貸室などを点検し、不具合が確認された場合は、修繕等を行うことで、利用者の安全確保に努めている。</p> <p>▼ 拾得物取扱については、貴重品や現金は、早急に警察に届け出るとともに、落とし主が分かるものは速やかに連絡し、できるだけ早く落とし主へ返せるように努めている。</p> <p>▼ 区民センターの施設内事故及び行事参加者に事故の補償を行う損害賠償保険に加入している。</p> <p>▼ 区内の関係施設や機器保守関係、関連団体連絡先一覧を作成し、本年度も連絡体制を整えた。</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>▼ 第3者委託している庁舎維持管理業務は、各事業者とも仕様書に基づき適切に管理保全を実施した。</p> <p>▼ 警備業務は、夕方は案内業務職員、夜間は第3者委託事業者が実施している。</p> <p>▼ 設備運転保守管理業務は、2名が交代で常駐し、各機械の操作・監視、各部屋等の温度調整を行っており、部品を購入し自前修繕することもある。</p> <p>▼ 令和2年度より外構緑地業務を「高木管理業務」「芝生・中低木管理業務」「花壇管理業務」の3業務に細分し、きめ細かな緑地管理に取り組んでいる。</p> <p>▼ ホール南西天井付近ドレーン排水管亀裂によるホールステージ床下への大量漏水を半年間かけて修繕</p> <p>▼ ホールドレーン大量漏水の原因ともなっている清田公園樹木の越境枝を清田土木センターに依頼し、伐採</p> <p>▼ まちづくりセンター側1階廊下天井からの漏水を修繕</p> <p>▼ 冷温水器Y字ストレーナーゴミ詰りを修繕するとともに、夏場のY字ストレーナー清掃間隔を1か月に短縮する契約見直し実施</p> <p>▼ 区民センター外線・内線の通話切れや不調を解消するため、区民センター全館30台の電話と主装置を更新</p> <p>▼ 電動式移動観覧席の起立装置を修繕</p> <p>▼ 2階給湯器の漏水修繕</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 清田地区住みよい安心安全なまちづくり協議会、少年消防クラブと共催で毎年実施している「宿泊型避難所体験訓練」と「防災セミナー」は、コロナ感染拡大防止のため中止となった。</p> <p>▼ 8月と12月に事務局職員の他、夜間案内業務職員・まちづくりセンター・設備保守委託業を含めた総合自衛消防訓練（通報、館内放送、避難誘導初期消火）を実施した。</p> <p>▼ AEDは、来館者がいつでも使用できるよう1階ロビーに設置している。AEDは日常点検を行っており、使用期限も確認し交換している。</p>	<p>▼令和元年度の大規模改修で、改善された部分も多いが、改修項目から漏れた施設や機械設備の経年劣化による故障対応に努めた。</p> <p>▼清掃、警備、保守点検等については適切に実施できた。</p> <p>▼常駐している清掃員、設備運転業務員とは、密に連絡を取り合っており、館の状況を常に把握し、積極的に必要な修繕改善を行なっている。</p> <p>▼利用者の利便性向上・安全を考慮し、施設や備品の修繕・更新を行った。</p> <p>▼当センターは平成26年・30年の過去2回、地域避難所を開設しており、避難所体験訓練はとても重要である。</p> <p>▼消防設備委託業者の指導を受けながら、初めて建物の全入居団体参加の総合自衛消防訓練を実施でき有意義だった。</p>	<table><tr><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td colspan="4">利用者の利便性や安全性に考慮し、施設の維持管理や消防訓練の実施など、仕様書で定めた要求水準を適切に満たしている</td></tr></table>	A	B	C	D	利用者の利便性や安全性に考慮し、施設の維持管理や消防訓練の実施など、仕様書で定めた要求水準を適切に満たしている			
		A	B	C	D						
利用者の利便性や安全性に考慮し、施設の維持管理や消防訓練の実施など、仕様書で定めた要求水準を適切に満たしている											

