

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	里塚・美しが丘地区センター	所在地	札幌市清田区里塚2条5丁目1-1
開設時期	平成20年4月1日	延床面積	1,302.91㎡
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：多目的室、子育てサロン、まちづくりサロン 2階：視聴覚室、集会室1・2、実習室1・2、ラウンジ		
2 指定管理者			
名称	NPO法人ワーカーズコープ		
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		
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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 地区センターのテーマを『つながる』と掲げ、地域住民が主体者となり活動できるようにコーディネートし、地域の居場所として、人と人とのつながりの豊かさを大切に、『何かないかと立ち寄りたくなる地区センター』を目指し、全員が『大きな声で挨拶をする』、『声かけをする』を心掛けて運営した。		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">各要求水準、基本方針に基づき、適正に運営されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	各要求水準、基本方針に基づき、適正に運営されている。			
A	B	C	D								
各要求水準、基本方針に基づき、適正に運営されている。											

また、開館当初から以下の4つの基本方針を掲げ、運営している。

1. 思いやりの心を大切に、あたたかさや人のつながりを豊かにする。
2. 地域の課題や区民のニーズに即した事業を企画し、まちづくりを進める。
3. ボランティアや地域の担い手を養成し、区民の主体的な地域活動を支援する。
4. 個人とグループ、そして地域をつなぐネットワークを構築する。

今年度もコロナ禍ではあったが、地区センターのテーマとして掲げている「つながる」を大切に、地域の方の豊かな生活やつながりのために、様々な地域の団体と連携して、様々な取り組みを実践した。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼貸室利用

- ・「使用承認取り扱い要領」の遵守による運用の徹底
- ・利用者に対する丁寧な説明。特に預かり確定時の、公平な処理、説明、連絡など
- ・コロナウィルス感染予防にともなう変更やキャンセルは適切に処理を行った。

▼企画講座・交流事業

- ・各種情報を得るツールによって不公平が生じないように、札幌市の広報誌・館内告知・ホームページやFacebook・Twitter等での告知内容や公開時期に配慮した。
- ・利用が多いLINEの公式アカウントで、今までつながっていなかった層へも、タイムリーな発信を心掛けた。
- ・事業への参加申し込みは基本的には先着順で受付を行った。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ロードヒーティングは日中はこまめに手動で操作し、夜間は天気予報を確認して設定を決め、CO2の削減に配慮した。

▼館内で使用する事務用品等は、グリーン商品の購入を心掛けた。

▼毎月開催している「さとみ食堂」や6月からリニューアルオープンした「コミュニティーカフェさとみん」では、なるべく紙製のものを使用し、SDGsのプラスチック削減に努めた。

▼効率的な印刷や、印刷物の再利用を心掛け、コピー用紙の削減を図った。また、コピー枚数の多いものは輪転機を活用した。

▼ペットボトルのキャップやリングプル・古切手等の回収やインクカートリッジの回収を実施、社会福祉協議会の回収事業に協力した。また、ごみ分別の徹底も行い、廃棄物の排出抑制を図った。

▼札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。

▼未使用室の照明や冷暖房等の管理を徹底し、空調の効率的運転によりCO2排出量の削減を図った。

▼電気使用量

・今年度の一般電気使用量は、77,326Kwhで、休館が長く続いた令和3年度より13,945Kwh増え、前年比122%だった。

・令和4年度は降雪量がとても少なく、ロードヒーティングの電気使用量が前年比69.8%だった。子育てスペースの床暖房は、コロナウィルスの感染予防のため使用しなかったため、支払いは基本料金のみだった。

▼ガス使用量

・今年度の一般ガスの使用量は239㎡だった。前年度は休館で利用が少なかったが、前年比262%となった。

・空調設備のガス使用量も増えたが、冬期間が比較的暖かったため、前年実績10,846㎡に対し、11,472㎡で約5%の増加に留まった。

今年度の電気使用量は、貸室利用が徐々に戻ってきたこともあり、コロナ前とほぼ同量だった。

ガスの使用量も、コロナ前の使用料まで回復した。

▽ 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)

【組織・人員配置】

職種	配置部署	職務	雇用形態	数
館長	事務室	統括	常勤	1
副館長	事務室	事務・経理 館長補佐	常勤	1
事務 (120H以上)	事務室	事務・図書	非常勤	3
事務 (120H以下)	事務室	事務・図書	非常勤	5
清掃	全館	清掃	非常勤	3

協定書に準じて人員を配置した。

3.6協定を締結し、労働基準監督署に提出した。

▼4月より、夜勤職員が1名入り、14名体制でスタートした。

▼120時間以上の事務職員が2月に1名、夜勤職員が3月に1名退職し、3月から1名120時間の職員が入り13名体制になった。引続き、増員する予定で職員を募集している。

▼人員の入替えごとに、業務分担を見直し、連絡系統等を定めた。

▼今年度もコロナ対策で本部主催の研修は、オンラインでの実施が多く、該当職員が受講した。また外部の普通救命講習にも参加した。

▼事務・経理・図書や新人研修は、適宜個別に行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼利用者への対応の統一(公平性)を図るために、毎月職員全員で定例会議を実施して情報を共有した。また、市やその他各方面からの情報なども、会議や朝礼、夜勤への引継ぎ時などで確認し、議事録や日報などにも記載して共有した。

