

## 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      | 札幌市菊水元町地区センター  | 所在地  | 札幌市白石区菊水元町5条2丁目4番20号 |
| 開設時期    | 平成12年2月16日   | 延床面積 | 1,249.30㎡            |
| 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。<br>(2)一般の使用に供すること。  |      |                      |
| 主要施設    | 多目的ホール、集会室、実習室、和室、図書室、事務室。   |      |                      |
| 2 指定管理者 |  |      |                      |
| 名称      | 札幌市菊水元町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)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3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>当運営委員会は、菊水元町地区センターの管理運営に当たり、「地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティーづくり」を目標として、次の3点を定めている。</p> <p>1. 施設の管理運営に当たっては、利用者の視点に立って、地域に根ざしたキメ細かなサービスの提供を目指す。</p> <p>2. 日々の管理運営に当たっては、来館者に常に平等・公平に接し、来てよかったと満足感に満ち溢れる接遇を目指す。</p> <p>3. 何かがある、出会える、発見できる、自己実現を満たすことのできる、地域における存在感のあるコミュニティー施設を目指す。</p> | <p>当地区センターの開設目的である地域住民のコミュニティー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べく、運営委員会において基本方針を策定している。</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table>  |   |  |  | A | B | C | D |
|  | A  | B  | C  | D |  |  |   |   |   |   |
|  | <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>管理運営の基本方針第2で「日々の管理運営に当たっては、来館者に常に平等・公平に接し、来てよかったと満足感に満ち溢れる接遇を目指す。」と定め日々実践している。</p> <p>2021年2月のアンケートでは、再度利用したいとの割合が98.0%で、職員の接客対応がとても良い・良いの割合が83.59%であり、「来てよかったと満足感に満ち溢れる接遇」の結果であると考えている。</p>  | <p>アンケート結果にも表れているように、日々職員全員が管理運営基本方針を理解して、業務にあたっており、要求水準は満たしている。</p>                             | <p>協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。コロナ禍においても、地域住民が安心して施設を利用できるよう感染防止対策のための備品を整備していることや利用者のニーズを踏まえた設備の改善を行うなど管理水準の向上に努めていることは評価できる。</p> |   |  |  |   |   |   |   |
|  | <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>大規模改修工事で館内の照明がLEDとなったこと、消し忘れ防止を目的としてトイレの照明を人感センサー対応の照明としたことにより、全体として電力消費を削減できることとなった。</p> <p>給湯室の貯湯式の高温給湯器2台は継続して停止している。利用者がお茶等でお湯が必要な時は、事務室で電気ケトル等を貸し出し、節電に努めている。また、事務処理に関しては、印刷やコピーは両面印刷を常とし、環境に配慮した運営を行っている。</p>   | <p>地球温暖化等を考慮して、できる限りの節電対策を行っており、当該項目については適切に対応している。</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>運営委員会の下に、事務局を置き、運営責任者としての事務局長、常勤の事務職員(2名)及び図書職員(2名)、図書パート職員(日勤2名)、貸室業務パート職員(日勤・夜勤5名)を採用している。また、このほかに緊急時等に臨時職員を採用できるとしている。</p> <p>なお、札幌東労働基準監督署に就業規則届を提出している。</p> | <p>運営委員会の下に事務局を置き、管理運営体制を確立している。</p>   |  |  |   |  |  |   |   |   |   |

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

コロナ禍における地域住民の運動不足解消のため、ロビーにフィットネスバイクを設置した。また、空気感染予防のため、多目的ホールを除く貸室にエアドッグ(空気清浄機)を設置した。

図書室の感染防止対策として、飛沫感染防止のビニールから透明クリアパネルに変更し、読書スペースにはアクリル板パーティションを設置した。

施設等の改善では、図書室、集会室、更衣室及び実習室の網戸を交換し、ロードヒーティングの不凍液を入れ替えた。また、図書室の汚れた本や傷んだ本は廃棄し、同名の新しい本を購入した。

地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティづくりのために提供できる施設や設備を改善し、備品等を新調し、地域住民が使いやすい環境の施設となるよう管理水準の向上に努力している。

## ▽ 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)

清掃業務、警備業務、エレベーター保全業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、建築基準法定期(建築・設備)点検業務、外構緑地管理業務(草刈)、除排雪業務を第三者に委託した。委託業務については、その都度履行確認を行い、すべての委託業務が適切に行われていた。