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民に関する学習機会の提供

講座名	回数	定員	参加人数	申込人数	成果指数(目標数80%)		
					参加者 %	理解度 %	満足度 %
スマホ&タブレット講座	5				コロナ感染拡大防止のため中止		
初めての女性マージャン講座	6				コロナ感染拡大防止のため中止		
デジタルカメラ入門講座	3	10	5	5	63	125	125
スマホ&タブレット講座	3	15	15	22	125	125	125
収納講座	3	12	10	11	100	125	125
賢く貯めようマネー講座	1	12	15	17	150	125	125
親子でパン作り	1				コロナ感染拡大防止のため中止		
冬休み子ども将棋講座	1				コロナ感染拡大防止のため中止		
バランスボールで体力づくり講座	6	20	20	23	125	125	125
足裏マッサージあへあほ体操	4				コロナ感染拡大防止のため中止		
やさしいペン習字講座	4				コロナ感染拡大防止のため中止		
ご近所先生企画講座 70代から体操	5	10	10	10	125	125	125
ご近所先生企画講座 タイ語を話そう	5	10	10	10	125	125	125
ご近所先生企画講座 スマホ&タブレット	5	10	10	10	125	125	125

※「成果指標」は、目標に対してどの程度達成したかを表したものの。(以降同じ)具体的には下記の「成果指標の計算方法」を参照。

<成果指標の計算方法>

	参加数	理解度	満足度
	定員		
目標値(A)	16 (定員の80%)	80%	80%
実績(B)	24	100%	100%
成果指標(B/A)	150%	125%	125%

▼地域住民のコミュニティ活動助長を図るため数講座を企画したが、コロナ感染拡大防止のため、6講座が中止となった。

A B C D

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、事業の実施自体が困難であるなか、清田区との共催事業では実施方法を変更して行うなど、サービスの向上につながっていると認められる

▼地域住民の交流等を目的とした事業

事業名	回数	定員	参加数	達成率	
うたごえ喫茶inきよた ①	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
うたごえ喫茶inきよた ②	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
うたごえ喫茶inきよた ③	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
うたごえ喫茶inきよた ④	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
うたごえ喫茶inきよた ⑤	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
うたごえ喫茶inきよた ⑥	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
アフタヌーンティーコンサート	2				コロナ感染拡大防止のため中止
女性マージャン大会	1				コロナ感染拡大防止のため中止
ギャラリー写真展 秋	1	1774	2549	179.6	
ギャラリー写真展 冬	1	1774	7041	496.1	
宿泊型避難所体験訓練／防災セミナー	1				コロナ感染拡大防止のため中止
清田区ふれあいコンサート	1				コロナ感染拡大防止のため中止
清田区民文化祭	2				コロナ感染拡大防止のため中止
ウィンターコンサート	1				コロナ感染拡大防止のため中止
子育てママのフリールーム	12				コロナ感染拡大防止のため中止
囲碁交流会	1				コロナ感染拡大防止のため中止
ペットボトルでキャンドルをつくろう！	1				コロナ感染拡大防止のため中止

※子育て開故事業への「きよたれんと」の協力

清田区シニアスクール第4期生の有志で結成されたボランティアサークル「きよたれんと」に活動の場所を提供するとともに区民センター子育て事業(子育てママのフリールーム)に協力をいただいている。

▼清田区の事業を共催した事業

事業名	日程	参加人数	備考
清田区高齢者教室 「ふれあい学園」 ～通信講座～ (絵てがみ・写真・美文字)	1/5～1/21 募集 2/14～2/28 展示	37	(担当) 地域振興課

▼共催・協力事業

事業名	日程	関係団体等
清田区文化団体協議会 芸能発表会	コロナ感染拡大防止のため中止	清田区文化団体協議会
第24回清田区民祭り	コロナ感染拡大防止のため中止	区民まつり実行委員会の協力団体として参加
清田演劇のつどい	コロナ感染拡大防止のため中止	清田区演劇のつどい実行委員会
清田地区ふれあいまつり2021	コロナ感染拡大防止のため中止	清田地区社会福祉協議会
清田区子ども会まつり 清田っ子フェスティバル2021	コロナ感染拡大防止のため中止	清田区子ども会育成連合会との共催事業
冬休み親子クッキング	コロナ感染拡大防止のため中止	清田区食生活改善推進員協議会との共催事業

▼施設開故事業(無料)

