

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)	南区市民部地域振興課(582-4723)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市すみかわ地区センター	所在地	札幌市南区澄川4条4丁目4-40
開設時期	平成14年2月14日	延床面積	904.42㎡
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、会議室(2室)、和室、実習室		
2 指定管理者			
名称	札幌市すみかわ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	<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。</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>▼ 地域コミュニティセンターとして「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」という理念のもと、「地域に慕われるセンターの創造」をスローガンに、三つの重点を策定し、全職員で管理運営にあたっている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「札幌市区民センター条例」及び「条例施行規則」や「使用基準」「職員マニュアル」等々に沿った運営にあたり、スムーズな運用と業務を遂行した。</p> <p>▼ 講座や事業の情報が広く等しく行き渡るよう、毎月発行のセンターだよりを地域回覧及び公共機関に掲示すると共に、ホームページ・広報さっぽろ・新聞イベントガイド等も活用してPR活動に力を入れた。</p> <p>▼ 「施設活用事業(無料開放)」については、4種類(囲碁・将棋・卓球・バドミントン)を毎週設定し、連続して中止にならないように実施した。</p> <p>▼ 館内ロビーや掲示板の有効活用を心がけ、地域住民の「休憩の場や作品ギャラリー」としても活用した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気デマンドモニターを活用(職員に「電力の見える化」)しながら、こまめな照明の入り切りを心がけ、電力の削減に努めた。</p> <p>▼ 札幌市が取組むクールビズ・ウォームシェアについて、啓発に努めながら実践した。</p> <p>▼ 冬季暖房運転「タイマー運転」に切り替え「省エネ」への挑戦を試み、結果効率的に暖房調整ができた。</p> <p>▼ 使用済み用紙の裏利用や新聞等は資源回収に、使用済み物品でリサイクルマークのついた物品はリサイクル回収に出した。</p> <p>▼ 事務用品や洗剤などはグリーンガイド製品の購入を心がけた。</p> <p>▼ 市から依頼を受けたものも含め、環境に関するポスターなどは必ず掲示し、使用者への啓発を行った。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼ 管理運営の組織については、協定書に基づき組織と配置を行った。</p> <p>▼ 常勤職員3名とパート職員の5名体制により組織と業務分担を行った。</p> <p>▼ 他にシルバー人材センターから1名の派遣職員を加え、業務分担の明確化や効率化を図る体制をつくった。</p> <p>▼ 研修計画に基づき職員研修を通年で実施し、資質の向上や協働意識の醸成を図った。</p>	<p>年7回の定例職員研修での共通理解をはじめ、避難訓練や救急救命法の実技研修の実施、更には「伝え方」の講座受講等、業務遂行能力を高める努力を行い、管理運営にあたった。</p> <p>職員研修(学習会)を実施し運営にあたった。</p> <p>センターのPR活動に力を入れ、一昨年度の過去最高利用者数に迫る運営ができた。</p> <p>施設活用事業の利用者は、「囲碁」と「バドミントン」において特に多く、利用者に満足感を与えた。</p> <p>年間来館者総数も順調に伸びていたが、新型コロナウイルス感染防止の影響で、2・3月が殆んど実施できなかった。</p> <p>電気デマンドモニターの導入は有効であり、基本料金を維持しながら消費電力の節減を継続することができた。</p> <p>冬期間の暖房のタイマー運転も継続して取り組み、「ホール利用者」に効果的な暖房を省エネと共に供給することができた。</p> <p>使用済みの用紙の裏面利用等、経費節減への細かい積み重ねを職員で共有・実施できた。</p> <p>令和元年度は、職員の異動はなく大きな業務分担の変更等もなかったため、業務の整理統合や各職員のスキルアップを目標に、業務にあたることができた。</p> <p>職員研修の機会を定期的にもち資質の向上に努めた。</p> <p>働き方改革の具体的な組織を見直しの検討を図った。次年度から実施への方向性を定めた。</p>	<p>A B C D</p> <p>適切に実施されている。</p>

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 受付業務や接客・施設管理について、研修ごとに事例を通して学習した。
- ▼ 夜間パート職員との引き継ぎ等を毎日きめ細かく行き、昼夜の連携を強化した。
- ▼ 日常の点検・整備を確実にいき、「安全衛生週間」を設けるなど、安全管理の徹底を図った。

職員研修は、具体的な事例をあげながら学び合い、結果利用者から高い評価(モニタリング結果)を維持している。

職員退勤時刻を17:30とし、夜間パートとの引き継ぎ時間を毎日確保しきめ細かな運営を心がけている。

▽ 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)

▼ 第三者委託は札幌市に届け出をした下記業務である、契約は札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領に準じ行い、業務の管理は仕様書及び要求水準に基づき指導・監督、立会いや検査を通して適正を確保している。