委託業務については、的確な監督と履行確認を行っており、問題なく終了している。

## ▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

| 開催回  | 協議・報告内容   |
|--|---|
| 第1回協議会<br>及び<br>第2回協議会   | 例年は9月と3月の2回協議会を開催しているが、新型コロナウイルス感染リスクを考慮し、両方の会議について、資料を送付することで会議の開催とした。<br>9月の会議資料の内容は、「閉館等の日程等を含む年度前半のカレンダー」や「利用料金収入について」及び「以後の事業計画及び決算見込み」である。<br>3月の会議資料の内容は、「事業報告」、「決算見込み」及び「アンケート結果」についてである。 |
| 第1回<br>区・館長会議<br>9月17日   | 1 議題<br>(1)札幌市市民センター等使用承認取扱要領等の再確認について<br>(2)パソコン講座のパソコンについて<br>(3)その他  |
| 第2回<br>区・館長会議<br>3月23日   | 1 議題<br>(1)令和5年度指定管理者の更新について<br>・スケジュールについて<br>・意見交換、情報共有<br>(2)その他   |
| <協議会メンバー><br>白石区地域振興課長、同地域活動担当係長、菊の里まちづくりネットワーク協議会総務部会長、菊の里地区交通安全実践会会長、菊の里地区交通安全母の会会長、札幌市菊水元町児童会館館長、菊の里地区青少年育成委員会会長、運営委員会会長、同副会長(2名)、同総務部長 |   |

2021年度も、新型コロナウイルスの感染リスクを考慮し、運営協議会委員が参集する会議の開催を諦め、会議資料の送付をもって開催に替えることとした。なお、会議資料は3週間程度ホームページに掲載した。

また、区地域振興課主催の館長会議に参加して情報交換を行った。

|  | <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>現金等取扱規程を定めており、毎日の利用料金は翌金融機関営業日に、館長の決裁を得て、金融機関に入金して管理している。また、毎月月締めでの帳簿と現金の確認も行っており、資金、現金の管理は適正に行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>利用者からの苦情等に関する取扱いを定めている。窓口等での苦情には速やかに対応している。また、日頃から要望等については、可能なものは対応するように努力している。なお、要望等について対応が不可なもの、できない理由を説明して納得してもらうよう努めている。</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>地区センターの利用者数等は毎日記録して適正に管理し、利用状況として毎月報告している。</p> <p>2月に実施したアンケートでは、来館者が減少している中、新型コロナウイルスの感染リスクを考慮し、質問内容を簡略化し、アンケートの対象人数も減じて実施した。113名から回答があった。</p> <p>当地区センターを今後も利用したい人の割合は98.0%であり、職員の接客対応については、83.5%の方が良い以上の回答であった。また、館の清掃についても83.8%の方が良い以上の回答を寄せている。</p> <p>また、アンケートで運動系と文化系で区分して、希望する事業等を聞いたところ、運動系では「フラダンス」「タヒチアダンス」が複数の利用者から希望があり、文化系では「英語・外国語」を希望する利用者が多かった。</p> | <p>現金等取扱規程に則り、適正に管理している。</p> <p>苦情には速やかに対応することとしている。要望についても、可能なものは対応することとしている。</p> <p>日々の記録は適正に取得し、管理・報告している。</p> <p>アンケートについても、年度末を目途に毎年実施し、当地区センターの利用意向や職員や清掃に関する利用者の感じ方を収集している。また、希望者が複数いる事業については、次年度に実現を図りたいと考えている。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>平成27年2月に札幌市菊水元町地区センター運営委員会会則施行細則を改正し、平成27年4月1日から契約職員の正職員化を図っている。また、同施行細則から、労働条件等を分離し、別途札幌市菊水元町地区センター運営委員会就業規則を策定している。</p> <p>会則、会則施行細則及び就業規則は、札幌東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>常勤職員には健康保険(協会けんぽ)や厚生年金保険に適正に加入させ、健康診断も実施している。また、「さぼーとさっぼろ」にも加入している。</p> <p>なお、平成30年5月に札幌市菊水元町運営委員会会則施行細則を改正し、正職員の定年を70歳に延長し、パート職員の無期雇用の規定を整備した。同改正についても、労働基準監督署に届けている。</p> <p>令和3年1月には、新年度にパート職員の体制を変更するために就業規則を改正し、札幌東労働基準監督署に届けている。</p> <p>労働、雇用及び安全衛生に関する事故等はこれまでに起きていない。</p>  | <p>労働関係法令等については、遵守しており、雇用環境の向上にも努力している。</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">各種法令を遵守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、就業規則の改正などに伴う必要な届け出を適切に監督官庁へ届け出ており評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">今後も継続した取組を実施していただきたい。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | 各種法令を遵守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。 |  |  |  | また、就業規則の改正などに伴う必要な届け出を適切に監督官庁へ届け出ており評価できる。 |  |  |  | 今後も継続した取組を実施していただきたい。 |  |  |  |
| A  | B   | C   | D   |   |   |   |   |                                   |  |  |  |  |  |  |  |                       |  |  |  |
| 各種法令を遵守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。          |   |   |   |   |   |   |   |                                   |  |  |  |  |  |  |  |                       |  |  |  |
| また、就業規則の改正などに伴う必要な届け出を適切に監督官庁へ届け出ており評価できる。 |   |   |   |   |   |   |   |                                   |  |  |  |  |  |  |  |                       |  |  |  |
| 今後も継続した取組を実施していただきたい。                      |   |   |   |   |   |   |   |                                   |  |  |  |  |  |  |  |                       |  |  |  |

