

## 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)	豊平区市民部地域振興課(011-822-2427)
-----	-----------------	-----------	---------------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市東月寒地区センター	所在地	札幌市豊平区月寒東3条18丁目5番1号
開設時期	平成12年6月1日	延床面積	1,273.90㎡
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(2室)、和室(2室)、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市東月寒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)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。		
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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 札幌市の公の施設であることを念頭に、地域住民の福祉の増進、施設利用者の公平な利用に供するため、住民主体の管理運営を目指し、運営委員会、運営協議会などを通じ地域の声を把握し、また地域のコミュニティ組織との連携を図ることにより、効率化、安定的かつ継続的な施設運営に努めるとの方針を策定した。	・基本方針に基づき適性に運営ができています。	<table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black;">A</td> <td style="background-color: yellow; border: 1px solid black;">B</td> <td style="border: 1px solid black;">C</td> <td style="border: 1px solid black;">D</td> </tr> </table> 仕様書に定められている通り、適切に実施されている。 策定した方針に基づき、公平・公正な対応に努めて	A	B	C	D
A	B	C	D				

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ▼ 「利用者の公平・公正の利用」に供するという、区民センター条例、区民センター等使用承認取扱要領等の趣旨に則り、特定の個人や団体を優先したり、便宜を図る等の差別・優遇しない運営を行った。
- ▼ 貸室の預かり重複申込者の決定に当たっては、パソコンを使った自動抽選を公平・公正の立場で厳正に行い決定、抽選に外れた貸室申込者には、他の空室の状況、日時の変更等の相談を丁寧に行った。
- ▼ 施設開放事業では、貸室有料利用の優先のため開放を中止せざるを得ない状況となった場合には、最低2週間の中止告知期間を徹底するなどにより、利用者の理解を得られるよう心掛けている。
- ▼ 講座や事業情報の公平な周知のため、事業ごとにチラシを町内回覧、センター内配架を行うとともに、広報さっぽろ、イベント情報冊子、センターWEBページのほか、フリーペーパーへの掲載を積極的に進めた。
- ▼ 掲示板やチラシ、ポスターチラシ・ポスターなどは、配架スペースに限りがあるため、当センター利用団体、札幌市主催・後援事業を優先しつつも、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。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼ 札幌市環境マネジメントシステムを通じて、地球温暖化対策及び環境配慮に努めている。
- ▼ 修繕・備品購入等に当たっては、グリーン購入法適用品を選定している。
- ▼ 二酸化炭素排出量の削減取組
  - ① 館内に「電気」、「ガス」、「水道」の節約に関するポスターを掲示し啓発に努めた。
  - ② こまめにエアコン、ボイラー、暖房設備や照明のON・OFFを心がけ節約に努めた。
  - ③ 各部屋の室温調整器に「省エネ」、電気スイッチに「節電」などのポップを貼り励行を利用者に呼び掛けを行った。
- ▼ 廃棄物の排出抑制の取組
  - ① 紙資源の節約のため、プリンタ利用では両面印字を心がけ、ミスコピー等で裏面を利用できる場合には内部資料やメモ用紙等として再利用するなど、こまめな対応を行った。
  - ② ビン、缶、ペットボトルの分別回収を利用者へ呼びかけを行った。
  - ③ 廃油回収ボックスを設置し、市民の協力を得て食用油の回収に協力を行った。

- ・ 関係諸規定に基づき、常に公平・平等の意識を持って業務を遂行しており、利用者から信頼を得ることができている。
- ・ 広報活動では、メインの媒体である町内回覧、館内チラシ、知人経由に加えて、フリーペーパーへの掲載により区、地域を越えた広域からの参加が見られた。

- ・ 継続的に取組んできており、目覚ましい成果をあげるのは難しいことであるが、職員の意識・努力と利用者の協力により、一定の環境負荷低減効果をあげることができた。

おり、施設の平等利用を確保している。なお、運営協議会等の開催に係る要求水準の未達成は、新型コロナウイルス感染拡大の影響のためであり、事情やむを得ないと判断する。

▽ 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)

地域住民組織のメンバーで構成される運営委員会の下に、実務組織としての事務局を設置、事務局長(=館長)を含め12名(常勤職員4名、夜間休日パート5名、図書パート3名)を雇用し、業務分担の明確化、効率化、責任体制の確立を図っている。

使用承認事務(受付、貸室料収納、相談)、講座申込受付については、年末年始の休館日を除き、全期間の9時～21時の間、常時2人の職員を配置していつでも受け付けられる体制を整備し、窓口サービスの向上を図った。

年次の研修計画を策定して、計画的に外部研修・内部研修(個人・グループ)を実施し、職員の資質向上や共同意識の醸成を図った。

一時パート職員に欠員が発生したが、他職員の休日・時間外勤務で対応することで、仕様書要求基準に沿った運営組織、責任体制を維持するとともに、地域との情報共有、連携を行うことができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

