

## 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(889-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

### 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	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		
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4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」 ②「地域の人材育成」 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、家庭で使用済み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>▼電気ガス料金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。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">重点項目としている平等利用については、公平性の確保が徹底されており、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、公平性の確保が徹底されており、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、公平性の確保が徹底されており、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4年度職員研修）

研修内容	日程	場所
経理事務研修	R4.7.13	白石区民センター
救命講習会	R4.9.22	ホテルヤマチ
	R4.10.21	ホテルエミシア札幌
自衛消防訓練	R4.12.27/R5.1.5	清田区民センター
環境関係研修	R4.11.8	中央区民センター
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	4.12.7	中央区民センター
生涯学習関連施設職員研修	R5.2.27	札幌市生涯学習センター(ちえりあ)

▽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に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課からのメールは、館長だけでなく職員全員に送付してもらい、迅速に情報共有している。  
また、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。

▼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	移動観覧席保全業務
15	舞台装置保全業務
16	建築基準法定期点検業務
17	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4年6月9日)	・令和3年度の貸室・講座等報告 ・令和4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)	

▼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	R4/6/17・7/11・11/18	清田区役所
区民まつり	R4年7月23日	清田区役所
食育推進ネットワーク会議	R4年7月19日	清田区役所
食育ネットワークパネル展	R4.9.2(金)~9月20日(火)	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	
清田地区新年交礼会	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 新年交流会	コロナ感染拡大防止のため中止	

▼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。

<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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</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>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼税理士の指導の下、経理事務は適正に行うことができた。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼札幌市の調査には、誠実に対応し回答している。</li> </ul>
--	---

			<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ▼ 最低賃金の見直しに併せ(令和4年10月2日発効)職員の時給を改定した。 ▼ 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、無期転換ルールの適用を行い、平成31年4月1日から無期契約を行っている。 ▼ 中小企業へのパワハラ防止法施行にあわせて札幌市区民センター運営委員会ハラスメント防止規程を制定した。(令和5年4月1日施行) ▼ 育児・介護休業法改正にあわせて、育児休業の分割取得など育児・介護休業規程を改正した。(令和5年4月1日施行)	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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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。											

			<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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。											
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総合的事項（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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</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>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 夏場の異常高温により区民センター・まちづくりセンター両玄関間のタイル(1㎡)が膨張損壊したため修繕</li> <li>▼ 館内に水を送る給水ポンプを制御しているインバーター2台のうち1台が故障したため新品に交換修繕</li> <li>▼ 新館男子トイレ及び多目的トイレの水洗浄が故障したため、制御回路を交換修繕</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 清田地区住みよい安心安全なまちづくり協議会、共催で実施している「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。</li> <li>▼ 12月と1月に事務局職員の他、ワクチン接種会場職員・夜間案内業務職員・まちづくりセンター・設備保守委託業職員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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼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設備や機械の経年劣化による故障対応に努めた。</li> <li>▼清掃、警備、保守点検等については適切に実施できた。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼消防設備委託業者の指導を受けながら、建物の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。</li> </ul>									

## (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 %
初心者歓迎! スマホ&タブレット講座	3	15	15	19	125	125	125
ゆかた気付け講座	4	10	4	6	50	125	125
スマホ&タブレット講座(応用)	3	15	8	11	67	125	125
家計費削減! 整理収納講座	3	15	7	8	58	125	125
くすりと健康講座	1	15	7	7	58	125	125
親子でパン作り	1		コロナ感染拡大防止のため中止				
冬休み親子料理教室	1		コロナ感染拡大防止のため中止				
女性のための マージャン講座	1		コロナ感染拡大防止のため中止				
体の中からストレッチする ピラティス講座	4	20	21	22	131	125	125
足裏マッサージ・あへあほ体操	5	15	14	15	117	125	125
やさしいペン習字講座	4	12	7	8	70	125	125
ご近所先生企画講座 リアルな英語	5	15	15	15	125	125	125
ご近所先生企画講座 ほぐして整えるヨガ	5	20	10	10	63	125	125
ご近所先生企画講座 イタリア語超入門	5	20	8	8	50	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。

## &lt;成果指標の計算方法&gt;

	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14講座を企画したが、コロナ感染拡大防止のため、3講座が中止となった。