▼通常業務で使用している様式を、職員全員がより正確に把握し遂行できるよう改善・見直しを図った。

▽ 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)

- ①警備業務
- ②自家用電気工作物保安管理業務
- ③エレベータ保全管理業務
- ④自動ドア保全管理業務
- ⑤ガスヒートポンプ保全業務
- ⑥消防設備保全業務
- ⑦除排雪業務
- ⑧定期清掃業務(定期清掃・高所窓・床ワックス)
- ⑨排煙オペレーター装置保守業務
- ⑩建築基準法定期点検業務
- ⑪札幌市地区センター予約システム運用業務

外注する業者は、清田区内の業者もしくは市内の業者を優先した。

仕様書の内容を遵守し、作業の際は、必ず館長もしくは職員が立ち会い確認した。

喫茶業務は、外部委託から、地域の方との協働での運営となった。

▽ 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 6月28日 18時30分～ 20時10分	①令和3年11月以降の事業報告 ②令和3年度利用者アンケート実施報告 ③令和4年度4月～5月の事業報告 ④令和4年度今後の事業予定
第2回 ※書面にて 実施	①令和4年度6月～10月の貸室別利用状況及び収入等の報告 ②令和4年度6月～10月の講座・交流事業・憩の場づくり事業等の報告 ③今年度の事業計画について

第2回は、資料を作成して各委員に送付し、書面会議とした。

集まった会議は、第1回のみだったが、コロナの時期に、開催が難しいと思われる食の講座等を、やり方をよく考えてしっかり実施できている。と、お褒めの言葉を頂いた。魅力的な講座がたくさんあるという声もあった。今後も地域のニーズを捉えて運営していきたい。

<協議会メンバー>

- ・未来委員会 委員長
- ・里塚・美しが丘地区福祉のまち推進センター 代表
- ・里美ふれあいクラブ 代表
- ・里美少年消防クラブ、さとづか幼稚園 理事長
- ・三世代サロンつながる 代表
- ・里塚・美しが丘地区町内会連合会 会長
- ・札幌市清田区市民部地域振興課
- ・里塚・美しが丘まちづくりセンター
- ・里塚・美しが丘地区センター指定管理者
(NPO法人ワーカーズコープ)

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼指定管理費についてはNPO法人ワーカーズコープ本部が受取り、各現場(地区センター)は、資金依頼により、必要経費の送金を受けて運営している。

▼本部は公認会計士による外部会計監査を導入している。

▼現金の取扱いについては、現金取扱規定を整備しており厳正に行っている。

▼利用料金は事務職員全員で慎重に取り扱った。(日勤、夜勤)

▼自主事業は別会計で厳正に管理した。

▼日勤から夜勤、夜勤から翌日の日勤へ、その日に発生した料金等に関する引継は確実にいき、2重3重にチェックし、正確に処理する様心掛けた。

▼現金の管理は毎日複数名で実施し、週に一度のペースで館長・経理担当でチェックし、最終的には月末・半期ごと・年度末にも確認した。

▼利用料金収入・講座の受講料収入がある場合は、必ず領収書を発行した。また、出来る限り翌日に銀行に入金するようにし、事務所には、必要な現金以外は現場に置かないように心掛けた。

▽ 要望・苦情対応

▼利用者からの要望・苦情を受ける体制として、図書コーナー前に投書用紙『利用者の声』を置いている。

▽ 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)

▼日常業務については、毎日、日報を作成、日勤担当者及び清掃担当者で、朝礼時に情報等の共有を図った。また、夕方は、夜勤担当者の出勤に合わせて、日勤担当者及び夜勤担当者で引継ぎを確実に実施し、情報の共有を日々実施した。

▼今年度も、年度末に利用者アンケートを実施した。その結果は、スタッフ全員で共有し、指定管理者自己評価シートにも反映させた。また、全項目を掲載している評価シートは、過去3年間分を館内に設置し、公開している。

▼講座開催の際にはアンケートを必ず実施し、その中で参加者の満足度・理解度・要望・意見等を聞き、講師と共有、次の事業の参考とした。

▼札幌市に対する、報告類の提出は定められた形を遵守し、速やかに実施することを心掛けた。

NPO法人ワーカーズコープが指定管理業務を行っている札幌市内のコミュニティ施設で共通の経理処理方法を採用、帳票類も使いやすいものに統一しており、スムーズに処理を行っている。

