

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:当センターは、札幌市における地域・澄川地区の振興の中核となる施設であり、指定管理者には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	複数施設を一括指定の場合、その理由:		
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>▼ 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 安全安心の施設運営 2. 心のこもった的確な対応 3. 中にも外にも優しい職場環境 <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>▼ 講座や事業の案内は、コロナ禍において減少していたが、地域に発信するセンターだよりは毎月発行し、ホームページ・広報さっぽろ等でも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6事業(囲碁・将棋・卓球・バドミントン)を計画し、感染症対策を施しながら実施した。</p> <p>▼ 館内掲示板や配架コーナーを適切に管理し、地域住民の休憩の場や閲覧の場としてもホール(ロビー)を活用することができた。</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>▼ 冬季暖房運転を「タイマー運転」に切り替え「省エネ」への挑戦を継続して取り組んだ。</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を使用した。</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、協定書に基づき配置を行った。</p> <p>▼ 常勤職員3名の業務分担を見直しながら、パート職員の役割や働き方改革を目指し、組織の確立と業務分担を行った。</p> <p>▼ 6月に夜間パート職員1名を採用した。</p> <p>▼ 研修計画に基づき職員研修を通年で実施し、資質の向上と協働意識の醸成を図った。</p> <p>▼ 年度末に9年間勤務した常勤職員1名とシルバー人材センターから13年間派遣されてきた職員1名が退職した。</p>	<p>コロナ禍が少しずつ緩和されつつある年であった。利用者とのコミュニケーションを大切にしながら、日常的に職員の共通理解とスキルアップを重ねながら、業務を遂行し、管理運営にあたることができた。</p> <p>他館との共通性を求め、決定日の電話での受付時間を朝からに変更して対応した。職員研修の場等での学習を取り入れた。センターだよりの発行等を通して地域に情報発信を続けることができた。施設活用事業については、感染対策を行いながら、計画通り実施し、利用者から感謝された。</p> <p>年度後半の光熱費の高騰により、今まで以上に危機感をもって環境の配慮に努力した。暖房のタイマー運転を徹底し「ホール利用者」に効果的な暖房を省エネと共に供給した。使用済みの用紙・封筒の活用を含め、経費節減への積み重ねを職員で共有・実施できた。</p> <p>パート職員の増減や業務内容については、定期的実施している研修や個別懇談の場において、全員が納得の下で確認してきた。職員の業務分担等については、スムーズに効率的に行ってきた。当初の研修計画に則り職員研修を通年で実施した。新年度に向けて常勤職員1名を募集した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▼人材育成

以下の研修等を計画、実施した。

開催日	研修名	概要	参加人数
4月1日	職員研修1	辞令交付、年度方針、業務・接客研修	9
5月中	個別懇談	勤務や対応評価	8
6月6日	職員研修2	総会報告(前年度報告・新年度方針)、新人紹介、業務確認他	9
6月中	新人研修	6/1より勤務日を中心に実施	1
9月1日	防災研修	消防訓練	職 4 利23
9月5日	職員研修3	緊急時の対応、コロナ禍対応他	9
12月5日	職員研修4	冬季対応、業務確認、救急救命講習案内他	9
12月中	個別懇談	人事・勤務に関する事他	9
2月6日	職員研修5	人事、省エネ、コロナ対応、受付業務他	9
2月20日	外部研修参加	救急救命講習	4
3月11日	職員研修6	災害に備えて研修他	職 9 外25

▽ 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。
- ▼ 夜間パート職員を含めた意思の疎通や共通理解を高めるための連携を強化した。
- ▼ 日常の点検・整備を確実にし、安全管理の徹底を図った。
- ▼ センター条例や施行規則、使用承認取扱要領等を改めて職員と読み直し、理解を深めることを行った。

▽ 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)

- ▼ 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。
 - ・ 清掃業務
 - ・ 警備業務
 - ・ 除排雪業務
 - ・ 消防設備保全業務
 - ・ 自家用電気工作物保安管理業務
 - ・ 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

