

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)	白石区市民部地域振興課(861-2422)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市白石区民センター	所在地	白石区南郷通1丁目南8
開設時期	昭和49年11月	延床面積	2,245.33㎡
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部屋)、視聴覚室、和室(2室)、料理室、多目的室、図書室		
2 指定管理者			
名称	一般社団法人 札幌市区民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	<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6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>設置目的の理念に基づき、「市民の生涯学習やコミュニティ活動を実現させる様々な講座、事業を推進することはもとより、公の施設として、単なる貸室にとどまらず、区の中心に位置する拠点という特性を活かし、潤いや活力のある地域づくりの活動にも積極的に関わり支援協力する役割を果たしていくため、公平・公正を基本とし、経費の削減や環境への配慮を行いながら、サービス水準の向上に務め、区民から親しまれる区民センターの実現を目指していく」との方針を策定している。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>設置目的を十分に認識し、利用に際しては公平・公正・透明性を確保することが最も重要であることを常に意識している。貸室業務については、長期の利用者と新規の利用者間で偏りが無いよう公平・公正な取り扱いを徹底した。講座については、アンケート調査の結果を踏まえ、幅広い年齢層が受講できるよう配慮するとともに、内容も趣味、運動系、まちづく計画等々幅広い分野で企画したところ、実施講座の大半において定員を上回る申込があり、予想以上の成果を上げることができている。</p> <p>▼今年度も引き続き「二酸化炭素排出量の削減」を行動目標に掲げ、GXの取組を進める札幌市や白石区との連携を十分に図り、冷暖房の室温管理を徹底した。また、職員、関連業者及び施設利用者の協力を得ながら環境保全の取り組みを進めている。</p> <p>▼具体的な取り組みとしては、「職員環境行動マニュアル」に基づき、貸室未使用時の消灯、トイレ給湯室等のこまめな消灯、退庁時の電源プラグ抜き取り、節電・節水、紙使用量・ごみ減量、リサイクル(分別)、等への理解と協力を求めた。</p> <p>▼施設利用者への大量ごみ持ち帰りの呼び掛けが定着している。</p> <p>▼グリーン購入ガイドライン指定品を100%利用した。</p> <p>▼紙の両面印刷、チラシ等裏面印刷の励行。</p> <p>▼職員研修のテーマの一つとして札幌市の出前講座を活用した環境保全研修を実施しており、職員が研修を受講することで環境に対する意識の向上を図った。</p> <p>▼一方で温暖化に伴う気温の上昇傾向にも対応し、夏季の冷房の適切な使用を図ることで、熱中症等利用者の健康被害の予防、さらには区民センターのクーリングシェルターとしての利用という札幌市の方針にも対応している。</p>	<p>貸室業務における利用率の向上を図るとともに、子育てや老人福祉の観点からも地域のまちづくり活動に一定の貢献ができています。</p> <p>また、経費の縮減に努める一方、市民サービス向上のため貸室の維持管理や備品類の整備を積極的に行なった。</p> <p>職員一人一人が常に方針を意識しながら業務を遂行できたこと認識している。講座についても当初の計画の全てを実施することができ、定員を超える応募も多数あったことは利用者ニーズの把握の観点からも満足のいく結果と考えている。</p> <p>今後も区、設備業者、清掃業務員と十分に連携しながら、利用者に対する協力呼びかけを徹底する等施設全体の環境への取組をより一層充実させ、併せてそれを広く区民にも発信していくことでCO2の削減に努めていく。また、環境に関する研修参加についても継続して実施する。</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">協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。札幌市の出前講座の環境保全研修を実施して職員に対する環境向上を図り、区民にも発信していくことで環境保全の取組を更に推進している。また、運営協議会総会において、日頃から利用している団体の代表者等からセンター運営に対し活発な意見を得るなど効果的な取組を実施している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。札幌市の出前講座の環境保全研修を実施して職員に対する環境向上を図り、区民にも発信していくことで環境保全の取組を更に推進している。また、運営協議会総会において、日頃から利用している団体の代表者等からセンター運営に対し活発な意見を得るなど効果的な取組を実施している。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。札幌市の出前講座の環境保全研修を実施して職員に対する環境向上を図り、区民にも発信していくことで環境保全の取組を更に推進している。また、運営協議会総会において、日頃から利用している団体の代表者等からセンター運営に対し活発な意見を得るなど効果的な取組を実施している。											

