

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	多目的ホール、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	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028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。		
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5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 ▼ 地域コミュニティーセンターとして「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」という理念の下に管理運営にあたり、以下の方針を策定した。 経営のスローガン:「地域に慕われるセンターの創造」 経営の重点: ①安全安心な施設運営(接遇、安全の強化) ②心こもった的確な対応(公平な対応、的確な業務) ③優しい職場(外にも中にも優しい職場づくり)	年度当初の職員研修は元より日常的に職員との情報共有と共通理解を深めながら運営にあたる事ができた。	A B C D 適切に実施されている。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ▼「札幌市区民センター条例」及び「条例施行規則」等に沿って運営にあたった。
- ▼職員研修や共通理解を積み上げながら、利用者に不公平が起きないように原則に沿って対応にあたった。
- ▼誰もが参加しやすい講座や事業を企画することを心掛けたり、施設活用事業への参加を呼びかけたりと、「地域の憩いの場づくり」を心掛けた運営を行った。
- ▼地域への情報提供を心掛け、センターでの取組や展示案内、利用喚起を含めた貸室情報等を発信した。
- ▼貸室に対しては規則に則りながらも「利用者の立場」も考え、苦情等の処理にあたっていく。その責任は館長が担い直接対応することを原則とする。結果、苦情等に関して令和5年度は一件もなかった。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼札幌市が取組むクールビズ・ウォームシェアを意識して実践した。
- ▼冬季暖房は「タイマー運転」とし、利用箇所を考えながら毎日細目に設定し、暖房費節約と利用者への適切な暖を求めて運営した。
- ▼使用済み用紙の裏面利用や該当物品は資源回収・リサイクル回収等を活用し環境に配慮し運営にあたった。
- ▼事務用品や洗剤等はグリーンガイド製品を使用した。
- ▼環境に関するポスター等の掲示を行い、利用者への啓発も心掛けた。

▽ 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)

- ▼管理運営の組織に関しては、仕様書に基づき配置を行った。
- ▼常勤職員3名の業務分担を見直し、パート職員との連携や指揮系統を確認しながら運営にあたった。
- ▼常勤職員1名の退職が年度末にあった。
- ▼職員との個別懇談を通して意見を反映しながら、組織の確立と運営にあたった。
- ▼研修計画に基づき職員研修を重ねながら、意思の疎通、共通理解、資質の向上に務めながら運営にあたった。

南区の他のセンターとの共通性を高め運営にあたることができた。

センター便りを毎月発行し、当センターの講座や事業、施設活用事業の紹介等を地域に発信することができた。

今年度は過去最高の利用者数につなげることができた。

光熱水費の高騰もあり昨年以上に効率的な運営を意識した。しかし、酷暑と利用者増が相まって光熱費の経費節減にはつながらなかった。

業務内容や分担等を職員で意識共有を行いながら進めることができた。

人材育成面では採用した職員が結果1年で退職することとなり、育成とならなかったことが残念であった。

▼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	人数
4月	職員研修(1日)	辞令交付、方針	9
5月	個別懇談	個別課題解決	8
6月	職員研修(5日)	総会報告、インボイス対応研修他	9
7・8月	業務研修 環境整備	実習室環境整備 館内業務研修	9
9月	職員研修(1日)	防災訓練、マネージメント研修	9
10月中	個別懇談 文化祭へ向けて	課題解決・共有 環境整備他	9
11月	HP研修(7日)	外部研修職員派遣	1
	職員研修(8日)	図書館との合同消 火訓練実施	4
12月	職員研修(11日)	冬季対応確認、接 遇研修、	9
1月	救急救命講習	外部研修派遣	3
	職員個別懇談	人事希望懇談	9
2月	職員研修(5日)	共有事項研修	9
3月	職員研修 防災研修(9日)	南消防署、運営委 員会、地域参加者 での防災研修実施	26

計画通りの研修を積むことができた。内部研修を中心に個別の懇談や外部への研修派遣も行い、職員個々のスキルアップと職場としての管理能力のアップを目指した。

隣接する図書館との合同訓練や南消防署員を招いての防災に備えての研修は特に有意義であった。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼第5期指定管理者としてのスタート年度にあたり、センター条例や施行規則、使用承認取扱要領等を職員と再確認するとともに、昨年度との変更点を共有した。

