

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)	清田区市民部地域振興課(889-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市清田区民センター	所在地	札幌市清田区清田1条2丁目5番35号
開設時期	平成10年4月6日	延床面積	3,095.15㎡
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室、和室3室、視聴覚室、陶工芸室、料理実習室		
2 指定管理者			
名称	(一社)札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	平成30年4月1日～令和4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 令和元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>▼ 当センターは、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ことを目的に設置されております。</p> <p>これまでも設置目的に沿った様々な事業を展開しました。今後も、「公の施設」として、目的の実現は当然のことながら、単に『貸室』にとどまらず、地域コミュニティ施設の中心となって「まちづくり」に積極的に係わり、支援・協力を行い、</p> <p>①「まちづくりに興味を持つきっかけづくりの提供」</p> <p>②「地域の人材育成」</p> <p>③「情報発信・受信の拠点」</p> <p>④「区民から親しまれる区民センターを目指す」</p> <p>⑤「区役所業務の案内役」</p> <p>を基本姿勢として管理運営の方針を定め実践しております。</p> <p>▽平等利用に係る方針等の策定と取り組み実績</p> <p>▼ 施設の平等利用を確保するため</p> <p>① 施設の利用における公平性の確保</p> <p>② 講座など事業における公平性の確保</p> <p>③ 掲示板やチラシ等における公平性の確保の方針を策定した。</p> <p>①貸室利用</p> <p>貸室の預かり予約で重複した場合は、決定日に抽選を行い、落選者には、直ちに代替案を提示するなど公平親切的な対応に努めている。</p> <p>②講座主催事業</p> <p>幅広い年齢層や興味に対応するような講座、主催事業の企画に勤めている。</p> <p>③掲示板やチラシ、ポスター</p> <p>チラシ・ポスターなどは管理基準を設け整理しているが、地域や学校のイベント情報については積極的に配置するよう努めている。</p>	<p>①地域住民が興味を持つコンサートなどを企画し、地域住民が集まる機会をつくり、まちづくりへの参加に興味を持ってもらうよう心掛けている。</p> <p>②地域の人材育成として札幌市生涯学習センターと「ご近所先生企画講座」の開催や、子育てサロン事業を共催する子育てボランティア「きよたれんと」への活動協力支援に取り組んでいる。</p> <p>③ホームページへの最新情報の掲載や「かわら版」の発行など情報発信に努めている。</p> <p>▼公平・公正な利用対応は基本中の基本であり、条令・規則に基づき平等な対応を徹底している。</p>	<table border="1" data-bbox="1326 271 1514 313"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>基本方針に基づき、適正に実施されている。関係する地域団体との連携が良好に行われており、「まちづくり」に積極的に関わっていることは特に評価できる。</p> <p>改修工事は、関係各所との打ち合わせを密に行い、適正に実施された。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

- ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進
 - ▼ 契約電力の見直しや、デマンド監視装置の運営により、節電に積極的に取り組んだ。
 - ▼ 電気、ガス、水道の使用について、職員や関連団体職員、区民センター利用者へ節約協力を呼びかけた。
 - ▼ ごみの減量及びリサイクルについては、各階に分別用のごみ箱を設置する一方、大量のごみが出る利用者に対しては持ち帰りの協力を要請した。
 - ▼ 冷暖房の温度は、市の温度管理基準に準じ、冷暖房は、機械室との間で貸室の使用時間帯を確認し、終了時には連絡し停止するなどこまめに調節した。
 - ▼ 事務用品等は、グリーン購入ガイドライン指定品やリサイクル製品の購入に努めた。
 - ▼ 廃油回収ボックスを置き、家庭で使用済の食用油の回収に協力した。
 - ▼ 用紙節約で、使用済裏紙を積極的に利用した。
 - ▼ 緑化計画の一環として敷地内の花壇に花を植えた。

- ▽ 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）
 - ▼ 運営体制は、地域住民等で構成されている清田区民センター運営委員会を組織とし、管理運営を行っている。
 - ▼ 統括責任者として事務局長「館長」、職務代理者の事務局次長「副館長」のほか、事務職員3人の5人体制。
 - ▼ 業務分担、関係団体等の連絡系統を定めた。

労務管理に関する相談や指導、労働保険・社会保険諸法令に基づく書類作成や提出などは北海道労働保険協会へ委託した。

- ▼ 研修計画に基づき職員研修を実施した。
(令和元年度職員研修)

研修内容	日程	場所
経理担当者研修	H31.4.25	中央区民センター
ホームページ研修	R元.6.10/R元6.25	中央区民センター
防火管理者講習	R元.6.24	札幌市民防災センター
AED研修	R元.7.12/R元9.25	東/白石区民センター
指定管理者研修	R元.9.13	札幌国際ビル
宿泊避難所体験訓練		大規模改修工事のため中止
防火研修	R元.11.5	清田区民センター仮事務所
職員パワーアップ研修	R元.11.12	東区民センター
防火研修	R2.2.25	清田区民センター