| <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>緊急時の連絡網を作成しており、近隣の病院や関係業者に速やかに連絡ができる体制を整えている。また、運動等の講座や行事の際には、不測の事故に備えて行事保険に加入している。さらに、施設の不備等による万が一の事故に備えて賠償責任保険にも加入している。</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> <p>清掃業務、警備業務、エレベーター保全業務、自動ドア保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、建築基準法定期(建築・設備)点検業務、外構緑地管理業務(草刈)、除排雪業務は、第三者委託により実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>防災計画書、菊水元町地区センター消防訓練実施要領及び自衛消防訓練計画を作成している。消防訓練を9月24日と3月25日に実施した。</p>   | <p>緊急時の連絡体制は完備している。また、行事保険や賠償責任保険に入っており、不測の事態への備えはできている。</p> <p>施設・設備の維持管理については、第三者委託により適正に維持管理している。</p> <p>消防署に自衛消防訓練通報書を提出し、消防訓練を2回実施した。</p>                | <table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           利用者の安全確保に努め適正に実施されており、協定書に定められた要求水準を満たしている。引き続き法令の遵守を徹底するとともに注意をもって管理を行っていただきたい。         </td> </tr> </tbody> </table>        | A | B | C | D | 利用者の安全確保に努め適正に実施されており、協定書に定められた要求水準を満たしている。引き続き法令の遵守を徹底するとともに注意をもって管理を行っていただきたい。        |  |  |  |
|---|--|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|
| A   | B  | C   | D  |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 利用者の安全確保に努め適正に実施されており、協定書に定められた要求水準を満たしている。引き続き法令の遵守を徹底するとともに注意をもって管理を行っていただきたい。        |  |   |  |   |   |   |   |   |  |  |  |
| <p>(4)事業の計画・実施業務</p>  | <p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <p>区民講座に関するコロナ禍の2021年度の実施事業については、講師と相談の上感染対策がとれた、「寄せ植えでリフレッシュ」、「そば打ち講習会」、「代謝UPストレッチ」の3つの事業が実施できた。しかし、次の子ども対象の事業や料理関係の事業等は、実施できなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プログラミング講座(体験・入門)</li> <li>・夏休み・冬休み科学実験・工作教室</li> <li>・食育料理講習会(乳製品・豆腐など)</li> <li>・ストレッチ系講習会</li> <li>・パン作り講習会</li> <li>・料理講習会</li> <li>・男の料理講習会</li> <li>・ブックカバー掛け講習会</li> <li>・各種講習会、講習会</li> </ul> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する情報収集及び提供業務</p> <p>コロナ禍における2021年度の地域住民の交流等を目的とした事業に関しては、感染状況が落ち着いてから、読み聞かせ(おはなしのへや)が3回できただけであった。</p> <p>以下の事業は、感染リスクを考慮し中止とした事業である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子育てサロン</li> <li>・夏休み・冬休み上映会</li> <li>・子どもの一日司書体験</li> <li>・図書室クイズ</li> <li>・健康づくりフェスタ</li> <li>・文化祭</li> <li>・スポーツ交流会</li> </ul> | <p>コロナ禍では、子ども対象の事業や新型コロナウイルスの感染リスクの高い事業は講師と相談の上中止とし、感染予防の取りやすい比較的风险の低い事業に絞り、人数制限を行いながら実施した。</p> <p>コロナ禍において、市内感染状況に鑑み、参加者に対するリスクがあると判断された事業は中止とせざるを得なかった。</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">           コロナ禍においても感染対策を行った上でいくつかの事業を実施したことは評価できる。今後も感染対策に注意をしつつ区民ニーズに合致した事業の企画・立案・実施を検討していただきたい。         </td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | コロナ禍においても感染対策を行った上でいくつかの事業を実施したことは評価できる。今後も感染対策に注意をしつつ区民ニーズに合致した事業の企画・立案・実施を検討していただきたい。 |  |  |  |
| A   | B  | C   | D  |   |   |   |   |   |  |  |  |
| コロナ禍においても感染対策を行った上でいくつかの事業を実施したことは評価できる。今後も感染対策に注意をしつつ区民ニーズに合致した事業の企画・立案・実施を検討していただきたい。 |  |   |  |   |   |   |   |   |  |  |  |