業務に対する管理・監督は、打合せ及び立ち合いを行いながら適正な業務にあたさせた。

また、どの契約業者も仕様書に沿った確実な業務をし、各種報告書や記録等についても遅滞なく提出され円滑に完了した。

- ・ 清掃業務
- ・ 特別清掃業務
- ・ 警備業務
- ・ 除排雪業務
- ・ 消防設備保全業務
- ・ 自家用電気工作物安全管理業務
- ・ 自動ドア保全業務
- ・ ガスヒートポンプ保全業務
- ・ 舞台装置保全業務(吊物・収納ステージ)
- ・ 建築設備点検業務
- ・ 外構緑地管理
- ・ 案内、受付業務及び内外営繕業務委託

▽ 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 6/24 (全体会)	①地域振興課からの連絡等 ②各施設運営の交流 ③その他情報交流
第2回 7/24 (全体会)	①令和元年度すみかわ地区センターの運営について(方針・事業・予算等) ②文化祭や運営についての意見交流
第3回 10/23 (館長会)	①地域振興課からの連絡等 ②各施設運営の交流 ③その他情報交流
第4回 2/28 (全体会)	中止
第5回 3/13 (館長会)	①地域振興課からの連絡等 ②各施設運営の交流 ③その他情報交流
<協議会全体会メンバー> 運営委員会 会長、担当副会長 地域代表 前澄川連合会会長 利用者代表 3サークル代表 その他 地域振興課職員(課長・係長・担当) 運営委員会事務局員(3名)	

令和元年度の運営協議会は計5回予定していたが、新型コロナウイルスの影響で第4回目に予定していた全体会は中止となった。2回目の全体会では、センターの管理運営全般に対し利用者代表から意見を頂戴し、より良いセンターづくりへの参考とし、振興課からは広い視野での示唆をいただいた。

他の回は「南区コミュニティ施設館長会議」として札幌市と指定管理者のみで開催した。会議では、各センターの管理運営や課題などを交流することにより、南区全体の施設運営の統一性や連携が図られ大変参考になった。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 会計運営は「実費弁償による事務処理の受託等に該当する会計」として行っている。 ▼ 資金管理は、令和元年度の収支計画書(市提出)に基づき、月ごとに会計帳簿・財務諸表・試算表等で確認している。また、当運営委員会監査により、中間監査や年度末の本監査を実施している。その結果を委員会や総会にて報告し承認を受けている。 ▼ 日常の現金の取り扱いについては、当委員会現金取扱規程により、現金日計票及び小口現金出納帳に記載し現金の出入りを管理記録している。 ▼ 現金は、取扱者と確認者により複数で行うこととしている。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 要望や苦情に関しては、職員研修の度に対応マニュアルを確認している。 ▼ 基本的に対応職員の誠意ある言動が初期対応となるが、その後は館長が窓口となるようにした。 <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"> ▼ 利用者・事業・講座参加者別にセルフモニタリングを実施し、館内に掲示し公開している。 ▼ 事業や札幌市が要求する報告等については、予定通り行うことができた。 ▼ 事業評価については、各事業が終わるごとに担当職員が報告書を作成し、職員全体で評価・反省し次に生かすようにしている。 ▼ 協定書にある記録・帳票については全て整備し、必要に応じて報告・提出している。 ▼ 札幌市による検査や運営協議会、利用者指摘・要望のあった場合は、直ちに改善を図るよう努めた。 	<p>財務について、当運営委員会監査及び札幌市の業務監査では指導事項はなく、適切に処理・管理することができた。</p> <p>利用者からの要望等に関しては、誠意をもって対応してきた。苦情等に関しては、特に協議を要するようなものはなかった。周年事業の「演奏会」で指摘された「音響」に関しては、有線マイクを併用した形で今後対応していきたい。</p> <p>記録や帳簿、帳票の整備、札幌市への報告については、きめ細やかに行っている。</p> <p>今後も業務の効率化や、職員の意識の向上に向けた取り組みを進めていきたい。</p> <p>業務財務検査の席で「労務士」から指導を受けたことは有意義であった。今後の運営管理に生かしていきたい。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ パート職員の時給は、最低賃金861円(令和元年10月1日)を上回る、865円を支給している。 ▼ 夜間パート職員が時間外労働及び深夜労働をした場合は、それぞれ法定割合以上の割り増し賃金を支払っている。 ▼ 労使協定(36協定)を労働基準監督署に届け出ている。 ▼ セクハラ・パワハラ防止策について、雇用契約書に明記している。 ▼ 常勤・パート職員共に有給休暇の取得を奨励し、全員が5日以上取得し、20日の職員もいた。 ▼ 館長が全職員と個人面談を実施し(年数回)、勤務に関する熱意や想い、問題点等を把握し改善を加えながら運営にあたっている。 ▼ 年度末手当として、パート職員にも若干の慰労金を支給した。 	<p>勤務のシフト作成にあたっては、各職員の予定や年休取得希望等を、毎月事前に掌握してシフトを提示している。</p> <p>定期的な職員との懇談を通して、職員環境改善に努めることができた。</p> <p>職場の雰囲気はとても良く、また勤務に関する苦情等は聞かれなかった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											

