

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)	手稲区市民部地域振興課(681-2445)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市手稲区民センター	所在地	札幌市手稲区前田1条11丁目
開設時期	平成元年11月6日	延床面積	3,112.22㎡
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(200人収容)、会議室(5室)、和室(2室)、視聴覚室、料理実習室、駐車場		
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	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	非公募 <hr/> 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 <hr/> 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 <hr/> 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>手稲区民センターは、地域のコミュニティ施設の中核として、設置目的の実現は当然のことながら、潤いや活力ある地域づくりを担い、自らが「まちづくり」に携わっていかねばならない。</p> <p>そのため、区民のまちづくり活動を支援・協力することとし、①まちづくりに興味を持つきっかけになる場を提供すること、②地域の人材の発掘と活用・育成について専門性を有する機関と協働すること、③情報発信・受信の拠点となること、④区民から親しまれる施設を目指すことを基本とした管理運営の基本方針を定めている。また、手稲区役所を訪れる区民の問合せが区民センター窓口にも多く寄せられることから、⑤区庁舎案内業務の補完的役割を務めることも定めている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の作成と取組実施</p> <p>利用の公平・公正・公開について、①管理基準を明確にし、業務における公平性を反映する手順を定めること、②組織・個人が公正の理念を身に付けるため、運営委員長、事務局長が公平・公正の確保を常に確認すること、③管理運営の過程を公開することの3方針を定めている。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室の公開抽選による決定 ・講座、地域交流事業等の広報活動の充実及び参加者の拡充 ・掲示板利用の適正運用 ・個人情報の厳正な管理 ・運営委員会・運営協議会への事業報告、意見・要望の聴取及び対応 <p>に取り組んだ。その実現のため、事務局長は統括責任者として、組織としての確認、職員に対する意識付けを行い、公平・公正な対応に努めた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>手稲区民センター職員環境保全行動マニュアルに基づき、①電気・水道・紙・燃料使用量の節減、②廃棄物の削減・リサイクルの徹底、③冷暖房の効率的利用・省エネ、④環境に配慮した用品の使用について日常的に行動するとともに、さっぽろエコメンバーのレベル2に更新登録し、職員の環境行動に対する意識の醸成を図った。また、区役所玄関ロビーに設置されている廃食用油回収ボックス及び小型家電回収ボックスについて、適時区民に周知することにより、家庭からの廃食用油等の回収に協力した。</p>	<p>①、②を実践するため専門機関や各種団体と協力し区民講座、地域交流事業を開催しているが、2年度においてはコロナ禍により、十分に実践することができなかった。③、④、⑤は、ポスターやチラシをロビー等に掲示し、各種の催し・行事、さらには市政に関するの情報提供を行うとともに、種々の問合せ等に対しても、「親切、丁寧な対応」を全職員が共通の意識を持ち業務執行にあたった。コロナ禍のなかにあってもでも可能な限り市の要求水準に沿う運営を行なえたと考えている。</p> <p>貸室の決定及び各種事業実施にあたっては、苦情やトラブルもなく、公平・公正性は確保されていると考える。また、掲示板については新たに掲示に係る要綱を制定し公平性・平等性の確保を担保した。今後も施設の平等利用及び公平・公正な対応を確認しつつ、職員への意識付けを継続していきたい。</p> <p>環境保全行動マニュアルに基づく行動は、職員の意識の中に定着しており、日常的に環境負荷の低減や資源の有効利用に努めている。また、室温管理は、貸室利用者の理解・協力を得るとともに、総務企画課と協力し、各室の利用状況に応じたきめ細かな室温管理を行い、温暖化対策、環境配慮に努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1262 304 1318 338">A</th> <th data-bbox="1318 304 1374 338">B</th> <th data-bbox="1374 304 1430 338">C</th> <th data-bbox="1430 304 1445 338">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1262 338 1445 1693"> ・いずれも要求水準を満たしている。 ・公平かつ公正な施設運営がされており、掲示板の利用について、新たに利用要綱を制定したことは、公平・公正性を新たに確保したことは評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	・いずれも要求水準を満たしている。 ・公平かつ公正な施設運営がされており、掲示板の利用について、新たに利用要綱を制定したことは、公平・公正性を新たに確保したことは評価できる。			
A	B	C	D								
・いずれも要求水準を満たしている。 ・公平かつ公正な施設運営がされており、掲示板の利用について、新たに利用要綱を制定したことは、公平・公正性を新たに確保したことは評価できる。											