A B C D

仕様書に基づき適切に実施されている。

新型コロナウイルスの影響により多くの事業が中止となったが、区民講座は理解度、満足度ともに高く利用者のニーズを考慮して実施しており評価できる。

## ▼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	29	72.5	
うたごえ喫茶inきよた ⑥	1	50	33	82.5	
アフタヌーンティコンサート	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
囲碁交流会	1				コロナ感染拡大防止のため中止
ギャラリー写真展 ①	1	4795	7399	192.9	
ギャラリー写真展 ②	1	4795	2211	57.6	
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	10	200	147	91.9	
まちの灯りinきよた	2	50	56	140.0	

※子育て開放事業への「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」	令和4年7月5日～ 令和4年9月27日 毎週火曜日 全12回	19	(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23回清田ふれあい 区民まつり	令和4年7月23日(土)	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2022	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2022	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

## ▼施設開放事業(無料)

開放事業名	実施回数	利用人数
囲碁・将棋	28	55
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多く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かと判断しており、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きたい。

▼コロナ感染拡大防止のため令和2・3年度中止したが、令和4年度は再開実施した。

▼開放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。

▼社交ダンス開放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4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から、年間の稼働率は31.5%と低かった。	A	B	C	D
		R3実績	R4計画	R4実績		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。			
	ホール	件数(件)	180	180	174				
		人数(人)	9,224	12,000	14,994				
		稼働率(%)	28.7	30	15.2				
	会議室	件数(件)	1,190	2,300	2,440				
		人数(人)	10,946	22,000	23,677				
		稼働率(%)	37.7	40	44.3				
	実習室等	件数(件)	310	350	366				
		人数(人)	5,480	7,000	7,284				
		稼働率(%)	17.1	20	11.5				
	その他	件数(件)	602	1,000	1,222				
		人数(人)	2,869	5,000	5,492				
		稼働率(%)	30.2	33	35.8				
	合計	件数(件)	2,282	3,830	4,202				
		人数(人)	28,519	46,000	51,447				
		稼働率(%)	29.9	31.0	31.5				
	▽ 不承認0件、 取消し64件、 減免35件、 還付1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。								
	▼ 陶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								
	▼ ホームページを令和元年度から刷新し、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4年11月18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3回の新聞折込チラシ、フリーペーパー「ふりっぱー」での掲載、ポスティング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。								
					▼札幌市の指示によるコロナ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についても、的確にHPの更新が行われていた。							

## 2 自主事業その他

## ▽ 自主事業

▼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。
- ▼ 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。

A B C D

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496名を対象に調査を実施。 416人から回答(回収率83.8%)
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 61% [64] 会議勉強会 33% [22] 開放 1% [2] 講座 2% [2] その他 2% [9] 無回答 1% [1] )</p> <p>○利用回数は (週1回 18% [27] 月1回 18% [16] 月2～3回 39% [32] その他 24% [24] 無回答 1% [1] )</p> <p>○来館方法は (徒歩 13% [13] 公共交通機関 7% [6] 自家用車 76% [79] その他 3% [2] 無回答 1% [0] )</p> <p>○利用の動機は (利用料が安い 19% [22] 休日にも利用できる 10% [6] 駐車場がある 32% [32] 他に施設がないため 13% [13] 設備が整っている 16% [16] その他 7% [7] 無回答 3% [4] )</p> <p>▼貸室について</p> <p>○申込方法は (窓口 24% [27] 電話 35% [31] インターネット 25% [18] FAX 1% [0] 無回答 15% [24] )</p> <p>○その申込方法はいかがですか (便利 34% [27] 普通 42% [43] 不便 2% [1] どちらともいえない 7% [4] 無回答 15% [25] )</p> <p>○利用料はいかがですか (安い 27% [25] 普通 49% [46] 高い 5% [6] どちらともいえない 6% [1] 無回答 13% [22] )</p> <p>○利用時間について (とても利用しやすい 30% [33] 利用に問題ない 53% [45] どちらともいえない 3% [2] 少し利用しにくい 2% [1] 利用しにくい 1% [1] 無回答 11% [18] )</p> <p>○施設の備品は (充実している 31% [31] 普通 54% [51] 少ない 2% [1] どちらともいえない 3% [1] 無回答 10% [16] )</p> <p>○どのような物が良いか Wi-Fi、ほうき・塵取り、空気清浄機、CDプレイヤーのリモコン、釉薬を置く棚、集会室に常備する横幕を張れる天板、ロッカー、電子がけ、加湿器、イゼル、保管場所、電動糸鋸、カップで飲めるコーヒ自販機、大きいモニター、小さい冷蔵庫、陶芸用小物具との回答あり。</p> <p>○また貸室を利用いただけますか (ぜひ利用したい 47% [48] 利用したい 35% [32] どちらかといえれば利用したい 4% [3] どちらでもない 4% [2] 利用したくない 0% [0] 無回答 10% [15] )</p> <p>○館内の清掃について (5段階評価 4(良い) ⇔ 0(悪い)) ( [4] 67% [72] [3] 22% [18] [2] 3% [1] [1] 0% [0] [0] 0% [0] 無回答 8% [9] )</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 29% [33] ない 62% [56] 開催していると知らなかった 5% [4] 無回答 4% [7] )</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 38% [40] ない 51% [48] 開催していると知らなかった 5% [4] 無回答 6% [8] )</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] 57% [60] [3] 28% [25] [2] 8% [8] [1] 0% [0] [0] 0% [0] 無回答 7% [7] )</p> <p>▼お客様について</p> <p>○性別は(女性 63% [64] 男性 32% [30] 答えたくない 1% [-] 無回答 4% [6] )</p> <p>○年代は(10代～20代 3% [5] 30代～40代 20% [22] 50代～60代 33% [30] 70代～80代 39% [37] 答えたくない 1% [-] 無回答 4% [6] )</p> <p>▼総合評価 (ぜひ利用したい 51% [52] 利用したい 38% [35] どちらかといえれば利用したい 4% [3] どちらでもない 3% [2] 利用したくない 0% [0] 無回答 4% [8] )</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ている。