			<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1235 127 1294 159">A</td> <td data-bbox="1294 127 1353 159">B</td> <td data-bbox="1353 127 1412 159">C</td> <td data-bbox="1412 127 1471 159">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1235 159 1412 2080">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
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"> ▼ 安全確保のため、職員による日常点検(朝と利用後)や定期点検を行っている。 ▼ 第三者委託業務による各点検で修繕等を指摘された設備等については直ちに対処した。 ▼ 利用者のケガや事故、体調不良等が起きた場合の緊急対応の仕方を職員研修で行っている。 ▼ 利用者から要望があった「ミラーボード(鏡)」を1台購入し増量した。大変好評である。 ▼ 消防訓練の実施や救急法の研修を全職員が行い、緊急時に対応できるように努めている。 ▼ 職員連絡網や当運営委員会の役員連絡網、関係機関連絡先、センター委託業者一覧等を作成し、職員全員が適切に対応できる体制をとっている。 <p>▼ 保険の加入については、市の要求水準に沿った施設賠償責任保険、併せてマネー保険も加入している。</p> <p>▼ 講座や事業中で起きる万が一の事故のため、当センター主催のものに関しては保険に加入して実施している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 日常清掃、定期清掃(年2回 5月・11月) ・ 特別清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> 実習室レンジフード、調理台クリーニング 各室空調フィルター(3月) ▼ 警備業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 機械・巡回警備(毎日夜間1回) ・ 警備機械点検(毎月1回) ▼ 保守点検 <ul style="list-style-type: none"> ・ 消防用設備等点検業務 <ul style="list-style-type: none"> 消火器具、自動火災報知設備等 年2回(8月、2月) ・ 自家用電気工作物の保安管理業務 <ul style="list-style-type: none"> 受電設備及び構内電線路他 月1回(下旬)、年次点検(5月) ・ 自動ドア保守点検業務 <ul style="list-style-type: none"> 年4回(6、9、12、3月) ・ 舞台装置保全業務 <ul style="list-style-type: none"> 多目的ホール舞台装置吊物ステージ点検 年1回(8月) ・ ガスヒートポンプ(GHP)保守点検業務 <ul style="list-style-type: none"> 年1回(9月) ▼ 修繕 <ul style="list-style-type: none"> ・ 排煙窓オペレーター、GHP冷却水タンクGO1、GO2中和器、ガス漏れ警報器交換 カーペット一部敷替、ブラインド交換 ・ 建具などの簡単な修繕は、職員が館内点検時に行った。 ・ 札幌市対応10万円以上の修繕:GHP室外機修繕 ▼ 備品の管理 <ul style="list-style-type: none"> ・ AEDバッテリー交換、タイピンマイク部品交換 PC設定再構築 ・ 机等、軽微なものは職員が修理した。 ▼ 駐車場の管理 <ul style="list-style-type: none"> ・ 混雑する日や事業がある場合は、交通整理をし、安全確保と路上駐車はさせないようにしている。 ・ 図書館利用者が利用する場合は、必ずセンターに声をかけてもらうよう要請した。 ・ 冬期は駐車上に雪を堆積するため、駐車スペースの確保に配慮した。 	<p>利用者の安全確保に関して、日常的に情報交換や意思の疎通を行い、全職員で最重要課題として取り組むことができた。</p> <p>緊急時の対応に関しては、迅速に正確に丁寧にできるように研修を重ねている。</p> <p>市の要求水準の施設賠償責任等のほか、事業・講座も保険対応をし安全対策はできている。</p> <p>施設・設備等の維持管理を指定管理の5年を1サイクルとし、見直しをもって管理に努めている。</p> <p>清掃業者とは連絡を取りながら館内清掃、美化に努めている。</p> <p>日常点検と年次点検を確実に実施しながら館の保守点検にあたる。故障等にあたっては迅速な修理対応がとれた。</p> <p>設備や備品の不備が起きた際には、迅速かつ適切な修理保全にあたることができた。</p> <p>また、12月中旬に冷暖房GHP室外機が故障し、緊急を要する大型修繕(10万円以上)が発生した。札幌市に連絡をとり、市が迅速に対応してくれ、利用者へ暖房の不便をかけることはなかった。</p> <p>職員による駐車場の誘導や冬期間の駐車場除雪など、利用と安全に努めた。</p>									