▼日頃から左記項目のとおり節約するよう職員全員で心掛けている。

▼設備省エネ運転や照明の間引きなど利用者の協力を得て取り組んでいる。

▼コピーやチラシの裏紙利用など身近にできるエコ対策を積極的に実行した。

▼運営スタッフを組織し、区民センターの管理・運営にあたっている。

▼シフト勤務の職場であるため、関連団体や委託事業者等の連絡先を取りまとめ、いつでも連絡が取れるようにしている。

▼労務関係等については、法人として、専門家と委託契約を結び、指導・助言を受けている。

▽管理水準維持向上に向けた取組

- ▼ 職員用、夜間勤務者用の業務日誌には、その日の業務中に必要なことや連絡事項等を記入し、常に情報共有した。
- ▼ 機器の故障や不具合等は、職員全員が状況を把握できるよう発生記録簿に記録したり、個別に供覧することを行った。
- ▼ 効率化を図る上で、業務上簡素化できるものがあれば、職員間で相談し、利用者の利便性の改善に取り組んだ。

▽ 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）

- ▼ 保守、点検終了時には毎回報告書を提出してもらい、履行確認をした。
- ▼ 報告書においては、今後故障が予測される個所などの状況も併せて報告を受けた。
- ▼ 清掃職員や設備運転職員は常駐しているため、状況に応じて積極的に協力してくれた。

第三者委託業務	
1	清掃業務(廃棄物込)
2	警備業務
3	設備運転保守管理業務
4	空調用中央監視装置等保全業務
5	エレベーター保全業務
6	自動ドア保全業務
7	ボイラ保全業務
8	冷温水機保全業務
9	消防設備保全業務
10	自家用電気工作物保安全管理業務
11	外構緑地管理業務
12	除排雪業務
13	衛生管理業務
14	ばい煙測定業務
15	移動観覧席保全業務
16	舞台装置保全業務
17	建築基準法定期点検業務
18	夜間案内及び行事等の実施に係る業務

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼運営協議会等の開催状況

開催数	協議・報告内容
全員総会 (1回) (平成31年5月31日)	・30年度の貸室・講座等報告について ・31年度の事業計画について ・その他
地域振興課・区民・ 地区センター定例会議 (12回) (毎月1回開催)	・各館の運営状況報告 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項 ・その他情報交換
<協議会メンバー> 町内会関係者(1名) 利用サークル代表者(1名) 住民団体(2名) 札幌市清田区(3名) 指定管理者(4名) <3者定例会議メンバー> 地域振興課(2名) 区民センター(1名) 地区センター(1名)	

▼シフト勤務者間の引継ぎと夜間勤務者へ引き継ぐために情報共有が必要であり、業務日誌や口頭引継ぎを行いスムーズに連携を行っている。

▼利用者が安全かつ快適に利用できるように、各委託事業者と密に連携し、円滑に管理ができた。

▼常駐している委託事業者は、専門外の多様な業務も積極的に行っており、管理運営は、要求水準を上回って行っている。

▼区民センターの運営状況や課題などについて、理解を深めることができた。

▼区民センター・地区センターの利用状況及び事業、区全体の情勢に関する情報交換を行い有意義であった。

▼改修工事・仮事務所設置運営に関する情報交換も行った。

▼区民センター改修工事連絡会議

本庁建築部、清田区、工事関係業者、清田区民センターで、区民センター改修工事連絡会議を組織し、令和元年7月から令和2年2月まではほぼ毎週1回工事の詳細について打合せを行った。

▼地域関係団体との情報交換

会議内容	日程	場所
区民まつり会議	令和元年5月30日(木)	清田区役所
	令和元年7月8日(月)	清田区役所
	令和元年10月23日(水)	清田区役所
区民まつり	令和元年7月27日(土)	清田区役所
食育推進ネットワーク会議	令和元年6月4日(火)	清田保健センター
清田区食生活改善展	令和元年10月30日(水)	清田保健センター
清田区地区住みよい安心安全なまちづくり協議会	令和元年6月1日(土)	区民センター
清田区新年交礼会	令和2年1月8日(水)	ホテルエミシア
清田地区新年交礼会	令和2年1月11日(土)	真栄地区会館
清田区食生活改善推進員協議会 新年交流会	令和2年1月29日(水)	清田保健センター

▼地域団体の役員に選出された場合は、積極的に参加し、地域住民と情報交換を行い、地域住民の区民センター利用を促してきた。

▽ 財務（資金管理、現金の適正管理）

- ▼ 資金管理については、業務の重要性に鑑みて、税理士事務所指導のもとに経理事務を行っている。
- ▼ 給与計算、年末調整、源泉所得税関係事務や税に関する事については税理士事務所に委託契約している。
- ▼ 現金の取り扱いは、取扱要綱を定め、複数職員による管理確認を行って、適正に管理している。