▽ 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)

・手稲区民センター運営委員会を組織し、管理運営を行っている。事務局には、統括的に責任を負う者として「事務局長」、事務局長の職務を代理する者として「次長」、このほか常勤の職員3名を配置している。
 ・事務分掌、指揮命令系統、連絡系統等を定め実施している。
 ・コロナ禍の影響を受け、計画していた全ての研修は実施できなかったものの、クレームが入った場合の事務処理等について研修を実施した。

・情報の共有方法を明確化するため、事業日誌を作成することにより、常勤職員のみならず、夜間勤務のシルバー人材センター職員への引継ぎ事項の周知も徹底することにより、職員全員に連絡事項や指示が行きわたり、情報を共有できる体制を確立し実施している。
 ・業務の合間を活用し、市民サービスの徹底、効率的な事務執行、業務改善及び事故防止などについて話し合う時間をもち、相互理解に努めた。

▽ 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)

・夜間案内業務については、札幌市シルバー人材センターに全面的に委託して行った。
 ・当該人材センター職員に対しては、事前研修及び業務研修を実施している。また、業務日誌により区民センター職員からの連絡事項を確認し、実践するとともに、貸室使用後の点検作業を実施するなど適正な業務遂行の実現に努めた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

・手稲区民センター運営協議会

開催回	協議・報告内容
第1回 (2.6.26)	①元年度収支決算及び講座・事業報告について②2年度収支予算及び事業計画について③元年度施設利用状況等について④利用者アンケート結果等について⑤その他意見交換
第2回 (2.11.19)	①区民センター利用状況、利用料収入状況、②講座・事業計画執行状況、③ていぬグッズ販売状況等について、④その他・意見交換(貸室備品更新等)
第3回 (3.1.12)	①区民センター利用状況、利用料収入状況、②講座・事業計画執行状況、③ていぬグッズ販売状況等について、④その他・意見交換(感染対策について等)
第4回 (3.3.16)	①区民センター利用状況、利用料収入状況、②講座・事業計画執行状況、③ていぬグッズ販売状況について、④その他・意見交換(コロナ禍における運営について等)

[運営協議会メンバー]①区連合町内会連絡協議会、②手稲文化協会代表、③生け花サークル貴草会代表、④オカリナアンサンブルBis代表、⑤札幌市手稲区地域振興課長、⑥手稲区民センター運営委員会委員長、⑦同副委員長(計7名)、○オブザーバー: 手稲区地域活動担当係長、○事務局 区民センター運営委員会事務局長

一般社団法人札幌市市民センター運営委員会として、市内9カ所の区民センター運営委員会を組織し、一体的な管理運営に当たっている。

事業日誌は、事後であっても必ず全員が目を通すことにより、情報を共有した。また、事案に応じて、ミーティングの機会を設けるなど意思統一を図った。

夜間案内業務の履行にあたっては、利用者の安全面の確保と市民サービスの向上に配慮した対応を行うよう指導している。

今年度も、協議会委員の協力のもと、円滑に会議運営を進めることができた。また、様々な視点からの議論もあり、管理運営の参考に資するところが多い。
 例年、年4回のうち1回は全委員による会議を開催しているが、コロナ禍による感染拡大防止のため2年度は全て区地域振興課と区民センター事務局による会議とした。今後も、管理・運営に関する適正な情報の提供、アドバイスを、意見交換など会議内容の充実を図ってきたい。