	<p>▼ 外溝緑地管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 敷地内樹木の樹木診断と樹勢弱体回復など専門業者に発注施工した。(3月) 時期に合わせ花壇の整備を行った。(年2回 球根や花の植え替え・草刈) 札幌市緑化普及の取組及びエネルギー消費量の低減取組「緑のカーテン」に参加した。(5月中旬～9月中旬) <p>▽ 防災</p> <p>▼ 防災計画に基づき、消防計画の変更点などを消防署に提出、報告するとともに、危機管理に対応できるように研修や訓練を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消防訓練の実施(9月・3月) 職員の救急法及び心肺蘇生法・AED研修会への外部研修参加 緊急連絡網や関係者・関係団体名簿を作成配付 南消防署澄川出張所との連携 	<p>樹木診断等は専門業者に発注し、日常の管理はシルバー人材センターを活用した。「緑のカーテン」と「花壇」は利用者から好評である。</p> <p>緊急時の対応マニュアルや連絡一覧の更新作成。適切な訓練や研修の実施。 職員間の伝達及び情報共有とともに救急救命などのスキルアップを図った。</p>																																																																																																															
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 市民に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼ 区民講座に関する業務の実施</p> <table border="1" data-bbox="357 730 920 1653"> <thead> <tr> <th rowspan="2">講座名</th> <th rowspan="2">回数</th> <th colspan="2">受講者</th> <th colspan="3">達成率(%)</th> </tr> <tr> <th>計画</th> <th>実数</th> <th>受講者数</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 女性のための健康体操～コアエクササイズ～</td> <td>8</td> <td>20</td> <td>18</td> <td>90</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2 母の日のプレゼントにハーバリウムを作ってみよう</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>7</td> <td>88</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>3 住民企画講座 ソフトアロビクス&ストレッチ</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>15</td> <td>75</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4 パソコン初心者講座～ワード入門～</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>7</td> <td>70</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>5 初心者のデジカメ講座</td> <td>5</td> <td>12</td> <td>9</td> <td>75</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>6 住民企画講座 使いこなそうスマホ・タブレット</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>14</td> <td>117</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>7 若石(足もみ)健康法講座</td> <td>5</td> <td>20</td> <td>13</td> <td>65</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>8 パソコン 初心者のためのワード講座～基本～</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>9 女性のための健康体操Ⅱ～姿勢改善コアエクササイズ～</td> <td>7</td> <td>20</td> <td>19</td> <td>95</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>10 親子で楽しくクッキング</td> <td>1</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>11 パソコン ワード～ステップアップ～</td> <td>7</td> <td>10</td> <td>12</td> <td>120</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>12 パソコン ワード～復習と活用～</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>12</td> <td>120</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>13 女性のための健康体操Ⅲ～代謝UPコアエクササイズ～</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>63</td> <td>184</td> <td>168</td> <td>93.4</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 各講座の達成率目標値は受講者80%、理解度80%、満足度80%としている。</p>	講座名	回数	受講者		達成率(%)			計画	実数	受講者数	理解度	満足度	1 女性のための健康体操～コアエクササイズ～	8	20	18	90	100	100	2 母の日のプレゼントにハーバリウムを作ってみよう	1	8	7	88	100	100	3 住民企画講座 ソフトアロビクス&ストレッチ	4	20	15	75	100	100	4 パソコン初心者講座～ワード入門～	6	10	7	70	100	100	5 初心者のデジカメ講座	5	12	9	75	100	100	6 住民企画講座 使いこなそうスマホ・タブレット	3	12	14	117	100	100	7 若石(足もみ)健康法講座	5	20	13	65	100	100	8 パソコン 初心者のためのワード講座～基本～	5	10	10	100	100	100	9 女性のための健康体操Ⅱ～姿勢改善コアエクササイズ～	7	20	19	95	100	100	10 親子で楽しくクッキング	1	12	12	100	100	100	11 パソコン ワード～ステップアップ～	7	10	12	120	100	100	12 パソコン ワード～復習と活用～	5	10	12	120	100	100	13 女性のための健康体操Ⅲ～代謝UPコアエクササイズ～	6	20	20	100	100	100	計	63	184	168	93.4	100.0	100.0	<p>今年度は14講座を計画していたが、新型コロナウイルスの影響で1講座中止となり、13講座の実施となった。</p> <p>「女性のための健康体操」は好評のため要望に応え3シリーズ開催した。講座によって受講者数の達成率にばらつきがあり、達成率が目標の80%に満たない講座もあったが、全体的にみると93.4%と目標を達成できた。理解度と満足度は全講座100%であり、設置目的である地域住民の生涯学習の普及振興を図ることが十分にできたと考える。</p> <p>また、平成28年度から毎年実施していた「若石足もみ健康法講座」から、新たにサークルが誕生し貸室利用増へつながった。</p>	<p>A B C D</p> <p>適切に実施されている。</p> <p>区民講座はアンコール開催の要望があったものを追加実施したことや、講座からサークルが生まれたことは評価できる。</p> <p>また、講座に対する満足度も高い。</p> <p>交流事業についても計画を上回って実施したことは評価できる。</p>
講座名	回数			受講者		達成率(%)																																																																																																											
		計画	実数	受講者数	理解度	満足度																																																																																																											
1 女性のための健康体操～コアエクササイズ～	8	20	18	90	100	100																																																																																																											
2 母の日のプレゼントにハーバリウムを作ってみよう	1	8	7	88	100	100																																																																																																											
3 住民企画講座 ソフトアロビクス&ストレッチ	4	20	15	75	100	100																																																																																																											
4 パソコン初心者講座～ワード入門～	6	10	7	70	100	100																																																																																																											
5 初心者のデジカメ講座	5	12	9	75	100	100																																																																																																											
6 住民企画講座 使いこなそうスマホ・タブレット	3	12	14	117	100	100																																																																																																											
7 若石(足もみ)健康法講座	5	20	13	65	100	100																																																																																																											
8 パソコン 初心者のためのワード講座～基本～	5	10	10	100	100	100																																																																																																											
9 女性のための健康体操Ⅱ～姿勢改善コアエクササイズ～	7	20	19	95	100	100																																																																																																											
10 親子で楽しくクッキング	1	12	12	100	100	100																																																																																																											
11 パソコン ワード～ステップアップ～	7	10	12	120	100	100																																																																																																											
12 パソコン ワード～復習と活用～	5	10	12	120	100	100																																																																																																											
13 女性のための健康体操Ⅲ～代謝UPコアエクササイズ～	6	20	20	100	100	100																																																																																																											
計	63	184	168	93.4	100.0	100.0																																																																																																											