▼税理士の指導の下、経理事務は適正に行うことができた。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望、苦情が寄せられた場合は、事務局内で速やかに検討議論し、問題点を洗い出し、改善可能なことは即実施するようにした。
- ▼ 職員全員にすべての情報を共有するため、申出があった場合は、直ちに全職員に周知し、情報をキャッチしたらいつでも対応できる体制をとっている。
- ▼ 区民センターで解決できない課題や区民センター以外の内容については、速やかに札幌市の関係部署に報告している。

▼利用者の意見や要望を良く聞きとった上で、問題点を洗いだし、誠意を持って解決に努めた。今後も真摯な対応を継続したい。

▽ 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）

- ▼ 記録に関しては年度や分類ごとに分けるなど適正に管理している。
- ▼ 2月まで改修のため休館していたことから、3月に「利用者アンケート」を貸室利用団体、無料開放事業利用者を実施した。モニタリング結果の掲示は、4～5月が（休館コロナ感染拡大防止のため）休館であったことから、開館後1ヶ月間行いたい。
- ▼ ロビーに「利用者ご意見箱」を常設し、利用者が気軽に要望や意見を提案できるようにしている。
- ▼ 講座・事業終了時には、アンケートを実施し、満足度や要望・意見を取り入れるように努力した。

▼利用者アンケートを3月に行い、一定の評価をいただいた。

▼札幌市の調査には、誠実に対応し回答している。

	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 委託事業者には、意見・要望、修繕予定を直ちに伝え、不具合は直ちに報告を受け改善するなど連携を密にしてきた。 ▼ 施設利用状況等や事業報告は、定められた様式に基づき毎月区へ報告している。 ▼ 札幌市の業務・財務検査では、帳簿類を分類しスムーズに作業できるよう心がけるとともに、指摘事項については速やかに改善した。 										
<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 当社団で職員就業規則や給与規程など労働条件を定め、遵守している。 ▼ 時間外労働又は休日労働させる場合の書面による労使協定（36協定）を労働者代表と締結し、労働基準監督署に届出を行った。 ▼ 全ての職員を労災保険に加入させ、条件の満たす職員は雇用保険に加入させて適切に対応した。 ▼ 職員の勤務形態、家族状況等に応じて厚生年金保険、健康保険に適切に加入し、必要な届け出等を行った。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 職員を雇用する際は、就業条件や給与条件を明示して採用した。また就業条件をはじめとする規程は、職員にはいつでも閲覧可能な状態にしている。 ▼ 福利共済と退職金共済の充実を図るため、職員の札幌市中小企業共済加入を継続した。 ▼ 労務管理に関する相談や指導については、専門機関である北海道労働保険協会に委託して実施した。 ▼ 賃金・給与に関する事務処理は、迅速、正確性を要するため会計事務所に委託し、常に適正な処理を行った。 ▼ 雇用期間5年を超える全ての職員と無期雇用契約を締結し、雇用体制を確保することで、職員のモチベーションの向上及びサービスのレベルアップを図っている。 ▼ ワーク・ライフ・バランス実現のため、仕事の効率化を図り、個人の時間や自己啓発、地域活動等への参加のための時間を確保する方針を実践した。 ▼ 第三者委託により実施している業務について、受託者に当該従事者の労働環境にかかわる情報提供を求めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼労働関係は、外部の専門機関のアドバイスを受けながら適正に行うことができた。 ▼女性が多い職場のため、今後も安心して仕事を継続できるよう、環境を整え、働きやすい職場づくりに努めていきたい。 ▼ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた体制づくりを今後とも推進していきたい。 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center; padding: 5px;">適切に実施されている。各種法令を遵守し、雇用環境の維持向上に取り組んでいる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。各種法令を遵守し、雇用環境の維持向上に取り組んでいる。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。各種法令を遵守し、雇用環境の維持向上に取り組んでいる。											