また、月に1回、経理担当者が本部に集まり、各現場の経理月報をチェックしている。

事故防止の為、極力銀行引落としにしている。

実地検査については適切に対応し、指摘事項については、速やかに改善した。

(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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼施設で働く職員は、事務職員も清掃職員も同一時給とし、最低賃金は10月より920円となり、勤務年数3年以上の職員は経験手当として時給に15円加算した。 ▼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、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。 ▼職員全員が労災保険に加入し、条件を満たす者は雇用保険にも加入した。 ▼職員の勤務形態や、家族状況等に応じて厚生年金や健康保険に適切に加入した。また必要に応じて適切に届出等を行った。 ▼雇い入れ時に、健康診断を実施した。 ▼120時間以上勤務する職員は、全員1年に1回、定期健康診断を実施した。また、短時間勤務の職員にも健康診断の受診を積極的に勧めた。また、インフルエンザの予防接種も、希望する職員全員に行った。 ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼多様な働き方・生き方の選択を可能にするためワークライフバランスの取組を推進した。 	<p>就業規則の見直しや、時給改定に伴う報酬等支給規程の変更の際には、速やかに労働基準監督署に届けた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">法令遵守、雇用環境の維持向上に取り組んでいる。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	法令遵守、雇用環境の維持向上に取り組んでいる。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								
法令遵守、雇用環境の維持向上に取り組んでいる。仕様書に定められているとおり適切に実施されている。											
(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"> ▼利用者の安全確保のため、前年度に引き続き、コロナウィルス感染予防のための消毒用品などを各所に配置した。また、各種事業を開催の際は、更に感染対策に気を付け、その都度適切な対策を講じた。また、職員が施設内をこまめにチェックしてまわり、環境整備を行った。施設外周についても、清掃スタッフや夜間スタッフが同様に見回りを実施した。 ▼子育てサロンは、幼児と若いお母さんと年配のボランティアスタッフという多世代の交流になるため、昨年度はリスクを考慮して中止としたが、今年度は4月から感染対策に気を付けながら開催した。8～9月は、子供へのコロナ感染が市中で拡大したことから、参加者とボランティアスタッフの安全を考慮して中止にし、10月以降は気を付けながら開催した。 ▼拾得物取扱いについては、金銭はその日のうちに交番に届け、利用者の忘れ物等については台帳で管理し一定期間保管、落とし主が現れた時に間違いのないように対応するなど、サービスの向上に努めた。 ▼連絡体制は、日常業務遂行上必要な連絡簿(外注委託業者等)を作成し、適宜迅速な連絡が取れる体制を敷いている。またスタッフ間での連絡体制(緊急連絡網)も確立している。 ▼損害賠償保険は、仕様に適合したものに、NPO法人ワーカーズコープとして札幌の全施設が加入している。 	<p>令和4年度は、利用者の安全にかかわるような事案はなかった。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">利用者の安全に配慮しながら、施設の維持管理やサービス向上に努めていると評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の安全に配慮しながら、施設の維持管理やサービス向上に努めていると評価できる。			
A	B	C	D								
利用者の安全に配慮しながら、施設の維持管理やサービス向上に努めていると評価できる。											

▽ 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)

▼前述の11件の業務委託に関しては外注委託している。

▼日常の備品管理・館内清掃・駐車場管理・建物周囲の管理は職員が担当した。

▼今年度も、定期清掃の一部(全館床清掃)を障がい者の就労体験の場とし、B型の事業所へ業務を委託した。

▼駐車場での事故はなかった。

▼6月から始めたコミュニティカフェさとみんは、日替わりで厨房に入るスタッフが変わるため、厨房設備・料理・スタッフ自身の衛生面を徹底し、食中毒などの事故を出さないよう注意した。

▽ 防災

▼館内に入っている施設の職員と一緒に、自衛の消防訓練を実施し、緊急時の館内放送や消火器等の使い方を確認した。

▼夏休みに近隣の2つの児童館の児童を対象に、防災の体験会を実施し、地域の子供達の防災意識を高めた

カフェに入る団体には、毎日日報を付けてもらい管理した他、職員も随時立入り衛生面に気を配った。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 学習機会の提供業務としての区民講座の開催

No.	開催した講座名	実施回数	目標人数	参加人数	達成率
1	サークル応援「キッズヒップホップ講座」	4	8	21	263%
2	地域住民企画「天文講座」	3	24	61	254%
3	サークル応援「大人の美文字講座」	2	5	11	220%
4	みんなの茶の間オープンカフェ	12	96	149	155%
5	高齢者のためのいきいき健康講座	4	64	87	136%
6	冬休み子ども工作講座	1	12	15	125%
7	手打ち蕎麦講座	2	16	20	125%
8	簡単！包丁研ぎ講座	2	8	10	125%
9	スマホ中級講座	6	29	36	124%
10	地域住民企画「おうちで出来る美味しいスープカレー講座」	3	39	48	123%
11	速く走るコツ講座	2	32	39	122%
12	スマホ初級講座	6	28	34	121%
13	サークル応援「スポーツチャンバラ体験」	2	16	18	113%
14	認知症サポーター養成講座	1	8	9	113%
15	春のガーデニング講座	2	10	11	110%
16	夏休み子ども工作講座	1	8	7	88%
17	サークル応援「初めての大正琴講座」	4	8	3	38%
18	地域住民企画「書初め」	1	8	3	38%
開催した講座の合計		58	419	582	139%

昨年度2回開催したところで休館になり、最後まで実施できなかった「キッズヒップホップ講座」を再度企画したところ、たくさんさんの参加があり、既存のサークルへの入会も多かった。

要望の多い、「スマホ講座」をレベルを分けて3回シリーズで募集をしたところ、すぐ定員に達したうえ、キャンセル待ちが多数いたため、もう3回ずつ増設して受講してもらった。