計画していた研修に加え、10月26日に道路向の澄川図書館の防災訓練に参加し、消火訓練や避難訓練を行った。
パート職員を外部研修講座に派遣参加させ、更なるスキルアップを狙った。
個別への対応は、職員との意思の疎通や個別課題の解決に向け有意義な手法と捉え、表記の他にも日常的・個人的に実施した。

使用承認の在り方を改めて見つめ直すとともに、他センターとの共通性を持たせるために、受付開始日における電話での受付時間を緩和した。
新型コロナウイルス感染拡大防止対策の実施継続と緩和の方向性について、職員と意見を交わしながら、共通理解のもと業務にあたることができた。

前年度後半に約半年の休館期間があったため、年度当初には改めて各委託業者と懇談し、契約内容を検討して今年度の業務を委託した。
契約業者は仕様書に沿った業務を行い、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ている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 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 6/21	①第5期指定管理者に関する連絡他 ②使用承認申込に関する研修・確認 ③各施設運営・情報交流
第2回 11/1	①第5期指定管理者選定確認及び今後の日程連絡他 ②各施設運営・情報交流
第3回 12/22	①今年度の運営報告 ②利用者代表からの意見交流 *一部書面による意見交換・電話懇談
第4回 3/10	①地域振興課からの連絡(異動情報含)他 ②各施設運営の交流 ③その他情報交流(コロナ対策他)
<協議会メンバー>	
運営委員会より	会長、担当副会長
地域代表	元澄川連合会副会長
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)センター長

令和4年度の運営協議会は計4回予定していたが、利用者代表参加の協議会については書面及び電話での懇談にとどめての実施であった。

南区のコミュニティ施設館長会議としての「運営協議会」は予定通り開催され、各センターの使用承認状況をはじめ南区としての共通理解と情報交流ができ有効であった。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 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4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(公認会計士)監査により、中間監査や年度末に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。

財務について、当運営委員会監査及び札幌市の業務検査を受けながら、適切に処理・管理することができた。

▽ 要望・苦情対応

▼ 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。

▼ 今年度は苦情や要望等が利用者一人からあり、直接地域振興課へ問い合わせが入った。区政課との確認の元、振興課と館長が打合せ、振興課より本人に返答した。相手は納得とはいかなかったようだが、理解を得ることはできた。結果、年度末に解決している。

- ・センターの「スリッパ」利用について
- ・時間貸しの予約受付時間について
- ・年始1月4日の時間貸し受付日について

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。今回は、地域振興課や区政課との確認の元対応した。

	<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。 ▼ 札幌市による検査での指摘や運営協議会等を受けての改善検討はスムーズに行い、職員全体での共通理解をもって改善にあたっている。 	<p>記録や帳簿、帳票の整備、札幌市への報告については、きめ細かに行っている。</p> <p>今年度のモニタリングは、計画していた講座や事業の中で実施できなかったものもあったが、一般利用者のモニタリングの声と共に生かした運営を心掛けた。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ パート職員の時給は、札幌市の最低賃金889円を上回る915円を4月より支給し、10月からの最低賃金920円に対しては925円にアップし支給している。 ▼ 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、法定割合以上の割り増し賃金を支払っている。 ▼ 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、ワークライフバランスの取り組みを意識した運営を心掛けている。全員が今年度分の有給休暇を取得している。 ▼ 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。 ▼ 勤務シフト作成にあたっては、一人一人の都合や希望を聞き取りながら毎月館長が作成して決めている。 ▼ 12時15分から30分間の「食事休憩」の窓口表示を設けて1年、利用客に定着してきている。もちろん、その間でも窓口や電話等の対応は必要に応じて行っている。 ▼ 労働基準監督署に36協定書を提出している。指導は受けたことがない。 ▼ 全職員において勤務時間内における事故はなかった。 	<p>財政面では決して余裕がある訳ではないが、人的待遇面で配慮し、常にわずかではあるが最低賃金を上回る額をパート職員に支給している。</p> <p>職員との個人懇談を重視し、職場環境の改善へ向けての意見交流や有給休暇の完全取得等、毎月の勤務のシフト作成にあたっての配慮を確認しながら運営している。</p> <p>日常的にコミュニケーションをとりながら、明るい職場が形成されていると自負する。問題点は今のところない。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。毎月休暇希望を把握してシフトを作成する等、休暇を取得できる環境づくりを進め、有給消化100%を達成したことは高く評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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。 ▼ 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。 ▼ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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(保管・輸送現金等の保障)に加入している。 ▼ 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>利用者の安全確保に関しては、全職員が最重要課題として意識し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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。設備や備品の不備が起きた際、迅速かつ適切な修理保全を実施していることは評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▼ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を更新しながら、緩和の方向と継続的取り組みを合わせながら安全利用に努めた。