▼職員との意見交換を行いながら、コロナ禍での管理業務から平常時への管理業務への転換を含め、管理体制と維持向上へ向けての共有を図った。

研修を積みながら管理水準の向上に向けての意識の醸成ができた。年度途中のインボイス制度導入に向けての対応もスムーズにできた。

▽ 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り、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った。新たな指定管理期間を迎え昨年までの業務内容や実績を評価しながらも、それぞれの業務の責任者と面談をもって新たに業務委託を仕様書に基づき行った。

- ・ 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

第5期指定管理期間スタートにあたり、改めて各業者との業務内容の見直しと経費を懇談し業務委託・契約にあたった。

業務の適切な執行に関しては、現場に立会ったり定期的に懇談したりしながら監督指導にあたることができた。

▽ 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30日	①インボイス制度導入への対応他 ②コミュニティ施設予約システム拡大 ③各施設運営状況情報交流
第2回 10月31日	①Wi-Fi導入に関して ②賃金スライド制の今後他 ③各施設運営状況情報交流
第3回 11月21日	①センター運営状況報告 ②利用者代表との意見交流
第4回 2月15日	①館長会議の申合せ事項の改正 ②Wi-Fi機器導入、仕様書確認 ③意見交流
<p><協議会メンバー></p> <p>運営委員会より 会長、担当副会長、事務局長 地域代表 元澄川連合会副会長 利用者代表 3サークルの代表 札幌市 南区地域振興課(課長、係長、担当)</p>	

▼1, 2, 4回目は、南区コミュニティ施設館長会議を地域振興課を交えて実施した協議会。3回目は、当センター利用者代表との意見交換の場としての運営協議会として実施。

▽ 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5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。

▽ 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。
- ▼ 今年度は細かな要望等があったものの利用者には理解を得ており、苦情としての報告や相談をした事例はなかった。今後もきめ細かな対応を心掛けた運営を行っていききたい。

▽ 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)

- ▼ 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。

南区コミュニティ施設長会議3回と当センターの利用者代表参加の運営協議会1回を予定通り開催することができた。

札幌市や各施設との共通理解の場、利用者の声を運営に反映させる場として有意義であった。

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。

利用者からの要望等に関しては、誠意をもって対応した。

特に苦情として扱う事例はなかった。

札幌市への報告等については、きめ細やかに行うことができた。

利用者・講座・事業等のモニタリングは、すべて実施し運営に活かしている。

<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920円を上回る945円を4月より支給し、10月からの最低賃金960円に対しては975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。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導等は一切受けていない。(36協定書提出済) ▼ 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。 ▼ 正規職員を新たに雇用する際には、現在の非正規職員・パート職員に声がけし面談を行った後に応募している。 ▼ 雇入れ、職員採用時には、健康診断をしている。 ▼ 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。 	<p>当センターでは人的待遇面での配慮を開館以来継続し、パート職員の時給は最低賃金をわずかではあるが上回る額を今年度も支給することができている。</p> <p>職員との個別懇談を通して職場環境改善に努めた。</p> <p>毎月の勤務シフト作成については、事前に各職員の希望を把握した後に館長が提示し決定している。</p> <p>職員には有休取得を奨励し、結果消化100%を達成している。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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>(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。 ▼ 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>▽ 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(毎日)、定期清掃(年2回) ▼ 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(年2回) ・ 自家用電気工作物の保安全管理業務 <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(6月) ・ 自動ドア保守点検業務 <ul style="list-style-type: none"> 年4回 	<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行え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・講座も保険対応も行い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>委託業者との契約は細かな懇談の後に結んだ。</p> <p>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。</p> <p>月次点検には立会い、業者と状況を懇談しながら保守点検を行うことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。緊急事態が起きた際、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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。緊急事態が起きた際、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。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。緊急事態が起きた際、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。											

- ・ 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(9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

- ・ ボイラー(GCH)修理、減圧弁・安全弁取替工事
- ・ ガス漏れ感知器取替、
- ・ トイレウオシュレット交換工事、紙巻き器交換
* 10万円以下の修繕
- ・ ホールカーテン幕3か所取替
- ・ 実習室ガスコンロ1台取替
- ・ ホール防球ネット修理・部品取替
* 札幌市による10万円以上の修理