▼地域住民の交流等を目的とした事業の開催

	事業名	参加者 計画	参加者 実数	達成率
1	シニアサロン事業	20	18	90%
2	夏休み子ども寺子屋	30	20	67%
3	シニアサロン事業Ⅱ	20	10	50%
4	秋の芸術展	700	870	124%
5	オータムコンサート	200	200	100%
6	第18回文化祭	600	340	57%
7	卓球交流会	24	24	100%
8	シニアサロン事業Ⅲ	40	29	73%
9	冬休み子ども寺子屋	30	31	103%
10	囲碁交流会	24	26	108%
11	開館記念事業 クラシックギター演奏会	100	117	117%
12	みんなで映画をみよう	50	69	138%
計		1,838	1,754	94%

※各事業の達成率目標値は参加者計画の80%としている。

▽地域の憩いの場づくり施設活用事業

	活動	回数	利用者 実数 人
1	卓球	28	350
3	バドミントン	28	279
2	ファミリー卓球	15	85
4	ファミリーバドミントン	17	155
5	囲碁	86	1,478
6	将棋	44	221
計		218	2,568

事業は、計画より3事業多い12事業実施した。「シニアサロン事業」は、シニア世代の生活サポート事業として3シリーズ開催し、介護施設見学や、老後の家計についての学び、運動、娯楽等、今後の生活に役立つ幅広い内容を提供できた。

毎年趣向を凝らし企画している開館記念事業には、初めて「クラシックギター演奏会」を開催したが、非常に好評で、参加者達成率や満足度が高く、良い企画となった。地域住民に喜ばれる事業を複数実施することができた。

参加者達成率においては、各事業ではばらつきがあるが、全体としては94%と目標は達成している。

地域の憩いの場づくり施設活用事業として、4ジャンル(6種)の無料開放を実施した。新型コロナウイルスの影響で3月から中止となったが、2月までは順調な利用者数で好評であった。

(5)施設利用に関する業務

▽利用件数等

		H30実績	R1計画	R1実績
ホール	件数(件)	1,054	1,028	921
	人数(人)	21,687	21,145	19,315
	稼働率(%)	83.5	81.0	72.2
会議室	件数(件)	1,349	1,315	1,218
	人数(人)	12,256	11,950	11,333
	稼働率(%)	62.5	60.9	56.1
実習室等	件数(件)	378	369	365
	人数(人)	3,352	3,268	3,677
	稼働率(%)	35.8	34.9	35.1
その他(和室)	件数(件)	664	647	555
	人数(人)	5,622	5,481	4,991
	稼働率(%)	64.1	52.5	53.1
計	件数(件)	3,445	3,359	3,059
	人数(人)	42,917	41,844	39,316
	稼働率(%)	61.7	60.0	54.5

▽不承認、取消し、減免、還付

不承認	0 件	取消し	0 件
減免	0 件		
キャンセル還付	1 件	(半額 1 件・全額	0 件)
キャンセル徴収	10 件	(半額 5 件・全額	5 件)
変更	36 件	(清算有 1 件・清算無	35 件)
取り下げ	2 件		