▽ 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)

▼管理運営は住民組織、利用団体関係者などから構成される白石区民センター運営委員会を組織し、その事務局として総括責任者の事務局長(館長)1名、事務局次長1名のほか、常勤職員として事務室3名、図書室に司書資格者4名の常勤職員を配置し、計9名の職員体制となっている。夜間は委託職員7名のローテーションにより常時2名で管理体制の万全を図っている。

▼人材の育成については、基本的な業務をOJTにより実施し、業務知識、経理、接遇、図書などの研修については、市区民センター運営委員会、中央図書館との共同により研修を行っている。

▼貸室の高い利用率の背景には日々の職員の高い対応力と休日も平日同様のシフト体制が寄与している側面もあり、従事者の確保、人材育成の観点から今後の検討も必要と考えている。

管理運営については、区と常に連携し、必要に応じて協議、報告を行った。職員研修については、積極的な参加を促し、参加した職員からの情報・報告を職員間で共有し、今後の業務に生かしている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼経常的な取り組みとして職員業務日誌(事務室)、図書業務日誌、夜間案内業務日誌を最大限活用することはもとより、適宜、情報の共有化を図るべく、会議資料等の供覧による周知を図っている。

▼業務の見直し等については、区民センター館長会議の中で協議、検討を行い、必要な見直しを行っている。

▼備品類の更新についても、利用者からの要望などを踏まえ、経費の節減を図りつつも利用者の利便性向上、利用しやすい区民センター実現に向けた観点を第一として実施し、サービス向上に務めている。

職員間(図書含む)の情報の共有化は常に意識しており、円滑に図られていると考えている。施設の管理状況については利用者からも高い評価を得ており、さらに満足度を高めるべく取組を進めていく。

▽ 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)

▼夜間の案内業務をシルバー人材センターに委託している。夜間案内業務日誌をフルに活用し、当該業務の履行確認及び管理を行っている。併せて区民センター職員との情報共有、連携を密に行い円滑な業務実施を図っている。

業務日誌の活用及び必要に応じた意見交換等により常にコミュニケーションを図ることで委託業務を適正に管理することができた。

▽ 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10日 (総会)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度事業報告 ・令和6年度事業計画 ・令和5年度利用者アンケートについて ・懸案事項についての意見交換
第2回 12月6日 (中間報告会)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度事業報告 ・令和6年度予算の執行状況 ・今後の事業予定 ・施設・設備等の整備概要 ・意見交換
<協議会メンバー> <ul style="list-style-type: none"> ・東札幌地区主任児童委員 ・キーボード愛好会代表 ・おもちゃ病院主宰者 ・子育てサロンおててつないで主宰者 ・白石区地域振興課長、同地域活動係長 ・白石区民センター運営委員会委員長、同副委員長 同委員2名 	