▼ 備品の管理

- ・ 日常的に点検を行い、机や靴箱のネジのゆるみや簡単な修理等は職員が行った。
- ・ 事務用品としてパソコン1台購入

▼ 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習慣化を目指した。
- ・ 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。
- ・ 駐車場での事故はなかった。

▼ 外溝緑地管理業務

- ・ 日常的に花壇等の整備を職員で行った。
(球根や花の植え替え・草刈)
- ・ 必要に応じて除草・剪定を業者に依頼した。

▽ 防災

▼ 防災計画に基づき、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
- ・ 南消防署員立会での避難訓練の実施
- ・ 澄川図書館(隣接施設)との合同消火訓練実施
- ・ 緊急連絡網や関係者・関係団体名簿の作成と配付

故障箇所については札幌市と相談しながら迅速に修理にあたった。
今年度は設備修理に札幌市のお力をお借りした。

利用者の安全や事故防止に努めた。

緊急時の対応マニュアルや連絡網・関係省庁一覧の更新を行った。

(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	8	11	11
回数	29	61	55

	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	12	9	75	100	100
2	卓上手織り入門講座	5	6	6	100	100	100
3	シニアのための体づくり講座 ～意識と体を整える	7	15	19	127	100	100
4	自分のスマホで学ぶ スマートフォン講座	5	12	12	100	100	100
5	パソコン ステップ アップ講座	6	12	12	100	100	100
6	シニアのための体づくり講座 ～意識と体を整えるⅡ	6	20	15	75	100	100
7	若石(足もみ)健康法 講座	3	12	10	83	100	100
8	パソコン エクセル基 本と活用講座	7	12	13	108	100	100
9	自分のスマホで学ぶ スマートフォン講座	5	12	12	100	100	100
10	ちえりあ講師～初めての パステルアート講座	3	12	7	58	100	100
11	フラワーアレンジメント 講座	1	12	15	125	100	100
計		55	137	130	-	-	-

▽ 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	4	10	10
回数	10	18	22

	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	5	30	33	110
2	秋の芸術展	1	600	601	100
3	いきいきサロン	2	20	14	70
4	文化祭	5	500	410	82
5	卓球開放day	1	48	23	48
6	演奏会 クリスマスコンサート	1	160	123	77
7	子ども参加事業 冬休み子ども寺子屋	4	30	22	73
8	地域まちづくり事業 「SDGsを知る」	1	12	6	50
9	囲碁開放day	1	24	12	50
10	地域まちづくり事業 「災害に備えて」	1	30	29	97
計		22	1,454	1,273	-

講座は、市指定講座数11程度を満たすように計画を立てた。当初計画から状況に合わせ内容、回数、募集人数等を調整しながら11講座を実施することができた。

実施状況は、若干参加率が目標より低い講座もあったが、総じて理解度満足度も高く好評であった。

なかでも、運動、スマホに関しては募集人数を大幅に超える申し込みがあり、一部計画を差し替えニーズに応え再度実施した。

講座の実施については、講座計画をもとに利用者の要望や貸室状況、講師の手配等を鑑みながら行っていくため、必ずしも予定通りにはならない面もあった。今後も利用者の声を拾って実施していきたい。

地域住民の交流等を目的とした事業は11事業を計画し実施した。

まだ完全にアフターコロナにはなっておらず、不特定多数が参加する事業については、以前の人出は戻ってはいないが、文化祭や演奏会、「楽しかった」「久々に出かけて来てよかった」などの参加者の声がかかれ好評であった。

また、地域まちづくり事業「災害に備えて」は、能登半島地震の被災後であったこともあり、参加者は「自分のこととしてとらえ」本事業の必要性をあらためて評価された。

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、事業を仕様書に定めた水準を概ね達成できたことは評価できる。

▽ 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	6	7	7
回数	97	156	128

	事業名	回数
1	卓球事業	12
2	バドミントン事業	11
3	ファミリー卓球事業	20
4	ファミリーバドミントン事業	21
5	囲碁事業	46
6	将棋事業	17
7	子育てファミリースペース 「子育て広場」	1
	計	128