開故事業名	実施回数	利用人数
囲碁・将棋	0	0
社交ダンス	0	0

▼区民センターの利用促進を図るためにも、地域密着型の地域交流事業は大切であるが、コロナ感染拡大防止のためほとんどの事業が中止となった。

▼子育てグループの活動場所の確保も地域の人材育成につながると判断しており、今後も区民センターでの活動場所の提供を行い連携していきたい。

▼清田区と共催実施し、参加者から好評を得ており今後も実施していきたい。

▼開故事業は高齢者の参加が多くサロンの役割を果たしている。

▼社交ダンス開故事業はボランティアグループの協力で開催。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				▼令和3年度はコロナ感染拡大防止のため長期にわたり利用自粛要請を行ったことや5月～7月・9月の休館等があったことから、年間の稼働率は29.9%と極めて低かった。	新型コロナウイルス感染拡大に伴う休館やワクチン接種会場利用など、正規の運営状況とは違う環境であっても、指定管理者は利用促進に努めていた。要求水準の未達成については外部要因であると認められる。	
			R2実績	R3計画			R3実績
	ホール	件数(件)	355	550			180
		人数(人)	16,616	40,000			9,224
		稼働率(%)	36.8	50			28.7
	会議室	件数(件)	1,830	3,100			1,190
		人数(人)	15,554	41,000			10,946
		稼働率(%)	38.2	57			37.7
	実習室等	件数(件)	433	1,100			310
		人数(人)	5,056	19,000			5,480
		稼働率(%)	15.9	35			17.1
	その他	件数(件)	1,245	1,600			602
		人数(人)	6,427	13,500			2,869
		稼働率(%)	43.3	52			30.2
	合計	件数(件)	3,863	6,350			2,282
人数(人)		43,653	113,500	28,519			
稼働率(%)		33.8	49.0	29.9			
▽ 不承認0件、 取消し63件、 減免907件、 還付23件							
▽ 利用促進の取組							
▼ ホームページの内容充実に努めた。							
▼ 抽選に外れたサークルに対しては、他の空き室状況を案内し、利用者の活動サポートすることに努めた。							
▼ 電話が途中で切れるなど利用者から苦情要望が多かった全館の電話設備を更新した。							
▼ 陶芸芸室の利用促進のため、陶芸用電気炉の使用基準を定め、一般利用ができるようにしている。							
▼ 講座終了後、講座参加者へサークル結成への声かけを行った。							
(6)付随業務	▽ 広報業務				▼札幌市の指示による休館やキャンセル料の取り扱いなどの情報提供などについても、ホームページを通じて迅速に行うことが出来た。	A B C D 休館やキャンセル料の取扱い変更が多くあったため、HP更新などで難しい判断が求められる状況が多々あったが、的確に更新が行われていた	
	▼ ホームページをR元年度から刷新し、札幌市の定めるウェブアクセシビリティに適合するものにリニューアルを行った。						
	▼ ホームページのアクセシビリティ試験を令和3年11月1日～11月8日に実施し、基準に達成していることをホームページに公開した。						
	▼ ホームページを随時更新し、新型コロナウイルスに関する情報や講座や事業の開催など最新情報を提供した。						
	▼ 清田区民センター主催の講座・事業については広報さっぽろ、札幌市発行のイベント冊子、ホームページ、館内でのチラシ配布、ポスター掲示、年2回の新聞折込チラシ、フリーペーパー「ふりっばー」での掲載、地デジ・スマホアプリなどを通じ幅広く周知を図った。						
	▼ 「区民センターだより」を年3回発行し、講座やイベント日程、館内における新型コロナウイルス感染予防対策等を紹介した。						
	▼ 館内に設置の掲示板や配架ケースについては、出来るだけ多くの要望に応えけるとともに、チラシ等が見やすい様な配架方法にも工夫をした。						
	▽ 引継ぎ業務						
	前回から継続指定のため、引き継ぎ事項なし。						

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A	B	C	D
▼該当事業なし					
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等					
▼ 第三者委託は、地元企業や市内に事業所を有する企業に発注した。					
▼ 区民センター修繕にあたっては、専門的な事業を除き、市内企業や区内の企業に発注することを心掛けた。					
▼ 福祉的配慮からアウトソーシングセンター元気ジョブに印刷発注を心掛けた。					
▼ 夜間案内業務と外構緑地業務（芝生・中低木管理業務・花壇管理業務）を公益社団法人札幌市シルバー人材センターへ委託し高齢者雇用に配慮している。					
▼ 車椅子を3台設置している。					
▼ 北海道盲導犬協会の「ミーナの募金箱」を設置し、盲導犬育成の募金活動の協力を行っている。					
▼ 利用者サービスの一環として、札幌市母子寡婦福祉連合会が所管する自動販売機3台を設置している。					