協議会等を年2回開催し、情報交換及び諸問題に対応した。特に運営協議会総会においては、日頃から利用している団体の代表者も出席し、区民センターの運営についての活発な意見交換がなされた。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、指定管理業務の詳細な経理を実施しており、税理士事務所に外部委託し、監査、点検、確認を行っている。</p> <p>▼現金等の取り扱いについては、会計規程を整備して、適正な処理に取り組んでおり、複数の職員によるチェックを徹底し、売上金等は速やかに金融機関に預け入れる等、迅速な処理を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>要望・苦情対応については、その都度館長まで報告することになっている。また、直接職員に苦情があった場合等は館長が代わって対応する事とし、その結果は職員並びに区へ報告を行っている。</p> <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> <p>▼利用者アンケート調査を実施しその結果をロビーに提示した。</p> <p>▼運営委員会委員にも詳細を報告し、意見を求めている。</p> <p>▼講座参加者に対するアンケート調査を講座終了時に実施しており、今後の計画策定にあたっての参考としている</p> <p>▼検査の結果、業務の見直しや改善が必要な場合は直ちに対応し、適切な処理に努めている。</p>	<p>予算の執行管理、現金の取扱いについては業務仕様書に求められた事項を適切に実施できている。</p> <p>要望・苦情については、迅速かつ誠実な対応が求められ、速やかな報告、対応、解決に努めた。</p> <p>利用者アンケートの結果、意見の分析とその対応が今後の施設利用に反映してくるという意識のもと、今後に向けての工夫、改善に努めている。</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> <p>▼令和6年10月1日付で「札幌市区民センター運営委員会給与規程」を改正し、再雇用職員、臨時職員及びパート職員のベースアップを実施した。その結果、最低賃金1,010円(令和6年10月1日発効)を大きく上回った。</p> <p>▼改正を行った「職員給与規程」は労働基準監督署に提出しており、労働関係法令を遵守している。</p> <p>▼施設で働く職員は、週40時間、1日8時間労働を遵守した。</p> <p>▼施設で働く職員に時間外労働又は休日労働を命令する場合は、あらかじめ、書面により労使協定(36協定)を交わし労働基準監督署に届け出を行っており、法定に沿った割増賃金を支給している。</p> <p>▼育児休暇・介護休暇の規程整備を図り、平成31年4月1日から施行を開始した。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させている。</p> <p>▼「ハラスメント防止規程」を新たに策定するとともに、第三者による相談窓口を設置することで今まで以上に職場の環境改善に務めた。</p> <p>▼年1回の定期健康診断を実施した(職員全員)。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。</p> <p>▼指定管理者の申し込み時に提出した「ワーク・ライフ・バランス」の取り組みについてはこれを適切に実施した。</p> <p>▼職員個々が市民サービスの向上、経費の縮減に意欲をもって取り組めるよう適切に労働環境を整えた。また、日頃から事務室内はもちろん、貸室についても職員が交代で巡回点検した結果職場内における事故はなかった。</p> <p>▼有期職員(臨時職員除く)を無期転換制度に沿い、平成31年度から随時正規職員に移行している。</p>	<p>「職員給与規程」を改正し、積極的に職員の処遇改善に努めている。今後も、職員の雇用環境維持向上に向けた取組を積極的に進めていく。働きやすい環境の構築が施設利用者への対応にも反映され、ひいては施設利用の更なる向上にもつながるものと考えている。</p> <p>定期健康診断も年1回実施し、常に職員の健康管理に努めている。</p> <p>執務環境全般について、関係法令の遵守の他適切な環境維持に努めている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。給与規程を改正し再雇用職員、臨時職員及びパート職員の給与をベースアップしたことは雇用環境の維持向上に資するものであり大いに評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。給与規程を改正し再雇用職員、臨時職員及びパート職員の給与をベースアップしたことは雇用環境の維持向上に資するものであり大いに評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。給与規程を改正し再雇用職員、臨時職員及びパート職員の給与をベースアップしたことは雇用環境の維持向上に資するものであり大いに評価できる。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)	利用者の安全については万全の注意を払っており、安全安心な施設利用の維持を図っている。拾得物の管理についても適切な対応を実施できている。	A	B	C	D																																																																				
	<p>▼利用者の安全については、施設内全般にわたり適時巡回し、その確保に努めている。</p> <p>▼拾得物の取り扱いについては、取扱要領を定め適切に処理している。</p> <p>▼損害賠償保険は施設賠償保険、行事参加者傷害保険に加入し万全を期している。</p> <p>▼区役所と一体となった複合庁舎のため、利用者から総合案内的な役割を求められるケースもあり、区役所関係部署の問い合わせあるいは近隣施設に関する問い合わせ等には懇切丁寧に対応し案内している。</p> <p>▼節電対策及びウォームシェア、さらにはクーリングシェルターについて、札幌市、白石区と連携して利用者に周知した。</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> <p>▼施設の維持・管理については、日常の巡回、業務終了時における巡回により、故障個所の点検、備品の不具合の確認等日頃から管理点検を行っている。また、可能な限り修理、改善、衛生保持に努めた。</p> <p>▼施設の管理に関しては、区、設備業務員、清掃業務員と日頃から密接に連携を図り、管理運営に支障のないよう努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼館長が防災責任者として、自衛消防隊を組織しており、防災マニュアルに基づき利用者が安心して区民センターを利用できるよう職員全員が日頃から防災について意識し、日常業務を行っている。また、避難訓練は、毎年、区と合同で実施している。</p> <p>▼AED機器の収納ボックスを緊急時に利用しやすいようロビーに設置している。さらに、操作に関わる研修も区民センターで実施している。</p>		<p>協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。</p>																																																																							
(4)事業の計画・実施業務	▽ 区民に関する学習機会の提供業務	定期講座については計画通り実施。「ちえりあ」との共催講座以外の半数以上の講座は応募者数が定員を上回るという人気ぶりであった。また、理解度・満足度ともに高評価を得ている。今後も利用者のニーズを意識し、魅力ある講座を企画実施していきたい。	A	B	C	D																																																																				
<p>11講座(定期講座9、共催講座2) 実施 受講者総数199名(前年167名)</p> <p>定期講座</p> <table border="1" data-bbox="358 1414 1036 2080"> <thead> <tr> <th rowspan="2">講座名</th> <th rowspan="2">回数</th> <th rowspan="2">定員</th> <th rowspan="2">参加人数</th> <th colspan="3">目標値の達成率(%)</th> </tr> <tr> <th>参加者数</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>初心者のための女性マージャン講座</td> <td>4</td> <td>23</td> <td>20</td> <td>167</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>菌活&腸活料理講座～発酵のメカニズムを知って料理にいかそう～</td> <td>4</td> <td>12</td> <td>16</td> <td>160</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>気軽に出来る！背骨コンディショニング講座</td> <td>6</td> <td>16</td> <td>15</td> <td>115</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>楽しくシェイプアップ！ZUMBA講座</td> <td>6</td> <td>30</td> <td>27</td> <td>113</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>パン屋さんに教わる手作りパン講座</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>125</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>はじめての韓国語</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>19</td> <td>158</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>はじめてみようフラダンス</td> <td>5</td> <td>15</td> <td>14</td> <td>117</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>ウクレレをはじめよう</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>24</td> <td>200</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>かさで小顔&デトックスヨガ</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>22</td> <td>183</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> </tbody> </table>	講座名		回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)			参加者数	理解度	満足度	初心者のための女性マージャン講座	4	23	20	167	125	125	菌活&腸活料理講座～発酵のメカニズムを知って料理にいかそう～	4	12	16	160	125	125	気軽に出来る！背骨コンディショニング講座	6	16	15	115	125	125	楽しくシェイプアップ！ZUMBA講座	6	30	27	113	125	125	パン屋さんに教わる手作りパン講座	4	10	10	125	125	125	はじめての韓国語	6	15	19	158	125	125	はじめてみようフラダンス	5	15	14	117	125	125	ウクレレをはじめよう	6	15	24	200	125	125	かさで小顔&デトックスヨガ	4	15	22	183	125	125
講座名		回数				定員	参加人数	目標値の達成率(%)																																																																		
	参加者数		理解度	満足度																																																																						
初心者のための女性マージャン講座	4	23	20	167	125	125																																																																				
菌活&腸活料理講座～発酵のメカニズムを知って料理にいかそう～	4	12	16	160	125	125																																																																				
気軽に出来る！背骨コンディショニング講座	6	16	15	115	125	125																																																																				
楽しくシェイプアップ！ZUMBA講座	6	30	27	113	125	125																																																																				
パン屋さんに教わる手作りパン講座	4	10	10	125	125	125																																																																				
はじめての韓国語	6	15	19	158	125	125																																																																				
はじめてみようフラダンス	5	15	14	117	125	125																																																																				
ウクレレをはじめよう	6	15	24	200	125	125																																																																				
かさで小顔&デトックスヨガ	4	15	22	183	125	125																																																																				