	<p>・手稲文化祭実行委員会 毎年、手稲区民センター運営委員会と手稲文化協会との共催により手稲文化祭を開催しているが、舞台となる区民ホールの改修工事のため2年度は中止した。</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>・資金管理は、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。 ・現金等の取扱いは、会計規程を整備し、複数職員による確認及び収納により厳正に管理している。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>・要望、苦情対応は、マニュアルを作成し、職員に周知している。 ・要望等への対応は、事務局長を責任者とし、不在時は次長が情報を集約し、対応を行うこととしている。 2年度は、利用者アンケートの際に寄せられた意見、要望のほかは、特記すべき要望苦情はなかった。日常業務の中で利用者から寄せられる要望については、実施可能なものは即時に対応し、対応困難なものは、丁寧に理由を説明し理解を得ている。従前から、日常的なリクエストへの対応、また、アンケートの意見要望を含め、要望や苦情の内容、対応経過については、必ず職員に周知し、情報の共有を図って組織全体の問題として解決にあたっている。 ・札幌市への報告 アンケートの意見要望を含め、苦情・要望の内容、その対応については、区民センター運営協議会において議題とし、委員に説明するとともに、早急に区役所に報告している。 (対応) 利用者アンケートにおける意見、要望への対応(後記)のとおり対応した。</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>・記録:事業日誌(職員用、夜間案内業務担当用)を作成し、日々の状況を記録するとともに、職員間において情報共有を図った。 ・利用者アンケート:令和3年3月8(月)～27日(土)に実施。アンケート結果は、「区民センターからのお知らせ」掲示板に掲示した。また、運営協議会においてもアンケート結果を報告した。 ・事業報告:各種事業報告は、毎月地域振興課に結果を報告した。 ・区民講座アンケート:区民講座ごとにアンケートを実施しており、職員全体でアンケート結果を分析し、指定管理者自己評価及び事業計画等に反映させている。</p>	<p>現金の保管・取り扱いは、職員はもとより及び夜間シルバー人材センター職員にも厳正な扱いをするよう、日頃から注意を促し適正に行った。</p> <p>要望、苦情を受けたときは、その内容を分析し、対応できるものは速やかに実施するとともに、申出者には、丁寧な説明を行っており、常にこのような対応を心掛けることで、これまでも、申出者から一定の理解をいただけていると考えている。また、区民センターへの意見や要望は今後の運営に生かしていきたい。</p> <p>事業日誌等を整備・保管した。また、講座、事業の終了後には、参加者アンケートを実施し、これらの結果を踏まえ、利用者サービスの向上に繋げてきた。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市区民センター運営委員会職員・臨時職員就業規則で、勤務時間、休暇、健康診断、服務など労働条件を定めている。 ・労務管理に関する相談・指導は、社会保険労務士事務所に委託し、事務体制を整えている。 ・賃金、給与に関する事務処理については、正確性等が求められることから税理士事務所に委託し適正な処理を行っている。 ・職員については、労働契約法の改正に伴い、臨時職員(有期労働契約5年未満)以外は全員無期転換契約を交わしている。人材の定着、モチベーションの向上を図るためにも、今後も継続した雇用体制を確保していく。 ・また、運営委員長、事務局長は、常にワーク・ライフ・バランスを意識し、年次有給休暇の取得奨励とともに、働く女性の健康が保持され、家庭などでの充実した時間、自己啓発や地域活動の参加のための時間が確保できるような体制の構築に努めている。 	<p>管理運営にあたり関連する関係法令を遵守し、就業規則など必要な規定を整備するとともに、職員が常に関係法規を閲覧できる体制を整えている。今後も、職員の雇用環境の維持向上を図るため、健康で明るく安全な職場づくりの基本である職員間のコミュニケーションを図りながら業務を進めていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>・関係法令を遵守し、適切に対応している。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・関係法令を遵守し、適切に対応している。</p>			
A	B	C	D								
<p>・関係法令を遵守し、適切に対応している。</p>											
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者等の安全確保、市民サービス向上への配慮 貸室利用後の点検は必ず行い、設備・備品の確認、清掃、忘れ物の点検等を実施した。コロナ禍のため、特に設備・備品の清掃については消毒液を使用し、貸室利用前などには換気を徹底するとともに、利用者にも適時換気することを促すなど、徹底した感染防止策を行った。また、設備・備品の補修については、少額・軽微な物については、職員が修繕した。拾得物は、「忘れ物記録簿」により管理し、落とし主が分かる場合には、速やかに連絡し返還した。 ・連絡体制の確保 総務企画課職員、防災センター職員、清掃作業職員及び警備職員と常に連携を取り、忘れ物の收受、館内の清掃情報、会議室内の温度調整等の省エネ、節電対策、施設内の照明等の器具取替え、軽微な修理、防災・防犯対策に努めた。 ・保険は、事業参加者を対象とした損害賠償保険、施設内事故等を対象にした施設損害賠償責任保険を年間契約により加入している。 <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"> ・備品管理 備品の更新や修繕については、視聴覚室用折りたたみ机を更新するなど、予算の許す範囲で、計画的に実施している。なお、机や椅子のキャスターの取り換え等軽易な修理等は、職員が実施している。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災業務等 防災計画、事故対応マニュアルを定めており、日頃から、非常時の事態に備えている。併せて、区役所が実施する防災訓練へ参加し、区役所と連携した防災体制を強化している。 	<p>施設の維持管理にあたっては、利用される方が気持ち良く、安心して使用していただくことが基本と考え、日頃から備品の点検や器具の清掃等を行なっているところだが、コロナ禍であることを踏まえ、利用者への感染防止のため徹底した取組を行った。</p> <p>施設建設から30年が経過し、施設・備品等の老朽化が進んでいる現状から、計画的に、かつ予算の許す範囲で対応していきたい。</p> <p>事業実施にあたっては、事故が起きないよう防止策を徹底するとともに、起きた場合を想定した対応策についても常に念頭に置いて、防災対策の向上に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・防災センター職員などと常に連携をとっており、利用者などの安全を確保していることが評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・防災センター職員などと常に連携をとっており、利用者などの安全を確保していることが評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・防災センター職員などと常に連携をとっており、利用者などの安全を確保していることが評価できる。</p>											

