

## 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5年3月31日		
募集方法	非公募		
	<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	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2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」に積極的に係わりとともに支援・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>④区民との親密なコミュニケーション形成やニーズの高い事業企画に努めている。</p> <p>⑤区役所業務問合せに対し最大限可能な範囲で適切な回答や取次に取組んでいる。</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"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">基本方針に基づき適正に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">地域住民と積極的に関わりながら、エコ対策や公平性の確保も徹底されており評価できる</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	基本方針に基づき適正に実施されている。				地域住民と積極的に関わりながら、エコ対策や公平性の確保も徹底されており評価できる			
A	B	C	D												
基本方針に基づき適正に実施されている。															
地域住民と積極的に関わりながら、エコ対策や公平性の確保も徹底されており評価できる															

- ▽ 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やプランターに花を植え、週に2～3回の水やり、花柄摘み、雑草取りを行った。

▽ 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2年度職員研修)

研修内容	日程	場所
経理担当者研修	R2.4	コロナ感染拡大防止のため中止
普通応急手当講習	R2.12.2/R2.12.9	コロナ感染拡大防止のため中止
防火研修	R2.12.14/R3.1.5	清田区民センター
次長研修	R2.12.15	コロナ感染拡大防止のため中止
宿泊避難所体験訓練		コロナ感染拡大防止のため中止
職員パワーアップ研修 ①EMS研修	R3.1.27	オンライン研修
②情報セキュリティ研修	R3.1.27	オンライン研修
③救命措置研修	R3.1.27	オンライン研修
生涯学習関連施設職員研修	R3.3.25	オンライン研修

▼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） (令和2年6月4日開催予定であったが書面議決とした)	・令和元年度の貸室・講座等報告 ・令和2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。

## ▼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	コロナ感染拡大防止のため中止	清田区役所
区民まつり	コロナ感染拡大防止のため中止	清田区役所
第1回食育推進ネットワーク会議	書面表決	
第2回食育推進ネットワーク会議	書面表決	
食育ネットワークパネル展	令和2年10月19日(月)～10月23日(金)	区民センター
清田区地区住みよい安心安全なまちづくり協議会全体会議	書面表決	
清田区新年交礼会	コロナ感染拡大防止のため中止	ホテルエミシア
清田地区新年交礼会	コロナ感染拡大防止のため中止	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	コロナ感染拡大防止のため中止	清田保健センター

## ▽ 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。

## ▽ 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相談している。

## ▽ 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。
- ▼ 1月～2月に「利用者アンケート」を貸室利用団体に実施した。4月からロビー掲示板にモニタリング結果を掲示中。
- ▼ 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。
- ▼ 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。

▼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。

▼税理士の指導の下、経理事務は適正に行うことができた。

▼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。

▼利用者アンケートを1～2月まで行い、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。

		A	B	C	D						
(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 清掃・設備運転保守・警備等の第三者委託実施業務については、コロナ感染蔓延状況下における休館・規制に対応した業務内容、勤務時間、消毒衛生等、雇用環境について協議調整を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> </ul>	<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;">労働関係の法令遵守はもちろん、雇用環境の維持向上に積極的に取り組んでおり評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	労働関係の法令遵守はもちろん、雇用環境の維持向上に積極的に取り組んでおり評価できる。			
A	B	C	D								
労働関係の法令遵守はもちろん、雇用環境の維持向上に積極的に取り組んでおり評価できる。											