			<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">仕様書に基づき適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">改修工事と併せて、設備の修繕を行い利便性の向上安全性の確保に努めたことは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	仕様書に基づき適切に実施されている。				改修工事と併せて、設備の修繕を行い利便性の向上安全性の確保に努めたことは評価できる。			
A	B	C	D												
仕様書に基づき適切に実施されている。															
改修工事と併せて、設備の修繕を行い利便性の向上安全性の確保に努めたことは評価できる。															
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総合的事項（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"> ▼ 令和元年度は半年間休館し、札幌市が冷暖房・空調機器の更新やホール天上の耐震工事など大規模改修を行った。 ▼ 貸室などを点検し、不具合が確認された場合は、修繕等を行うことで、利用者の安全確保に努めている。 ▼ 拾得物取扱については、貴重品や現金は、早急に警察に届け出るとともに、落とし主が分かるものは速やかに連絡し、できるだけ早く落とし主へ返せるように努めている。 ▼ 区民センターの施設内事故及び行事参加者に事故の補償を行う損害賠償保険に加入している。 ▼ 区内の関係施設や機器保守関係、関連団体連絡先一覧を作成し、本年度も連絡体制を整えた。 <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"> ▼ 第三者委託している庁舎維持管理業務は、各事業者とも仕様書に基づき適切に管理保全を実施した。 ▼ 館内清掃は、モニタリングでは、区民センター利用者の評価が高かった。 ▼ 警備業務は、夕方は案内業務職員、夜間は第三者委託事業者が実施している。 ▼ 設備運転保守管理業務は、2名が交代で常駐し、各機械の操作・監視、各部屋等の温度調整を行っており、部品を購入し自前修繕することもある。 ▼ 緑地管理は、雑草及び庭木管理処理を第三者委託しているが、花壇管理に改善の余地がある。 ▼ 札幌市の大規模改修の機会をとらえて、区民センターも付加的に修繕を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 主な修繕 <ul style="list-style-type: none"> ・区民センター壁面看板表示 ・視覚障がい者用点字誘導ブロック付設 ・クロス張替え（集会室・料理実習室・廊下・階段） ・視聴覚室・集会室「いこい」のマット張替え ・和室畳張替え ・和室襖更新 ・集会室2・3のスライディングウォール修繕 ・アルミサッシ窓のレバーハンドル更新 ・窓ブラインドサッシの更新 ・花壇ブロック修繕 ・給湯温水器修繕 ▼ 備品管理は、利用者が不便のないよう常に点検し、場合によっては修繕を行った。また老朽化している備品については更新し、必要な備品の購入も行った。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 主な備品修繕・更新 <ul style="list-style-type: none"> ・集会室の机 ・大型鏡 ・和室ブラインドカーテン ・料理実習室シンクの高さ調整台 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 清田地区住みよい安心安全なまちづくり協議会、少年消防クラブと共催で毎年実施している「宿泊型避難所体験訓練」と「防災セミナー」は、大規模改修による休館のため中止となった。 ▼ 防災計画の策定や防災・防火管理研修に積極的に参加した。 ▼ 1月に区民センター仮事務所における火災通報訓練。3月に改修後の区民センターを会場に、事務局職員の他、まちづくりセンター・子ども会・夜間案内業務委託職員・設備保守委託業を含めた総合自衛消防訓練を実施した。 ▼ A E Dは、来館者がいつでも使用できるよう1階ロビーに設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼近年機械設備の経年劣化による冷房ストップなど大きな故障が増加していたが、大規模改修によりこの面の不安を払拭できた。 ▼清掃、警備、保守点検等については適切に実施できた。 ▼常駐している清掃員、設備運転業務員とは、密に連絡を取り合っているため、館の状況を常に把握し、積極的に必要な修繕改善を行なって ▼本年度の札幌市・区民センター両者による施設改修・修繕・備品更新等により、今後暫くの期間の基礎的施設機能の整備が整った。 ▼利用者の利便性向上・安全を考慮し、早期に施設や備品の修繕・更新を行った。 ▼当センターは平成26年・30年の過去2回、地域避難所を開設しており、避難所体験訓練はとても重要である。 ▼消防設備委託業者の指導を受けながら、初めて建物の全入居団体参加の総合自衛消防訓練を実施でき有意義だった。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">仕様書に基づき適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">改修工事と併せて、設備の修繕を行い利便性の向上安全性の確保に努めたことは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	仕様書に基づき適切に実施されている。				改修工事と併せて、設備の修繕を行い利便性の向上安全性の確保に努めたことは評価できる。			
A	B	C	D												
仕様書に基づき適切に実施されている。															
改修工事と併せて、設備の修繕を行い利便性の向上安全性の確保に努めたことは評価できる。															

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民に関する学習機会の提供

講座名	回数	定員	参加人数	申込人数	成果指数(目標数80%)		
					参加者数 %	理解度 %	満足度 %
やさしいピラティス講座	6	30	24	25	100	125	125
プロが教える女性マージャン講座	6	24	25	28	132	120	125
ご近所先生企画講座(1) ちえりあとの共催講座 免疫力を高める気功術	5				最低開講人数に達しないため中止		
ご近所先生企画講座(2) ちえりあとの共催講座 はじめてさんのシンプル石けん	5				最低開講人数に達しないため中止		
ご近所先生企画講座(3) ちえりあとの共催講座 あなたのための美文字レッスン	5	20	10	10	63	125	125
初めてのキッズダンス講座	6	15	22	23	192	125	125
作ってみよう！親子でスープカレー	1	(15組) 30	(12組) 28	(18組) 44	117	125	125
初心者歓迎！ スマホ&タブレット講座					コロナ感染拡大防止のため中止		

※「成果指標」は、目標に対してどの程度達成したかを表したものの。(以降同じ)具体的には下記の「成果指標の計算方法」を参照。

<成果指標の計算方法>

	参加数	理解度	満足度
目標値(A)	16	80%	80%
実績(B)	20	100%	100%
成果指標(B/A)	125%	125%	125%

▼くらし塾きんゆう塾

※清田区未来ネットとの共催講座

講座名	回数	定員	参加人数	成果指数(目標数80%)		
				参加者数 %	理解度 %	満足度 %
くらし塾きんゆう塾 (道民カレッジ連携講座)	3	30	21	88	125	125
くらし塾きんゆう塾 (防災)	1	10	10	125	125	125