A B C D

計画に基づき適切に実施されている。ほとんどの事業にて目標人数を超えて参加者が集まっており、評価できる。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

No.	開催した事業名	実施回数	目標人数	参加人数	達成率
1	夏のつながるフェスタ	1	400	1,300	325%
2	みんなおいでよ！さとみ食堂	12	384	910	237%
3	冬のつながるフェスタ	1	320	611	191%
4	夏休み親子理科実験教室	1	24	35	146%
5	ミニミニふれあい芸術祭	1	320	426	133%
6	さとみ歌声喫茶	3	72	88	122%
7	コミュニティカフェ「さとみん」	128	1,536	1,780	116%
8	夏休み子ども防災体験会	1	48	54	113%
9	スノーキャンドルナイト	2	32	36	113%
10	土田英順チャリティー・チェロコンサート	1	32	33	103%
11	桂三段落語会	1	32	33	103%
12	月面観察会	1	24	24	100%
13	里美シネマ「中村哲の仕事」	1	24	23	96%
14	アイズシガー-豊川容子とのりたまコンサート	1	24	15	63%
開催した事業の合計		155	3,272	5,368	164%

コロナ禍で毎年中止が続いていた7月の大きなイベントを今年度は実施し、1000人を超える地域の方が来館されにぎわった。

冬の大きなイベントは、夏に混雑したことから、各ブースへの動線を考慮してレイアウトや内容を考えて開催し、スムーズな流れだった。

どの事業も、参加者の安全を第一に考えて開催し、近距離での長時間の対戦になる「囲碁交流大会」は中止した。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務業務

地域での憩いの場づくり施設活用事業(無料)

No.	種目	実施回数	目標者数	利用者数	達成率
1	ふれあい開放	34	272	50	18%
2	卓球開放	41	262	381	145%
3	ミニバレー開放	45	432	490	113%
4	囲碁開放	14	67	70	104%
5	学習開放	11	-	86	-
6	子育てサロン「カンガルーポッケ」	31	496	617	124%
合計		176	1,529	1,694	111%

平日開放の事業は、貸室の入り具合によって、曜日を替えて実施した。日曜開催の開放は中止になることがとても多く、土曜に振替えることが出来ても、利用は少なかった。中止していた囲碁開放は、清田区民センターに合わせて、11月から感染対策をして、貸室内で再開した。

▽ 図書業務(図書カウンター業務)

・利用状況

	令和3年度実績	令和4年度実績	対前年(率)
開催日数	264	297	113%
新規登録数	3	2	67%
利用者数	4430	4,404	99%
貸出数	6411	6,153	96%
返却数	7779	7,785	100%
レファレンス数	0	1	-

・利用促進事業

▼中央図書館からの宣材物の配架は、利用者の目に留まりやすいように図書カウンターの横に設置した。

▼毎月発刊の「地区センターニュース」に図書カウンターからのお知らせを掲載、ホームページでも紹介し利用を促した。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R4年度計画	R4年度実績	差(決算-計画)
多目的室	件数(件)	757	854	97
	人数(人)	18,440	16,603	-1,837
	稼働率(%)	64.4%	73.7%	9.3%
集会室1	件数(件)	624	636	12
	人数(人)	4,187	3,238	-949
	稼働率(%)	58.4%	60.7%	2.3%
集会室2	件数(件)	847	790	-57
	人数(人)	8,177	5,946	-2,231
	稼働率(%)	79.4%	73.7%	-5.7%
実習室1	件数(件)	651	523	-128
	人数(人)	5,225	3,841	-1,384
	稼働率(%)	60.3%	49.4%	-10.9%
実習室2	件数(件)	604	461	-143
	人数(人)	4,800	2,868	-1,932
	稼働率(%)	57.0%	42.3%	-14.7%
視聴覚室	件数(件)	507	473	-34
	人数(人)	7,823	6,945	-878
	稼働率(%)	47.9%	46.3%	-1.6%
※参考 屋上 多目的 広場	件数(件)	0	0	0
	人数(人)	0	0	0
	稼働率(%)	0	0	0%
合計	件数(件)	3,990	3,737	-253
	人数(人)	48,652	39,441	-9,211
	稼働率(%)	61.2%	57.7%	-3.5%

▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付10件+コロナウィルス感染による納入済分の返金8件 計18件

▽ 利用促進の取組

▼貸室の定期利用促進のため「サークル応援講座」を4講座企画し、新しいサークルが立ち上がったり、会員増につながった。

▼利用条件緩和措置の周知(時間貸し・営利・飲酒等)を今年度も行った。

▼営利利用は、ひと月前からの予約となるが、借り方の提案や比較的空いている時間の紹介等で新規の利用が増えた。

貸室の抽選で落選したサークルに対し、キャンセルが出た場合は速やかにお知らせし、利用できるように配慮した。

今年度も、コロナ前の稼働率を目標とし、令和3年度の50.9%という稼働率からは大きく改善したが、今年度も調理をするサークルさんが利用を控えたため、実習室の稼働率の低迷が影響して、全体の稼働率は計画に及ばなかった。