共催講座(生涯学習センターとの共催)

講座名	回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)		
				参加者数	理解度	満足度
はじめてのイタリア語	4	20	11	55	125	125
タイ語を話そう	5	20	11	55	125	125

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

事業名	回数	定員	参加人数	目標数	成果指標	達成率%
おもちゃ病院ピーポー	51	1,058	956	1,058	来場者 目標数 の 80 %	90.4
年忘れ女性マージャン大会	1	43	53	43		123.3
納涼 しろいし寄席	1	150	106	150		70.7
”もったいない”家庭から出る食品ロスを減らすために	1	20	8	20		40.0
白石区民センター祭	1	中止	中止	中止		中止
雪印メグミルク乳の食育ヨーグルトセミナー	1	15	27	15		180.0
医療講演会	1	30	37	30		123.3
MACKEY ZUMBA FES2025	1	70	77	70		110.0
図書室 本でレッツビンゴ!	1	40	30	40		75.0
図書室 新春本の福袋	1	65	85	65		130.8

共催事業

事業名	回数	定員	参加人数	目標数	成果指標	達成率%
第49回白石ふるさとまつり	1	20,000	16,000	20,000	来場者 目標数 の 80 %	80.0
ふるさとまつり遊芽カーニバル2024	1	800	1,000	800		125.0
第42回白石区ふれあいバラコンサート	1	250	330	250		132.0
第55回中学生の主張発表会	1	150	142	150		94.7
第46回白石区子ども百人一首かるた大会	1	100	156	100		156.0