#### ▽地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

コロナ禍における2021年度の地域の憩いの場づくり施設活用事業に関しては、多目的ホールで行うスポーツ系の事業について、前年度と同様に新型コロナウイルスの感染リスクを下げる工夫をして実施した。工夫の内容は、「地域を限定しての人数制限」及び「グループでの申込み」の条件をつけたことである。具体的には個々の参加者の把握を目的として、グループに対して開放を行うこととし、グループの代表から無料開放申込書の提出があった場合に限り対応することとした。また、グループの代表には、当該事業で使用した備品等の消毒の責任者となることも条件の一つとした。

利用者が多かった囲碁将棋の開放は、ソーシャルディスタンスが取れない、グループでの申し込みに適さないため参加者の把握が困難、使用備品等の適切な消毒が不可能であるため、コロナが終息するまでの期間は、中止とした。

コロナ禍での運動不足解消を目的として、2021年2月から毎週水曜日の午後集會室でDVDを見ながらの「ヨガ開放」が好評であったため、継続して行った。

比較的的空いている集會室の夜間の時間帯について、ミニシアターやカラオケでの開放を行った。

4月14日から10月14日までの間は、開放が中止となった。

地域限定とした開放であるため、利用されない種目(バレーボール、ミニバレーボール、バドミントン)があり、従前において地域内の住民の利用が無かった種目であることが図らずも明らかになった。

卓球、テニポン及びカーリングは地域住民の利用があり、DVDヨガについても定期的な利用があったが、集會室の夜間の時間帯を利用したミニシアターやカラオケ開放については利用が無かった。

#### ▽ 図書業務

2021年度の図書室利用者は、9,257人であり、2018年度の利用者16,926と比較すると約6,000人以上の減少となっている。貸出冊数も2021年度32,244冊に対し、2018年度は、60,798冊であり、大幅に落ち込んでいる。(2019年度は大規模改修で閉館期間があり、2020年度はコロナ禍であったため2018年度と比較)