計画には及ばなかったものの、コロナの影響もある厳しい状況の中、要求水準を達成したことは評価できる。

特に、時間貸しの件数は、令和3年度の238件から今年度は280件に増加した。

A B C D

(6)付随業務		A B C D			
▽ 広報業務 ▼ウェブアクセシビリティについては、令和3年度にJISの適合試験を受け、レベルAおよびAA 準拠をめざして全ページを改善した。取組確認・評価表については、ホームページ上に公開している。 ▼ホームページを、誰もが使いやすくわかりやすいように、読み上げ機能を搭載し、更新作業のたびに読み上げ原稿の入力作業を行った。 ▼ブログの配信をまめに行い、タイムリーなお知らせはFacebookやTwitterで発信、新たに解説したLINEでは、カフェのメニュー等の情報を発信した。 ▼インターネットシステムによる貸室予約を平成20年6月より継続して実施した。 ▼子供が対象の事業を開催の時には、近隣の小学校へチラシを配架して参加を促した。 ▼毎月発行の地区センターニュースや「広報さっぽろ」への掲載の他、「ふりっぱー」「ひろまる清田」など様々な媒体に情報掲載を積極的に依頼し、広範囲への広報活動に努めた。 ▼館内に入っているまちづくりセンターや里美町連や福祉のまち推進センターとは常に情報を共有し、共催で事業を行ったり、それぞれの広報誌で情報を掲載するなど連携を図った。		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。 HP以外の情報配信においても、様々な手法を用いて、幅広い年代を対象に情報を発信する工夫を行っており、サービス向上につながったと認められる。			
▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)					
2 自主事業その他					
▽ 自主事業 ▼平成23年4月から札幌市と委託契約を結び、古紙回収ボックスの管理を引き続き行った。 ・古紙回収実績 ・収入 4～3月 市奨励金 9,900円(前年度より3,100円増) 事業収入 6,060円(前年度より1,390円増) ・支出 40,762円(卓球台修理・古紙回収BOX取手修理ほか)		古紙の持込みが年々減少傾向だったが、今年度は新聞の持込みが少し増加した。また、雑誌の回収が今まで無料だったが、10月から1キロ2円になり収入が増加した。		A B C D 市内企業、福祉施設にも配慮がされており評価できる。	
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ①市内企業等の活用 業務委託先は、区内の業者または、市内の業者に委託した。 ②福祉施設への配慮 ▼今年度も、定期清掃3回実施のうち1回をB型の施設と業務委託契約を結び、障がい者の就労体験の場として支援・協力した。					

▼1階の喫茶コーナーを運営する障がい者施設が撤退後、次の運営先が決まらないまま休業状態となっていたカフェは、職員と地域の有志で「里美と一緒にカフェする会？」を開催、カフェをやってくれる仲間を募って、6月から週3日の営業を開始した。
年末には、B型の事業所がカフェに入り、週に1～2回、障がい者の就労支援の場となっている。更に地元の宅配と高齢者の居場所を運営する団体も加わり、月曜～金曜まで毎日営業ができるようになった。

▼1階と2階にそれぞれ飲み物の自動販売機を設置し、利用者が購入することによって市内の福祉団体の収入になっている。

地域の皆さんと一緒にあって、障害のあるなしにかかわらず、自分の居場所として活躍し、交流する場となっている。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	実施期間: 令和5年2月7日～3月14日 来館者を対象に手渡しで配布して実施 (回収部数: 261部)					
結果概要	Q1 年代について					
		回答	構成比		回答	構成比
	小学生	3	1%	～20代	2	1%
	中学生	5	2%	30～40代	35	13%
	高校生	10	4%	50～60代	91	35%
	大学・短大・ 専門学校	1	0%	70代以上	113	43%
				無回答	1	1%
					261	100%

【ご利用 貸室について】

Q2 ご利用目的は何ですか？ (複数回答)

	回答数	構成比
サークル利用	193	69%
会議・研修・勉強会など	23	8%
講座・交流事業に参加	7	2%
無料開放	17	6%
フリースペース利用	13	5%
朝のラジオ体操会参加	9	3%
その他	19	7%
無回答	0	0%
	281	100%

Q3 ご利用頻度は？

	回答数	構成比
週1回以上	100	38%
月2～3回	114	44%
月に1回	30	12%
その他	13	5%
無回答	4	1%
	261	100%

今年度も、ジェンダーに関する多様性に配慮し、性別を聞く設問は掲載しなかった。

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。

A B C D

Q4 主な来館手段は？（複数回答あり）

	回答数	構成比
自家用車	190	72%
公共交通機関	26	10%
自転車	3	1%
徒歩	44	17%
無回答	0	0%
	263	100%

Q5 また貸室をご利用いただけますか？

	回答数	構成比
ぜひ利用したい	22	8%
利用したい	12	5%
どちらかといえば利用したい	64	25%
どちらでもない	149	57%
利用したくない	0	0%
無回答	14	5%
	261	100%