			<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">利用者の利便性や安全性を考慮し、積極的に施設の維持管理や防災訓練を行っており評価できる</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の利便性や安全性を考慮し、積極的に施設の維持管理や防災訓練を行っており評価できる			
A	B	C	D								
利用者の利便性や安全性を考慮し、積極的に施設の維持管理や防災訓練を行っており評価できる											
(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"> <li>▼ 令和2年度は冷温水器不調により、冷房をストップし夏場利用者に不便をかけたが、徹底調査を行って原因を究明し修繕と毎年度点検項目の改善を行った。</li> <li>▼ 耐用年数を超えているホール移動観覧席の駆動装置が故障したため、応急復旧した。新年度に本格修繕に努めていきたい。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> <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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 令和2年度より外構緑地業務を「高木管理業務」「芝生・中低木管理業務」「花壇管理業務」の3業務に細分し、きめ細かな緑地管理に取り組むこととした。</li> <li>▼ 損壊・老朽化している設備・備品の修繕・更新を行った。</li> <li>▼ 冬場駐車場位置表示コーン修繕</li> <li>▼ ロビー・集会室のブラウン管アナログテレビを液晶デジタルテレビに更新。</li> <li>▼ いこい、アルミサッシ窓のレバーハンドル更新</li> <li>▼ 給湯温水器修繕</li> <li>▼ ホールステージの表題吊り下げ板の補強修繕</li> <li>▼ 集会室更新テーブルの補強</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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、コロナ感染拡大防止のため中止となった。</li> <li>▼ 12月に夜間案内業務職員を対象とした火災通報訓練。1月に事務局職員の他、まちづくりセンター・子ども会・設備保守委託業を含めた総合自衛消防訓練を実施した。初めて館内消火栓の放水訓練も実施。</li> <li>▼ AED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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 令和元年度の大規模改修で、改善された部分も多いが、改修項目から漏れた施設や機械設備の経年劣化による故障対応に今後も努力していきたい。</li> <li>▼ 清掃、警備、保守点検等については適切に実施できた。</li> <li>▼ 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おり、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いる。</li> <li>▼ 利用者の利便性向上・安全を考慮し、施設や備品の修繕・更新を行った。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">利用者の利便性や安全性を考慮し、積極的に施設の維持管理や防災訓練を行っており評価できる</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の利便性や安全性を考慮し、積極的に施設の維持管理や防災訓練を行っており評価できる			
A	B	C	D								
利用者の利便性や安全性を考慮し、積極的に施設の維持管理や防災訓練を行っており評価できる											

## (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 %	理解度 %	満足度 %
おもてなし英会話講座							コロナ感染拡大防止のため中止
女性麻雀上達講座							コロナ感染拡大防止のため中止
夏休み親子スープカレー講座							コロナ感染拡大防止のため中止
ヴォイストレーニング講座							コロナ感染拡大防止のため中止
スマホ&タブレット講座	3	20	14	44	88	125	125
スマホ&タブレット講座							コロナ感染拡大防止のため中止
背骨コンディショニング講座	6	20	18	21	113	125	125
はじめての絵てがみ講座	5	10	10	10	125	125	125
バランスボールで体力づくり講座							コロナ感染拡大防止のため中止
冬休み親子料理教室							コロナ感染拡大防止のため中止
パン屋さんに教わるパンづくり講座							コロナ感染拡大防止のため中止
小学生冬休み親子講座 「羊毛フェルトで小物作り」	1	15	13	17	108	125	125
ご近所先生企画講座 子連れOKママヨガ	5	10	6	6	75	125	125
ご近所先生企画講座 エクセルVGB入門	5	10	10	10	125	125	125
ご近所先生企画講座 タオルでリンパストレッチ	5	10	7	7	88	125	125

※「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。

## &lt;成果指標の計算方法&gt;

	参加数		理解度	満足度
	定員	20		
目標値(A)		16 (定員の80%)	80%	80%
実績(B)		24	100%	100%
成果指標(B/A)		150%	125%	125%