図書室の新型コロナウイルスの感染対策に関しては、図書室内カウンターや椅子等の消毒を毎日行い、図書の返却ごとに本の表面等の消毒を行っている。

また、例年図書室で行っている「子ども一日司書体験」や「図書室クイズ」の事業は、新型コロナウイルス感染リスクを考慮して中止とした。

コロナ禍の年度については、図書室利用者及び貸出冊数は、大幅に落ち込んでいる。

感染対策として図書室内のカウンターなどの消毒を行い、返却された本の表紙等をエタノールで消毒して次の貸し出しに備えた。

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

|        |        | R2実績   | R3計画   | R3実績   |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 多目的ホール | 件数(件)  | 716    | 700    | 649    |
|        | 人数(人)  | 10,690 | 10,000 | 11,139 |
|        | 稼働率(%) | 54.7   | 60.0   | 68.0   |
| 集会室A   | 件数(件)  | 342    | 330    | 320    |
|        | 人数(人)  | 2,516  | 2,500  | 2,519  |
|        | 稼働率(%) | 32.2   | 31.0   | 39.2   |
| 集会室B   | 件数(件)  | 290    | 280    | 215    |
|        | 人数(人)  | 1,380  | 1,300  | 1,123  |
|        | 稼働率(%) | 25.1   | 25.0   | 24.9   |
| 実習室    | 件数(件)  | 120    | 110    | 117    |
|        | 人数(人)  | 578    | 550    | 676    |
|        | 稼働率(%) | 10.3   | 10.0   | 15.2   |
| 和室     | 件数(件)  | 190    | 180    | 142    |
|        | 人数(人)  | 1,006  | 900    | 925    |
|        | 稼働率(%) | 22.7   | 20.0   | 20.9   |
| 計      | 件数(件)  | 1,658  | 1,600  | 1,443  |
|        | 人数(人)  | 16,170 | 15,250 | 16,382 |
|        | 稼働率(%) | 29.0   | 28.0   | 33.6   |

▽ 不承認 0 件、取消し 0 件、減免 0 件、還付62件

## ▽ 利用促進の取組

2021年度の利用促進の取り組みは、前年度と同様に、コロナ禍において利用者に安心感を持ってもらうため、館内消毒を徹底することとし、朝の清掃時の消毒、貸室終了時のトイレや共用スペースの消毒、図書室のカウンターや椅子の消毒、本の返却時の消毒など、利用者が安心して利用できる環境の整備に取り組んだ。

貸室の際には、代表者にエタノール(手消毒用)、次亜塩素酸水(備品等消毒用)及びふき取り用のタオルを渡して、利用の際に触れた備品等の消毒を依頼している。

その他、利用者への還元として、コロナ禍における地域住民の運動不足解消のため、ロビーにフィットネスバイクを設置し、多目的ホールを除く貸室に、空気感染予防のためエアドッグ(空気清浄機)を設置した。また、図書室の汚れた本や傷んだ本を新しい本に入れ替えた。

2021年度についても、コロナ禍での夜間の利用停止や貸室中止期間があったり、休館があったり、貸室の利用に関する数値は、本来の数値にはなっていない。  
新型コロナウイルスの感染状況の影響にありながら、前年度の稼働率の実績と比較すると、集会室Bと和室以外の各部屋の稼働率は上がっている。  
特に、多目的ホールに関しては、明確な理由は不明であるが、10月以降に新たな利用団体が多かったことから、稼働率の大きな上昇につながったものと考えられる。

地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティづくりのために、館内消毒を徹底し、当地区センターの設備の改善や提供できる備品等を新調し、地域住民が使いやすい環境の施設となるよう努力している。

| A  | B | C | D |
|--|---|---|---|
| コロナ禍でも利用者が安心して施設を利用できるよう消毒をはじめとした感染対策を忠実にやっていることは評価できる。また、利用促進に向けコロナ禍に応じた備品や設備の整備を行っており、今後も利用の促進、利用率の向上に向けた取組を継続して行っていくしていきたい。 |   |   |   |

| (6)付随業務   | <p>▽ 広報業務</p> <p>毎月、地区センターたよりを1,000部発行し、菊水元町連合町内会区域を含む菊の里連合町内会区域及び北郷地区の一部に、単位町内会を通じて回覧しているほか館内に行事案内や講座の募集ポスターを掲示して、各種講座等のPRに努めている。なお、2020年度以降の地区センターたよりについては、フルカラーで印刷している。</p> <p>なお、休館等で事業が実施できなかった期間の地区センターたより(6月号から10月号)は休刊とした。</p> <p>札幌市菊水元町地区センターのホームページでも、地区センター主催の行事のお知らせや、地区センターを利用しているサークルの紹介等を行い、さらには「地区センターたより」もホームページに掲載し、情報発信の充実を努めている。</p> <p>札幌市菊水元町地区センターのホームページは、JIS X 8341-3:2016に基づき、ウェブアクセシビリティ向上を目指し、JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに配慮することを目標としている。</p> | <p>これまでに実施したアンケートでは、地区センター主催の行事について、「地区センターたより」をみて知っているという回答が多かったため、今後も内容の充実を図るとともに、情報満載のホームページの周知を図り、「地区センターたより」と「ホームページ」で情報発信を強化していく。</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">適正に実施されており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | 適正に実施されており、要求水準を満たしている。 |  |  |  |
|---|--|---|--|---|---|---|---|-------------------------|--|--|--|
| A   | B  | C   | D  |   |   |   |   |                         |  |  |  |
| 適正に実施されており、要求水準を満たしている。   |  |   |  |   |   |   |   |                         |  |  |  |
|   | <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>なし</p>   |   |  |   |   |   |   |                         |  |  |  |
| 2 自主事業その他   |  |   |  |   |   |   |   |                         |  |  |  |
| <p>▽ 自主事業</p> <p>なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>当地区センターの第三者委託は市内企業へ発注することを原則としている。</p> |  | <p>外注は、市内企業を第一に考えている。また、地域の福祉施設の作品展示依頼にはできる限り対応している。</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">適正に実施されていると評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>       | A | B | C | D | 適正に実施されていると評価できる。       |  |  |  |
| A   | B  | C   | D  |   |   |   |   |                         |  |  |  |
| 適正に実施されていると評価できる。   |  |   |  |   |   |   |   |                         |  |  |  |