【区民講座 交流事業について】**Q6 地区センターで主催する「区民講座」「地域交流事業」を実施していることをご存じでしたか？**

	回答数	構成比
知っている	150	57%
知らない	68	26%
参加したことがある	33	13%
無回答	10	4%
	261	100%

Q7 Q6で『参加したことがある』に○を付けた方は、参加された「区民講座」「地域交流事業」の内容はいかがでしたか？

	回答数	構成比
満足	33	32%
やや満足	51	50%
普通	15	15%
やや不満	1	1%
不満	2	2%
無回答	0	0%
	102	100%

Q8 Q6で『知っている』『参加したことがある』に○を付けた方は、何でお知りになりましたか？
(複数回答可)

	回答数	構成比
広報さっぽろ	68	30%
館内チラシ	67	30%
地区センターニュース	20	9%
町内会の回覧	30	13%
ホームページ	7	3%
地域メディア	12	5%
地区センター-SNS	7	3%
その他	16	7%

227 100%

【図書カウンターについて】

Q9 図書カウンターや図書検索機の利用回数は？

	回答数	構成比
1回のみ	10	10%
月1回	8	8%
月に2～3回	6	6%
その他	75	76%

99 100%

Q10 また図書カウンターをご利用いただけます？

	回答数	構成比
ぜひ利用したい	47	49%
利用したい	13	13%
どちらかといえば利用したい	22	23%
どちらでもない	15	15%
利用したくない	0	0%

97 100%

Q11 当センター内のカフェ「コミカフェさとみん」を知っていますか？

	回答数	構成比
知っている	142	63%
知らない	52	23%
利用した(1回)	14	6%
利用した(2回)	16	7%
無回答	1	1%

225 100%

初めての設問だったが、知っているという答えが6割を超えた。まだ知らない人もたくさんいるので、館内での告知を強化し、外に向けても来館のきっかけになるようPRしていきたい。

Q12 利用されたことがある方は、また利用したいと
思いますか？

	回答数	構成比
ぜひ利用したい	15	14%
利用したい	22	21%
どちらかといえば利用したい	13	12%
どちらでもない	47	45%
利用したくない	8	8%
無回答	0	0%
	105	100%

カフェのリピーターになる方が増えるよう、宣伝をするとともに、カフェの運営に参加する地域の方も増やし、「食」でつながる住民の交流の場として活性化を図りたい。

【清掃・館内の施設・職員について】

Q13 館内全般の清掃状態はいかがでしょう？

	回答数	構成比
良い	182	70%
やや良い	48	18%
普通	8	3%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
無回答	23	9%
	261	100%

利用者の安全のため、今年度も、貸室内やドアノブ、トイレなどの除菌・消毒を徹底した。

Q14 館内全般の備品や設備等の管理はいかがでしょう？

	回答数	構成比
良い	154	59%
やや良い	71	27%
普通	13	5%
やや悪い	1	1%
悪い	0	0%
無回答	22	8%
	261	100%

開館16年めで、貸室や共有スペースに傷みが出て来たり、備品も交換が必要になってきている。利用者に気持ちよくご利用頂くために、随時修理や交換をしていきたい。

【地区センターの職員について】

Q15 職員の言葉づかいや態度・受付業務はいかがでしょう？

	回答数	構成比
良い	182	70%
やや良い	48	18%
普通	8	3%
やや悪い	1	1%
悪い	0	0%
無回答	22	8%
	261	100%

【総合評価】

Q16 また里塚・美しが丘地区センターを利用したい
と思いますか？

	回答数	構成比
ぜひ利用したい	152	58%
利用したい	65	25%
どちらかといえば利用したい	9	3%
どちらでもない	4	2%
利用したくない	0	0%
無回答	31	12%
	261	100%

Q17 里塚・美しが丘地区センター全体の評価(満足度)はいかがでしょうか？

	回答数	構成比
良い	174	67%
やや良い	55	21%
普通	7	3%
やや悪い	1	0%
悪い	0	0%
無回答	24	9%
	261	100%

高い評価を頂いたことに感謝し、今後も地域のコミュニティセンターとしての役割を果たしていきたい。

利用者からの意見・要望とその対応

【施設について】

貸室などからの子供の声や音楽の大きさが気になる
消しゴムのカスを捨てる場所が欲しい

【職員について】

いつもありがとうございます
利用時の暖房・クーラーの環境、いつもありがたく利用させて頂いています
職員さんの方々が親切で優しいです

【その他】

老人用のリズムカルなダンスが欲しい

自習をしている学生が多い時は、ラウンジでの大声等は注意をしている。

消しゴムのカス入れはすぐ設置した。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	28,962	32,846	3,884
指定管理業務収入	28,946	32,830	3,884
指定管理費	23,353	23,353	0
利用料金	4,930	5,627	697
その他	663	3,850	3,187
自主事業収入	16	16	0
支出	27,649	32,392	4,743
指定管理業務支出	27,649	32,392	4,743
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	1,313	454	▲ 859
自主事業による利益還元	30	41	11
法人税等	80	80	0
純利益	1,203	333	▲ 870