(4)事業の計画・実施業務	▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務					区民講座はコロナ禍のため、ほとんどが中止を余儀なくされた。しかしながら、その時々々の感染状況等を踏まえつつ、実施可能と判断した場合は、感染対策を徹底しながら実施した。	A	B	C	D	
		講座名	回数	人数	成果指標		達成率	・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、実施ができなかった事業を除いて、内容の見直しなどを行いながら、事業を行えるように柔軟な対応をしており、評価できる。			
		ご近所先生企画講座① 体幹トレーニングで心身を整える！	5	7	満足度		125%				
		改正相続法を知ろう！	2	29	満足度		125%				
	はじめてのパークゴルフ入門	コロナ感染防止のため、実施できず。									
	みんなで楽しく歌いましょう！										
	一般教養を身につけよう！①										
	たのしい初級英会話										
	ぽかぽかリンパ体操										
	まちづくりを考える！										
	健康づくりを考えよう！②										
	北海道科学大学特別講座										
	ご近所先生企画講座②										
	ご近所先生企画講座③										
	ご近所先生企画講座④										
	計2講座	7	36	—	—						
	▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務					「手稲山ウォーキング」をはじめ、恒例の「医療講演会」「手稲区民新春囲碁大会」など、ほとんどがコロナ禍のため中止となったことは残念である。何とか実施した「子どもの居場所づくり クラフト教室」は、事業規模や内容を大幅に見直しながら、徹底した感染対策のもとで実施したものである。					
	事業名	回数	人数	成果指標	達成率						
	子どもの居場所づくり クラフト教室	2	10	参加者数	31%						
	手稲区民ダンスの集い	コロナ感染防止のため、実施できず。									
	手稲山ウォーキング										
	親子料理教室										
	医療講演会										
	子どもまつり										
	子ども宿泊研修										
	手稲区民新春囲碁大会										
	計1事業	2	10	—	—						
	▽ 施設開放事業(無料)に関する業務					定番の囲碁・将棋自由開放もコロナ禍のため中止を余儀なくされた。					
	事業名	回数等	人数等	成果指標	達成率						
	囲碁・将棋自由開放	コロナ感染防止のため実施できず									
	区民キャリーていね自由開放	3 団体	—	—	—						

