

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	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	<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、区を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って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」との方針を策定した。</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ながら、貸室にあたっては、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。また、講座についてはアンケート調査の結果を踏まえつつ、幅広い年齢層が受講できるよう、さらに内容も趣味、運動系、まちづくり計画等々幅広い分野で計画したところ、計画の全てにおいて定員を満了等思っていた以上の成果を上げることが出来た。</p>	<p>貸室業務における利用率の向上を図ると共に、子育てや老人福祉の観点から地域のまちづくり活動に一定の貢献が出来た。また、経費の削減に努める一方、市民サービス向上のため貸室整備や備品類の整備を積極的に行った。</p> <p>館長はもとより職員一人一人においても、常に方針を意識しながら業務を遂行できたと認識している。講座についても当初の計画の全てを実施することが出来、また、定員を超える応募も多数あったことから、十分に満足のいく結果となった。</p>	A	B	C	D
	<p>▼今年度も引き続き「二酸化炭素排出量の削減」行動目標に掲げ、区役所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行った。</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>▼環境マネージメント研修を実施し、職員の環境に対する意識の向上を図った。</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>▼職員研修については、計画的に実施することになっている。</p> <p>▼業務研修はOJTを含めて実施できた。</p> <p>▼個別分野の特別研修は、業務改善プロジェクトを設置し、日常業務の改善、見直しを積極的に実施している。</p> <p>令和5年度は特別研修として、法令研修、環境保全研修を実施した。</p> <p>▼マイナンバー制度対応として特定個人情報等の取扱いに関する基本方針を定めた。</p> <p>▼担当者PCや関係書類について、徹底した安全管理を徹底していく。</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り組みをより一層充実させCO2の削減に努めていきたい。また、環境に関する研修も毎年度実施していきたい。</p> <p>区とは常に連携し、必要に応じて協議、報告を行った。職員研修については、積極的に実施した。特に、接遇研修の一環として「クレーム対応研修」を実施、館長に対しては「ハラスメント研修」を実施する等、職員の意識向上に努めることが出来た。</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。講座についても計画どおり実施できており、定員を超える応募も多数あったことは評価できる。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。

▼法人全体の運営及び財源、経営戦略等それぞれ検討するプロジェクトを設置し、個々に検討することで管理水準の維持向上を図っている。また、30年度に立ち上げた「HP改定のためのプロジェクト」は今年度も引き続き継続しており、市民サービスの向上に努めている。

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認識している。各プロジェクトにおいても、その都度会議検討を行っており結果、管理水準は保たれていると判断する。

▽ 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)

▼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。

業務日誌の活用及び必要に応じてのディスカッション等常にコミュニケーションを円滑に保ったことで委託業務を適正に管理することが出来た。

▽ 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 7月20日	・地区センターにおけるコミュニティ施設予約システム導入に向けた調査について ・インボイス制度施行に向けた対応について ・管理運営情報及び行政評価シートの公表について
第2回(総会) 11月28日	・令和5年度以降の白石区民センターの指定管理について ・白石区民センター施設・設備等の整備概要 ・白石区民センター利用状況
第3回 1月29日	・光熱費の補填について ・賃金水準スライド制度について ・地域コミュニティ施設Wi-Fi機器導入事業について ・その他
第4回 1月31日	・集会室E及び視聴覚室プロジェクターの更新について ・多目的室の壁破損修理について

協議会等を年4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対し活発な意見交換がなされた。

<協議会メンバー>

- ・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

<連絡調整会議メンバー>

- ・札幌市、白石区民センター、北白石・白石東・菊水元町地区センター
- ・庁舎管理担当課、指定管理者所管課

	<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ている。 ▼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している。</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。 ▼講座参加者に対するアンケート調査は講座終了時に実施しており、今後の計画の際の参考になっている ▼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>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p>									
(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</p> <p>▼令和5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960円(令和5年10月1日発効)を大きく上回った。 ▼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。 ▼施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働等を命令した場合は、法定に沿った割増賃金を支給した。 ▼施設で働く職員は、週40時間、1日8時間労働を遵守した。 ▼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た。 ▼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。 ▼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た。 ▼「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。 また、事務室に「ハラスメントを許しません！」などのポスターを提示し、職員への周知に努めた。 ▼年1回の定期健康診断を実施した(職員全員)。 ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼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」の取り組みに関して適切に実施した。 ▼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。 ▼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て、随時検討していきたい。 令和5年度から新たに「ハラスメント防止規程」を策定するとともに相談窓口の設置並びにポスターの掲示など職員への周知に努め、雇用環境の維持向上に積極的に取り組んだ。 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。 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。給与規定を改正し全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。給与規定を改正し全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。給与規定を改正し全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。											