運営委員会、運営協議会、豊平区館長会議、利用者アンケート、研修等の情報は、議事録、報告等を通じて組織内で共有し、共通の認識にたつて業務の改善、見直しを行うことで、管理水準の維持・向上に努めている。

また、日々が発生する利用者要望や課題については、口頭だけでなく、業務日誌、メモ等の文書を作成して引継ぎ、共有することとしている。

職員それぞれが、積極的に情報発信を心がけており、情報共有により問題点の把握、対処がスムーズに実行することができた。

▽ 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)

▼仕様書に基づき、以下の施設管理運用に係る13の保守点検業務等を再委託して実施し、立会・日報・作業報告書等で適正な管理を行って、安全・快適な施設利用を確保している。

▼①清掃、②警備、③エレベーター保全、④自動ドア保全、⑤消防設備保全、⑥防火対象物点検、⑦ボイラー保全、⑧自家用電気工作物保全、⑨舞台装置保全、⑩建築基準法定期点検、⑪除排雪業務、⑫外構緑地管理、⑬空調機定期点検の13業務については、札幌市の承認を得て第三者に再委託して実施している。なお、⑦ボイラー保全、⑨舞台装置保全、⑬空調機定期点検については、令和2年度の改修工事により新たな装置に更新となったため実施していない。

・札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領に準じて契約・執行管理を行った。  
・再委託業務は適正に遂行され、良好な成果を得た。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会・館長会議等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 (5月22日)	新型コロナウイルス感染拡大防止のため会合を中止し、令和元年度事業報告・決算報告、令和2年度事業計画・予算について文書送付した。
第2回 (11月20日)	新型コロナウイルス感染拡大防止のため会合を中止した
第3回 (1月15日)	・各種事業の執行状況(4月～12月) ・予算執行状況(12月末) ・施設利用状況(4月～12月) ・改修工事進捗状況 ・再開の運営方針、事業計画 ・利益還元(網戸、カーペット更新、ロールカーテン化等)について ・情報/意見交換

・年4回を予定していた運営協議会は新型コロナウイルス対応のため2回の会合を中止した。  
・同協議会では、各講座や事業の実施状況、施設の利用状況、地域の情報等についての意見交換を行い、各委員から、当センターへの意見・要望をいただけたので、当センターの管理運営の向上に生かすこ

<p>第4回 (3月19日)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種事業の執行状況(4月～2月)</li> <li>・予算執行状況・決算見込(2月末)</li> <li>・施設利用状況(4月～2月)</li> <li>・令和3年度事業計画・予算</li> <li>・修繕・地域還元事業報告</li> <li>・利用者アンケート結果報告</li> <li>・新型コロナ感染症拡大防止策</li> <li>・情報、意見交換</li> </ul>	<p>とができた。 さらに、各団体間での情報交換を通じ、地域の状況・課題を共有することで、東月寒地区全体の地域振興の一助となることができた。</p>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東月寒地区町内会連合会会長</li> <li>・東月寒中学校校長</li> <li>・しらかば台小学校PTA会長</li> <li>・東月寒まちづくり協議会(童夢)事務局長</li> <li>・豊平区市民部地域振興課長</li> <li>・東月寒地区センター運営委員会会長</li> <li>・東月寒地区センター館長</li> </ul> <p>&lt;オブザーバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・豊平区市民部地域振興課地域活動担当係長</li> <li>・豊平区市民部地域振興課地域活動担当係(職員)</li> </ul>		
<p>▽ 豊平区館長会議</p>		
<p>第1回 (9/25)</p> <p>第2回 (3/10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各センターの運営状況報告、新型コロナ感染症対策を含む情報交換、市からの連絡事項通達等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・豊平区内の市設置のコミュニティ施設(豊平区民センター、西岡福住地区センター、東月寒地区センター)が参加し、各センターの運営状況、課題等について情報共有することで、事務改善、サービス向上を図ることができた。</li> </ul>
<p>▽ 地区センター改修工事連絡会議</p>		
<p>本庁都市局、市民文化局、豊平区、設計・監督事業者、施工事業者、東月寒地区センターが参加して、地区センター改修工事連絡会議を組織し、令和2年6月からほぼ隔週で工事の詳細について打合せを行った。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係者が一堂に会することにより、正確かつタイムリーな情報交換ができたため、遺漏なく改修工事を進めることができた。</li> </ul>

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理は収支計画書に基づき、月ごとに会計帳簿等で確認している。
- ▼ 日々の経理処理については「会計ソフト」を導入し、データ入力後、必要な帳票を出力し、複数の職員で2重に精査・確認している。
- ▼ 現金は現金取扱要領規定で手順や運用を明確にしており、これに沿って現金出納簿、収入・支出決定書等を用い、毎日正確な現金・預金管理を行っている。なお、現金の取扱いは、取扱者と確認者により複数で行っている。
- ▼ 運営委員会会計部長が定期的に日々の経理処理、出力した帳票、帳簿及び預金通帳等の確認点検を行っている。
- ▼ 月例で税理士事務所の指導・助言を受けるとともに、年次で区役所による財務実地検査を受け、適正な取扱いを確保している。併せて、運営委員会監査役による監査を実施し、結果を運営委員会総会にて報告し承認を受けている。
- ▼ 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。