▽地域の憩いの場づくり施設活用事業に関する業務

事業名	実施時間等	実施回数	参加人数
囲碁開放	毎週 月 10:00~16:00	49	718
子育てサロン おてつないで	毎月 第3 金 10:00~11:30	12	125

前年は4年ぶりに開催したセンター祭であったが、衆議院議員選挙の期日前投票所になったことから、急遽中止を余儀なくされたのは残念であった。それ以外の事業はおおむね目標数を上回り、一定の成果をあげている。

区をあげての「ふるさとまつり」、ふるさと会の賛助会員として、事前準備の貸室として協力するとともに、同時開催の「遊芽カーニバル」についても、主催者である子ども育成連合会への貸室を提供するという形で協力している。その他の事業についても貸室を提供することで協力している。今後も共催事業として協力し地域に貢献する施設として事業を展開していきたい。

囲碁開放事業は毎週開催できた。その結果、多くの愛好家が囲碁を楽しみに来館しており、事業の目的は十分に達成できたと認識している。

・例年協力参加している就労体験事業「白石でっち奉公」は日章中学校から受入予定であったが、派遣先の中学校の都合で派遣中止となった。

▽ 図書業務

	R5年度	R6年度	増減(%)
開館日数	341	341	100.0%
蔵書数	28,346	26,920	95.0%
登録者数	5,061	5,216	103.1%
貸出数	125,625	124,699	99.3%
相互貸借件数	11	20	181.8%
レファレンス件数	2,935	2,530	86.2%
利用案内件数	3,077	2,608	84.8%

<利用促進事業>

- ・本でレッツビンゴ！(7/27～8/24)
(定員40人 参加人数30人)
- ・新春本の福袋(1/6～1/10)
(福袋65個作成 85個貸出・参加人数85人)

<所蔵図書の紹介掲示>

- 一般
- ・お薦め作家紹介(毎月更新)
 - ・予約ベスト10(毎月更新)
 - ・一般書ミニ特集(毎月更新)

児童

- ・おすすめ児童書紹介(毎月更新)
- ・季節テーマ展示(3ヶ月更新)
- ・児童書ミニ特集(毎月更新)

新型コロナウイルスによるサービス制限も全面解除され、通常通りの開館日数となっている。全体的に利用者数は僅かに減少しているが、安定した登録者数、貸出数を維持している。

利用促進事業について、児童向けに「本でレッツビンゴ！」を企画。参加児童からは行事を楽しんだという感想が多数寄せられた。「本の福袋」は大好評で、予想数を大幅に超える参加者数により開催期間を1/20(月)のところを、1/10(金)までで予定数に達したため終了となった。今後も継続していきたい事業である。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績
ホール	件数(件)	835	665	958
	人数(人)	68,619	—	123,708
	稼働率(%)	81	—	86
会議室	件数(件)	4,363	4,050	4,700
	人数(人)	48,427	—	50,372
	稼働率(%)	87	—	88
実習室等	件数(件)	2,657	2,560	2,897
	人数(人)	30,946	—	32,168
	稼働率(%)	88	—	90
その他	件数(件)	1,456	581	1,631
	人数(人)	10,678	—	11,878
	稼働率(%)	72	—	78
計	件数(件)	9,311	7,856	10,186
	人数(人)	158,670	—	218,126
	稼働率(%)	84	—	87

▽ 還付4件

▽ 利用促進の取組

年間通しての稼働率が86.6%となり、前年度を2.7%上回っている。市内区民センターの中でも飛び抜けて高い稼働率であり、いずれの部屋も件数、人数とも前年を大きく上回り、高い水準を維持している。アクセスの良さ、施設・設備の充実度の高さなどとともに次もまた利用したいと思わせる職員の対応力の高さも評価したい。今後も職員一人一人が区民センターの設置目的を理解し、市民に愛されるコミュニティー施設を目指していきたい。

A	B	C	D
稼働率が前年度及び他区と比較して高いことは評価できる。懇切丁寧な区民対応に努め、一層の利用促進につなげていただきたい。			

日常業務における利用者に対する懇切丁寧な接遇、特に電話による問い合わせ時には表情が見えない分誤解を招く恐れがあることから、より一層丁寧な説明に心がけた。また、様々な分野の講座・事業等を企画することで、普段利用していない人達に対し積極的にPRを行った。