▽ 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)

▼ 清掃業務

- ・ 日常清掃(毎日)、定期清掃(年2回)

▼ 警備業務

- ・ 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

- ・ 消防用設備等点検業務
消火器具、自動火災報知設備等
年2回(年2回)
- ・ 自家用電気工作物の保安管理業務
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
年4回(今年度は2回)
- ・ 舞台装置保全業務
多目的ホール舞台装置吊物ステージ点検
年1回(今年度は1月)
- ・ ガスヒートポンプ(GHP)保守点検業務
年1回
- ・ 建築設備点検業務
年1回

▼ 修繕

- ・ 集会室A扉、福まち扉修理
- ・ 多目的ホール備品庫吊り戸修理
- ・ ボイラー中和器・CO検知器交換
- ・ 女子トイレ1台ウォシュレット交換

▼ 備品の管理

- ・ 日常的に点検をし、ネジのゆるみや簡単な修理等は職員が行った。
- ・ 新しくCO2検知器を4台購入
- ・ 事務用品としてパソコン3台を購入

▼ 駐車場の管理

- ・ 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。
- ・ 駐車場の白線引きを振興課の協力をもって行った。
駐輪場の表示も新しくなった。

▼ 外溝緑地管理業務

- ・ 樹勢弱体回復を業者に依頼した。
- ・ 時期に合わせて花壇の整備を行った。
(年2回 球根や花の植え替え・草刈)

札幌市からの感染防止のための取扱基準の変更にあわせて研修と対応を検討しながら利用者に適切な声がけをすることができた。

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。

改修工事後のため一部点検回数を削減したところもあったが来年以降は仕様書に定める通常回数に戻すことにしている。

日常点検を確実に実施しながら館の保守点検にあたっている。故障や部品交換等にあたっては迅速な対応がとれた。

月次点検時には館長が立ち合うようにし、その都度業者と懇談をしている。

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った。

感染対策用機器の購入を行い、利用者に快適や安心を提供し好評であった。

古くなったパソコンを更新した。(Windows10に対応)

職員による駐車誘導や冬期間の駐車場除雪など、利用と安全に努めた。

樹木診断等は専門業者に依頼し、日常の管理はシルバー人材センターを活用した。

▽ 防災

▼ 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。

- ・ 消防訓練の実施(9・3月)
- ・ 職員の救急法及び心肺蘇生法・AED研修の実施
- ・ 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
- ・ 澄川図書館(隣接施設)の消火訓練に参加

緊急時の対応マニュアルや連絡一覧の更新作成。
職員の研修を重ね対応力・実践力の向上を目指した。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

	(参考) 前年度実績	計画	実績
講座数	0	8	8
回数	5	29	29

	講座名	回数	募集 人数	受講 人数	実績(%) ※目標80%		
					参加 率	理解 度	満足 度
1	パソコン ワード基本講座	7	10	11	110	100	100
2	初めての韓国語講座	5	10	9	90	100	100
3	はっかクリームクレン ザー手作り講座	1	10	10	100	100	100
4	パソコン エクセル基本講座	5	10	11	110	100	100
5	若石(足もみ)健康法 講座	3	12	13	108	100	100
6	パソコン パワーポイント講座	6	10	10	100	100	100
7	フラワーアレンジメン ト講座	1	12	13	108	100	100
8	地域まちづくり講座 ～災害に備えて～	1	20	24	120	100	100
計		29	94	101	-	-	-