## 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             | 2月1日～14日の期間、当地区センターの利用者（貸室利用者及び図書利用者を対象）にアンケートを配布して実施した。（113人分を回収）  | <p>前回と比べアンケートの回収数が増えたが、どの設問においても概ね高評価を得ている。</p> <p>また、アンケートによる利用者からの希望を次年度に生かすこととしており、しっかり実現できるよう努めていただきたい。</p> <p>今回のアンケートについても、昨年と同様に、コロナ禍であるため、館内での回答の際に短時間で済むように設問の数を減じ、アンケートの対象人数も減じて実施した。</p> <p>当地区センター（貸館、図書室）の利用に関する設問や職員の接遇に関する設問、清掃に関する設問についての回答については、例年と同様の傾向であった。</p> <p>ホームページについての認知はある程度されているようであるが、常時の閲覧にまで繋がっていないようである。今後は情報の出し方を含めて検討したい。</p> |   |   |   |
| 結果概要             | <p>①来館の目的を聞いた問いでは、ホールを借りてのスポーツ活動等が12.6%、部屋を借りてのサークル活動が39.4%、図書室利用が40.9%、グループで利用する施設開放が5.5%、その他が1.6%であった。</p> <p>② 再度当地区センターを利用したいかとの問いには、ぜひ利用したいが66.0%、利用したいが32.0%、どちらかといえば利用したいが2.0%であった。どちらでもないが1.0%であった。</p> <p>③ 職員の接客対応を聞いた問いでは、とても良いが52.7%、良いが30.8%、普通が16.5%であった。</p> <p>④ 館内の清掃を聞いた回答では、とても良いが51.5%、良いが32.3%、普通が14.2%、悪い以下が2.0%であった。</p> <p>⑤ 貸室の利用者へのアンケートで、また貸室をご利用いただけますかとの問いには、ぜひ利用したいが42.4%、利用したいが44.0%、どちらかといえば利用したいが5.1%、どちらでもないが8.5%、利用したくないが0%であった。なお、利用したくないの理由は「コロナで集まる事がなくなったから」であった。</p> <p>⑥ 図書室利用者へのアンケートで、また菊水元町地区センターの図書室をご利用いただけますかとの問いには、ぜひ利用したいが63.2%、利用したいが27.9%、どちらかと言えば利用したいが1.5%、どちらでもないが7.4%、利用したくないが0%であった。</p> <p>⑦ ホームページがあることを知っているか否かを聞いたところ、知っているが59.4%で、知らないが40.6%であった。</p> <p>⑧ホームページがあることを知っている方に、閲覧しているか否かを聞いたところ、いつも閲覧しているが3.6%、たまに閲覧が60.0%、閲覧したことがないが36.4%であった。</p> |  |   |   |   |
| 利用者からの意見・要望とその対応 | <p>アンケートで、運動系と文化系で区分して希望する事業等を聞いたところ、運動系では「フラダンス」「タヒチアンダンス」が複数の利用者から希望があり、文化系では「英語・外国語」を希望する利用者が多かった。</p> <p>希望者が複数いる事業については、次年度に実現を図りたいと考えている。</p>   |  |   |   |   |