A	B	C	D

適切に実施されている。

今年度の計画は、前年度(H30)に市内の公共施設の耐震改修工事により一過性の利用が大幅に増加した件数は加味せず、本来の利用で計画を立てている。

利用促進は一般団体の新規利用と講座終了後のサークル化に力を入れ、1サークル新たに結成され、新規利用団体登録は20団体あり利用件数を伸ばしてきた。

2月・3月に関しては「新型コロナウイルス」の影響で利用が激減するも、一定の維持はできた。

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 貸室情報や講座・事業、利用サークルの紹介をセンターだより、ホームページ等に掲載し利用促進に努めた。また、講座・事業などは個別にチラシ、ポスターを作り宣伝、併せて、センターだよりも商業施設等に掲示していただいた。 ▼ 貸室利用状況を館内に掲示、また、ホームページ等で知らせている。稼働率の低い貸室は講座・事業で活用し、その後の利用につながるように努めた。 	<p>貸室の利用状況(3か月分)を掲示することで、空き室状況が一目で確認できると評価を得ている。また、それが利用者の活動計画に役立ち、利用促進が図られている。</p> <p>センターだよりやホームページ等で広報活動を充実し利用促進に努めた。</p>					
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ センターのリーフレットを受付に常時配備。 ▼ 「センターだより」を毎月発行し、地域内で全戸回覧、また、地域内の商業施設等に掲示を依頼している。 ▼ 講座・事業は広報さっぽろ、STVデータ放送、新聞のイベントガイド等に掲載を依頼している。 ▼ ホームページの運営は、正確かつ迅速な情報掲載に努め、ウェブアクセシビリティについてはアクセシビリティ評価ツールを利用し、見やすいホームページ作りに努力をした。 <p>HPアドレス : http://www.sumikawa-chikucen.jp</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p>	<p>「広報さっぽろ」と共に「センターだより」が地域の情報源となることから、毎月発行している。</p> <p>1月下旬に新型コロナウイルスが発生し、特に2月・3月発行の「センターだより」は、センターの開館状況、新型コロナウイルス関連の「3蜜」「手指消毒」などの啓発記事を掲載し注意を喚起した。また、ホームページも適切迅速に更新し、周知することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 本業務を遂行するため自主事業は行っていない。 <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 市内企業等の活用については、物品購入、修繕などを、地域内、区内、市内の順位で業者を選定し発注した。 ▼ 印刷物は障がい者就労継続支援事業団体に依頼している。 ▼ 前年度に引き続き、地域の障がい者施設「実の里」で働く人の自作の絵画展を、センターロビーで今年も開催し、地域の人に観てもらっている。 	<p>福祉施策への配慮として、福祉団体に業務を依頼したり、諸活動を支援していく姿勢は今後も続けていく。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	セルフモニタリング 回答者 計 1,089人 ・センター利用者(サークル、他) 実施期間 令和2年2月17日～3月3日 実施人数 センター利用者 582名 内 回答者444人
	・講座・事業アンケート 実施期間 講座・事業終了時 実施人数 講座受講者 173名 内 回答者 153人 事業参加者 1,754名 内 回答者 492人

全ての項目において高い評価を得、感謝の言葉も沢山いただいたが、今後もさらに良い評価を得られる様、職員全員で待遇、施設管理、講座・事業の企画運営に努めていきたいと考える。

利用者の満足度は良好である。
要求水準を定めている全ての項目において、水準を10ポイント以上超える数値となっており、大変評価できる。

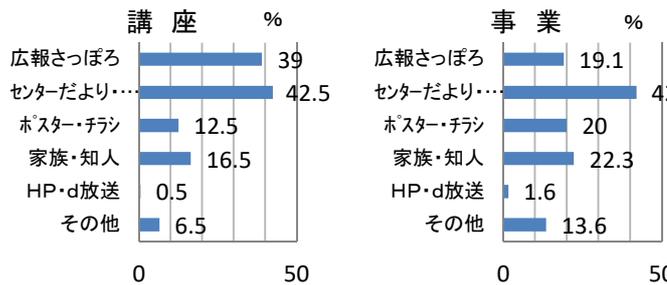
A B C D

結果概要

セルフモニタリング 回答者1,089人

質問	回答	満足	←	良い	←	悪い
		4	3	2	1	0
総合的満足度		61.5%	29.8%	6.2%	2.2%	0.3%
職員の待遇		73.5%	17.9%	8.0%	0.4%	0.2%
講座の満足度		71.0%	21.0%	7.5%	0.5%	0.0%
理解度		42.9%	38.1%	15.3%	3.7%	0.0%
事業の満足度		64.1%	26.6%	8.0%	0.2%	1.1%
貸室の満足度		67.0%	29.0%	2.8%	1.2%	0.0%
館内の清掃		77.0%	17.7%	5.1%	0.2%	0.0%

情報を得た広報媒体の割合



広報媒体として「地区センターだより」が定着し、講座や事業の情報発信源となっている。今後も更なる紙面の充実を求めていきたい。

また、広報さっぽろから情報を得ている方の割合も高いので、引き続き掲載をお願いしたい。

総合的満足度	良い(1)以上が	99.7 %
職員の待遇	良い(1)以上が	99.8 %
講座の満足度	良い(1)以上が	100 %
理解度	良い(1)以上が	100 %
事業の満足度	良い(1)以上が	98.9 %
貸室の満足度	良い(1)以上が	100 %
館内の清掃	良い(1)以上が	100 %

利用者からの意見・要望とその対応	▼利用に関する制度や施設・設備に関する意見・要望
	【要望】「ホールの音響が悪い！」 【対応】ワイヤレスマイクの周波に他の無線が入ってくる現象が、たまたま本番の演奏会時に発生する。途中からマイクを使わず演奏会を終了する。業者に今後の対応を相談し、①有線マイクとの併用 ②周波数の調整の仕方の研修実施 ③大規模改修時に音響の更新(古くなってきている)等々を今後の課題とする。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R1年度計画	R1年度決算	差(決算-計画)
収入	23,661	23,616	▲ 45
指定管理業務収入	23,661	23,616	▲ 45
指定管理費	17,270	17,270	0
利用料金	5,572	5,089	▲ 483
その他	819	1,257	438
自主事業収入	0	0	0
支出	23,591	23,304	▲ 287
指定管理業務支出	23,591	23,304	▲ 287
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	70	312	242
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	70	312	242