講座計画は、未だコロナ禍で先の見通しが不安定な状態であったが8講座の計画を立てた。いずれの講座も中止もありうることとして計画を進めたが、ほぼ予定通り実施できた。講座開講中は、受講者にコロナ対策に協力してもらった。受講者からは、安全に受講できたと評価を受け、また、さらなる講座の企画を期待された。

A	B	C	D
適切に実施されている。 新型コロナウイルスの影響もある中、区民講座を計画通り実施できたことは評価できる。 また、コロナ禍に対応するため、工夫して文化祭を実施できたことは評価できる。			

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	(参考) 前年度実績	計画	実績
事業数	2	8	4
回数	2	15	10

	事業名	回数	目標 人数	参加 人数	参加率(%) ※目標80%
1	子ども参加事業 夏休み子ども寺子屋	1	30	17	57
2	秋の芸術展	1	600	546	91
3	文化祭	1	150	170	113
4	卓球交流会	-	-	-	中止
5	子ども参加事業 冬休み子ども寺子屋	1	30	32	107
6	囲碁交流会	-	-	-	中止
7	周年記念事業 演奏会	-	-	-	中止
8	「みんなで映画をみよう」	-	-	-	中止
計		4	810	765	-

地域住民の交流等を目的とした事業は、8事業を計画した。コロナ対策重視で人員や会場の環境がコントロールできないと判断した事業は中止とした。

結果、「夏休み・冬休み子ども寺子屋」「秋の芸術展」「文化祭」を実施した。

文化祭においては3年振りの開催となり、コロナ対策を取りながらのステージ発表と作品展示を行った。状況に合わせて工夫しながらの開催は参加者、観覧者から支持を得られた。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

	(参考) 前年度実績	計画	実績
事業数	2	6	6
回数	10	124	97

	事業名	回数
1	卓球事業	12
2	バドミントン事業	10
3	ファミリー卓球事業	17
4	ファミリーバドミントン事業	16
5	囲碁事業	21
6	将棋事業	21
	計	97

地域憩いの場づくり施設活用事業は、コロナ対策を取りながら計画通りの6事業を実施し、運動や囲碁将棋で余暇を楽しむ場を提供できた。

多目的ホールにおける利用は、実績回数は若干減ったが利用率は上がった。参加者からは実施を歓迎する声が多く聞かれた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R3実績	R4計画	R4実績
ホール	件数(件)	324	928	1,012
	人数(人)	4,804	14,372	16,063
	稼働率(%)	69.0	67.9	69.5
会議室	件数(件)	229	968	859
	人数(人)	1,985	5,938	6,891
	稼働率(%)	33.2	45.9	42.1
実習室等	件数(件)	54	306	246
	人数(人)	583	1,744	2,795
	稼働率(%)	16.0	29.1	22.6
その他(和室)	件数(件)	77	321	296
	人数(人)	301	900	1,177
	稼働率(%)	22.8	30.9	30.0

▽ 不承認、取消し、減免、還付

不承認	0 件		
減免	0 件		
キャンセル還付	0 件	(半額 件・全額 件)	
キャンセル徴収	21 件	(半額 4 件・全額 7 件)	
変更	32 件	(清算有 8 件・清算無 24 件)	
取り下げ	11 件		
コロナによる取消し	49 件		
コロナによるキャンセル免除	32 件		

A B C D

前年度は、コロナ及びセンターの改修工事による休館期間があり実質4か月の開館であった。

今年度はコロナ禍からの回復を見越しながらサークルの休会や解散等があり当初の計画から若干の下方修正をした。

結果、多目的ホールの利用件数は伸び、会議室等の利用件数はやや減ったが人数は戻ってきている。

多目的ホールの利用が伸びた要因は、新規の利用者が増えたことによるものである。

計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染症の影響であり、施設利用に関する業務は適切に実施されている。また、新規の利用者が増えていることは評価できる。