・ 職員間の相互確認、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

- ▼ 窓口での対話や開放時の見回りなど、利用者とのコミュニケーションを図りながら要望や意見を早目に察知し改善に努めた。また、館内に意見箱を常設するとともに、年1回(3月)に利用者アンケートを実施し、利用者の要望・意見を受付ける機会を設けた。
- ▼ 要望・苦情があった場合、速やかに内容を職員間で共有するとともに、職員で対応可能なものは解決を図っている。また、職員が気が付いた設備の不備等については、利用者の指摘の有無に関わらず適宜解決を図っている。
- ▼ 事業や講座の終了時に受講者用者を対象にしたアンケートを実施し、事業運営の参考にしている。
- ▼ 予算化が必要なもの等、職員だけでは解決が難しい事柄は、検討のうえ区に報告し、指導・助言を受けるとともに、運営委員会に内容を報告している。

・ 苦情については、迅速に適切対応をすることとしている。  
 ・ 要望については、実現可能なものは早期に実施できるよう、関係部局との連携をとり、迅速な対応を心がけている。  
 ・ 普段から利用者とのコミュニケーションを良好に保つことにより、ニーズや問題点を積極的に把握していきたい。

## ▽ 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)

- ▼ 協定書にある記録・帳票については全て整備し、必要に応じて記録・報告・提出している。事業や札幌市から要望された報告等については、期限内に行うことができた。
- ▼ 札幌市による検査や運営協議会・監査等で指摘や要望のあった事柄については、実施可能なものから直ちに改善を図っている。
- ▼ セルフモニタリングについては、利用者満足度アンケートを含め各業務についても実施し、館内に掲示し公開した。

・ 日常業務の記録等は業務別に整理保管し、各報告書は速やかに提出を実施した。  
 ・ アンケートの結果は、意見・要望は改善、見直しを図りサービス向上に努めている。

<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"> <li>▼ 職員の採用や雇用については、関係法令や市からの要求水準に基づき、運営している。</li> <li>▼ 常勤、パート職員を問わず有給休暇の取得を奨励・推進し労働環境を整えるよう努めている。</li> <li>▼ 職員に時間外労働又は休日労働させることがあるため、毎年書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届けている。</li> <li>▼ 職員に時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合には、それぞれ法定割増賃金を適切に支払っている。</li> <li>▼ 全ての労働者を労災保険に、勤務形態、家族状況等に応じて条件を満たす労働者を雇用保険、厚生年金、健康保険、介護保険に加入させ、事業主負担、納付を遅延なく適切に行っている。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</li> <li>▼ 無期雇用契約に移行可能となった労働者に制度・手続きの周知を積極的に行っている。</li> <li>▼ 1年に一度定期健康診断を受診させ、結果に基づき必要な措置を講じている。</li> <li>▼ 改修工事により6月～翌2月まで休館となったが、職員全員の雇用を維持し、適切な賃金を支払った。</li> <li>▼ 就業規則等の改正を行った際には速やかに労働基準監督署に届けている。なお、労働基準監督署の行政指導、改善の指摘はなかった。</li> <li>▼ 職員一人ひとりが市民サービスの向上、経費の削減に鋭意取組めるような働き甲斐の有る労働環境を作るよう努力している。</li> <li>▼ 第三者委託により実施している業務のうち日常的な役務について、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 労働関係法令を遵守、必要に応じ社会保険労務士のアドバイスを受けるなど、適正な手続き・届出を行い、労働環境の向上に努めた。</li> <li>・ 職員の個人面談を実施、職員の要望、意見、相談等を聞き、職場環境の改善に役立てている。</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">関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。			
A	B	C	D								
関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。											
<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"> <li>▼ 令和2年度は8.5月間休館し、札幌市が冷暖房・空調・音響機器の更新やホール(天上・床・照明等)・屋上防水加工のリフレッシュ工事などの大規模改修を行った。</li> <li>▼ 利用者の安全確保については、日頃から全職員が共通の認識をもち、館内外をこまめに巡回して施設の安全確認を行っている。</li> <li>▼ 巡回等により、設備、備品の破損、劣化が見つかったときは、安全面を最優先にして保護、修理、修繕、廃棄を速やかに行っている。</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> <li>▼ 緊急時に備え「緊急災害時の対応マニュアル」、「緊急連絡網」を作成、全職員で共有し対応徹底を図っている。</li> <li>▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入している。また、各種講座、地域事業にあつては必要に応じ傷害保険に加入し、不測の事故に備えている。</li> <li>▼ 「AED」を備え、使用方法の研修を行っている。</li> <li>▼ 拾得物については、身の回り品等の軽易な忘れ物は1階ロビーにショーケースを設置し、拾得日時・場所を記したメモとともに一定期間掲示、また、現金等貴重な物件については、取得当日は事務所で厳重に保管、遺失者が見つからない場合は、速やかに東月寒交番に届け出ている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近年機械設備の経年劣化による冷房ストップ、暖房温水の漏水など大きな故障が増加していたが、大規模改修によりこれらの不安を払拭できた。</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">大規模改修により、新型コロナウイルスに対応した非接触型のトイレ水栓を導入する等、利用者の安全確保や市民サービス向上のための備品更新を積極的に行っていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されているものと評価する。基礎的施設機能が整備されたことから、今後はさらなるサービスの向上に期待したい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	大規模改修により、新型コロナウイルスに対応した非接触型のトイレ水栓を導入する等、利用者の安全確保や市民サービス向上のための備品更新を積極的に行っていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されているものと評価する。基礎的施設機能が整備されたことから、今後はさらなるサービスの向上に期待したい。			
A	B	C	D								
大規模改修により、新型コロナウイルスに対応した非接触型のトイレ水栓を導入する等、利用者の安全確保や市民サービス向上のための備品更新を積極的に行っていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されているものと評価する。基礎的施設機能が整備されたことから、今後はさらなるサービスの向上に期待したい。											