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

| 項目          | R3年度計画 | R3年度決算 | 差(決算-計画) |
|-------------|--------|--------|----------|
| 収入          | 34,023 | 34,791 | 768      |
| 指定管理業務収入    | 34,023 | 34,791 | 768      |
| 指定管理費       | 30,191 | 31,126 | 935      |
| 利用料金        | 3,752  | 3,647  | ▲ 105    |
| その他         | 80     | 18     | ▲ 62     |
| 自主事業収入      |        |        | 0        |
| 支出          | 34,188 | 34,383 | 195      |
| 指定管理業務支出    | 34,188 | 34,383 | 195      |
| 自主事業支出      | 0      |        | 0        |
| 収入-支出       | ▲ 165  | 408    | 573      |
| 自主事業による利益還元 |        |        | 0        |
| 法人税等        | 0      | 0      | 0        |
| 純利益         | ▲ 165  | 408    | 573      |

| 【参考】          | R3年度決算 | 内容     |
|---------------|--------|--------|
| 指定管理業務による利益還元 | 700    | 下記のとおり |

※法人税は、法人税法基本通達15-1-28に該当し、法人税の申告を要さない扱いとなっている。

## ▽ 説明

## &lt;令和3年度決算説明&gt;

令和3(2021)年度の収入に関して、コロナ禍でのキャンセル料不徴収に係る管理費の増額が反映されている。支出については、文化祭等の大規模イベントの中止により人件費や事業費等の支出は抑えられて、余剰金が発生した。これを原資に利用者への利益還元を行った。

## &lt;2021年度の利益還元&gt;

- ・フィットネスバイク(運動不足解消用)(107,800円)
- ・エアドック(空気感染予防用の空気清浄機)4台購入(345,700円)
- ・傷んだ図書の入替(246,640円)

2021年度の指定管理費には、コロナ禍でのキャンセル料不徴収等に対する管理費の上乗せ分935,735円が含まれている。  
コロナ禍での夜間利用停止や貸室中止期間があったり、休館期間があったりした割には、利用料金の決算額が予算額を若干下回っただけで済んでいる。これについては、利用団体が増えた明確な理由は不明であるが、10月以降に多目的ホールの新たな利用団体が増加し、それに伴って利用料金も増加したものである。

2019年度から、余剰金を活用した利益還元を積極的に行っており、2021年度においても利用者に気持ちよく利用してもらえるように、施設の補修や備品の交換、汚れたり傷んだりした図書の入替を行っている。今後も利益還元を継続して行っていきたい。

| A  | B | C | D |
|--|---|---|---|
| 収支はプラスとなっており適正に運営されている。余剰金を積極的に活用し利用者への利益還元を行っていることは評価できる。 |   |   |   |

| ＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。  |   |   |   |    |
|---|---|---|---|----|
| <p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>ここ数年の傾向であるが、サークルメンバーの高齢化により、サークルの参加人数が減り、サークル活動を停止したグループが複数でてきている。また、コロナ禍において、活動回数の減少や参加人数の減少の傾向も見受けられる。このため、登録サークルに限っては利用料金に影響が出ている状況ではある。</p> <p>コロナ禍における2021年度についても、前年度と同様に、地域の憩いの場づくり事業を、地域や人数を制限して事前に使用申込書を提出させる方法で実施した結果、地域の憩いの場づくり事業の使用申込みがない場合については貸室の利用が可能となり、有料利用が促進され利用料金の増加に繋がっていると推測している。そのことで利用者への還元にも繋がっている。</p> | <p>利用者の高齢化が進んでおり、恒常的な利用者の減少化の傾向に変化はないが、新たな利用者の開拓等を行い安定経営を維持する努力をしたい。また、利用料金の安定的な収入を図るために、2020年度から行っている地域の憩いの場づくり事業の実施方法を継続していくことが求められる。</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table> | 適 | 不適 |
| 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> <p>個人情報の取り扱いには細心の注意を払っている。また、公開すべき情報はホームページでできる限り提供している。</p> <p>当地区センターの入口に利用案内を掲示しているが、その中に暴力団やその構成員には利用を断る旨記載している。また第三者に対する委託業務契約書の中に、暴力団等に関する契約解除条項を設けている。</p> <p>なお、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が適用されるような事案はなかった。</p>   | <p>個人情報の取扱いには細心の注意を払っており、また、情報提供については、ホームページでの情報提供を積極的に行っている。</p> <p>その他の条例等についても遵守して管理運営を行っている。</p>  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table> | 適 | 不適 |
| 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>地区センターの維持管理に関しては、常に法令等を遵守して的確に行っている。また、資金や現金の管理についても毎月経理簿、通帳の残高及び手持現金の確認を適正に行なっている。</p> <p>2021年度の事業については、利用制限の期間や休館の期間があり、また講師等との事前相談で感染リスクから中止とし判断した事業が多かった中で、実施できた事業は少なかった。また、地域の憩いの場づくり施設活用事業も中止の期間が続き、多目的ホールでの事業を実施できたのは10月中旬からであった。なお、地域の憩いの場づくり施設活用事業のうち和室を利用した囲碁将棋の開放事業については、ソーシャルディスタンスを取ることが困難で的確な消毒もできないため、新型コロナウイルスが終息するまでは中止を継続している。</p> <p>貸室利用者や地域の憩いの場づくり施設活用事業利用グループには、前年度と同様に、手指消毒用のエタノールと利用した備品等の消毒用の次亜塩素酸水及びふき取り用タオルを事前に窓口で渡し、自主的な消毒を奨励し、共用スペースやトイレの消毒は貸室等の終了後に職員が行い、消毒の徹底に努めた。又、図書室でもカウンターや椅子などを適宜消毒し、更には返却本の表紙等をその都度エタノールで消毒して、次に貸し出しに備えた。</p> <p>その他の感染防止対策として、多目的ホールを除く貸室に、空気感染予防のためエアドッグ(空気清浄機)を設置した。</p> <p>10月からは通常の貸室が可能となったが、多目的ホールに関して、明確な理由は不明であるが、新たな利用団体が徐々に増えだし、その結果多目的ホールの利用率は上がり、利用料金収入が増加した。これは、従前に行っていた「曜日を固定化した開放事業」を、徐々に「時間帯の有料貸出を優先」に変更し、さらに2021年度からは「グループでの事前申込制」に改めた結果、有料での利用者(団体)が、申し込みやすくなったためではないかと推測している。</p> <p>2021年度の当地区センターの運営に関しては、コロナ禍で通常の事業が実施できなかったが、徹底した感染防止対策を行い、当地区センター利用者に安心感を持ってもらえたと思っている。また、貸室の有料使用の申込みについては、今後とも利用しやすい環境を整える努力を継続していきたい。</p> | <p>2022年度についても、コロナ禍が継続する中での事業となるため、館内消毒を徹底しつつ、感染リスクの低い事業を中心に細心の注意を払いながら実施することとする。</p> <p>事業実施に当っては、前年度と同様に、開催の可否については、新型コロナウイルスの感染状況や感染リスクなどを講師等と相談の上決定することとし、開催する場合についても、ソーシャルディスタンスの確保等の感染防止対策のため、参加人数の削減等を検討する。なお、新年度の講座・講習会等における受講料、参加料などは、新型コロナウイルスでほぼ2年間事業の実施が不可となり事業費等の余剰が発生していることから、地域の参加者への還元の意味も含めてワンコイン(月500円)で実施することとし、子ども対象の事業については、無料で実施する。</p> <p>また、コロナ禍前に実施していた大型事業である「文化祭」については、当地区センター利用サークル等の意向も確認しながら、開催に向けて密にならないなどの感染防止対策を8月末までに検討することとする。なお、8月末の時点での市内感染状況が文化祭を開催できる状況ではないと判断される場合は中止する。</p> <p>激しい呼吸が必然の運動系のイベントについては、開催案内時点での新型コロナウイルス感染状況を勘案して実施の可否を検討することとし、飲酒を伴うイベント等については中止する。</p> |

| 【所管局の評価】  |           |
|---|-----------|
| 総合評価  | 改善指導・指示事項 |
| <p>コロナ禍にあっても利用者が安心して施設を利用できるよう基本的な感染対策や備品の購入を含めた環境整備に取り組んでおりその結果が利用者からの高い満足度につながっているものと思われる。</p> <p>事業費の余剰金を活用し、利用者負担の軽減を図った事業実施を計画していることも評価できるため、計画した事業を着実に実施できるよう次年度以降の取組みを進めていただきたい。</p> |           |