	<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し、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。 ▼ コロナ禍で不特定多数が集まる施設活用事業(無料開放)の中止が続く中、感染対策を取りながら囲碁・卓球・バドミントンへの施設開放を継続的に行ってきた。 	<p>3か月分の貸室の利用状況表を館内に掲示することで、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、館内掲示や地域内の全戸回覧、また、地域内の商業施設等に掲示を依頼している。ホームページにも掲載し地域外の方にも情報発信している。 ▼ 講座・事業の情報は、センターだよりの他、広報さっぽろ、STVデータ放送等に掲載している。 ▼ 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、センターだよりを毎月発行している。</p> <p>ホームページではコロナ禍での利用に関する情報をはじめ、開放事業の中止なども迅速に対応し更新を行うことができた。</p> <p>新しくホームページの作り直しを検討している。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">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。 ▼ 近隣地域の障害のある児童の支援施設の利用や介護施設の方々の利用が増えている。バリアフリー化の施設が評価されていると感じる。 	<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" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">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 625人 *センター利用者(サークル、他) 実施期間 令和5年2月7日～3月10日 実施人数 センター利用者 725名 内 回答者418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 101名 内 回答者 80人 事業参加者 268名 内 回答者127人

結果概要

セルフモニタリング 回答者625人

質問	回答	満足 ← ← 良い 悪い				
		4	3	2	1	0
総合的満足度		63.0%	27.8%	5.2%	4.0%	0.0%
職員の接遇		72.4%	19.6%	7.7%	0.3%	0.0%
講座の満足度		75.0%	17.6%	3.7%	3.7%	0.0%
講座の理解度		75.0%	21.3%	3.7%	0.0%	0.0%
事業の満足度		79.8%	18.1%	2.1%	0.0%	0.0%
貸室の満足度		60.1%	33.3%	5.1%	1.5%	0.0%
館内の清掃		76.0%	18.7%	5.3%	0.0%	0.0%

総合的満足度	良い(1)以上が	100 %
職員の接遇	良い(1)以上が	100 %
講座の満足度	良い(1)以上が	100 %
講座の理解度	良い(1)以上が	100 %
事業の満足度	良い(1)以上が	100 %
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 %

情報を得た広報媒体の割合

講座		事業	
広報さっぽろ	37.8 %	広報さっぽろ	2.9 %
センターだより	31.1 %	センターだより	50.1 %
ポスター・チラシ	17.7 %	ポスター・チラシ	25.5 %
HP・d放送	2.2 %	HP・d放送	0 %
家族・知人	5.6 %	家族・知人	23.5 %
その他	5.6 %	その他	0 %

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】利用・施設に関しての要望はなかった。
* 利用承認(申込)の仕方での要望はあった。

利用者アンケートは、前年度より回答数が多く得られた。回答内容は、全ての項目で良い(1)以上の評価をいただいた。
ご意見・ご感想の記述では「開放事業が再開され卓球やバドミントンができて楽しかった。」「待ち望んでいた囲碁も始まった。」などと喜びの声が多かった。
講座事業についても「受講してよかった」「文化祭が開催されてよかった」など多くの声があった。
今後も利用者を大切にしながら職員全員で、接遇・施設管理・講座・事業の企画運営等に努めていきたいと考える。

広報媒体として「広報さっぽろ」「地区センターだより」「ポスター・チラシ」ほか、情報が広く等しく伝わるように努めた。
については、今後も更なる情報媒体の充実を図って行きたい。

日常的に利用者との会話を重視し、顔が見える管理を心がけている。

A	B	C	D
利用者の満足度に係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。			

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	22,605	23,835	1,230
指定管理業務収入	22,605	23,835	1,230
指定管理費	17,480	17,480	0
利用料金	4,772	5,158	386
その他	353	1,197	844
自主事業収入	0	0	0
支出	22,605	23,572	967
指定管理業務支出	22,605	23,572	967
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	263	263
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	263	263