			<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table>	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> <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。 ▼拾得物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。 ▼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。 ▼区役所と同居する複合庁舎のため、総合案内的な役割を果たしており、区役所関係部署の問い合わせ或いは近隣施設に関する問い合わせ等懇切丁寧に対応し案内している。 ▼節電対策及びウォームシェアは区役所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。 ▼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。 なお、避難訓練については、毎年、区と合同で実施している。 ▼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独自に実施している。</p>	<p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>日頃から災害に対する備えが重要であることから、毎年区と連携して訓練を実施している。また、AED研修を講師を招いて実施することが出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <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>	A	B	C	D																																																																		
A	B	C	D																																																																						
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民に関する学習機会の提供業務</p> <p>13講座(定期講座9、特別講座1、共催講座3) 実施 受講者総数167名(前年141名)</p> <p>定期講座</p> <table border="1"> <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>自分で淹れてみよう！ コーヒー講座</td> <td>4</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>130</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>おためしヨガ</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>125</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>4</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>125</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>20</td> <td>30</td> <td>183</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>はじめてのフランス語</td> <td>8</td> <td>15</td> <td>14</td> <td>117</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>大人女子の健康バレエ エクササイズ</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>20</td> <td>167</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>楽しくボイストレーニング</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>125</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	自分で淹れてみよう！ コーヒー講座	4	12	13	130	125	125	おためしヨガ	6	20	20	125	125	125	気軽に出来る！ 背骨コンディショニング講座	4	10	10	125	125	125	楽しくシェイプアップ！ ZUMBA講座	6	20	30	183	125	125	パン屋さんに教わる 手作りパン講座	4	10	10	125	125	125	はじめてのフランス語	8	15	14	117	125	125	大人女子の健康バレエ エクササイズ	6	15	20	167	125	125	楽しくボイストレーニング	6	20	20	125	125	125	<p>コロナ感染症の取り扱いが第5類に移行した最初の年度である。合計13講座を企画したが、全ての講座を開催することが出来た。また、受講者数は「ちえりあ」との共催講座以外のほとんどの講座において応募者数が定員を上回るという人気ぶりであった。 今後も利用者のニーズを意識しながら、多方面にわたる講座を企画していきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>全ての講座を開催したことは評価できる。実施した講座は参加者数、理解度、満足度においてほぼ目標値を達成している。引き続き区民のニーズを的確に把握し、ニーズに合致した各種講座の実施や効果的な広報に努めていただきたい。</p>	A	B	C	D
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																																																																					
自分で淹れてみよう！ コーヒー講座	4	12	13	130	125	125																																																																			
おためしヨガ	6	20	20	125	125	125																																																																			
気軽に出来る！ 背骨コンディショニング講座	4	10	10	125	125	125																																																																			
楽しくシェイプアップ！ ZUMBA講座	6	20	30	183	125	125																																																																			
パン屋さんに教わる 手作りパン講座	4	10	10	125	125	125																																																																			
はじめてのフランス語	8	15	14	117	125	125																																																																			
大人女子の健康バレエ エクササイズ	6	15	20	167	125	125																																																																			
楽しくボイストレーニング	6	20	20	125	125	125																																																																			
A	B	C	D																																																																						