(5) 施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R元実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>497</td> <td>170</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>31,958</td> <td>10,930</td> <td>2,292</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>46.1</td> <td>33.0</td> <td>22.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室 (第1～第5)</td> <td>件数(件)</td> <td>3,291</td> <td>3,300</td> <td>2,206</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>44,011</td> <td>44,200</td> <td>20,519</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>62.4</td> <td>62.5</td> <td>48.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">料理実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,189</td> <td>1,200</td> <td>716</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>17,500</td> <td>17,700</td> <td>7,923</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">視聴覚室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,189</td> <td>1,200</td> <td>716</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>56.3</td> <td>57.0</td> <td>39.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室 (2室)</td> <td>件数(件)</td> <td>1,448</td> <td>1,200</td> <td>748</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>17,459</td> <td>14,500</td> <td>6,698</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>66.3</td> <td>55.0</td> <td>38.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>6,425</td> <td>5,870</td> <td>3,749</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>110,928</td> <td>87,330</td> <td>37,432</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>60.3</td> <td>55.0</td> <td>43.4</td> </tr> </tbody> </table>			R元実績	R2計画	R2実績	ホール	件数(件)	497	170	79	人数(人)	31,958	10,930	2,292	稼働率(%)	46.1	33.0	22.8	会議室 (第1～第5)	件数(件)	3,291	3,300	2,206	人数(人)	44,011	44,200	20,519	稼働率(%)	62.4	62.5	48.5	料理実習室	件数(件)	1,189	1,200	716	人数(人)	17,500	17,700	7,923	視聴覚室	件数(件)	1,189	1,200	716	稼働率(%)	56.3	57.0	39.5	和室 (2室)	件数(件)	1,448	1,200	748	人数(人)	17,459	14,500	6,698	稼働率(%)	66.3	55.0	38.7	合計	件数(件)	6,425	5,870	3,749	人数(人)	110,928	87,330	37,432	稼働率(%)	60.3	55.0	43.4	9～3月までのホール改修工事(休室)によるビハインドがあることと併せて、年間を通してコロナ禍のため大きく利用率を下げた。3年度もコロナ禍の影響が大きく響いてくると思われるが、少しでも回復に向け努力していきたい。	A B C D
			R元実績	R2計画	R2実績																																																																									
ホール	件数(件)	497	170	79																																																																										
	人数(人)	31,958	10,930	2,292																																																																										
	稼働率(%)	46.1	33.0	22.8																																																																										
会議室 (第1～第5)	件数(件)	3,291	3,300	2,206																																																																										
	人数(人)	44,011	44,200	20,519																																																																										
	稼働率(%)	62.4	62.5	48.5																																																																										
料理実習室	件数(件)	1,189	1,200	716																																																																										
	人数(人)	17,500	17,700	7,923																																																																										
視聴覚室	件数(件)	1,189	1,200	716																																																																										
	稼働率(%)	56.3	57.0	39.5																																																																										
和室 (2室)	件数(件)	1,448	1,200	748																																																																										
	人数(人)	17,459	14,500	6,698																																																																										
	稼働率(%)	66.3	55.0	38.7																																																																										
合計	件数(件)	6,425	5,870	3,749																																																																										
	人数(人)	110,928	87,330	37,432																																																																										
	稼働率(%)	60.3	55.0	43.4																																																																										
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付20件 ▽ 利用促進の取組 ・平等利用 申込みが重複した際には抽選を行い、落選者には他の空室情報を必ず紹介して、サークル活動をサポートするとともに利用増に努めた。 ・空室情報の提供 貸室状況一覧(4ヶ月分)を窓口に掲示するとともに、電話での問合せ等に対しては、親切丁寧な説明・対応を心がけた。 ・夜間貸室利用 センター掲示板及び申込記載台に「夜間利用の案内」のチラシを掲示して区民への利用促進に努めた。	貸室の決定は、苦情やトラブルもなく、公平・公正性は確保されていると考える。今後も施設の平等利用及び公平・公正な対応について、職員に対する意識付けを継続していく。	・夜間利用のチラシを掲示するなど、区民への利用促進に努めていることは評価できる。																																																																												
(6) 付随業務	▽ 広報業務 ・講座や事業は、イベント情報手稲区版に掲載するほか、チラシやポスターを作成し、館内、JR手稲駅「あいくる」への掲示した。また、区内まちづくりセンター、地区センターへも配付するとともに、近隣町内会へ回覧を依頼した。さらに、宅配のフリーマガジンや地域情報サイト等の各広報媒体に情報提供するなど、効果的・効率的なPRに努めた。 ・R元年度からウェブアクセシビリティに対応したホームページを公開。区民センターの概要、貸室案内、講座や事業の実施案内等を行うとともに、広報紙を作成して、近隣町内会に回覧するなど、講座や事業の積極的なPRに努めている。2年度はウェブアクセシビリティ方針を策定し、コンテンツのアクセシビリティ確保に取組んだ。 ・ロビー及びJR手稲駅「あいくる」において、市や市民団体の広報ポスターなどを年間を通じて掲示した。なお、2年度は、掲示スペースについて、現況を踏まえ合理的に掲示するため掲示板利用要綱を改定した。 ・区民ギャラリーでは、絵画などを展示し、区民の発表の場とした。 ▽ 物品の貸し出業務 ・サークル、各団体等が1階ロビーを利用して活動紹介など展示を行う場合は、ポール・パネル等を貸出しその活動をサポートした。 ▽ コピーサービス、窓口案内業務 ・サークル活動や来館者の便宜を図るため、コピーサービス(有料1枚10円)を行った。 ・区民センター窓口に数多く寄せられる区役所業務に関する問	広報業務など情報発信・受信の拠点としての役割を果たすことについては、一定の成果をあげていると考えている。 当区民センターは、区役所庁舎と一体の建物にあり、土・日も開館していることから、庁内部署の案内、サークル情報をはじめ、ごみの収集や各種相談など、市民の日常生活に関わる問合せが多数寄せられる。区の窓口のひとつであるとの意識を持ち、親切な案内と適切な情報が提供できるよう、今後も努めていく。	A B C D																																																																											
	・要求水準を満たしている。 ・区役所との一体型施設であることに加えて、正面玄関付近に区民センターの受け付けがあることから、問い合わせが多いと考えられる中、区役所業務に対しても、可能な限り対応していることは評価できる。																																																																													