▼物品等の調達及び修繕は物品購入ではエコ製品を、修繕では、市内とりわけ地元企業に発注するよう心がけている。

地元企業や福祉施設の活用、シルバー人材センターを委託先とするなど配慮されている

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	1月～2月に来館者494名を対象に調査を実施。 375人から回答（回収率76%）
結果概要	<p>[] は前年度の数字</p> <p>▼利用について</p> <p>○利用目的は （サークル 64% [63] 会議勉強会 22% [30] 開放2% [0] 講座 2% [3] その他9% [3]）</p> <p>○利用回数は （週1回 27% [29] 月1回 16% [21] 月2～3回 32% [34] その他 24% [15]）</p> <p>○来館方法は （徒歩 13% [11] 公共交通機関 6% [6] 自家用車 79% [80] その他 2% [2]）</p> <p>○利用の動機は （利用料が安い 22% [21] 休日も利用できる 6% [6] 駐車場がある 32% [33] 他に施設がないため 13% [10] 設備が整っている 16% [17] その他 7% [6]）</p> <p>▼貸室について</p> <p>○申込方法は （窓口 27% [30] 電話 31% [33] インターネット 18% [15] FAX 0% [0]）</p> <p>○その申込方法はいかがですか （便利 27% [29] 普通 43% [38] 不便 1% [3] どちらともいえない 4% [5]）</p> <p>○利用料はいかがですか （安い 25% [28] 普通 46% [40] 高い 6% [7] どちらともいえない 1% [5]）</p> <p>○利用時間について （とても利用しやすい 33% [34] 利用に問題ない 45% [46] どちらともいえない 2% [7] 少し利用しにくい 1% [1] 利用しにくい 1% [1]）</p> <p>○施設の備品は （充実している 31% [40] 普通 51% [46] 少ない 1% [2] どちらともいえない 1% [2]）</p> <p>○どのような物が良いか 黒板消しの吸いとり器、バスが近くにあると便利、プロジェクター、 消毒用の紙が少ない、消毒用品、L型サインスタンド、まちあいのテ ブルがなくなり残念、マイクの持ち手を消毒する不織布、Wi-Fi、 電動糸鋸、電動工具類、掃除道具、イゼル、粘薬、体育設備、イ ンターネット、オンライン装具 との回答あり。</p> <p>○また貸室を利用いただけますか （ぜひ利用したい 48% [48] 利用したい 32% [32] どちらかとい えば利用したい 3% [5] どちらでもない 2% [4] 利用したくない 0% [0]）</p> <p>○館内の清掃について（5段階評価 4（良い）⇔ 0（悪い）） （【4】72% [69] 【3】18% [21] 【2】1% [3] 【1】0% [0] 【0】0% [0]）</p> <p>▼区民講座・地域交流事業について</p> <p>○区民センターの区民講座に参加したことがあるか （ある 33% [31] ない 56% [60] 開催していると知らなかった 4% [3]）</p> <p>○区民センターのイベントに参加したことはあるか （ある 40% [41] ない 48% [49] 開催していると知らなかった 4% [4]）</p> <p>▼職員について</p> <p>○接客対応はいかがですか（5段階評価 4（良い）⇔ 0（悪い）） （【4】60% [53] 【3】25% [31] 【2】8% [8] 【1】0% [1] 【0】0% [0]）</p>

▼今年度も貸室利用
者を中心にアン
ケート調査を実施
した。
全体的に利用者か
らは、一定の良い
評価をいただいで
いる。

▼利用者からの意
見や要望には、真
摯に耳を傾け、可
能な限り対応する
ようにしたい。

▼講座や事業の実
施にあたっては、
魅力ある講座等の
企画やPRを行い、
参加者の増員に努
めたい。

▼接客態度
接遇の基本である、
「とても良い」も
しくは「良い」が
合計85%と一定程
度評価できると思
われるが、今後は
今まで以上に「懇
切丁寧」な接客に
心がけ満足度を
100%に近づけて
いきたい。

A	B	C	D
全体的に高評 価を得ている。 要求水準を適切 に満たしている			

▼お客様について

- 性別は(女性 64%〔64〕 男性 30%〔32〕)
- 年代は(10代～20代 5%〔3〕 30代～40代 22%〔14〕
50代～60代 30%〔36〕 70代～80代 37%〔43〕)