▽ 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)

▼ 清掃、警備、エレベーター、自動ドア、ボイラー、電気工作物保安、消防設備保全、防火対象物点検、舞台装置保全、建築基準法定期点検、外構緑地管理、空調機点検、除排雪の保守管理業務については協定書の仕様書に基づき、第三者への再委託により適切に実施しており、仕様書の水準を達成している。

▼ 保守管理業務で指摘された事項については、緊急性、予算等を配慮のうえ、関係との調整を図り、可能な限り速やかに修理等を行い対応した。

▼ 修繕に関しては、安全確保、緊急性や利用者の利便性を勘案のうえ、必要なものについては、札幌市の承認を得て改修や劣化箇所の修理を運営委員会の負担で行っている(地域還元)。令和2年度は、札幌市の大規模改修の機会をとらえて、下記の付加的に修繕・改修を行った。

■ 主な修繕

- ・ 網戸貼替
- ・ 集会室・和室のカーペット貼替
- ・ トイレ内手洗い水栓を非接触型に改修
- ・ 集会室AB間のスライディングウォール修繕
- ・ 全室ロールカーテン化

▼ 区所管の備品について受入・破棄した場合は区に報告し、備品台帳への登載、備品シール貼付を行い、適正に管理している。なお、H12年度の開設時に導入され老朽化が進んだ備品については、予算状況に応じて運営委員会の負担で更新(地域還元)し、快適な利用の維持に心がけている。

▼ 駐車場が満車の際は、近くの札幌市の「まちづくりセンター」及び町内会連合会の「とんつき憩いの広場」駐車場を相互利用することで、利用者のサービス向上に努めている。

▽ 防災

▼ 東月寒地区センター防災計画、消防計画を整備し、災害等に備えている。

▼ 同計画に基づき、日々の巡回点検、毎月設備等の自主点検を実施、また年2回の自衛消防訓練を消防設備保守業者の協力を得て実施した。

▼ 防火管理者研修会には、可能な限り出席し、研修資料を職員に回覧し防災意識を高めている。

▼ AEDは、来館者がいつでも使用に供せるよう、職員が常駐する1階事務室に設置している。

・ 施設の維持管理については、利用者サービスを前提として計画的に実施するとともに、臨時に点検・整備が必要なものについては、豊平区役所と連携をとって適正・迅速に実施した。なお、第三者委託にあたっては事前に打合せを密に行い適切に実施した。

・ 札幌市が行った大規模改修、地区センターが行った改修・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。

・ 地区センターが地域還元として行った、トイレ水栓の非接触型への更新は、新型コロナ感染拡大予防対策としても有効であった。それ以外の維持管理業務についても、トラブルなく実施できた。