特別講座

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
ハンギングバスケットを作ろう!	1	10	14	175	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
紅茶から広がる世界	5	20	15	94	125	125
ゼロからのフラはじめてのフラ	5	20	20	125	125	125
筆文字アート	5	20	17	106	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	45	679	967	679	来場者 目標数の 80%	178.0
夏の女性マージャン大会	1	43	47	43		136.6
納涼 しろいし寄席	1	150	99	150		82.5
美術への誘い	1	12	13	12		135.0
白石区民センター祭	1	600	767	600		159.7
発見! チョコレートの秘密	1	25	12	25		60.0
医療講演会	1	100	112	100		140.0
MACKEY ZUMBA FES2024	1	70	94	70		167.8
図書室 なんでもクイズ	1	100	112	100		140.0
図書室 新春本の福袋	1	50	50	50		125.0

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 %
ふるさとまつり	1	20,000	25,000	20,000	来場者 目標数の 80%	156.2
ふるさとまつり遊芽 カーニバル2023	1	800	800	800		125.0
第41回白石区 ふれあいパラコンサート	1	250	280	250		140.0
第54回 中学生の主張発表会	1	120	148	120		154.1
第45回白石区子ども百人 一首かるた大会	1	100	113	100		141.2

コロナウイルスによる制限もなくなり、利用者の出足も元に戻りつつあるなか、企画した事業のうち「納涼しろいし寄席」以外は全て定員を上回る参加人員であり、大変満足している。特に、センター祭においては4年ぶりの開催であり、心配していたが、開催場所を「ホール」に統一したことで多くの区民の方が来館してくれた。当初の目的は十分に達成できたと認識している。

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ていきたい。

▽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	45	533
子育てサロン おててつないで	毎月 第3 金 10:00～11:30	11	131

・例年協力参加している就労体験事業「白石でっち奉公」は東米里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。

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理解している。

▽ 図書業務

	R4年度	R5年度	増減(%)
開館日数	340	341	100.3%
蔵書数	30,358	28,346	93.4%
登録者数	5,184	5,016	96.8%
貸出数	126,192	125,625	99.6%
相互貸借件数	29	11	37.9%
レファレンス件数	2,958	2,935	99.2%
利用案内件数	3,654	3,077	84.2%

<利用促進事業>

- ・図書室なんでもクイズ(7/29～8/20)
(定員100人 参加人数112人)
- ・新春本の福袋(12/26～1/11)
(福袋50個作成 50個貸出・参加人数50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た。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「図書室なんでもクイズ」を企画。普段利用することが少ない児童に対し、改めて興味を持ってもらう目的で実施したが、当初の予想を上回る参加人数となり、6割以上の参加者から「楽しかった!」との感想を得た。また、3回目の開催となった「新春本の福袋」は用意した福袋が全て貸出になり、相変わらずの好評ぶりであった。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				年間通しての稼働率が84%と若干前年度を下回ったものの、利用件数及び利用人数においては、昨年度を大幅に上回っており、相変わらず高い水準を維持している。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				
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績		稼働率は前年度より下がったが、利用件数と利用人数が増えている点は評価できる。引き続き懇切丁寧な区民対応を継続し、一層の利用促進につなげていただきたい。				
(5)施設利用に関する業務	ホール	件数(件)	455	704	835		A	B	C	D
		人数(人)	50,740	—	68,619					
		稼働率(%)	88	—	81					
	会議室	件数(件)	3,858	4,219	4,363					
		人数(人)	40,642	—	48,427					
		稼働率(%)	90	—	87					
	実習室等	件数(件)	2,325	2,584	2,657					
		人数(人)	29,068	—	30,946					
		稼働率(%)	86	—	88					
	その他	件数(件)	709	593	1,456					
		人数(人)	4,591	—	10,678					
		稼働率(%)	69	—	72					
	計	件数(件)	7,347	8,100	9,311					
		人数(人)	125,041	—	158,670					
		稼働率(%)	86	—	84					
	▽ 還付3件									
	▽ 利用促進の取組	<p>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。</p>								
(6)付随業務	▽ 広報業務	<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1日にHPを改定した。また、令和5年6月16日(金)に「ホームページ研修」を実施した。</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しており十分な周知を図っている。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た。</p>				今後も引き続きより魅力あるHPづくりと情報発信に努めていきたい。	ウェブアクセシビリティの取組について評価試験を実施するなど利用者の立場に立った広報を行っていた。今後も効果的な施設のPRに努めていただきたい。			
	▽ 引継ぎ業務	<p>前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。</p>								