▼総合評価

(ぜひ利用したい52%〔52〕 利用したい35%〔34〕 どちらかといえば利用したい3%〔5〕 どちらでもない2%〔4〕 利用したくない0%〔0〕)

* 交通便等に関する意見

- 交通が便利だと大変良いと思います。
- 足の便が悪い（車がないので）
- バス停から遠くてしんどい
- 区民センターは区民の多くが利活用出来る様に交通アクセスが良い場所にしてほしい
- アクセスが不便です

* 貸室・申込等に関する事

- もう少し時間を区切っては。午後は長いです。
- 夕方の時間貸しをお願いします。
- 子どもの学校終わり時間の優先時間貸しがあるとうれしいです。
- 1時間、2時間のような時間単位での利用ができるというなと思います。
- 夕方16～18時ぐらいの時間を利用したいです。
- コロナで人ゆったり入らなければならないので、部屋の広さを考えてしまう。広いと料金が高い。
- 講座はすぐに満員になり、うけづらい

* 施設、備品等に関する事

- 料理教室利用の物入ケースを1個預かってほしい
- ポテトマッシャー
- いつもきれいで気持ちがいい
- しらかば・すずらんを利用させていただいています。不便なのは入り口のカギがかけづらいことです。何とかかけやすいカギに変更はできないものでしょうか。ご検討をよろしくお願いいたします。
- 時々、床がきれいではない時があるところが残念ですが、ほとんど清潔で使用しやすくありがたいです。

* その他

- いつもお世話様です。これからもよろしくお願いします。
- いつもありがとうございます。
- 性別の設問は必要ありますか？
- 性別の設問は不用
- 飲食OKに
- いつもありがとうございます。今後も宜しくお願いします。

▼公共交通の利用

に対して不便だとの意見が毎回多く寄せられ、利用率に影響していると考えられるが、市内の区民センターの中では、大きな駐車場があることを清田区民センターの利点として、今後も利用者の増加につなげるよう工夫して行きたい。

- 区民センターから利用者アンケートで要望されたことへの説明
(要望の中から抽出し、掲示板に1ヶ月間掲示)

* 交通便等に関する事

- ◆区民センターは区民の多くが利活用出来る様に交通アクセスが良い場所にしてほしい。バス停から遠くてしんどい等同様意見多数。

対 応⇒利便性については、毎年度多数ご意見・ご要望をいただいております。清田区役所へお伝えしておりますのでご理解の程よろしくお願いいたします。

* 貸室・申込み等に関する事

- ◆夕方16～18時ぐらいの時間を利用したいです。他、1時間、2時間のような時間単位での利用ができるといいなと思います等同様意見あり。

対 応⇒時間貸し(1時間単位)で予約することは可能です。
(※申込は利用日の5日前から)詳細は、区民センター職員にお問い合わせください。

* 施設・備品等に関する事

- ◆料理教室利用の物入ケースを1個預かってほしい。

対 応⇒大変申し訳ございません。複数の団体が料理以外も含め利用されます。衛生面の問題もあり、お客様用の保管スペースをご用意することが出来ませんので、ご了承ください。

* その他

- ◆飲食OKに。

対 応⇒まん延防止等重点措置等で過去に飲食不可となった時期もございますが、現在は制限が緩和され、飲食は可能となっております。ただし黙食とし、会話の際はマスク着用にご協力をお願いいたします。

- ◆性別の設問は必要ありますか？

対 応⇒区民センターをご利用の方の性別について、これまで参考として統計を取らせていただいておりますが、今後は性別欄を省くまたは記載する場合においては、回答は任意とさせていただく等、対応したいと思います。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項 目	R 3 計画	R 3 決算	差 (決算-計画)
収 入	60,365	61,728	1,363
指定管理業務収入	60,365	61,728	1,363
指定管理費	46,813	46,813	0
利用料金	12,152	14,719	2,567
その他	1,400	196	▲ 1,204
自主事業収入	0	0	0
支 出	58,574	58,548	▲ 26
指定管理業務支出	58,574	58,548	▲ 26
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	1,791	3,180	1,389
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	1,791	1,975	184
純利益	0	1,205	1,205