・ 自衛消防訓練を継続的に行うとともに、「緊急災害時の対応マニュアル」作成し「防災盤」近くに掲示し、機に応じて反復し即応体制の維持に心がけている。

(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	A B C D																															
	・実施 1講座 <table border="1" data-bbox="391 235 976 488"> <thead> <tr> <th></th> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>定員</th> <th>受講申込者</th> <th>延べ受講者</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>タブレット・スマホ講座</td> <td>3</td> <td>11</td> <td>24</td> <td>33</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>3</td> <td>11</td> <td>24</td> <td>33</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・大規模改修のため8.5月休館であったが、地域住民のコミュニティ活動助長を図るため残3.5月間に3講座を企画したが、コロナ感染拡大防止のため、2講座が中止となった。残1講座は定員を大きく超える応募があったが、再度講座開催のチャンスがなかった。</p>		講座名	回数	定員	受講申込者	延べ受講者	満足度	1	タブレット・スマホ講座	3	11	24	33	100%	合計		3	11	24	33	100%											
	講座名	回数	定員	受講申込者	延べ受講者	満足度																											
1	タブレット・スマホ講座	3	11	24	33	100%																											
合計		3	11	24	33	100%																											
	▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務 <p>▼ 例年行ってきた「文化祭」「ふれあい夏まつり」「卓球大会」「ミニバレー大会」「囲碁大会」は、大規模改修工事による休館のため実施できず、団体間および地域住民との交流、地区センターPRを図ることが叶わなかった。</p> <p>▼ 「ちびっこ広場」(親子わくわくビクスと称した、3歳までの乳幼児と保護者を対象とした体育系事業)を、工事による休館を除き、年3回企画したが、新型コロナの影響で2回を中止とした(参加者:19人であった)</p>																																
	▽ 図書業務 <p>▼ 利用実績</p> <table border="1" data-bbox="391 1227 976 1527"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>R1実績</th> <th>R2実績</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開室日数</td> <td>250</td> <td>231</td> <td>▲ 19</td> </tr> <tr> <td>蔵書数</td> <td>34,535</td> <td>34,742</td> <td>207</td> </tr> <tr> <td>登録者数</td> <td>1,941</td> <td>1,644</td> <td>▲ 297</td> </tr> <tr> <td>貸出数</td> <td>55,125</td> <td>22,197</td> <td>▲ 32,928</td> </tr> <tr> <td>相互貸借件数</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>▲ 4</td> </tr> <tr> <td>レファレンス数</td> <td>1,277</td> <td>484</td> <td>▲ 793</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼ 「図書室便り」は、隔月で発行しており、表面は開室スケジュール、催し案内等、裏面には新しく入った「児童書」及び「一般書」の紹介をしている。</p> <p>▼ 開室期間中は、図書室内に月々設定したテーマに沿った作品コーナーを設け、情報提供を行っている。</p> <p>▼ 図書室壁面に、毎月季節の装飾を施し、潤いのある環境に心がけている。</p> <p>▼ 札幌市図書館蔵書システムの活用を呼びかけ、利用者の増に努めている。</p> <p>▼ 老朽化していた図書室のロールカーテンを全面更新し、読書環境の向上を図った。</p>	区分	R1実績	R2実績	増減	開室日数	250	231	▲ 19	蔵書数	34,535	34,742	207	登録者数	1,941	1,644	▲ 297	貸出数	55,125	22,197	▲ 32,928	相互貸借件数	8	4	▲ 4	レファレンス数	1,277	484	▲ 793				
区分	R1実績	R2実績	増減																														
開室日数	250	231	▲ 19																														
蔵書数	34,535	34,742	207																														
登録者数	1,941	1,644	▲ 297																														
貸出数	55,125	22,197	▲ 32,928																														
相互貸借件数	8	4	▲ 4																														
レファレンス数	1,277	484	▲ 793																														
		・ 講座の最終日に「アンケート」調査を行い、満足度や意見等を聞き、次回以降の参考にしているが、大変好評であった。 ・ 講座の受講受付時間を9:00～20:00までとし、夜間申込の利便を図っている。 ・ 過去の実績をもとに、講座内容、開催時期、時間帯、開催規模等の見直しを継続して行い、参加率を向上させていきたい。																															
		・ 過去の実績・評価をもとに、事業内容、開催時期、時間帯、開催規模等の見直しを継続して行い、多くの参加を誘導し地区センターのPRを行っていききたい。																															
		・ 大規模改修のため8.5月間本棚がない状況での開室であったことに加え、移転作業及び新型コロナウイルス感染拡大防止のため4月5月2月の開室数が少なく、ほとんどの指数が昨年度を大きく下回った。今後は蔵書の充実や図書室企画を通じて更なる利用の促進を図って行きたい。																															
		区民講座、地域住民の交流等を目的とした事業及び地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)については、要求水準を達成できていないが、新型コロナウイルス感染拡大の影響のため、事情やむを得ないと判断する。開催された講座については、満足度は高いことから、適切に実施されているものと評価する。応募者多数の講座については、複数回実施できるよう、講師との打ち合わせや開催規模の見直し等を行い、多くの方に参加してもらえよう工夫していただきたい。																															