2 自主事業その他					
▽ 自主事業 ・ていぬ関連グッズの販売 区制20周年事業で作成された手稲区マスコットキャラクター「ていぬ」の関連グッズを、ていぬ活用委員会から依頼を受けて、平成22年11月から窓口販売している。今後も、販売を通して地域のまちづくり、郷土・ふるさと意識の醸成等に協力していきたい。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ・市内企業 高齢者の雇用確保に実績のある札幌市シルバー人材センターに、夜間館内案内業務を委託した。物品の購入に当っては、市内の企業に発注した。 ・福祉施策 印刷物の発注(領収書など)については、福祉施設事業所等を活用している。また、障がい者共同作業所等が、ロビーで自然食品や手作りパンの展示販売等を行っている場合は、販売に必要な机・椅子等の物品を提供して事業を支援・協力した。 さらに、盲導犬育成募金の募金箱を設置して、区民の協力を呼びかけている。		自主事業の販売手数料は、区民センターの維持管理等の費用の一部としている。 市内企業等の活用や福祉施策への配慮については継続して実施している。	A B C D ・手稲区マスコットキャラクターである「ていぬ」の関連グッズ販売に積極的に取り組み、地域振興に寄与していることは評価できる。		
3 利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果					
実施方法 ・実施期間 :令和年3月8～27日 ・配布対象 :区民センター利用の139団体及び個人 ・配布数 :414枚 ・調査項目 :14項目 ・回答数 :223人(回収率53.8%)	結果概要 (1)利用目的: サークル活動71% 会議18% 講座・事業5% その他5% 無回答1% (2)利用頻度: 週1回24% 月1回18% 月2～3回37% 年数回9% 初めて3% その他3% 無回答1% (3)利用時間帯 :午前38% 午後42% 夜間17% 全日2% その他0% 無回答1% (4)区民センターの再利用の希望: ぜひ利用したい54% 利用したい41% どちらかと言えば利用したい4% どちらでもない1% 無回答0% 利用したくない0% (5)職員の言葉づかいや対応: 大変良い67% 良い23% 普通2% すこし悪い0% 悪い0% 無回答8% (6)区民講座・事業への参加: 参加したことがある37% 参加したことがない61% 無回答2% ・(6)で「はい」と答えた方に) 知ったきっかけ イベント情報手稲区版43% チラシ・ポスター19% 知人の紹介11% 回覧板13% ホームページ1% その他3% 地デジ・アプリ0% 無回答10% (7)講座・事業に参加への希望: ぜひ参加したい7% 参加したい21% 日程内容によっては参加したい44% 分からない18% 興味がない6% 無回答4% (8)参加したい講座や事業内容(数字は人数) [教養・趣味] 料理3、パソコン2、囲碁、茶道、音楽、文学、歴史、合唱、環境問題、華道、手話、スマホ、SDGs 各1 [体操・野外活動・健康] ヨガ3、健康講座、体づくり各2 [その他] 区長との懇談会3、演芸大会、防災関係等各1 (9)今後の貸室の利用について ぜひ利用したい35%、利用したい36%、どちらかと言えば利用したい5%、どちらでもない3%、利用したくない0%、無回答21% (10)利用者登録について 登録して活用している40%、登録しているが使っていない2%、知っているが登録していない13%、知らない24%、無回答21%	貸館の利用は、サークル活動での利用が中心ではあるが、会議・講座事業などにも利用され、多くの区民の方々から好評を得ている。区民講座や事業への参加に係る認知経路については、やはり紙媒体が75%のウェイトを占めた。職員への接遇は、毎年高評価を得ている。また、参加したい区民講座や事業への要望は、多種多様なテーマが寄せられている。今後より多くの区民に参加していただける講座・事業を検討していきたい。	A B C D ・要求水準を満たしている。 ・利用者の意見・要望について、丁寧に対応しており、アンケート内容に新型コロナウイルス関連の質問を追加し、より良い施設づくりに努めていることは評価できる。		