地域憩いの場づくり施設活用事業は、本年度から子育て事業を取り入れた7事業を計画計し実施した。貸室やホールの利用増加に伴い「活用事業」があり貸室利用率等は上がった。
参加者からは実施を歓迎する声が多く聞かれ、初めて実施した子育てファミリースペースは1回しか開催できなかったが、参加者から評価され、今後は回数を増やすよう準備していきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R4実績	R5計画	R5実績
ホール	件数(件)	1,012	1,050	1,148
	人数(人)	16,063	15,030	16,503
	稼働率(%)	69.5	71.0	78.0
会議室	件数(件)	859	930	1,016
	人数(人)	6,891	6,990	7,670
	稼働率(%)	42.1	43.6	47.8
実習室等	件数(件)	246	270	297
	人数(人)	2,795	3,990	4,376
	稼働率(%)	22.6	24.7	27.1
その他 (和室)	件数(件)	296	380	414
	人数(人)	1,177	1,620	1,778
	稼働率(%)	30.0	36.3	39.8

いずれの貸室も5年度計画、前年度の実績よりも上回った。ホールにおいては、時間貸しのバドミントンが急激に増え、半面半面の2団体利用も多かった。また、会議室と和室は、夜間に定期的に利用する団体が定着し利用率あげた。
当センターとしては、今後も、このように利用されるよう、貸室(空き室)状況を館内、ホームページなどで発信し、利用を上げて行きたい。

A	B	C	D
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り従前の利用者が戻り切っていないためであり、施設利用に関する業務は適切に実施されている。また、全ての貸室において前年度を上回ったことは評価できる。			

▽ 不承認、取消し、減免、還付

不承認	0 件		
取下げ	8 件	(預かり取下げ 4 ・ 決定日取下げ 4)	
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	19 件	(半額 10 件 ・ 全額 9 件)	
変更	17 件	(清算有 1 件 ・ 清算無 16 件)	
雪害によるキャンセル料	免除	6 件	
雪害によるキャンセル料	還付	1 件	

	<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。 ▼ 施設活用事業(無料開放)の案内は2か月単位でホームページに掲載している。 ▼ 貸室(空き室)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。 	<p>3か月分の貸室の利用状況表(随時更新)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 : https://www.sumikawa-chikuceneter.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 831人 *センター利用者(サークル、他) 実施期間 令和6年2月5日～3月15日 実施人数 センター利用者 903名 内 回答者408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 130名 内 回答者 118人 事業参加者 1,272名 内 回答者 305人

結果概要

セルフモニタリング 回答者831人

質問	回答				
	満足 4	← 3	← 2	良い 1	悪い 0
総合的満足度	67.3%	23.1%	4.2%	5.0%	0.4%
職員の接遇	75.9%	16.5%	7.4%	0.1%	0.0%
講座の満足度	78.6%	17.1%	4.3%	0.0%	0.0%
理解度	84.60%	14.5%	0.9%	0.0%	0.0%
事業の満足度	75.5%	18.7%	5.4%	0.0%	0.3%
貸室の満足度	60.3%	31.7%	5.5%	2.5%	0.0%
館内の清掃	77.3%	16.2%	6.2%	0.0%	0.3%

総合的満足度	良い(1)以上が	99.6 %
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	99.7 %
貸室の満足度	良い(1)以上が	100 %
館内の清掃	良い(1)以上が	99.7 %

情報を得た広報媒体の割合

講座		事業	
広報さっぽろ	47.1 %	広報さっぽろ	3.9 %
センターだより	28.3 %	センターだより	19.2 %
ポスター・チラシ	8.7 %	ポスター・チラシ	18.7 %
ホームページ	4.3 %	ホームページ	1.1 %
d放送	0.0 %	d放送	0 %
家族・知人	5.8 %	家族・知人	22.3 %
その他	5.8 %	その他	34.8 %

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

【意見】
・多目的ホールの時間貸しに外付けの準備あとかたづけ時間がついていない、また、利用後の清掃は職員がするべきとの内容(セルフモニタリングアンケートから)