(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
		R1年度実績	R2年度計画	R2年度実績				
ホール室	件数(件)	808	248	74	<p>・大規模改修による休館を考慮して計画したが、新型コロナウイルス蔓延防止のための休館や利用制限により、大幅に利用が下がった。予約後に休館となりキャンセルを余儀なくされる例も多く発生したこともあり、限られた貸室可能期間においても、利用率はR1年度の半分程度で、利用者側も利用を控える傾向が高かった。</p> <p>貸室利用率(合計)は目標を大きく下回ったが、新型コロナウイルス感染拡大による休館等の影響があったと考えられるため、事情やむを得ないものと判断する。今後も、サークルの活動自粛等が考えられるが、コロナ禍における新たな取組みを検討していただき、利用促進に繋げていただきたい。</p> <p>・公平性を保ちつつ、個々にきめ細やかな対応を行うことで培った信用をベースとして利用の促進を図っていききたい。</p>			
	人数(人)	20,130	6,206	1,182				
	稼働率(%)	67.5	65.3	32.8				
集会室	件数(件)	1,064	293	121				
	人数(人)	11,256	3,470	1,226				
	稼働率(%)	49.3	48.4	34.4				
和室	件数(件)	1,243	279	119				
	人数(人)	8,264	2,548	662				
	稼働率(%)	58.0	45.8	33.5				
実習室	件数(件)	573	194	49				
	人数(人)	5,512	1,699	317				
	稼働率(%)	54.3	63.0	27.2				
合計	件数(件)	3,688	1,014	363				
	人数(人)	45,162	13,923	3,387				
	稼働率(%)	56.1	53.2	32.6				
▼ 不承認 0件、取消し0件、減免0件 ▼ キャンセル 306件 (還付177件) ▼ 変更 60件 (還付3件、追徴0件)								
▼ 利用促進の取組 ▼ 申込が重複した場合は、他室や前後日の空き状況等を伝え、利用促進に努めた。 ▼ 継続的な利用につなげるため、新たに活動を始めるサークル等の相談に積極的にのることで、長期利用者の獲得に努めた。 ▼ 町内会等の会議及び事業の機会を利用し、利用を呼びかけた。								

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ WEBページを作成、こまめに更新を行っており、今後とも充実に努めた。また、当センターのウェブアクセシビリティ方針を策定し、誰もが便利で快適に利用することができるウェブページを目指して運営・維持を行っている。</li> <li>▼ 広報さっぽろ(豊平区版)、札幌市からのお知らせ(イベント情報誌)への講座・事業の掲載</li> <li>▼ 地区センター主催事業(各種講座・文化祭・各種大会・図書だより等)について個別チラシを作成し、事業内容に合わせて町内会回覧、館内での配架、地域内の小中学校の児童・生徒を通じた各家庭への配布を行った。また、大きな行事についてはポスターを作成し、関連施設・館内に掲示した。</li> <li>▼ 各戸配布を行っている民間のフリーペーパーに行事の情報を提供、記事掲載を通じて広域的で多面的な広報を心掛け、効果をあげた。</li> <li>▼ ポスター、チラシなどを館内に掲示、配架は、当センター利用団体、行政機関の広報・チラシ(札幌市主催または後援行事)を優先しつつ、地域や学校関係の行事について行った。これらの情報は提供期間の管理を適宜行い、地域の広報拠点としての一翼を果たしている。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続して指定を受けているため、引継ぎ業務はなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行事・催事を知った媒体は、紙媒体である町内回覧チラシ、館内チラシ合わせて48%近くと最も多く、次が知人経由で約6%、広報さっぽろが6%、フリーペーパーは6%となっている(R2年度セルフモニタリング結果。媒体判明分のみの集計)。</li> <li>・ H30から広報さっぽろで地区センター行事、講座の掲載スペースが減ったことから、チラシのデザイン等の工夫、フリーペーパーの利用など効果的な広報を心がけた結果、一定の効果(広域からの参加等)が得られた。</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">個別チラシの作成、フリーペーパーの活用など、周知方法の工夫に取り組んでいることから、適切に実施されていると評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	個別チラシの作成、フリーペーパーの活用など、周知方法の工夫に取り組んでいることから、適切に実施されていると評価する。			
A	B	C	D								
個別チラシの作成、フリーペーパーの活用など、周知方法の工夫に取り組んでいることから、適切に実施されていると評価する。											
<b>2 自主事業その他</b>											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>自主事業は実施していない。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 日常事務、事業で使用する消耗品等については、可能な限り市内企業から調達している。</li> <li>▼ 管理業務の委託にあたっては、市内事業者から選定しており、封筒、利用申込書及びパンフレットなどの印刷物は市内印刷業者に発注している。</li> <li>▼ 小規模修繕については、地域内の企業に発注することとしている。</li> <li>▼ 構内緑化(樹木剪定、冬囲い、除草等)については、シルバー人材センターに委託し、高齢者の雇用に配慮している。</li> <li>▼ 福祉関係では、福祉団体(在宅福祉サービス協会、福祉事業団、社会福祉協議会)の清涼飲料水自動販売機の館内設置に協力している。</li> <li>▼ 施設は全室段差がない構造で、多目的トイレ、手すり、点字ブロック、車椅子を設置するなど、バリアフリーに心掛けている。</li> <li>▼ 盲導犬募金、学校ペットボトルキャップ集め(発展途上国の子ども向けワクチン代寄付)への協力を行っている。</li> </ul>	<p>市内・地域内の事業者の受注機会拡大に一定の貢献ができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。盲導犬募金やエコキャップ運動に積極的に取り組んでいる点は評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。盲導犬募金やエコキャップ運動に積極的に取り組んでいる点は評価できる。			
A	B	C	D								
福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。盲導犬募金やエコキャップ運動に積極的に取り組んでいる点は評価できる。											