2 自主事業その他							
▽ 自主事業 該当なし。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼事務用品は全て市内の企業に発注した。 ▼夜間案内業務は、シルバー人材センターに業務委託している。 ▼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。 ▼盲導犬育成協会募金箱の設置に協力している。 ▼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。 ▼福祉目的のロビー展示に協力している。		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出来た。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出来たと考える。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。		A	B	C	D
				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。			
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 ・期間 令和6年1月15日～2月12日 ・場所 白石区民センター ・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 537人 回答数 361人 回収率 67.2% ・(図書)調査人数 80人 回答数 73人 回収率 90%	結果概要 ①施設・貸室利用等について ◆貸室を利用したことがあるか ある95%、ない4%、無回答2% ◆貸室料金について とても安い14%、安い21%、妥当46%、どちらでもない9% 高い6%、無回答4% ◆貸室の利用区分について 今のままでよい88%、時間貸しがよい7%、その他1% 無回答4% ◆職員の接客態度について とても良い36%、良い43%、普通17%、どちらでもない8% 悪い0%、無回答2%	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た 接客態度は毎回高評価を得ている、今回も「良い」以上が79%と高い水準であるが、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職員一人一人がより一層懇切丁寧な対応を心掛けていきたい。		アンケートを取った項目全てにおいて、高評価を得ており適正な管理運営が行われているものと判断できる。また、利用者から要望のあった備品を新たに設置するなどニーズに沿った対応を行っていただいている。一方、講座等を受講したことがない利用者が多いという実態が判明していることから今後も利用者のニーズを的確に把握し、市民の教養等の向上につながるより魅力的な講座、事業の企画・実施に努めていきたい。			

- ②区民センター講座・事業について
- ◆区民講座について
受講したことがある29%、受講したことがない70%、無回答1%
- ◆受講した区民講座は何で知ったか
広報さっぽろ54%、チラシ18%、ホームページ7%
フリーペーパー4%、地下鉄掲示板4%、その他14%、無回答1%
- ◆受講料について
とても安い14%、安い23%、妥当55%、どちらでもない3%
高い4%、無回答3%
- ◆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41%、
参加又は観覧したことがない52%
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44%、チラシ23%、ホームページ2%、
地下鉄掲示板4%、その他22%、無回答3%
- ◆参加満足度
とても満足24%、満足49%、普通15%、どちらでもない1%
不満1%、無回答10%
- ◆今後の利用について
ぜひ利用したい66%、利用したい28%
どちらかと言えば利用したい2%、無回答4%
- ③図書室について
- ◆利用頻度
週に数回33%、2週間に1回23%、月に1回34%、
年に数回10%、初めて利用した0%
- ◆接客態度
とても良い58%、良い34%、普通8%、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78%、利用したい21%、
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33%、良い51%、普通11%、無回答4%
- ◆清掃状況
とても良い38%、良い47%、普通11%、無回答4%
- (図書室)
- ◆清掃状況
とても良い44%、良い49%、普通7%、どちらでもない0%
悪い0%

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。

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。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【要望：貸室関連】</p> <p>①長年定期的に利用している団体を優先して欲しい ②利用料金を安くして欲しい</p> <p>【対応】</p> <p>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。</p> <p>【要望：施設・設備・備品関連】</p> <p>①サークル用のロッカーが欲しい ②シャワールームが欲しい</p> <p>【対応】</p> <p>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き続き札幌市へ利用者の要望として情報提供していく。 ②運動系のサークル活動が増えたための要望と思われるが体育施設ではないので、引き続き利用者に対しては懇切丁寧な説明に心がけ理解してもらおうよう努める。</p> <p>【意見・要望：図書関連】</p> <p>①好きな本にまつわるイラストコンテストとかをして欲しい ②大人向けのスタンプラリーなどがあれば楽しいと思う</p> <p>【対応】</p> <p>①②どちらも事業についての要望である。 毎年好評を得ている「本の福袋」は今後も継続する予定である 上記二つの要望に関しては、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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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に可能な限り対応していく。</p>
-------------------------	---	--