【参考】	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	309	下記のとおり

▽ 説明

◆利用料金収入は、コロナウィルス感染拡大で、キャンセルや休館が続いた令和3年度に比べて、計画より697千円増で着地した。

◆その他収入の中で決算欄には、昨年度と同様にコロナに関する市の補填額を含めた。その結果、前年の2560千円から1290千円増となった。

◆自主事業収入は、前年度11千円から5千円増の16千円に増え、利用者から要望があった長年の利用で傷んできた卓球台4台をすべて修理した。

◆指定管理業務からの利益還元309千円については、今年度も毎年支出しているコンサート等の経費やラウンジ用雑誌購入などに117千円を充当した。

単年度としては、経年劣化による機器の故障が増え、立水栓やトイレタンクを修理した他、冬期に入り多目的室の暖房が壊れ、合計162千円を支出した。長年利用していた実習室室内用の抗菌スリッパも取り替え、18千円を支出した。

また、利用者の安全確保のため、コロナ対策費として13千円を支出し、消毒用資材等を購入した。

他には、来館者への情報提供ツールとして、ラウンジに設置した「デジタルサイネージ」用のミニパソコン代として17千円を支出した。

A	B	C	D
ほぼ計画通りの収支状況。利益還元についてもほぼ例年どおり。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼当団体は全国に拠点を持つ協同経営の組織であり、単独の事業所・現場の経営だけでなく、相互に安定経営を維持するために、コロナ禍でもオンライン等を活用し連携して改善を図っている。		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 ▼使用承認書・団体登録書・受講申込書・無料開放参加登録書等の個人情報のファイル等はロッカーに施錠して保管した。 ▼情報公開についてはNPO法人ワーカーズコープが定める規定に則って、要求が有れば対応出来る体制にある。 ▼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
◆今年度もコロナ禍だったが、感染拡大の時期に計画していた事業は延期して、落ち着いた時期に開催する等、なるべく中止をせず予定した事業を実施した。 ◆新型コロナの感染者が減少傾向だったり、施設の休館がなかったこともあり、利用率は、昨年度の50.9%から、57.7%に改善した。 ◆今年度も、1・2階のフリースペースは、席数を減らし間隔をあけて着席してもらった。また、消毒セットを設置したり、貸室の入室前に消毒セットを貸出し、利用者にも消毒や換気など、安全面で協力をお願いした。 ◆コロナの感染拡大で、何年も開催を中止していた大規模なイベントをみんなで話し合い開催を決めた。当日は久しぶりの地元の大きなイベントということもあり、予想を超えるたくさんの地域住民が来館し楽しんだ。 ◆「さとみ食堂」は、必要な人に食事を届けたいという思いから今年度も開催したが、高齢の調理ボランティアの安全面に配慮し、テイクアウトで実施した。毎回、子ども食堂ネットワークやJA、地元の団体や個人の方からの寄贈品があり、夏と冬の長期休みには、「お昼をゴチします！」と題して、寄贈品で作ったカレーを無料で配布する企画も実施した。	◆次年度も、交流事業や区民講座などで、地域の方が主体的に活躍できるような場面を積極的に創造していく。 ◆SDGsの取り組みの中から、地区センターとして取り組める項目を積極的に推進していく。福祉や健康増進のための講座を企画したり、プラゴミ削減などの勉強会の実施のほか、SDGsに特化した交流事業も企画する。 ◆コロナ禍でも弁当配布という形で続けてきた「さとみ食堂」を次年度は実食に戻し、地域住民の交流の場として実施する。更に貧困家庭の子供や孤立しがちな高齢者の一人暮らしの家庭にも届くよう、各団体と連携を強化する。 ◆紙ベースの「地区センターニュース」の継続と同時に、多世代・広範囲へ発信するホームページ・ブログ・フェイスブック・ツイッター・LINEをフル活用する。その中でも昨年度より導入したLINEは、より使いやすいホーム画面に変更し、地区センターの情報へすぐアクセスできるようにする。 ◆次年度も職員間の連携を密にし、みんなが働きやすい環境を整える。また、仕事に対する意識やスキルの向上を図り、利用者へのサービス向上に努める。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
設置目的に見合った適切な運営がされている。地域住民との連携や、利用者のニーズに合わせた講座の実施、開放事業を積極的に行い、幅広い年齢層の利用率増加につなげている。また、趣向を凝らした地域交流事業を開催し、多くの参加者を集めている点は高く評価できる。	

指定管理者評価シート

事業名	〇〇センター運営管理費	所管課(電話番号)	〇〇局〇〇部〇〇課(211-〇〇〇〇)
-----	-------------	-----------	---------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市〇〇センター	所在地	〇区〇〇条〇〇丁目
開設時期	昭和〇〇年〇月	延床面積	〇〇〇〇 m ²
目的	〇〇の振興		
事業概要	〇〇の場の提供と活動支援、〇〇に関する情報提供、〇〇に関する相談、施設の使用承認等		
主要施設	ホール、会議室(〇室)、調理室、相談コーナー、駐車場		
2 指定管理者			
名称	一般財団法人〇〇〇〇		
指定期間	〇〇年4月1日～〇〇年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由:当センターは札幌市における〇〇の振興の中核となる施設であり、指定管理者には〇〇に関する高度の知識が必要となるとともに、運営管理にあたっては長期的な視野に立った継続的な事業運営や人材育成が必要であることから、非公募としたもの		
指定単位	施設数:〇施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:(単独指定の場合、記載不要) <記載例> 当該施設群は同一構造となっていることから、ほぼ全ての保守管理、修繕業務について共通化することでスケールメリットを活かした経費節減が可能であり、一括管理による効率性が著しいため、一括指定としたもの		
業務の範囲	施設維持管理業務、〇〇普及啓発業務、〇〇に関する市民活動支援業務、〇〇相談業務、施設の使用承認に関する業務		
3 評価単位	施設数:〇施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:(単独評価の場合、記載不要) <記載例1> 管理運営を行う全ての施設がほぼ同一構造であり、同一基準及び同一手法により保守管理・修繕等を行っているため、各施設単位で評価したとしても差異が全く生じないことから、指定単位での一括評価としたもの <記載例2> 指定単位は全区の施設を一括としたものであるが、所在区ごとに地域性を踏まえて、独自の取組を実施していることから、評価実施にあたっては、各区ごとの評価としたもの		