		A	B	C	D
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施。平成31年4月にHPをリニューアルしている。また、職員研修や生涯学習関連施設職員研修を受講することで、ホームページ作成やチラシの作成についての知識を深め効果的な情報発信を実践している。</p> <p>▼各種講座、イベント等の情報をHPに掲載し、タイムリーに更新することで利用者への的確な情報周知を心掛けている。また、各部屋で利用できる各種備品並びに事務室から貸出できる備品についても随時HPに掲載し、貸室利用の利便性を高めている。</p> <p>▼区民センター内の掲示物について、「掲示物・配架利用規則」を策定し改めて公平・公正な立場で「サークル案内」等各種ポスターを掲示している。</p> <p>▽引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。</p>	<p>今後も引き続きより魅力あるHPづくりとチラシ、ポスター、広報誌等を活用し積極的な情報発信に努めていく。</p> <p>利用者アンケートによると情報の収集は広報誌、チラシによるものが大半を占めていることから効果的な情報提供については今後も継続してその把握に努めていく。</p>	<p>広報の重要性を認識した上で、積極的に研修を受講し、効果的な広報業務に努めている。今後も効果的な施設のPRIに努めていただきたい。</p>		
2 自主事業その他					
▽ 自主事業	<p>該当なし。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼施設内の備品、消耗品の購入については、市内の企業への発注に努めている。</p> <p>▼夜間案内業務は、シルバー人材センターに業務委託することで高齢者雇用に配慮を行っている。</p> <p>▼福祉作業所や障がい者施設等による手作り品や作品展などを実施する場合はロビーの使用について協力している。</p> <p>▼有料演奏会、センター祭等の地域住民交流に関するイベントは、福祉優先席を設置し介助者と共に受け入れている。</p> <p>▼北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置し協力し、盲導犬に関しての啓発に努めている。</p> <p>▼子育てサロンに手話通訳者のスタッフを配置して参加者の受入や親子同士の円滑な交流を図っている。</p>	<p>物品の調達に関しては、ほぼ市内の企業に発注することができた。</p> <p>福祉施策に関しては、ロビーでの展示、物販等に積極的に協力することで、施策への配慮が十分にできたと考える。</p> <p>今後も、高齢者並びに障がい者にとって優しい環境づくりに努めていきたい。</p>	<p>物品等の調達における市内企業の活用や、高齢者や障がい者に配慮した環境づくりに努めており、適正に実施されているものと評価できる。</p>		

3 利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果					
		A	B	C	D
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・期間 令和7年1月20日～2月17日 令和6年10月27日～11月28日(図書室) ・場所 白石区民センター・区民センター図書室 ・対象 利用者(団体・個人)、サークル、図書室利用者 ・(貸室)調査人数 500人 回答数 343人 回収率 68.6% ・(図書)調査人数 80人 回答数 74人 回収率 92.5% 	<p>職員対応や清掃状況、貸室、図書室に関するアンケート調査を実施した。どの項目も高い評価を得ることができている。</p> <p>どの項目も高い評価を得ることができたが、これに満足することなくこれからも市民の方々に気持ちよく利用していただけるように職員一人一人が懇切丁寧な対応を心掛けていきたい。</p> <p>主催講座や事業の実施については、概ね高評価をいただいている。今後も一つの分野に偏ることなく、また、利用者のニーズに沿った魅力的な講座や事業を企画するとともに、積極的なPRを行うことで参加者の増員につなげていきたい。</p>			
結果概要	<p>①施設・貸室利用等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆貸室を利用したことがあるか ある86%、ない12%、無回答2% ◆貸室料金について とても安い6%、安い17%、妥当52%、どちらでもない11% 高い9%、無回答5% ◆貸室の利用区分について 今のままでよい83%、時間貸しがよい12%、その他1% 無回答4% ◆職員の接客態度について とても良い29%、良い40%、普通21%、どちらでもない3% 悪い3%、無回答4% <p>②区民センター講座・事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆区民講座について 受講したことがある26%、受講したことがない71%、無回答3% ◆受講した区民講座は何で知ったか 広報さっぽろ48%、チラシ24%、ホームページ4% フリーペーパー2%、地下鉄掲示板2%、その他10%、無回答10% ◆受講料について とても安い9%、安い14%、妥当58%、どちらでもない6% 高い2%、無回答11% ◆区民センター事業について 参加または観覧したことがある35%、 参加又は観覧したことがない58% 無回答7% ◆参加観覧した事業は何で知ったか 広報さっぽろ31%、チラシ28%、ホームページ3%、 フリーペーパー1%、地下鉄掲示板1%、その他21%、無回答15% ◆参加満足度 とても満足16%、満足47%、普通15%、どちらでもない1% 不満3%、無回答18% ◆今後の利用について ぜひ利用したい62%、利用したい29% どちらかと言えば利用したい2%、どちらでもない1% 利用したくない1%、無回答5% 				