【参考】	R 3 決算	内容
指定管理業務による利益還元	3,880	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 利用料金14,719千円の内訳は直接収入12,476千円、コロナによるキャンセル補填収入2,243千円であり、ワクチン接種会場借り上げとキャンセル補填収入により、2,567千円の増となった。
- ▼ その他収入は、講座・事業・コインコピーの収入であるが、コロナ感染拡大防止のため、区民講座は14予定講座中8講座、地域交流事業は17予定事業中2事業しか実施できなかったため、計画より1,204千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、ほぼ計画どおりであった。
- ▼ 指定管理業務による、利益還元は下記項目を実施。
- ・ コロナ対策として、ロビー・廊下・トイレ・基盤・基石・パーテーション等に抗菌コーティング吹き付けを実施
 - ・ 館内電話設備の更新
 - ・ ホール移動観覧席起立機器の修繕
 - ・ 電気湯沸し器修繕
 - ・ 1階廊下天井内給湯管漏水工事修繕
 - ・ 第2駐車場街灯修繕
 - ・ 空調設備修繕
 - ・ 区民ホールドア及び床修繕
 - ・ ベルトパーテーション購入等
- ▼ 収支は、ワクチン接種会場借り上げとキャンセル補填収入により1,205千円の黒字差額を捻出した。

▼コロナによる市民の利用自粛はあったが、ワクチン接種会場借り上げ等により、収入は令和3年度計画より1,363千円増となった。

支出はほぼ計画どおりであったことから、若干ながら黒字決算収支にまとめることができた。

A	B	C	D
ワクチン接種会場利用により計画より増収。支出は計画通り。利益は施設の修繕や設備更新に活用した。			

<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。 ▼ 当団体が所属する一般社団法人札幌市区民センター運営委員会は、安定化資金を確保していることや、業務が実費弁償方式の認定を受けている事など、財務面は強化されている。		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、全て適切に対応した。 ▼ 情報公開請求はなかった。 ▼ 協定に関する契約（第三者への委託、物品調達等）については、暴力団員や暴力団関係事業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3年度は、コロナウイルス感染拡大により、3か月間の休館や年間を通じての利用制限などにより、利用率は例年をかなり下回ったがワクチン接種会場借り上げにより、利用料金収入は通常年平均以上であった。 しかし、予定していた講座や、地域交流事業、文化祭などの大半を中止せざるを得なかったのは大変残念であった。ただし総括的には、現在最も重要な市政課題であるコロナウイルス感染拡大防止に関し、札幌市のワクチン接種会場の中核として貢献できたことは、十分評価に値するものと考えている。 ▼ 収支に関しては、ワクチン接種会場として4か月間借上げ使用されたことや年間を通じて経費節減に取り組んだことから、若干の黒字決算にまとめることができた。 ▼ また、施設老朽化によるステージや廊下天井からの漏水修繕、老朽化により不調であった全館電話の新規更新等の他、コロナ対策としての備品抗菌処理等市民還元には積極的に取り組むことができた。	▼ コロナの先行きが未だ見通せない中、区民センターの抗菌・除菌を徹底するとともに、状況を見極めながら、講座・事業・文化祭等に関し柔軟適切に対処していきたい。 ▼ 令和4年度も相当期間札幌市のワクチン接種会場となることが予想されることから、しっかりと協力していきたい。 ▼ 老朽化による設備、備品の故障等も少なくないことから、区とも相談しながら改修改善に努め、利用者還元に取り組んでいきたい。 ▼ 職員同士が様々な問題について気軽に話しあえるよう、職場内のコミュニケーションを円滑に保つよう努めていきたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響を常に受けながらの管理業務であったが、常日頃から利用者の利便性・安全性を第1に考えて業務にあたっていた。経費削減・利益還元にも積極的に取り組み、設置目的に見合った適切な運営であったと判断する。	新型コロナウイルス感染拡大時の対応、対策の徹底は継続していただき、徐々に活動再開してきた区民講座や交流事業などでの利用率向上に努め、新規事業開拓にも期待したい。

コピー●2020年度(R2年度分) 別紙1 定管理者評価シート記載したもの(杉本5月16日作業版).xls の互換性レポート
2020/5/16 11:17 に実行

このブックを以前のファイル形式で保存した場合、または以前のバージョンの Microsoft Excel で開いた場合、一覧表示されている機能は利用できなくなります。

機能の大幅な損失

出現数

このオブジェクトに適用されている効果は解除されます。このグラフィックの境界線からはみ出たテキストは表示されません。

4

[シートR元年度
事業分](#)

バージョン

Excel 97-2003