利用者からの意見・要望とその対応	<p>(1)意見・要望について 〔貸室利用に関しての意見・要望等〕</p> <p>①キャスター付き鏡の購入 ②卓上キーボードの購入 ③ステージ幕の不具合 ④利用料金の値下げ ⑤定期的に利用しているサークルへの予約の優遇化 ⑥予約システムが複雑</p> <p>〔貸室以外の施設・設備に関する意見・要望〕</p> <p>⑦ギャラリーやロッカーの増設</p> <p>〔対応〕</p> <p>①②③は、財政状況を踏まえながら、購入・修理について検討する旨を回答した。④⑤⑥は、利用料金、利用申込等の制度設計については市民文化局区政課で決定されることから、要望内容については区政課に伝えることを回答した。⑦は、現施設の限られた面積の中で、これらの増設は困難である旨理解を求めた。</p>	<p>ロッカーやギャラリーの増設といった、施設の形態や限られた面積の中では実現困難な要望、加えて、利用方法の簡略化・優遇化など、制度全体の中での検討が必要な要望は毎年必ずあり、いずれも現状への理解をお願いする回答とした。キャスター付き鏡や卓上キーボードの購入などについては、財政状況などを勘案しながら購入等を検討することとした。今後も区役所と協議をしながら、少しでも利用者の要望に応えられるよう努めていきたい。</p>
コロナ関連	<p>(12) コロナ禍に伴う活動休止：休止した63% 休止しなかった16% 無回答33%</p> <p>(13) コロナ禍による会員数の変動：増えた2% 減った27% 変わらない48% 無回答23%</p> <p>(14) サークルの懸案事項：継続できるか不安18% 財政面が不安5% 会員減少に伴う業務増3% 会員数の減少8% 新規会員が見込めない12% 特にない29% 無回答23%</p>	<p>活動休止を余儀なくされたサークルは6割強であるが思ったより少ない印象である。会員数は半数近くは変動がなくサークル活動に対してはそれなりに意義を見出せていることが見て取れる。また、やはりサークルの継続性についてネガティブに考えている方は多いものの、その一方で、ウィズコロナ意識が定着した表れのせいか、特に問題視していない方も3割を占めた。</p>

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R2計画	R2決算	差
収入	25,174	21,241	3,933
指定管理業務収入	25,119	21,189	3,930
指定管理費	9,123	9,123	0
利用料金	12,200	7,763	4,437
その他	3,796	4,303	△507
自主事業収入	55	52	3
支出	23,546	21,453	2,093
指定管理業務支出	23,516	21,423	2,093
自主事業支出	30	30	0
収入-支出	1,628	△212	1,840
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	1,628	1,093	535
純利益	0	△1,305	1,305
【参考】		R2決算	内容
指定管理業務による利益還元		463	下記のとおり