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、ほぼ良い(1)以上の評価をいただいた。

アンケートの中には総合満足度と館内の清掃において、「多目的ホールの時間貸しに外付けの準備とあとかたづけ時間がついていない」「清掃は職員がするべき」、また、事業の満足度では「思った内容ではなかった」との内容で「悪い」に記述があった。今後は利用の制度も含めご理解していただけるように努めていきたい。

それ以外のご意見・ご感想は「開放事業が楽しい」「演奏会が良かった」「文化祭が開催されてよかった」、講座も「受講してよかった」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、大いに評価できる。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	22,993	23,626	633
指定管理業務収入	22,993	23,626	633
指定管理費	16,781	17,006	225
利用料金	5,491	6,028	537
その他	721	591	▲ 130
自主事業収入	0	0	0
支出	22,982	23,729	747
指定管理業務支出	22,982	23,729	747
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	11	▲ 103	▲ 114
自主事業による利益還元			
利益還元			0
法人税等			0
純利益	11	▲ 103	▲ 114
【参考】	R5年度決算	内容	
指定管理業務による利益還元	63	下記のとおり	

▽ 説明

▼ 収入

- 指定管理費は予定配分の外、指定管理費の追加(光熱費高騰に伴う見直し分)が入り予算よりも225千円の増となった。
- 利用料金は、多目的ホールに時間貸しのバドミントンの団体の利用が急増し、また、夜間の集会室等に定期的に利用する営利団体が入り予算よりも537千円の増収となった。
- その他については、講座・事業もほぼ予定通りに実施できたが定員に満たない講座もあり、収入は若干が計画よりも130千円したまわった。
- 収入全体としては、計画より632千円の増となった。

▼ 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66千円上回った。
- 事業費については、講座・事業は計画通りの実施したが、文化祭や演奏会の規模が縮小したため予算は148千円残った。
- 管理費については、光熱費の高騰により予算よりも316千円上回り、指定管理費の追加(光熱費高騰に伴う見直し分)で対応することができたが、事務用パソコンの更新もあり、予算を828千円を上回った。
- 支出全体としては、計画より746千円上回った。

▼ 指定管理業務による利益還元

- 玄関フロアに床置き式手すり 1台 34,980円
- 貸室で使えるコードレス掃除機 1台 27,738円

▼ 収支

- 収入 23,625千円 - 支出 23,728千円
結果、差引103千円の差が生じた。

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。

収入は、札幌市の指定管理費用の算定が変わり、前期の指定管理費(H30～R4)よりも年699千円が減額され、今期は前期よりも縮小した緊縮予算となり、光熱費の高騰、物価の上昇と支出が増える要素があるところ、収入総額が心配された。
結果、貸室利用が増えたことにより利用料金が増収し会計が安定した。また、指定管理費の追加(光熱費高騰に伴う見直し分)が交付され大変助かった。

支出は減額された指定管理費収入に合わせた予算となり、縮減予算となったが、人件費の最低賃金上昇と光熱費の高騰を最大限配慮し、消耗品などは最小限とした。
年度後半に収入の目途が立ち、必要な消耗品が買える状況となった。また、光熱費の高騰も指定管理費の追加によって支出がおさまり、年度末には、利用者から要望があった備品、事務用パソコンの更新もできた。

利益還元としては、利用者から要望のあった、手すりとコードレス掃除機の2点を購入した。

あらたな指定管理費の算定と光熱費の高騰が予想されるなか、会計運営も予断を許さなかったが、収支も納まり決算を終えることができた。来期も状況を把握しながら、会計運営をしていきたい。