3 利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果					
		A	B	C	D
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間: 令和3年3月15日(木)～3月21日(金)</li> <li>・対象者: 館内貸室利用者、図書室利用者にアンケート用紙を配布</li> <li>・アンケート回答者: 185名</li> <li>・質問項目: 17問</li> </ul>				
結果概要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用頻度 毎週以上=44.58%、2週に1回=19.5%、月1回=13.0%と77.3%が定常的な利用がある</li> <li>2 交通手段 自家用車=51.4%が最も多く、徒歩=34.1%と合わせると85.57%を占める</li> <li>3 施設の使いやすさ 普通以上が100%と高評価をいただいた</li> <li>4 部屋数・サイズ 99.3%が普通以上</li> <li>5 駐車場の広さ 99.3%が普通以上であるが、普通評価が13.4%と他の項目に比べると満足度がやや低い。</li> <li>6 使える曜日、時間帯 99.3%が普通以上</li> <li>7 職員の対応 100%が普通以上と高評価をいただいた</li> <li>8 利用料 99.3%が普通以上</li> <li>9 貸室の総合評価 100%が普通以上と高評価をいただいた</li> <li>10 清掃状況 100%が普通以上と高評価をいただいた</li> <li>11 図書室評価 好感度が78.0%と高く、どちらでもないを含めると99.2%が評価</li> <li>12 地区センター総合評価 好感度が93.60%と高く、どちらでもないを含めると100%の好評価をいただいた</li> <li>13 講座・サークル満足度 100%が普通以上</li> <li>14 講座・サークル理解度 100%が大体以上の理解</li> <li>15 講座・サークルを知った情報媒体 広報さっぽろ=15.2%、回覧=24.2%、知人=12.17%のほか、フリーペーパーが10%を超えており、重要な広報媒体になってきている</li> <li>16 地域交流事業の満足度 100%が普通以上</li> <li>17 地域交流事業を知った情報媒体 広報さっぽろ=6.0%、回覧=34.0%、知人=6.0%、館内チラシ=14.0%の4媒体で全体の60.0%、その他を除けば88.2%を占めている。こちらもフリーペーパーが広報誌に比肩してきている。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用頻度は、77.3%が月1回以上で昨年度より10.3%下がったが、R3/2月までの8.5月間工事休館していた影響と考えている。</li> <li>・No.3～9が貸室事業評価で、総合的には普通以上が100%と高い評価をいただいた。駐車場の広さ(24台可)の評価が比較的に低かった(普通が13.4%)が、近隣に相互受入れの施設があることを周知することで、満車時のストレスを減らすよう努力したい。清掃は100%と高評価。図書室は99.2%、地区センター全体では100%のポジティブな評価をいただき、札幌市の要求水準を全て達成できた。</li> <li>・講座・サークルについては、満足度98.1%、理解度は96.2%と高かった。地域交流事業については95.0%が普通以上の評価であった。なお、利用した情報媒体では、広報、回覧、知人、館内チラシが多いが、講座サークルでは知人経由のクチコミ(37.7%)が、地域交流では回覧(31.6%)のウエイトが大きい特徴があった。これらを認識して、よりよい施設運営につなげたい。</li> </ul>	<p>利用頻度は昨年度よりも下がったものの、講座・サークルについては、満足度、理解度ともに要求基準を上回っており、適切な運営がなされていると評価する。</p> <p>これまで区民講座を受講したことがない方にも知ってもらえるよう、利用の少ない世代のニーズの把握に努め、新たな企画や事業を検討していただきたい。</p>		

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>ア 無線LAN環境を整備してほしい  イ 男女ソーシャルディスタンスがとれるよう、通常より広い部屋を借りる場合、使用料減額措置をとってほしい  ウ ダンス用に鏡を増やしてほしい 等があった。</p> <p>&lt;対応&gt; ア、イについては市に上申、アンケートで要望があったウの鏡増設について回答を館内に掲示して開示した。  ア＝市のコミセンについては、運用面・経費面やセキュリティ面等で統一的な対策が必要と考えます。札幌市に要望を伝えてまいりたい。  イ＝使用料の運用方法は、札幌市で定めた全市統一の基準、料金で運用しております。ご要望は札幌市に伝えてまいります。  ウ＝ダンスが可能な集会室と多目的ホールにおいては、同様の大型ミラー要望をもとに、集会室B＝壁面大型の鑑が備え付けられているほか、可動式の大型ミラーを2台、また、多目的ホール＝可動式の大型ミラー2台を設備しております。それぞれ保管スペースが充分にないため、室内に露出せざるを得ない状況です。  このため、ミラーを使わない貸室利用ではスペース面、衝撃があった場合の破損、怪我のリスク要素となるため、両者の理解が必要と考えており、適正な台数、設置方法等について継続して検討してまいりたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者からのご意見・ご要望については、内容や状況を把握のうえ、地区センターで解決可能な事柄については、対処または関係部局との連携等を行った。</li> <li>・ 今後も利用者目線を心がけるとともに、アンケート調査のみではなく、経常的なセンター運営の中で利用者のニーズを把握し、円滑な施設運用につなげていきたい。</li> </ul>
-------------------------	---	--