▼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おり、要求水準を適切に満たしている			

## \* 交通便等に関する意見

- 交通の便が悪い
- 冬道が大変。
- 交通便悪いので区役所の近くに建てかえて欲しい
- もっと交通の便利なところに移動してほしい!!
- バス停から遠い点が利用しにくい点です
- 場所がへんぴすぎて、近くにお店がないのが不便
- 交通の便が悪く講座に来たい方々は「無理！」と言って断られます
- 車がない人には不便です

## \* 貸室・申込等に関する事

- 集会室2.3.4の使用料をもう少し安くして欲しい。
- 部屋の相談など、いつも快い対応してくださりありがとうございます！

## \* 施設、備品等に関する事

- しらかば・すずらんの部屋の鍵を変えてほしい。非常に閉めづらい。
- いつも清掃がいきとどいていて気持ち良く使わせていただいています。
- Wi-Fiがつながると助かります。
- 文化祭開催時の音響を考えていただきたい。
- 駐車が広いので助かります
- 体育館的な設備も有ればいい
- ロッカーが有ると良い 荷物置き

## \* その他

- 一年間お世話になりました。ありがとうございました。
- 【職員について】礼儀正しい！！
- コロナで会議活動が制限されているのが残念！！
- おじさんがやさしくてがんばっててよかったです
- もっとサークルいろいろあると良いですね。
- 少し配置がまちがうと(仮とか)注意を受けた。それは清掃の人が正せばよいのではないか？感じ悪かった。
- 【職員について】今はとっても良くなったと聞きます。去年あたりまで、ゆうずうがなくとっても感じが悪かった。サービス精神に欠けた感じでした。男性がかたがるしい(昨年まで)。利用する方の気持ちによりそい、サービスを心がけて改善してほしい。
- 利用者に除雪をやらせることはまちがっていると思います。
- 部屋の前に人がたむろしてて騒がしくとても不快でした。

▼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

◆場所がへんぴすぎて、近くにお店がないのが不便。バス停から遠い点が利用しにくい点です。センターの場所が区役所近くにあったらもっと利用する人が増えると思います。

等 同様意見多数。

対 応⇒令和4年2月の第1回定例市議会において、清田区役所周辺の賑わい創出や公共施設の集約について議員より質問がありました。これに対し、副市長より「恒常的な賑わいや交流が生まれる活動を充実させるため、清田区民センターの区役所周辺への早期移転の可能性について検討していく」との答弁がありました。今後、具体的なことがわかりましたら都度お知らせいたします。

\*貸室・申込み等に関する事

◆集会室2.3.4の使用料をもう少し安くして欲しい。

対 応⇒各室の料金は面積により設定されており、全区民センター共通となっておりますので、当館のみ変更することは出来ませんが、このようなご要望がありました事は札幌市へ報告させていただきます。

\*施設・備品等に関する事

◆文化祭開催時の音響を考えていただきたい。

対 応⇒コロナ禍でしばらく文化祭が中止となっておりますが、今年は開催する予定です。平成31年改修工事の際に区民ホールの音響装置も更新されました。また、近年パソコンとプロジェクターを接続してのご利用も大変増えてきましたので、接続コード(HDMI等)は長めの物も各種ご用意しております。必要な時はお声掛け下さい。