▽ 説明

・コロナ禍のため利用料金収入は、計画額を4,437千円も下回った。
 ・これに伴い、支出全体については、計画額より3,933千円の減となった。なお、備品更新については、指定管理期間のなかで計画的に実施するよう取組んでおり、2年度については下記のとおり執行した。

〔指定管理業務による利益還元内容〕

○各種備品等の更新

・視聴覚室……会議室机 463,320円

コロナ禍のため利用料金収入が激減したことにより、全体として1,305千円の赤字計上となった。
 R3年度も、引き続きコロナ禍の影響は大きいものと考えられる。収入については予測が極めて難しいことから、支出については費用対効果を十分に検証するとともに、その必要性、緊急性をも徹底的に精査しながら執行したい。

A	B	C	D

・新型コロナウイルスの感染拡大の影響により収入が激減している中、費用対効果を検証し、備品の更新などを行ったことは積極的にサービスの向上に努めており評価できる。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

・指定管理者の財務状況

コロナ禍の影響を大きく受け、利用料収入が大幅減となったことから、2年度は全体で1,305千円の赤字を計上することとなったが、累積されている剰余金により乗り切ることができた。また、あらかじめ予定していた備品更新については2年度までにほぼ終了しており、3年度は、高額な備品購入は想定されない。しかしながら、3年度も収入状況の大幅な改善は期待できないことから、予算執行にあたっては、その必要性、緊急性を十分に精査しながら実施してまいりたい

適	不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及び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

個人情報の保護は、日頃から適正な管理について、職員の意識高揚を図るとともに、保存の必要がない情報についての使用後の裁断処理、記録媒体の施錠保管、外部持ち出しの厳禁を徹底している。また、職員には日頃からUSBメモリーやパソコンディスプレイ画面の管理の重要性などについて説明し、相互確認している。

また、業務執行にあたっては、各条例を念頭に置き、対応事例が生じたときには、指定管理者の所管部局及び一般社団法人札幌市区民センター運営委員会と速やかに協議をし、対応することとしている。

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>2年度全般にわたって続いたコロナ禍の影響により、収支状況についてはかなりの痛手を被ったものの、管理運営にあたっては、大きな問題や混乱などもなく、安定した運営ができたと考えている。何よりも職員が感染することなく、また当区民センターで感染が発生することなく、何とか乗り切れたことは何物にも代え難い喜びである。</p> <p>加えて、長期に渡る感染への不安は、職員に対してモチベーションの低下やストレスなど精神的なダメージを与え、はからずもサービスの質に影響を及ぼしてしまうことも懸念されたが、2年度の利用者アンケートにおいても職員の窓口等の対応について、相変わらず高い評価をいただいていることに安堵している。</p> <p>また、従前から、事業実施にあたって協力関係にある区内の各団体(手稲文化協会、子ども会育成連合会手稲区支部、手稲溪仁会病院、北海道科学大等)とは、これまでのように連携した事業を実施することは叶わなかったものの、コロナ禍が収まれば、より一層連携し、さらに充実した事業を展開することで合意しており、ポストコロナ時代へ向けた連帯感を深めることができたと考える。</p>	<p>今後とも、地域住民が来館しやすく、誰にでも親しまれる、地域の交流拠点としての区民センターの確立を目指すため、次の事項を実践していきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民センター利用の推進 <p>3年度も、コロナ禍の影響により、サークルの解散や利用自粛等による利用率の低迷が想定される。従前にも増して、空き室情報の提供、貸室のPR、集客力の高い講座及び事業の開催などで利用率が好転するよう努力したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・魅力ある講座・事業の計画 <p>アンケート結果の分析等を踏まえた検証、見直しを行うことにより、区民要望や社会情勢を的確に捉えた魅力ある企画を多くの方々に提供していきたい。さらに事業開催にあたっては、徹底した感染防止策を実施することにより、安心安全に事業に参加できるようしっかりと取り組みたい。</p> <p>これらにより、区民センターの健全な運営に不可欠となる安定した利用料金収入を確保していきたい。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルスの感染拡大により休館や貸室の利用制限をしている中で、可能な限りの施設運営・地域団体との連携等に努めており評価できる。</p> <p>引き続き、円滑な施設運営を行っていただきたい。</p>	<p>改善指導・指示事項等は特になし</p>