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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ……という理念のもと、「……………」との方針を策定した。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「……………」という方針を策定し、……について、…の取組を行った結果、……の成果が生まれた。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 電気、ガス、水道の使用については、節約に努めた結果、……となった。 ▼ ……は、グリーン購入ガイドライン指定品に切り替えた。 ▼ 職員に対し、環境マネジメント研修を年〇回(〇月及び〇月に)実施した。 ▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。	…………… …………… …………… …………… …………… …………… …………… ……………	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)

- ▼ ○月に統括責任者の交代があった。
- ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼ 仕様書のとおり職員を配置するため、○月に○人の採用を行った。
- ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。ただし、○○研修については業務の都合上、一部実施できなかった。
なお、研修の理解度を測るため、検査を実施したところ、○○%の理解度であった。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

……については職員からの提案を受け、……を見直し、……とすることとした。

▽ 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)

…について、第三者に対する委託を行ったが、……が発生したため、仕様書に基づき……した結果、適正な業務遂行が実現した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 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 ○月○日	・ ○○の関する札幌市との協議 ・ マニュアルの作成
第2回 ○月○日	・ 苦情対応について ・ 業務財務検査について
第3回 ○月○日	・ セルフモニタリング結果について ・ 就業規則の改正について
第4回 ○月○日	・ 業務財務検査について ・ 翌年度事業計画について
<協議会メンバー> ○○町内会会長、○○利用者の会会長、○○大学教授、札幌市○○課長、○○センター長	

▼ 関係機関一覧表を作成し、……の際には案内状を送付した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。
- ▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱規定を整備しており、……の取組みを行っている。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知している。
- ▼ ○月○日の札幌市に対する要望は、当該マニュアルに基づき、札幌市関係部局にスムーズに引継ぐことができた。

▽ 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)

- ▼ アンケート結果は……に掲示した。
- ▼ 要望、意見については「ご意見データベース」を作成し、……等に役立てた。
- ▼ 記録、測定のほか、……によるセルフモニタリングを実施した。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	○月～○月 来館者○○○人に用紙配布して実施 回答者○○○人
結果概要	・総合的な満足度は目標○%に対し○%だった…。 ・接客態度に関する満足度は目標○%に対し○%だった…。 ・利用時間は…。 ・利用料金は…。 ・○○業務については…。 ・○○相談業務については…。
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ……………すべき。
	【対応】 ……………した。
	【要望】 ……………してほしい。
	【対応】 ……………した。
	【要望】 ……………してほしい。
	【対応】 ……………した。

……………
……………
……………
……………
……………。

A	B	C	D
……………	……………	……………	……………
……………	……………	……………	……………
……………	……………	……………	……………
……………	……………	……………	……………

要求水準が数字で示されている項目(例:満足度○○%など)については、その実施結果についても数字で明示すること。
また、アンケートの回答数も記載すること

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	○○○○	○○○○	○○○
指定管理業務収入	○○○○	○○○○	○○○
指定管理費	○○○○	○○○○	○○○
利用料金	○○○○	○○○○	○○○
その他	○○○○	○○○○	○○○
自主事業収入	○○○○	○○○○	○○○
支出	○○○○	○○○○	○○○
指定管理業務支出	○○○○	○○○○	○○○
自主事業支出	○○○○	○○○○	○○○
収入-支出	○○○○	○○○○	○○○
利益還元	○○○○	○○○○	○○○
法人税等	○○○○	○○○○	○○○
純利益	○○○○	○○○○	○○○

……………
……………
……………
……………。

A	B	C	D
……………	……………	……………	……………
……………	……………	……………	……………
……………	……………	……………	……………
……………	……………	……………	……………

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、……………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ その他収入とは、……………に係る収入であり、……………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、……………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、……………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 自主事業支出は、……………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 利益還元は、……………に使用した額である。
- ▼ 収支は差引き○○○円の差額が生じた。

利益還元については、自主事業によるものと、それ以外の余剰金等によるものに分けて、それぞれの金額と内訳を

<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、………のため、安定経営能力は選定時より向上している。	/		
▽ 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。 ▼ 情報公開請求が〇件あった。 ▼ オンブズマンの実地調査に対応した。 ▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。	/		

仕様書に、「暴力団排除推進条例の適用について」の定めがある場合は、同条例への対応についての記載を設けること。

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
.....。。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
.....。。