③図書室について

◆利用頻度

週に数回31%、2週間に1回50%、月に1回12%、
年に数回6%、初めて利用した1%

◆接客態度

とても良い65%、良い34%、普通1%、どちらでもない0%
悪い0%

◆図書室事業への参加

参加したことがある5%、参加したことがない69%、
参加してみたい26%

◆今後も図書室を利用したいか

ぜひ利用したい88%、利用したい11%、
どちらかと言えば利用したい1%、どちらでもない0%
利用したくない0%

④施設全般について

(貸室)

◆施設設備の管理状況

とても良い29%、良い50%、普通13%、どちらでもない2%
悪い1%、無回答5%

◆清掃状況

とても良い36%、良い44%、普通13%、どちらでもない1%
悪い1%、無回答4%

(図書室)

◆清掃状況

とても良い69%、良い24%、普通7%、どちらでもない0%
悪い0%

利用者
からの
意見・要
望とそ
の対応

【要望：貸室関連】

- ①長年定期的に利用している団体を優先して欲しい
- ②区民ホールの利用料金が高い

【対応】

- ①貸室の利用申込が重なった場合は公平かつ公正な公開抽選を行い決定しているため、長年利用していただいたことに感謝しつつも、公平性遵守の重要性を理解していただけるよう日頃から利用者との良好なコミュニケーションを図るよう努める。
- ②貸室の広さに応じて札幌市の条例で決められているので理解していただけるよう懇切丁寧な説明に努める。

【要望：施設・設備・備品関連】

- ①サークル用のロッカーが欲しい
- ②Wi-Fiがあればいい

【対応】

- ①新庁舎に移転後の利用者アンケートでは毎年寄せられている要望ではあるが、スペースの問題で実現は難しいと思われるが引続き札幌市へ利用者の要望として情報提供していく。
- ②現在、備品として事務室から貸し出しているが、もっと広くPRしていく。

図書事業については、開催事業数が少ないため、参加者は全体の5%程度であった。
今後は、幅広い年齢層を対象とした事業を企画することで更なる図書室の利用者増につなげていきたい。

貸室の利用申し込み等については、条例や規則に基づいたルールを丁寧に説明し理解が得られるよう対応していく。
また、施設設備等に関する要望についても、理解が得られるよう懇切丁寧な説明に心がけ、引き続き札幌市へ情報提供していく。

なお、今回アンケート調査に伴う意見・要望について、可能な限り回答することとし、その回答結果をロビーに掲示している。

【意見・要望：図書関連】

①新刊本や話題の書籍を司書さんの立場で紹介するコーナーもって目立つようにしてほしい

【対応】

①事業についての要望である。

利用客のニーズに答えるべく、実施に向けて前向きに検討していきたい。

利用者から寄せられた意見・要望等について迅速かつ丁寧可能な限り対応していく。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	43,135	46,291	3,156
指定管理業務収入	43,135	46,291	3,156
指定管理費	19,305	19,517	212
利用料金	23,000	25,590	2,590
その他	830	1,184	354
自主事業収入			0
支出	43,135	44,897	1,762
指定管理業務支出	43,135	44,897	1,762
自主事業支出			0
収入-支出	0	1,394	1,394
自主事業による利益還元			0
法人税等	52	52	0
純利益	-52	1,342	1,394

【参考】	R6年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,236	下記のとおり

▽ 説明

▼利用料収入については、利用率の向上に伴い利用料金収入も当初の予想を大きく上回ることができている。

▼その他収入についても、利用者ニーズに対応した講座を実施できたことにより各種講座の受講料収入や“しろいし寄席”などの興行収入を伸ばすことができている。

▼指定管理業務の支出については、シルバー人材センターとの契約単価の見直し、職員給与の改定等に加え、セキュリティ対応強化によるPCの入替等もあり、当初予算を上回る支出となっている。