▼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、コロナ感染拡大防止のため、8講座が中止となった。

コロナウイルスにより、ほとんどの事業が中止と became しましたが、幅広い年代を対象とした、多くの事業を計画しており、積極的に活動する姿勢が評価できる

A B C D



## ▼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 ①	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
うたごえ喫茶inきよた ②	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
うたごえ喫茶inきよた ③	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
うたごえ喫茶inきよた ④	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
うたごえ喫茶inきよた ⑤	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
うたごえ喫茶inきよた ⑥	1	50			コロナ感染拡大防止のため中止
アフタヌーンティーコンサート	2				コロナ感染拡大防止のため中止
女性マージャン大会	1				コロナ感染拡大防止のため中止
ギャラリー写真展 夏	1	3562	1940	68.0	
ギャラリー写真展 冬	1	3562	1608	56.0	
宿泊型避難所体験訓練／防災セミナー	1				コロナ感染拡大防止のため中止
清田区ふれあいコンサート	1				コロナ感染拡大防止のため中止
清田区民文化祭	2				コロナ感染拡大防止のため中止
医療講演会	1	15	9	75.0	
ウィンターコンサート	1				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	12				コロナ感染拡大防止のため中止
囲碁交流会	1				コロナ感染拡大防止のため中止
ペットボトルでキャンドルをつくろう!	1				コロナ感染拡大防止のため中止

## ※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。

## ▼清田区の事業を共催した事業

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」	コロナ感染拡大防止のため中止		(担当) 地域振興課

## ▼共催・協力事業

事業名	日程	関係団体等
清田区文化団体協議会 芸能発表会	コロナ感染拡大防止のため中止	清田区文化団体協議会
さわやかコンサート	コロナ感染拡大防止のため中止	さわやかコンサート実行委員会
第23回清田区民まつり	コロナ感染拡大防止のため中止	区民まつり実行委員会の協力団体として参加
清田演劇のつどい	コロナ感染拡大防止のため中止	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2020	コロナ感染拡大防止のため中止	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2020	コロナ感染拡大防止のため中止	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	0	0
社交ダンス	0	0

▼区民センターの利用促進を図るためにも、地域密着型の地域交流事業は大切であるが、コロナ感染拡大防止のためほとんどの事業が中止となった。

▼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

▼清田区と共催実施し、参加者から好評を得ており今後も実施していきたい。

▼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。

▼社交ダンス開放事業はボランティアグループの協力

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				▼令和2年度はコロナ感染拡大防止のため長期にわたり利用自粛要請を行ったことや4月5月の休館等により稼働率は33.8%と低かった。	A	B	C	D
		R元実績	R2計画	R2実績		コロナウィルスの影響により稼働率は低い、積極的な利用促進の取り組みについて評価できる。			
	ホール	件数(件)	179	550	355				
		人数(人)	13,235	40,000	16,616				
		稼働率(%)	34.7	50	36.8				
	会議室	件数(件)	1,273	3,100	1,830				
		人数(人)	15,276	41,000	15,554				
		稼働率(%)	50.7	57	38.2				
	実習室等	件数(件)	367	1,100	433				
		人数(人)	6,865	19,000	5,056				
		稼働率(%)	24.6	35	15.9				
	その他	件数(件)	601	1,600	1,245				
		人数(人)	4,738	13,500	6,427				
		稼働率(%)	41.0	52	43.3				
	合計	件数(件)	2,420	6,350	3,863				
		人数(人)	40,114	113,500	43,653				
		稼働率(%)	40.4	49.0	33.8				
	▽ 不承認0件、 取消し106件、 減免559件、 還付1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。								
	▼ 陶工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ている。	A	B	C	D
	▼ ホームページに新しい情報を掲載した。					適宜ホームページを更新し、地域情報サイトや新聞の折込チラシの活用など、工夫した広報活動は評価できる			
	▼ 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2回折込チラシ配布を行った。 (9月 8,300部、12月 5,400部)								
	▼ ウェブアクセシビリティ取り組み確認を実施し令和2年11月16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。 ▼ 夜間案内業務と外構緑地業務（芝生・中低木管理業務・花壇管理業務）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。	▼夜間案内業務と外構緑地業務(芝生・中低木管理業務・花壇管理業務)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。				市内企業や、福祉施設の活用、シルバー人材センターを委託先とするなど配慮されており評価できる

## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	1月～2月に来館者494名を対象に調査を実施。 411人から回答(回収率83%)
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 63% [48] 会議勉強会 30% [41] 開放0% [1] 講座 3% [1] その他3% [8])</p> <p>○利用回数は (週1回 29% [15] 月1回 21% [15] 月2～3回 34% [19] その他 15% [49])</p> <p>○来館方法は (徒歩 11% [6] 公共交通機関 6% [5] 自家用車 80% [81] その他 2% [7])</p> <p>○利用の動機は (利用料が安い 21% [20] 休日も利用できる 6% [7] 駐車場がある 33% [31] 他に施設がないため 10% [11] 設備が整っている 17% [15] その他 6% [12])</p> <p>▼貸室について</p> <p>○申込方法は (窓口 30% [35] 電話 33% [30] インターネット 15% [17] FAX 0% [2])</p> <p>○その申込方法はいかがですか (便利 29% [39] 普通 38% [37] 不便 3% [3] 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 28% [31] 普通 40% [41] 高い 7% [9] どちらともいえない 5% [6])</p> <p>○利用時間について (とても利用しやすい 34% [35] 利用に問題ない 46% [47] どちらともいえない 7% [7] 少し利用しにくい 1% [2] 利用しにくい 1% [1])</p> <p>○施設の備品は (充実している 40% [32] 普通 46% [57] 少ない 2% [1] どちらともいえない 2% [4])</p> <p>○どのような物が良いか DVD再生機・テレビデオ、USBがさせるコード、各サークルごとのロッカー 荷物置き場、トイレの手ふき、各部屋に消毒液、喫茶店・売店、工 作室・木工に使えるもの、アクリル板・パーティション、粘薬、糸鋸機、掃 除機、イゼル、棚、座椅子、鏡、靴箱、子供用の便座、一面ガラス、 Wi-Fi、加湿器・温度計との回答あり。</p> <p>○また貸室を利用いただけますか (ぜひ利用したい 48% [43] 利用したい 32% [37] どちらかとい えば利用したい 5% [8] 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] 69% [65] [3] 21% [23] [2] 3% [6] [1] 0% [0] [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 31% [24] ない 60% [64] 開催していると知らなかった 3% [5])</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 41% [35] ない 49% [54] 開催していると知らなかった 4% [4])</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] 53% [55] [3] 31% [25] [2] 8% [8] [1] 1% [0] [0] 0% [0] )</p>

▼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。

▼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。

▼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。

▼利用者への接遇面の改善は、法人の研修等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。

A	B	C	D
アンケート			
結果では、全体的に高評価であり、様々な意見にも真摯に対応している様子は評価できる			

## ▼お客様について

- 性別は(女性 64% [53] 男性 32% [42] )
- 年代は(10代~20代 3% [2] 30代~40代 14% [25]  
50代~60代 36% [38] 70代~80代 43% [30])

## ▼総合評価

(ぜひ利用したい52%[44] 利用したい34%[39] どちらかといえば利用したい5%[7] どちらでもない4%[3] 利用したくない0%[0])

## \* 交通便等に関する意見

- ・新設場合はぜひ区役所の側へ
- ・バスの便が悪い
- ・清田区は広いです。交通機関が有りどこからも通いやすいところ。できれば複数あれば良い。
- ・交通の便が悪いので冬場は車に乗らないので不便
- ・里美会館のように積極的な催しを提起してほしい。場所、利用しやすい場所に移してほしい。(予定あり?)
- ・公共の交通機関がもう少し充実してほしいです。
- ・もう少し、交通(バス)便が良い方が利用しやすい。
- ・公共機関がなく高齢者には利用しづらい面があるので、その点のご配慮(改革)をお願いしたい。
- ・車のない人は遠くて不便と云う人もいる。
- ・区役所と併設希望。冬道遠い危険。バス停から遠い不便。
- ・バス停からも遠いし、利用しづらい。

## \* 貸室・申込等に関する事

- ・利用料が高くキャンセル料が発生する事がサークル活動のさまたげになってる。予約と料金の改善を希望します。
- ・キャンセル料が高い
- ・利用料高い キャンセル料を高く取りすぎです。
- ・キャンセル料など使いやすいシステム方法を考えてほしい
- ・このコロナ禍においてキャンセル料等の〆切日を考えてほしい。
- ・部屋(分からなくなる) 予約めんど(2か月先とか)
- ・全くのキャンセルなら納得出来ませんが、当日他の部屋を利用する場合にはキャンセル料を考慮して頂けると助かります。
- ・時間貸しにした方が良い。→むだな時間をつくらないため。1時間100円程度からにしてもらいたい。
- ・電話予約の時男性は対応がおそいです。
- ・問題は、何度も利用したくとも料金が高めだということ。コロナの時にみなお金はなくなってきている。なんとかして頂きたいです。