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	44,255	44,173	▲ 82
指定管理業務収入	44,255	44,173	▲ 82
指定管理費	19,305	19,305	0
利用料金	24,000	23,868	▲ 132
その他	950	1,000	50
自主事業収入			0
支出	44,203	42,687	▲ 1,516
指定管理業務支出	44,203	42,687	▲ 1,516
自主事業支出			0
収入-支出	52	1,486	1,434
自主事業による利益還元			0
法人税等	52	52	0
純利益	0	1,434	1,434

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,633	下記のとおり

▽ 説明

▼利用料収入について、新型コロナウイルス感染症の取り扱いが5類に移行した最初の年度であったが、当初の予想を上回る利用率となった。また、空調工事で12月の殆どを休館にせざるを得なかったが、休館に対する札幌市の補填金もあり、最終的には当初の予算よりも若干下回る132千円の減となった。

▼その他収入とは、「区民講座」「地域交流事業」に係る収入であるが、5年度は当初計画した全てを実施することが出来た。また、人気の講座などは定員を大幅にオーバーする申し込みがあり、急遽定員を増やすなどで対応した。したがって、当初予算よりも50千円の増となった。

▼指定管理業務支出について、シルバー人材センターとの契約単価の見直し、職員給与の改定等があり、当初から節約に努めていたが、大規模改修などはなく、年度途中の臨時職員の退職による人件費の節約等々のため、最終的には当初予算と比較して1,516千円の支出減となった。

<令和5年度利益還元>

- ・消耗品
292,802円(ワイヤレスマイク・炊飯器・ボードマーカ等)
- ・修繕費
53,000円(ピアノ調律)
- ・衛生費
297,440円(料理室清掃他)
- ・寄付備品費
990,000(集会室E、視聴覚室プロジェクター更新)

▼収支は、年度当初の予想を上回る利用率に伴う収入の増力及び大規模工事がなかったことさらには、職員減による人件費の減少等から、1,434千円の単年度黒字となった。

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。また、当該年度は大規模な修繕等はなく、さらに年度途中の職員減に伴う人件費の減少などから、結果的には1,434千円の黒字となった。

今後も利用者に対する還元を優先的に行い、また、節約に努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、収支差額の5割以上の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 当運営委員会の財務状況等について、令和5年度はコロナウイルス感染症も下火となり、利用率が徐々に向上してきた。また、予定していた講座・事業も順調に実施できた結果年度当初予想していたよりも収入が増加したことから、昨年度を上回る黒字決算となった。繰越剰余金もあることから、継続・安定した経営能力を維持している。			
▽ 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 ▼情報公開条例に基づく公開申出無し。 ▼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に契約を行わなかった。			

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"> ・いわゆるコロナ明けの5年度、当初利用客の出足が心配されていたが、予想以上に利用客の出足は良く、年間の稼働率が84%と高い水準を達成できた。これは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だと考える。 ・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出来た。中には定員をはるかに上回る募集がありやむを得ず定員を増やす等で対策した講座もあった。特に区民センター祭は4年ぶりの開催のためお客が来るか心配であったが、こちらも多くの方々に来場してもらい、大成功のうちに終了することが出来た。以上から、講座事業についても十分に満足する結果となった。 ・収支について、一定額の利益還元を行ってもなおかつ黒字決算となり、依然として健全経営を維持している。 ・法人全体として5年度においても職員の給与を改定した。また、職員の昇給制度を更に見直し細分化した。年度途中においては、国の最低賃金の見直しに伴い、再雇用職員及び臨時職員の給与並びにパート職員の時間単価の見直しを行い職員全員の処遇改善を行った。 	<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、一定の人に偏ることなくあらゆる人に受講してもらうこと利用者層の拡大を目指していく。 ・積極的な利用者への還元を行うことで、更なる利便性の向上を図っていく。 ・効果的な研修の実施に伴う職員のスキルアップ、同時に接客能力の向上を図った上で、更なる利用率のアップを目指す。

【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。	