【参考】	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	46	下記のとおり

▽ 説明

▼ 収入

- ・ 利用料金は、市内のコロナワクチン接種会場を利用していたサークルが流れてきたり、よさこいの練習で利用したりしたことにより、多目的ホールの利用が増え予算より368千円の収入増となった。
- ・ その他については、講座が計画通りに実施でき、ほぼ予算通りの収入が入った。また、札幌市から新型コロナウイルス対策等に伴う指定管理費見直し分が655千円が追加され、さらに、国の施策として各電力会社が実施したの節電キャンペーンに参加したことにより200千円を取得し、844千円増となった。
- ・ 収入全体としては、計画より1,230千円の増となった。

▼ 支出

- ・ 人件費は、最低賃金の上昇の予測を立て、年度当初から対応した。また、業務上の関係で超過勤務手当も増えたため予算より上回った。
- ・ 事業費については、講座関係は計画通りの執行、事業費はコロナ関係で中止を余儀なくされ、予算は残った。
- ・ 管理費については、コロナ感染対策に係る衛生消耗品、光熱費の上昇分で予算を上回った分は、指定管理費見直し分及び節電キャンペーン参加取得金を充てて対応した。また、事務用パソコンの更新到来により購入した。
- ・ 支出全体としては、計画より967千円上回った。

収入に関しては、利用料金の増収分、札幌市からの指定管理費見直し分とさらに節電キャンペーンの取得金があり、年度当初の計画より増となった。

支出について、光熱費の急激な上昇に節電・節ガスで取り組んだが、減額に持ち込むのは難しく苦慮した。

指定管理費見直し分等により支払調整ができ大変助かった。

収支結果は、支出増となった分を収入増が埋める形となり、安定した運営ができた。

A	B	C	D

適切に実施されている。新型コロナウイルスの影響や光熱費の高騰等、難しい経営となった1年だったが、最終的にはバランスの取れた運営を行えたことは評価できる。

▼ 指定管理業務による利益還元

- ・ 実習室の備品整備
備え付け調理器具の更新 28,686円
- ・ 新型コロナウイルス予防対策
男女トイレ各個室に便座クリーナー設置 17,402円

▼ 収支

- ・ 収入 23,835千円 - 支出 23,572千円
結果、差引263千円の差が生じた。

利益還元としては、利用者から要望のあった、調理器具の更新とコロナ対策用品の2点を購入した。

コロナ禍、光熱費の高騰と予測できない事態が続き、会計運営も大変であったが、第5期も安定した会計ができるよう、利用料金の増収に努め、支出の光熱費の変化に対応すべく努力をもって運営していきたい。