## \* 施設、備品等に関する事

- ・調味料のキャリーバッグを預って欲しい。翌月の使用時迄
- ・出来ましたら調味料をセンターにて預かってほしい
- ・今、使っている消毒用のペーパーがもう少し量があると助かります。汚れを広げてるだけになってるような時もあり、少し心配です。
- ・掃除が行き届いていて気持ち良く利用させていただいています。
- ・高齢になると椅子の持ち上げが大変になって来ました。何か方法はないのかと思います。
- ・近くにこのような便利な施設があり有難く思っています。

## \* その他

- ・今まで通りでお願いします。
- ・あまり口うるさく言わないのがよい。入口の監視員がいない(少ない)のがよい。
- ・いつもありがとうございます。柔軟な対応をして下さることが多いので助かっています。
- ・いつも気持ち良く使わせて頂きありがとうございます
- ・いつも気持ち良く利用させて頂いています。ありがとうございます。
- ・職員の皆様にお世話になっております。感謝します。
- ・Q8⇒接し方も良く何時も感心している。
- ・コロナ禍で大変だと思いますが、これからも利用させて下さい。よろしくお願いします。

●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

- ◆区役所と併設希望。冬道遠い危険。バス停から遠い不便 等同様意見多数。

対 応⇒利便性については、毎年度多数ご意見・ご要望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願いいたします。

\*貸室・申込み等に関する事

- ◆全くのキャンセルなら納得できますが、当日他の部屋を利用する場合にはキャンセル料を考慮して頂けると助かります。他利用料、キャンセル料が高いなど意見多数。

対 応⇒既に予約済申込の変更は、使用日の6日前の申出であれば1回に限りキャンセル料がかからず変更することが可能です。

\*施設・備品等に関する事

- ◆調味料のキャリーバックを預かって欲しい。  
翌月の使用時まで

対 応⇒大変申し訳ございません。区民センターにはお客様用の保管スペースをご用意することが出来ませんので、ご了承ください。

- ◆今、使っている消毒用のペーパーがもう少し量があると助かります。汚れを広げてるだけになってるような時もあり、少し心配です。

対 応⇒まずは消毒にご協力いただきありがとうございます。ご利用人数、使用備品によってペーパーの使用枚数が異なることと思われます。足りない時は追加させていただきますので、窓口職員に遠慮なくお申し付けください。

\*その他

- ◆いつも気持ち良く利用させて頂いてます。ありがとうございます。

- ◆コロナ禍で大変だと思いますが、これからも利用させて下さい。よろしく願います。

対 応⇒これからも皆様が気持ちよくお使いいただけますよう、職員一同努力していきます。

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R2 計画	R2 決算	差 (決算-計画)
収入	60,331	55,985	▲ 4,346
指定管理業務収入	60,331	55,985	▲ 4,346
指定管理費	46,813	46,813	0
利用料金	12,152	8,941	▲ 3,211
その他	1,366	231	▲ 1,135
自主事業収入	0	0	0
支出	58,554	52,512	▲ 6,042
指定管理業務支出	58,554	52,512	▲ 6,042
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	1,777	3,473	1,696
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	1,777	1,699	▲ 78
純利益	0	1,774	1,774