▼大規模改修のため半年間休館であったが、地域住民のコミュニティ活動助長を図るため数講座を企画したが、応募人数寡少やコロナ感染拡大防止のため、3講座が中止となった。

▼応募人数寡少講座があり、アンケート結果や他施設を参考に、講座の種類・時期をさらに検討していきたい。

A B C D
仕様書に基づき適切に実施されている。区民講座は、理解度、満足度ともに高く利用者のニーズを考慮して実施しており評価できる。

▼地域住民の交流等を目的とした事業

事業名	回数	定員	参加数	達成率%	
うたごえ喫茶inきよた①43回	1	50	51	127.5	
うたごえ喫茶inきよた②44回	1	50	51	127.5	
うたごえ喫茶inきよた③45回	1	50	45	112.5	
うたごえ喫茶inきよた④46回	1	50	43	107.5	
うたごえ喫茶inきよた⑤47回					コロナ感染拡大防止のため中止
囲碁交流会	1	36	27	93.1	
ギャラリー写真展	1				ロビーで開催
桂三段チャリティー落語会	1	50	145	362.5	
さわやかコンサート	1	300	350	145.8	
清田区文化団体協議会芸能発表会	1	300	350	145.8	
アフタヌーンティーコンサート	1	120	102	106.3	
春休み親子料理教室					コロナ感染拡大防止のため中止
子育てママのフリールーム	5	100	80	100.0	

※子育て開放事業への「きよたれんと」の協力

清田区シニアスクール第4期生の有志で結成されたボランティアサークル「きよたれんと」に活動の場所を提供するとともに区民センター子育て事業(子育てママのフリールーム)に協力をいただいている。

▼清田区の実業を共催した事業

事業名	日程	参加人数	備考
清田区高齢者教室 「ふれあい学園」	令和元年5月21日～9月10日 毎週火曜日 全16回	24	(担当) 地域振興課

▼共催・協力事業

事業名	日程	参加人数	関係団体等
清田区文化団体協議会 芸能発表会	令和元年6月30日(日)	350	清田区文化団体協議会
さわやかコンサート	令和元年7月21日(月)	350	さわやかコンサート実行委員会
第22回清田区民祭り	令和元年7月27日(土)	26,000	区民まつり実行委員会の 協力団体として参加
演劇のつどい	令和元年8月12日(月)	304	清田区演劇のつどい 実行委員会
清田地区ふれあいまつり2019	改修工事休館のため中止		清田地区社会福祉協議会
清田区子ども会まつり 清田っ子フェスティバル2019	改修工事休館のため中止		清田区子ども会育成連合会 との共催事業

▼施設開放事業(無料)

開放事業名	実施回数	利用人数
囲碁・将棋	70	621
社交ダンス	5	93

▼地域交流事業はいずれも参加者が多く、好評であった。

▼コンサートなど規模が大きい事業は、駐車場の駐車整理が必要になり、駐車スペース確保の課題もあった。

▼今後も地域密着型の地域交流事業を活発に行い、区民センターの利用促進を図りたい。

▼清田区と共催しているが、参加者から好評を得ており今後も実施していきたい。

▼社交ダンス開放事業はボランティアグループの協力で開催。

▼開放事業は高齢者の参加が多くサロンの役割を果たしている。

▼子育てグループの活動場所の確保も地域の人材育成につながると判断しており、今後も区民センターでの活動場所の提供を行い連携していきたい。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				▼今年度は大規模改修で半年間休館したことや、3月にコロナ感染拡大防止のため利用自粛要請を行ったことにより稼働率は40.4%と低かった。	A B C D			
		H30実績	R元計画	R元実績		9月～2月は、改修工事期間、3月は新型コロナウイルス感染症の影響により、稼働率がは低いが、上記期間以外はほぼ要求水準どおりの利用実績であり評価できる。 また、利用促進の取り組みを適切に実施している。			
	ホール	件数(件)	537	150	179				
		人数(人)	38,826	13,000	13,235				
		稼働率(%)	49.4	32	34.7				
	会議室	件数(件)	3,025	1,200	1,273				
		人数(人)	40,393	15,000	15,276				
		稼働率(%)	55.9	50	50.7				
	実習室等	件数(件)	1,074	300	367				
		人数(人)	18,357	6,800	6,865				
		稼働率(%)	33.7	25	24.6				
	その他	件数(件)	1,651	580	601				
		人数(人)	13,540	4,500	4,738				
		稼働率(%)	52.4	40	41.0				
合計	件数(件)	6,287	2,230	2,420					
	人数(人)	111,116	39,300	40,114					
	稼働率(%)	48.9	48.0	40.4					
	▽ 不承認0件、 取消し25件、 減免169件、 還付2件								
	▽ 利用促進の取組								
	▼ 区内の文化、芸術団体等に継続して利用してもらうよう事業の共催や協力を積極的に行った。								
	▼ 利用者から要望があった備品などを取り揃え、貸出した。								
	▼ 陶芸室の利用促進のため、陶芸用電気炉の使用基準を定め、一般利用ができるようにしている。								
	▼ 講座終了後、講座参加者へサークル結成への声かけを行った。								
(6)付随業務	▽ 広報業務				▼ 広報さっぽろ区版お知らせページに毎月区民センター事業が掲載されなくなったことは、区民センター事業・区民講座のPRにとってダメージが大きいことからチラシ折込を行った。	A	B	C	D
	▼ ホームページに新しい情報を掲載した。								
	▼ 広報さっぽろ、ミニコミ誌、地域の情報サイトなどに働きかけ、出来るだけ広い範囲に情報発信できるよう努めた。								
	▼ 館内に掲示版を設け、できるだけ来館者に情報発信した。								
	▼ 今後の講座・事業の予定を掲載した「かわら版」を発行し、講座やイベントの日程がわかるよう紹介した。								
	▼ 新聞に年3回折込チラシ配布を行った。 (6月、7月、2月 各15,000部)								
	▼ ウェブアクセシビリティ取り組み確認を実施し平成31年3月12日に公開した。								
	▽ 引継ぎ業務								
	前回から継続指定のため、引き継ぎ事項なし。								