▼利用者還元については下記のとおり

○消耗品～ピンマイク、キャスター付鏡、ドラムコード、ジョイントマット等

○修繕～電子ピアノ修理、ピンマイク修理、ピアノ調律

○衛生～料理室清掃

○備品～和室畳表替、音響卓操作盤カバー取付

▼収支は、年度当初の予想を上回る利用率の伸びが大きく貢献したことにより前年度とほぼ同額の、1,342千円の単年度黒字となっている。

職員の給与改定並びにシルバー人材センターとの契約単価見直しに伴う委託料の増加が見込まれたことから、年度当初より節約しながら支出していたが、利用料金収入の増加と大規模な修繕等は無かったことから、結果的には1,342千円の黒字となった。今後も利用者に対する還元を優先的に行い、また、節約に務めながら適正な施設運営に努めていきたい。

A	B	C	D
増収による対応として、積極的に利益還元を行っていたことは評価できる。長期的な視点に立ち安定的な運営ができるよう引き続き努めていきたい。			

＜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 当運営委員会は、本部を中心に全市9の区民センターによるスケールメリットを生かし、経営の健全化、職員体制の適正化を図りつつ効率的な運営に努めている。コロナ禍の影響を受け利用率の落ち込みはあったものの、様々な制約がなくなった以降は順調な利用率の回復を背景として一定の剰余金も確保できており、財務状況は安定している。			
▽ 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 ▼料金の条例の規定に則り、適正な対応を行っている。 ▼情報公開請求に基づく公開の申出はなく、オンブズマンへの対応を要する案件もなかった。 ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力関係事業者を相手とする契約は行っていない。			

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
<ul style="list-style-type: none"> 令和6年度は5年ぶりに年度当初から新型コロナウイルス感染症に伴う影響や制約が完全になくなり、利用率、利用料収入とも順調に伸び、様々な講座、事業ともにほぼ計画どおりに実施できている。 貸室の利用率は86.6%となり、全市の中でもとりわけ高い水準に達している。アクセスの良さや施設・設備の面だけではなく、日頃から職員一人一人が懇切丁寧な接客に心がけた結果の現われでもあると考えている。 一方で、高い利用率の裏には預かりサービスで申し込みが重複し抽選になるケースが多いという現状があり、抽選に外れるケースが年間2,000件にも達していることは、利用者ニーズに十分応えられていない側面とも考えられる。 また、高い利用率は、貸室の受付、管理、利用料金の收受、さらに落選者への対応など、職員の業務量も利用率に比例して増加することになり、働きやすい環境づくりの面において課題を残しているとも言える。 講座・事業について、当初計画していた全てを実施することができた。定員を上回る申込のあった講座も多く、次年度に再度開催する講座もでており、満足する結果が得られている。 サークル活動についてもコロナ禍以前の状況に戻つつあり、これが貸室利用の増加につながっている。そうした中で、区民センター祭が衆議院議員選挙の影響を受け中止を余儀なくされたのは残念であった。 収支については、職員の給与改定や委託費の増があったものの、利用料収入の増加や大規模な修繕がなかったことから前年並みの黒字を確保しており、健全な財務状況を維持している。 利用者アンケートについては概ね良好な評価をいただいている。今後も高い利用率を維持していくには、次も使いたいと利用者に思ってもらいたくことが何より重要であり、そこを目標として努力を重ねていきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者のニーズに即応したより魅力のある講座の企画及び各種事業を改善工夫することで、特定のニーズに偏ることなくあらゆる人に受講してもらおうことで利用者層の拡大を目指していく。 利用料収入の増加を踏まえ、積極的な利用者への還元を行うことで施設利用の利便性の向上を図り、魅力ある施設、より多くの利用者の皆様に満足いただける施設の実現を目指していく。 効果的な研修を実施することにより、職員のスキルアップ、同時に接客能力の向上を図り、更なる利用率のアップを目指していく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
貸室の稼働率は他センターと比べても突出して高く、安定的かつ適切に運営されている。また、純利益の発生が見込まれた後、速やかに利用者ニーズに基づく備品の購入を実施するなど利用還元を図っており高く評価できる。今後も更なるサービス水準の維持向上や利用促進に向けた取組に努めていただくことを期待したい。	