【参考】	R2 決算	内容
指定管理業務による利益還元	2,200	下記のとおり

## ▽ 説明

- ▼ 利用料金8,941千円の内訳は直接収入7,561千円、コロナによるキャンセル補填収入1,380千円であり、コロナによる利用自粛等により、計画より3,211千円の減となった。
- ▼ その他収入は、講座・事業・コインコピーの収入であるが、コロナ感染拡大防止のため、区民講座は15予定講座中7講座、地域交流事業は31予定事業中3事業しか実施できなかったため、計画より1,135千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、光熱水費、報償費、設備点検委託費、修繕費、広告宣伝費等の支出を節約減少させたことにより、計画より6,042千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務による、利益還元は光熱水費、報償費、設備点検委託費等の節約金を活用し、下記項目を実施。
  - ・ コロナ対策として、全洋便器室にシートクリーナーを設置
  - ・ コロナ対策として各集会室テーブル等に抗菌加工を実施
  - ・ ロビー・各集会室のアナログテレビを地デジ対応テレビに更新
  - ・ 大型鏡増設
  - ・ 冬季駐車位置表示コーンの修繕・新設
  - ・ 冷温水器異常振動に対応してY字ストレーナ分解清掃修繕
  - ・ ホール移動観覧席制御機器の応急修繕
  - ・ ホール舞台吊物看板修繕
  - ・ 給湯室、電気湯沸器、温度調節サーシスタ修繕
  - ・ 調理実習室シンク混合栓の漏水修繕
  - ・ ホール電灯リモコンブレーカーの修繕
  - ・ 消防用火災時誘導灯修繕
- ▼ 収支は、収入減を上回る節約・経費減により1,774千円の黒字差額を捻出した。

▼コロナによる市民の利用自粛や事業縮小により、収入は令和2年度計画より4,346千円減となった。

しかしながら、年度当初より危機感をもって経費節減に取り組んだことや、事業縮小による一部経費縮小もあって、若干ながら黒字決算収支にまとめることができた。

A	B	C	D
コロナウイルスの影響を受けながらも、積極的な経費節減に取り組み、備品更新・設備修繕などの利益還元を実施しており評価できる			

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 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、純利益はマイナスとなり、過年度余剰金も若干縮小したが、令和2年度は1,774千円の純利益を計上し安定経営能力を令和元年度よりもさらに向上させた。 ▼ 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。	/	適	不適
▽ 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 ▼ 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。	/	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
▼ 令和2年度は、コロナ感染拡大により、利用自粛による年間貸室稼働率33.8%、や5月休館、文化祭・講座・交流事業の大半中止など、感染拡大防止のため、市民コミュニティ施設としての役割を大幅に縮小せざるを得なかった。 ▼ 収支的には、利用料金が8,941千円と予算の74%に留まった。利用料金・その他収入合計でも9,172千円と予算より4,346千円の収入減となり、年度を通して指定管理制度の経営を維持できるか懸念を払拭できない年度であった。しかしながら、年度当初より危機感をもって経費節減に取り組んだことや、逆に事業縮小による経費縮小効果もあって、若干ながら黒字決算収支にまとめることができた。 ▼ 安定経営能力的に問題はなかったが、令和元年度、積極的な利益還元により若干縮小した過年度剰余金を、令和2年度は積み増して前年度よりも安定経営能力を向上させることができた。	▼ いまだ感染収束の気配が無く、令和3年度も引き続き様々なコロナ感染予防対策が継続すると思われる。令和3年度も内外含めた感染予防対応・予防対策にしっかり取り組んでいきたい。 ▼ 令和元年度の大規模修繕で、項目に拾われなかった当施設の老朽設備部分や機械等について、不具合や事故の発生が多くなってきている。札幌市と協力して修繕や改善に努めていきたい。 ▼ 利用者が気持ちよく区民センターに足を運んでもらえるよう、令和2年度、シルバー人材センターに委託し、夏場のきめ細かな花壇管理業務従事体制を整備した。令和3年度はこの花壇管理業務体制をしっかりと固めていきたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
コロナウイルスの影響を受けながらの管理・運営について、非常に苦勞されているところではあるが、利用者からのアンケート結果は高評価であり、経費節減や利益還元にも取り組み、安定した経営能力を発揮している。設置目的に見合った適切な運営であり高く評価できる	コロナウイルス感染症対策を徹底しながら、地域住民との関わりを継続し、さらなる利用率向上やアンケート結果の高評価に期待したい。