＜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、両面から安定している。 ▼ 新型コロナウイルス等の影響で、札幌市から期待されている「利用料金収入」は大幅減とはなったが、「支出経費削減」を行いながら対応し、乗り切ることができた。 ▼ 講座等の運営は、新型コロナウイルス感染対策の影響もあり、できる講座のみ実施した。 ▼ 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てはいるが、後半の光熱水費の高騰により予算一杯の収支とならざるを得なかった。 ▼ 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毎年良好な職場を維持している。 ▼ 余剰金については、館内の整備・事務用品の更新に充てたりしながら寄与させていただいた。 		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イ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、必要な協力を努め、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"> ・「新型コロナウイルス」の影響を受けての3年目。徐々にではあるが回復傾向が見込まれた年度のスタートであった。利用料金収入や講座収入もやや控えた額で予算化し、できるところから少しずつ正常化へ向けての運営を目指していこうと考えた。 ・講座については8講座を実施し、ほぼ予定通りであった。事業については、まだ実施が難しい状況にあると予想していた通り4事業の実施に終わった。 ・通常年度とは比べられないコロナ禍ではあるが、良化への傾向が感じられる年であり、利用状況も回復に向かっている傾向にあった。 <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。 ・改修工事対象外の施設設備に関しては、築年数に応じた消耗や修理必要箇所が見られるので、新しくなったり改善されたりした施設設備の維持保全に努めると同時に、「細かな痛み」に目を止めながらできる範囲での補修に務めていき、利用者への不快・不満を与えない安全利用に向けての努力をしていきたい。 ・今後に関しても札幌市との連携を密に取りながら施設管理の維持保全にあたっていきたい。 <p>③収支について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入については、サークルの休会、解散、時間貸しへの移行の増加等で、利用収入を上げるには厳しい状況であったが、HP等の情報発信等により他区センターから流れての多目的ホールの利用があり増収につながった。講座もほぼ計画通りに実施でき収入を確保することができた。事業予算は実施できなかった分は残金となった。 また、指定管理費見直し分等もあり、収入全体としては予算を上回った。 ・支出については、最低賃金と物価上昇率、光熱費の予測できない上昇など、最重要課題として対応にあたった。人件費は予算を超えたが会計全体で調整し、光熱費に関しても指定管理費見直し分の増収で対応できた。 ・支出予算残額及び事業の未執行分は、当運営委員会で協議し有効に使うよう進め、耐用期限を越えた事務用のパソコンの整備をし、指定管理業務による利益還元については、少額ではあるが利用者からの要望に応えることができた。 ・収支については、結果概ね安定した会計ができた。 <p>④利用者の満足度について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度当初に掲げた経営の重点として「安心安全の施設運営」「心のもった的確な対応を」「中にも外にも優しい職場を」を柱として、「地域に慕われるセンターの創造」を目指し運営をしてきた。今年度もセルフモニタリング利用者アンケート調査等からセンターの利用満足度、事業等の満足度、職員の接遇、館内の清掃状況で高い評価を得ることができ、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"> ・新たに第5期指定管理者としての責任の元、柔軟性を持ちながらも仕様書に沿った事業計画を立て遂行していきたい。 ・事業や講座等については、10事業11講座を計画している。 ・「新型コロナウイルス感染拡大防止対策」が緩和されてきているが不特定多数が集う施設として、安心の施設として無理のない程度でこれまで使用してきた感染対策用具をもう少しの間活用していきたいと考える。 ・集客や利用者拡大へ向けての努力や働きかけを積極的に行っていきたい。 <p>②について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老朽化している設備や日常的に利用者が使用する備品に対し、注意深く日常点検を実施し、安全な施設としての維持管理・保全に努める。 ・今後も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ながら迅速な対応を取っていきたい。 ・利用者が気持ちよく使える施設を目指し、ハード・ソフトの両面からの維持管理に努力していきたい。 ・施設の清掃や環境美化には今後も力を入れていきたい。 <p>③について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染対策の緩和により、通常の利用を想定し計画を立て、講座事業もコロナ禍前の状況に戻ると期待し、利用者アンケートに記載のあった内容も考慮し立案していきたい。 ・支出に関しては、経費の削減や光熱費の省エネに努めながら、今後も引き続き努力していきたい。 ・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たい。 ・新年度は収入に応じた支出を心がけ、安定した会計業務を行っていきたい。 <p>④について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後もセンター利用者に対する職員の対応・接遇能力の更なる向上を目指すと共に、講座や事業を充実させ利用者の拡大や利用者の満足度の向上に向けての努力を続けていきたい。 ・地域へのPR活動を推し進めると共に、ホームページの充実を図るための更新に努力したい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・事業について、新型コロナウイルス感染症の影響がある中、区民講座を計画どおり実施できたことや、コロナ禍に対応するため、工夫をして文化祭などを実施したことは評価できる。また、利用者アンケートの結果が良好であることから、利用者のニーズに合った事業を展開していると認められる。</p> <p>・貸室が計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと認められる。新規の利用者が増えてきているとのことだったため、引き続き、多様なニーズに合わせた貸室提供への工夫等、稼働率向上に繋げる取り組みに期待する。</p> <p>・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。</p>	(改善を要する事項は特になし)