【参考】	R1年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	428	下記のとおり

▽ 説明

▼ 指定管理業務収入

- ・ 利用料金は4月から2月中旬までほぼ予定通りの収入であったが、2月下旬から3月に新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため貸室等の利用自粛要請があり、利用がほぼなくなり計画より483千円下回った。
- ・ その他の講座等の収入は700千円、札幌市から利用自粛期間中の減収分補填として557千円の補償対応があり結果438千円計画より上回った。
- ・ 収入全体としては、計画より45千円下回った。

▼ 指定管理業務支出

- ・ 2月下旬から新型コロナウイルス感染症予防のため、自主事業の自粛、貸室利用の自粛要請と変則的な運営となった。
- ・ 業務支出の人件費は予定通りに執行した。事業費、管理費は、3月の講座中止、貸室の利用自粛により光熱水費などの支出が小さくなり予算をいずれも下回った。
- ・ 支出予算残額を活用し、市備品の入替え、利用者からの要望の備品を購入した。
- ・ 支出全体としては、計画より287千円下回った。

▼ 指定管理業務による利益還元

- ・ 支出の予算残額を活用し、市備品の入替え等を行い428千円を支出した。
 - 市備品の入替え
 - 実習室の食器、給湯室の茶器入替、カメラ
 - 新型コロナウイルス予防対策関連品
 - 皮膚赤外線体温計、紫外線消毒器
 - 利用者からの要望の備品
 - ミラーボード、ディスクカッター