＜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、厳しい財政状況下ではあるが、「収入の確保」の向上と「経費節減」の努力で安定経営を保っている。 ▼ アフターコロナで利用者数が戻ったり新しい顧客が増えたりした影響で、「利用料金収入」の増加となりなんとか収支を安定させることができた。 ▼ 講座等の運営は、ほぼ年度計画で予定していた通り実施することができた。 ▼ 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。 ▼ 余剰金にては、館内整備やPC購入等に充て寄与している。 		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 ▼ 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	次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"> ・4月当初より「新型コロナウイルス感染対策緩和通知」もあり、コロナ禍以前の運営状況に戻りながら、ほぼ年度当初の業務計画による運営がなされた。 ・講座や事業については、ほぼ年度当初の計画通り実施することができた。 ・利用状況に関しては、アフターコロナとして利用者が戻ってきたり新規の利用者が増加し向上した。 <p>②収支について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入については、利用料金収入額が予算の目標額を大きく上回る結果となった。減額の指定管理費下の厳しい予算編成の中での年度スタートで心配していたが、増収となったことは大きな成果であった。 講座収入については予算額には達しなかった。各実施講座の想定受講者数が少なかったことが主な要因だが、規模を縮小しても計画通り実施し参加者の満足度は高かった。 収入全体として、利用料金収入増額と札幌市から指定管理費追加支給額(光熱費補填)を併せて、予算を上回る収入となった。 ・支出については、人件費の最低賃金の上昇率、光熱費の高騰を最重要課題として対応にあたった。人件費は結果、予算を超えたが会計全体で調整し、光熱費に関しては費用節減とともに光熱費高騰に伴う見直し分の補填で補うことができた。 最終的に黒字決算が見込める段階になって、補修や消耗品、備品購入等に当運営委員会で協議し有効に支出した。また、事務用パソコンの更新は繰越金の持ち出をしたが会計運営には支障はない。 <p>③利用者の満足度について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度当初より職員全員で経営の重点の一つとして「心のこもった確かな接客対応」に取り組んできた。今年度もセルフモニタリング利用者アンケート調査、講座・事業ごとに終了時にアンケート調査を実施してきた。それらの声を受けながら職員研修での共通理解の下運営にあたってきた。 結果、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>④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。施設設備に関しては、大型改修工事後に改善された設備も多々あるが、基本築22年経過している施設につき施設の維持保全には気を抜けない。利用者の安全を最優先に考え、札幌市との連携を密に取りながら日常の施設管理をしっかりと行ってきた。 	<p>①について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11講座、9事業を計画した。少人数でも確実に実施したいと考える。 ・昨年上向いた利用状況を維持向上させるために、地域への発信と利用しやすい環境作りに更なる努力をしていきたい。 ・施設活用事業(無料開放事業)についても、健康増進・地域のコミュニケーションの場としてできる限り実施できるよう努力していきたいと考えている。 <p>②について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入は指定管理費用の算定の変更に伴い収支の対応が迫られる中、安定した利用料金収入額が得られるよう空き室を埋めるため「貸室(空き)情報」をHP等で発信していきたい。また、講座・事業の実施においても貸室との兼ね合いをみながら、利用者のニーズにあった企画立案を考えていきたい。 ・支出は、経費の縮減や光熱費を最重要課題とし省エネに努めながら、利用客に不快な思いをさせない範囲で、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。 <p>③について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職場環境を整え職員の共通理解のもと、どうしたら利用者拡大と満足度向上へとつながるか今後も模索していきたい。 センター利用や講座事業の参加者の増加へ向け、地域へのPR活動を更に推し進め、センターだより並びにホームページの充実を図り、利用者の満足度に繋げていきたい。 <p>④について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内には老朽化してきた箇所もあり、日常的に点検をしっかりと行いながら利用者の安全に努めていく。 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しながら迅速な対応を取っていく。 施設の環境美化には今後も力を入れていきたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・物価や光熱水費の高騰などの影響がある中、事業を計画通りに実施できたことや、利用料収入の大幅な増収に繋がったことは評価できる。一方、一部の貸室において新型コロナウイルスの影響により計画を下回る利用となったと認められるため、引き続き稼働率向上に向けた取り組みを期待する。</p> <p>・利用者の満足度は引き続き高い水準で推移していることは、職員の接遇への配慮や適切な施設運営によるものと認められる。職員の有給取得率100%を達成するなど、職員の働きやすさが根底にあるものと思料され、高く評価できる。一方、採用した職員が早期に退職したとのことであったため、引き続き高い水準で維持すべく、新たな職員の採用が早々に行われることを期待する。</p> <p>・施設設備管理については老朽化による故障等もある中、速やかに対応しており評価できる。引き続き、市と連携のうえ、適切な設備管理が行われることを期待する。</p>	<p>(改善を要する事項は特になし)</p>