2 自主事業その他		A	B	C	D
▽ 自主事業 ▼該当事業なし ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 第三者委託は、地元企業や市内に事業所を有する企業に発注した。 ▼ 区民センター修繕にあたっては、専門的な事業を除き、市内企業や区内の企業に発注することを心掛けた。 ▼ 福祉的配慮からアウトソーシングセンター元気ジョブに印刷発注を心掛けた。 ▼ 夜間案内業務を公益社団法人札幌市シルバー人材センターへ委託している。 ▼ 車椅子を3台設置している。 ▼ 北海道盲導犬協会の「ミーナの募金箱」を設置し、盲導犬育成の募金活動の協力を行っている。	▼夜間案内業務は、札幌市シルバー人材センターと契約し、高齢世代の業務として確保した。 ▼物品等の調達及び修繕は物品購入ではエコ製品を、修繕では、市内とりわけ地元企業に発注するよう心がけており、専門的な事業を除き、市内企業に発注できた。				市内企業の活用、福祉施設への発注、シルバー人材センターへの委託等、配慮されている。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	3月に来館者244名を対象に調査を実施。 203人から回答(回収率83%)	▼全体的に利用者からは、一定の良い評価をいただいた。 ▼公共交通の利用に対して不便だとの意見が毎回多く寄せられ、利用率に影響していると考えられるが、市内の区民センターの中では、大きな駐車場があることを清田区民センターの利点として、今後も利用者の増加につなげるよう工夫して行きたい。	A B C D
結果概要	<p>[]は前年度の数字</p> <p>▼利用について</p> <p>○利用目的は (サークル 48% [63] 会議勉強会 41% [27] 開放 1% [1] 講座 1% [4] その他 8% [4])</p> <p>○利用回数は (週1回 15% [25] 月1回 15% [23] 月2~3回 19% [24] その他 49% [26])</p> <p>○来館方法は (徒歩 6% [14] 公共交通機関 5% [7] 自家用車 81% [75] その他 7% [2])</p> <p>○利用の動機は (利用料が安い 20% [26] 休日も利用できる 7% [5] 駐車場がある 31% [29] 他に施設がないため 11% [11] 設備が整っている 15% [15] その他 12% [7])</p> <p>▼貸室について</p> <p>○申込方法は (窓口 35% [35] 電話 30% [38] インターネット 17% [12] FAX 2% [2])</p> <p>○その申込方法はいかがですか (便利 39% [32] 普通 37% [42] 不便 3% [5] どちらともいえない 5% [5])</p> <p>○利用料はいかがですか (安い 31% [32] 普通 41% [46] 高い 9% [10] どちらともいえない 6% [3])</p> <p>○利用時間について (とても利用しやすい 35% [36] 利用に問題ない 47% [48] どちらともいえない 7% [6] 少し利用しにくい 2% [1] 利用しにくい 1% [1])</p> <p>○施設の備品は (充実している 32% [34] 普通 57% [53] 少ない 1% [4] どちらともいえない 4% [2])</p> <p>○どのような物が良いか キャリー付きコート掛けもう一台、備品入れる棚、釉薬、エアータオル、暗まく、電子レンジ、マット、ヨガマット、乳幼児遊び場などがあると良いとの回答あり。</p> <p>○また貸室を利用いただけますか (ぜひ利用したい 43% [48] 利用したい 37% [41] どちらかといえれば利用したい 8% [4] どちらでもない 4% [4] 利用したくない 0% [0])</p> <p>○館内の清掃について (5段階評価 4(良い) ⇄ 0(悪い)) ([4] 65% [69] [3] 23% [22] [2] 6% [2] [1] 0% [1] [0] 0% [0])</p> <p>▼区民講座・地域交流事業について</p> <p>○区民センターの区民講座に参加したことがあるか (ある 24% [33] ない 64% [54] 開催していると知らなかった 5% [6])</p> <p>○区民センターのイベントに参加したことはあるか (ある 35% [45] ない 54% [46] 開催していると知らなかった 4% [3])</p> <p>▼職員について</p> <p>○接客対応はいかがですか (5段階評価 4(良い) ⇄ 0(悪い)) ([4] 55% [62] [3] 25% [27] [2] 8% [4] [1] 0% [0] [0] 0% [0])</p>	<p>▼備品が完備されていることも利用促進につながると考えており、利用者の要望に応えるように、札幌市と相談しながら対応したい。</p> <p>▼利用者からの意見や要望には、真摯に耳を傾け、可能な限り対応するようにしたい。</p> <p>▼利用者への接遇面の改善は、法人の研修や職員会議を通して職員の意識向上を図り、利用者へのきめ細かなサービスに努めている。</p>	<p>アンケートの結果は、仕様書の要求水準を満たしており評価できる。</p> <p>定期利用者が多く、接遇や清掃の評価が高いことが、継続利用につながっていると思われる。</p>