▼ 収支

- ・ 結果、312千円の純利益となった。

A	B	C	D

適切に実施されている。
特に指定管理業務における利益還元については、利便性向上のための施設修繕及び、備品購入に積極的に活用しており、評価できる。

収入は自粛期間中の利用料金が減り、支出も利用が減った分、光熱水費の支出が減り、支出も抑えられたが、札幌市から減収分の補償金が入り、大きな赤字となることはなかった。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 当センターの財務状況は、「収入の確保」の向上と「経費節減」の努力、両面から年々安定し向上している。 ▼ 昨年度は、一昨年度の過去最高の利用料金収入に迫る「収入確保」が年度末までは期待できたが、2・3月の「新型コロナウイルスの影響」で、年度当初に予定していた「利用料金収入予定額」を下回る結果となった。 ▼ 講座等運営も、受講者のニーズに合った講座内容を吟味し実施することにより、集客力を上げることができた。 ▼ 経費削減に向けての努力は継続して行っており、光熱水費など省エネの励行を進めることにより経費の削減を進めることができた。 ▼ 労働環境の向上については、業務に関する研修によるスキルアップはもとより、働きやすい職場環境づくりを目指し、有給休暇の積極的取得や良好な人間関係の構築に努め良好な職場を維持している。 ▼ 余剰金については、必要物品の購入や施設設備の改善(修繕等)に使い、利用者や札幌市の利益に寄与することができている。 		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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 個人情報については札幌市個人情報保護条例の定めるところにより、適正に行っている。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 貸室申請書、講座受講者名簿、事業参加者名簿、利用団体登録書、施設使用申告書等は一括管理し、施錠できる書庫で保管・管理している。 ・ マイナンバー制度が平成28年1月1日から実施され、マイナンバーの関係書類は重要機密として取り扱い、常時施錠保管としている。 ・ 文書の廃棄においても個人情報に十分留意し、シュレッダー処理パソコン、記憶媒体等からの削除を確実に実施している。 ・ 利用サークルの問い合わせ等については、基本的にはセンターが窓口となり、第三者からの問い合わせには、サークルの担当者本人の承諾を得てから連絡先等を伝えるを厳守している。 ・ パソコンは順次更新し、セキュリティソフトを入れウィルス対策をしている。 <p>以上、札幌市と同等の責務をもって、札幌市から利用者に関する個人情報の開示の要求等があった場合には、これに応じる。</p> ▼ 札幌市情報公開条例 情報公開の努力をし、札幌市から管理業務に関する文書等の提出の要求があった場合には、これに応じる。 情報公開請求件数 無 ▼ 行政手続条例 使用承認等の行政処分は、同条例の定めに従い対応する。 事例 無 ▼ オンブズマン条例 オンブズマンが苦情等の調査のため必要があると認めるときに実施する質問、事情聴取、又は実地の調査について協力することに努める。 実地調査 無 以上、要請があれば速やかに状況を把握し、必要な協力に努め、その指示に従う。 ▼ 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例 条例の基本理念、施策を理解し、協定に関連する契約(第三者への委託、物品調達等)は、札幌市の物品・役務契約等事務取扱要領に基づき、役務契約に暴力団がかかわった場合の「契約の解除」を入れ対応している。 については、暴力団や暴力団関係事業者相手の契約はない。 		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
<p>①業務計画の達成度について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2・3月に「新型コロナウイルス」の影響を受けた以外は、年間計画通りに業務を遂行・実施することができた。 ・常勤職員3名と夜間パート職員5名体制で、業務分担の明確・効率化を図り業務遂行を行った。 ・講座については、3月に予定していた「災害に備えて」以外、予定通り実施することができた。 ・事業においては、計画していた全ての事業を実施することができた。講座及び事業全体を通して例年以上に多くの参加者が得られ好評のうちに開催することができた。 <p>②施設設備の維持管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長を中心に全職員が、「朝夕の点検」、「利用後の整理整頓・点検」等を日常的に行い、安全管理に気を配り管理業務を行っている。 ・施設設備の修理修繕に関しては、札幌市との連携を密に取りながら実施した。大型修理として、「ホール排煙窓の修理」、屋外にある「ガス空調設備(GHQ)修理」、更にはセンター周辺の「舗装工事(修復)」を札幌市が経費負担で行ってくれた。センター負担の保全修理として「GHQ補助タンク取替」や「西玄関排煙窓修理」「2部屋のブラインド取替」等々を実施し維持管理に努めている。 <p>③収支について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入について、利用料金は4月から2月中旬までほぼ予定通りに利用があり順調であった。しかし、2月下旬から3月に新型コロナウイルスの関係で貸室の利用自粛の要請があり、利用がほぼなくなってしまったが、利用促進の効果は出ていた。また、その他の収入の講座等の収入は、講座・事業がいずれもほぼ計画通りに実施され、講座内容も評価を得られていた。 ・支出については、人件費は雇用計画通りほぼ予定通りに執行。事業費、管理費は事業、貸室等の利用自粛により支出が小さくなり予算をいずれも下回ったが適切に執行した。 ・自粛期間中の収入減収分の補償が札幌市からあり大きな赤字にならず良かった。 ・また、支出予算残額で、市の備品入替、利用者の希望の備品も購入でき、利益還元として貢献できた。 <p>④利用者の満足度について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セルフモニタリング調査及び各事業、講座のアンケートからセンターの利用満足度、事業・講座等の満足度、職員の接遇、館内の清掃状況で高い評価を得ている。 ・年度当初に掲げた経営のスローガン「地域に慕われるセンターの創造」のもと、「心通う対応で利用者増を」「原則は確実に的確な対応を」「新たな気持ちでスキルアップを」が職員によって実践された成果と感じている 	<p>①について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務計画を含め安定的な管理運営ができるよう今後も努める。 ・事業や講座等は、例年通り年度計画を立て実施に向けての努力はしていくが、「新型コロナウイルス感染拡大防止」に全力を尽くしながら運営にあたっていきたい。 ・利用者のニーズと安全安心の両立を目指し、社会の動向や状況を判断しながら、感染防止に向けたセンターの利用方法を策定して業務にあたりたい。 ・施設活用事業(無料開放事業)については、健康増進・地域のコミュニケーションの場として継続していくが、感染防止の観点から当分の間は控えたいと考えている。 <p>②について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・築19年、建物や設備の修理修繕や機器や部品の交換時期となってきたものも多い。日常的に設備点検を行い、安全な施設・設備の維持管理に努める。 ・故障箇所や不具合が発見された際には、札幌市との連携を密にししながら迅速な対応を取っていきたい。 ・利用者の安全にかかわる設備備品や、実習室の器具の衛生等については、特に日注意を払っていく。 ・施設の清掃や環境美化を心掛け、利用者が気持ちよく使用できる施設の管理運営を行っていく。 <p>③について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入増に関しては、定着した利用団体の確保と利用の促進を図りたい。 ・支出に関しては、経費の削減や光熱水費の省エネに努めながら、今後も引き続き努力していく。 ・収支をみながら「住民還元」として文化事業・講座の充実や、設備や備品の改善を図っていききたい。 <p>④について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者拡大や参加者増加へ向けて、地域への情宣活動や広報活動に力を入れ、事業や講座をはじめとする当センターの活動をPRしていく。 ・安心して利用できる環境づくりのため、「新型コロナウイルス感染防止」に利用者センターが協力しながら取り組む姿勢を示していく。 ・利用者の満足度向上のため、センターだよりの充実や利用者サービス(受付早見表、利用状況一覧表、冬期間の利用時の事前暖房)を心がけていく。また、ホームページの充実を進めていきたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none"> ・全般的に施設の管理運営は、これまでの経験を活かした各種取組が行われ、適切に実施されていると評価できる。 ・平成28年度から4年間にわたり継続して開催してきた区民講座から、新たにサークルが誕生したことは、今後の利用件数の増加が見込まれ大変評価できる。 ・指定管理業務における利益還元は、利用者の利便性や安全性の確保等の観点から、大変評価できる。 ・利用者アンケートの様々な意見があるなか、改善に向けた対応を迅速に検討し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいることが、利用者の高い満足度に繋がっているものと評価できる。 	(改善を要する事項は特になし)