\*その他

◆コロナで会議活動が制限されているのが残念！！

対 応⇒コロナ感染拡大が少し落ち着いてきたことから、この春より区民センターの利用制限も大幅に緩和されてきました。利用者の皆様におかれましては、国の感染予防ガイドラインなどを参考にいただきながら、今後とも区民センターをご利用いただければ幸いです。

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R4 計画	R4 決算	差(決算-計画)
収入	59,899	68,590	8,691
指定管理業務収入	59,899	68,590	8,691
指定管理費	46,813	51,710	4,897
利用料金	12,152	16,567	4,415
その他	934	313	▲ 621
自主事業収入	0	0	0
支出	58,094	64,109	6,015
指定管理業務支出	58,094	64,109	6,015
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	1,805	4,481	2,676
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	1,805	2,117	312
純利益	0	2,364	2,364

【参考】	R4 決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,250	下記のとおり

## ▽ 説明

- ▼ 利用料金16,567千円の内訳は直接収入16,443千円、コロナによるキャンセル補填収入124千円であり、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、4,415千円の増となった。
- ▼ 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11講座、地域交流事業は17予定事業中6事業しか実施できなかったため、計画より621千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、予算より6,015千円増であった。その理由は、
- ① エネルギー価格の高騰により、例年は1,050万円ほどの光熱水費が令和4年度は1,550万円と1.5倍、500万円も増加したこと
  - ② 老朽化により操作トラブル、フリーズ、反応速度遅延等で業務能率低下の原因となっていた、職員のパソコン、ディスプレイ、プリンターを130万円かけて更新したこと
  - ③ 感染力が強い新型コロナ第7波の影響で、事務局職員体制・運営体制に影響が及び、業務運営体制維持のためシルバー人材センター職員委託費が40万円増加したこと
  - ④ 一方で、講座や区民文化祭等地域交流事業の中止により報償費は60万円ほど減となったこと
- ▼ 指定管理業務による、利益還元は下記項目を実施。
- ・ 玄関前床タイル修繕
  - ・ 1階電気湯沸器交換
  - ・ 1階男子トイレ小便器、洗浄用制御IC交換
  - ・ 1階多目的トイレセンサー修繕
  - ・ 給水ポンプ制御インバータの更新
  - ・ 陶工芸室流し台混合水栓交換
  - ・ ホールPCAコネクターケーブル設置
  - ・ ホール美術バトン用吊り具設置
  - ・ 館内避難誘導灯ランプ31個更新

▼ 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4年度計画より8,691千円増となった。

また、光熱水費の高騰等により支出は6,015千円増となったため差し引き2,364千円の黒字収支となった。

A	B	C	D

ワクチン接種会場利用により計画より増収。  
利益は施設の修繕や設備更新に活用した。

- ▼ 収支は、ワクチン接種会場借上げとキャンセル補填収入及び光熱水費高騰分指定管理費見直しにより、2,364千円の黒字差額を捻出した。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

	適	不適
▽ 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、令和4年度6か月間ワクチン接種会場借上げ、さらにエネルギー価格高騰に対する札幌市の指定管理費見直し(4,897,005円)により、安定経営能力は向上している。 ▼ 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。		
▽ 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。		

### 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4年度は、コロナウイルス感染拡大による、半年間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上げにより、利用料金収入は通常年平均を大きく上回った。 しかし、予定していた講座や、文化祭などの多くの地域交流事業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、4年度国政の重要課題であった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6か月間借上げ使用されたことやエネルギー価格高騰に対する光熱水費が補填されたことから、236万円の黒字決算にまとめることができた。 ▼ また、施設老朽化による機械室の機器やトイレ、電気湯沸器の修繕や更新を行い、市民還元には積極的に取り組むことができた。	▼ 3年間のコロナ感染拡大がようやく落ちついてきたことから、令和5年度は講座・事業・文化祭等を積極的に展開していきたい。 ▼ 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
管理・運営について、計画に基づき適切に行われている。経費削減・利益還元にも積極的に取り組んでおり安定した経営能力を発揮している。設置目的に見合った適切な運営であり高く評価で	引き続き利用率の向上に向けた取り組みを継続していくとともに、地域住民のコミュニティ活動や生涯学習の普及振興につながる事業展開をお願いしたい。