▼お客様について

- 性別は(女性 53% [61] 男性 42% [34])
- 年代は(10代~20代 2% [5] 30代~40代 25% [23]
50代~60代 38% [39] 70代~80代 30% [33])

▼総合評価

(ぜひ利用したい44%[53] 利用したい39%[35] どちらかといえば利用したい7%[4] どちらでもない3%[3] 利用したくない0%[0])

* 交通便等に関する意見

近いし便利。
交通の便を何とかしてほしいです。
区民センター前の道路が狭い。

* 貸室・申込等に関する事

使用料高い!
申込みが一週間ごとより、一ヶ月ごとにして欲しい。
終わりの時間が厳しい。
会場の予約取るのにめんどろだ。もっと簡単にしたい。

* 施設、備品等に関する事

ホールの中で空調をきかせても、行きわたらない場所がありますので改善されたら嬉しいです。
区民ホールが寒かったです。
なかなかあたたかくならなかつたです。
会場が寒かったです。
会場が寒かったので、暖房設備が整っていると良いです。
冷暖房が良くなりました。
2Fにもアルコール消毒お願いしたいです。
大画面モニター
ヨガマットおねがいします。

* その他

いつもお世話になりありがとうございます。
コロナウィルス対策大変ですね。
リニューアル待っていました!!ありがとうございます。
大変お世話になっています。これからも宜しく。
別の区からの利用も出来ますか?

●区民センターから利用者アンケートで要望されたことへの説明
(要望の中から抽出し、掲示板に1ヶ月間掲示)

* 交通便等に関する事

- ◆交通の便を何とかしてほしいです。
対 応⇒公共交通機関等の利便性に対するご意見は、毎年度ご意見をいただいております。清田区役所へお伝えしておりますのでご理解の程よろしくお願いいたします。

* 貸室・申込み等に関する事

- ◆申込みが一週間ごとにより、一ヶ月ごとにして欲しい。
対 応⇒予約申込みは、申込期間内であれば、二ヶ月の間でまとめて申込みすることが可能です。
申込期間前の申込預かり期間は、長期にわたると錯誤等も懸念されることから、全市統一して一週間と定めております。ご理解の程宜しくお願いいたします。

◆終わりの時間が厳しい。

対 応⇒午前、午後の使用終了時間は、次に使用する午後、夜間の貸し出しのため、使用後の部屋の点検や、次の部屋使用者のための機材準備、清掃等の準備作業を行う必要があります。そのため、利用時間の遵守についてご理解とご協力を宜しくお願いいたします。

* 施設・備品等に関する事

- ◆会場が寒かったので、暖房設備が整っていると良いです。
- ◆区民ホール寒かったです。
対 応⇒特に午前中、区民ホールが暖まらず寒いという御意見を多くいただきました。
そこで、温風温度と温風通風量の両方の機械設定を最大に設定しなおしました。

◆ヨガマットお願いします。

対 応⇒土足で使用される部屋につきましては、大型のジョイントマット(約40枚)をご用意しておりますので貸出可能です。(先着申出順)それ以外の個別のものは、衛生面の観点から各自でご用意いただけますようお願い申し上げます。

◆別の区からの利用も出来ますか。

対 応⇒利用者の住所制限はありません。清田区以外の居住者の利用申込みも可能です。

▼休館再開が3月でアンケート実施が遅れ、さらにコロナ感染拡大防止のため5月休館となったため、6月に館内掲示。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R元計画	R元決算	差(決算-計画)
収入	52,400	52,189	▲ 211
指定管理業務収入	52,400	52,189	▲ 211
指定管理費	46,266	46,266	0
利用料金	5,491	5,418	▲ 73
その他	643	505	▲ 138
自主事業収入	0	0	0
支出	50,838	54,262	3,424
指定管理業務支出	50,838	54,262	3,424
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	1,562	▲ 2,073	▲ 3,635
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	1,562	1,368	▲ 194
純利益	0	▲ 3,441	▲ 3,441

【参考】	R元決算	内容
指定管理業務による利益還元	12,700	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 利用料金5,418千円の内訳は直接収入4,660千円、コロナによるキャンセル補填収入758千円であり、補填収入の光熱水費相殺分を考慮すると、ほぼ計画どおりの利用料金を確保することができた。
- ▼ その他収入は、講座・事業・コインコピーの収入であるが、3月にコロナ感染拡大防止のため、講座・事業を全て中止にしたため計画より138千円のマイナスとなった。
- ▼ 令和元年度は大規模改修年でなければできない積極的な施設修繕・備品更新等を行い利用者へ利益還元した。

■利益還元

- ・ 区民センター壁面看板表示設置
- ・ 視覚障がい者用点字誘導ブロック設置
- ・ クロス張替え(集会室・料理実習室・廊下・階段)
- ・ 視聴覚室・集会室「いこい」のマット張替え
- ・ 和室畳張替え
- ・ 和室襖修繕
- ・ 集会室2・3のスライディングウォール修繕
- ・ アルミサッシ窓のレバーハンドル更新
- ・ 窓ブラインドサッシの更新
- ・ 花壇ブロック修繕
- ・ 給湯温水器修繕
- ・ 集会室の机更新
- ・ 大型鏡増設
- ・ 和室ブラインドカーテン敷設
- ・ 料理実習室シンクの高さ調整台設置
- ・ 玄関ホール自動ドア更新
- ・ ホワイトボード増設

▼令和元年度は40年に一度の大改修工事の時期だからこそできることとして、かなり積極的な施設修繕・備品更新等を行ったため、純利益はマイナスとなったが過年度余剰金を用いて単年度会計の中で処理を完結している。

A	B	C	D
収支はマイナスとなっているものの、新型コロナウイルスの影響によるその他収入、事業収入の減少分であり、上記を除くと、おおむね計画どおりの収支となっている。			

< 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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 令和元年度は、大規模改修年でなければできない多くの施設修繕・備品更新等を行ったため、単年度の純利益としてはマイナスとなったが、過年度余剰金を用いて処理できており、今後の安定経営能力を引き続き維持している。 ▼ 当団体が所属する一般社団法人札幌市区民センター運営委員会は、安定化資金を確保していることや、業務が実費弁償方式の認定を受けている事など、財務面は強化されている。 		<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> <tr> <td colspan="2" style="height: 100px;"></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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼ 情報公開請求はなかった。 ▼ 協定に関する契約（第三者への委託、物品調達等）については、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。 		<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> <tr> <td colspan="2" style="height: 100px;"></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
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 令和元年度は、大規模改修で後半半年間(令和元年8月～令和2年2月)を休館としたため、事業等はやや前半に前倒し前半事業はおおむね計画通り実施することができたが、開館後の令和2年3月はコロナ感染拡大防止のため講座や事業等を全て中止とせざるをえなかった。 ▼ 施設の維持管理面では、40年に一度の大改修工事の時期だからこそできることとして、かなり思い切った施設の改善・修繕、備品の修繕・更新を行い、市民還元できたと思われる。 ▼ 収支計画では、稼働率と利用料金が昨年より休館で減少すると予想していたが、稼働率は3月のコロナ感染拡大防止の利用自粛要請により予想よりさらに減少した。利用料金は札幌市からの利用料金補填収入を加えるとおおむね計画通り確保することができた。 ▼ 将来を見据え早目の施設改修や設備更新を積極的に行ったことにより収支上は単年度マイナスとなったが、過年度余剰金を用いて処理できており、安定経営能力的には全く問題ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 区民センターの果たす役割を再認識し、地域に親しまれる区民センターを目指していきたい。 ▼ 従前より清田区民センターを利用しており休館中他施設で活動していたサークルに戻ってきてもらえるサービス向上に努めたい。 ▼ 誰でもいつでも気軽に参加できるような継続的な事業展開や講座の充実に努めたい。 ▼ 花壇整備など利用者が気持ちよく区民センターへ足を運んでもらえるような環境整備に努めたい。 ▼ 休日、夜間の利用増を目指し、ホームページやかかわら版などで予約が取りやすいことをPRし、利用促進に繋げたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>管理・運営について、計画に基づき適切に行われている。改修工事による休館を機会に積極的な施設の改善を実施し、利益還元を行い利用者の利便性や快適性の向上に努めており評価できる。</p> <p>上記及び、新型コロナウイルスの影響により、収支は単年度マイナスであったが、余剰金を活用することにより、引き続き安定した経営を実施している。</p>	<p>引き続き利用率の向上に向けた取り組みを継続していくとともに、地域住民のコミュニティ活動や生涯学習の普及振興につながる事業展開をお願いしたい。</p>