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)				
収入	33,003	31,447	▲ 1,556				大規模改修工事による休館、及び新型コロナウイルスの影響により、収入は大きく減少しているが、休館補償や経費見直しにより、安定した財政運営を行っていることから、おおむね適切に執行されていると判断する。また、積極的に地域還元を行い、利用者の利便性に貢献しているところは評価できる。
指定管理業務収入	33,003	31,447	▲ 1,556				
指定管理費	30,768	29,283	▲ 1,485				
利用料金	2,003	744	▲ 1,259				
その他	232	1,420	1,188				
自主事業収入	0	0	0				
支出	32,853	27,560	▲ 5,293				
指定管理業務支出	32,853	27,560	▲ 5,293				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	150	3,887	3,737				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	150	730	580				
純利益	0	3,157	3,157				
<b>【参考】</b>	R2年度決算	内容					
指定管理業務による利益還元	2,553	下記のとおり					
▽ 説明							
<p>▼ 市が行った大規模改修工事による長期間(R2.6.15~R3.2.28)の休館(仮事務所での執務)に加え、新型コロナウイルスによる休館、利用規制により利用料、事業収入とも大きく減少した。なお、新型コロナウイルスによる利用制限に係る損失については、札幌市からの支援を受けることができたため、一定の収入を確保できた。</p> <p>▼ 工事による休館にあたっては、仮事務所では夜間閉室を行ったことによる人件費、光熱水費、地区センター設備の管理事務費の減少、光熱水などの省エネ励行、電力会社の変更、リース期間延長など、経費の削減・見直しを図りながら進めた結果、工事休館を捉えて行った地域還元を実施したうえで、十分な収益を計上できた。</p> <p>▼ 利益還元の主な内訳は、老朽化した設備(網戸、スライディングウォール、カーペット、トイレ水栓、ブラインド、内装の補修)の更新・調整、備品(手すり付き舞台用ステップ)購入で、利用者や札幌市の利便性・利益に貢献できた。</p> <p>▼ 単年度の決算は3,157千円の純利益となった。</p>							
							・ 支出は、経費の見直しを行いながら執行し、設備、事務機器の更新・改修を極力抑えることで、設備修繕や備品更新等の地域還元を行うことができた。

<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	<p>当委員会の財務状況は、安定した収入と支出節約により、経営基盤は安定している。</p> <p>なお、支出に占める人件費比重が高い構造の中で、利用料、講座収入を安定的かつ確実に確保する必要があり、このためには利用者や地域住民との信頼関係を丹念に構築・維持していくことが肝要と考えており、今後とも職員の経営意識の向上に努めていきたい。</p>	<p>・ 管理運営に係る知識、技能、経験を着実に蓄積するとともに、財政面でも堅実な財務運営を維持している。</p>		

<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>▼ 情報公開条例に基づく公開請求等はなかった。なお、条例上公開可能な情報に限っては、条例手続きによらずとも積極的に提供を行っている。</p> <p>▼ 暴力団排除推進条例に則り、札幌市との協定に係る契約(第三者への委託、物品調達等)は、暴力団や暴力団関係事業者との契約は行っていない。</p> <p>なお、経常業務である施設管理業務再委託先とは暴力団等の排除に関して、契約書・覚書を交わし反社会的勢力の介入・排除体制の強化を図っている。</p> <p>▼ 行政手続き条例、オンブズマン条例、その他札幌市の条例や規定、法令等に則り、適切に対応した。</p>	<p>・ 各条例等の適用を適切に行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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>▼ 令和2年度は、大規模改修工事のため8.5月間(令和2年6月15日～令和3年2月28日)休館とした。また、それ以外の期間においても令和2年2月末ころから始まった新型コロナウイルス感染拡大防止のための貸室制限(休止を含む)を行い、ほとんどの講座や地域交流事業等も中止とせざるを得なかった。</p> <p>▼ 収入面では、稼働率と利用料金は昨年度より休館の影響で減少すると予想していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止による利用制限により予想よりさらに減少した。しかし、利用料金収入は札幌市からの支援収入を受け、おおむね計画通りの収入を確保することができた。</p> <p>▼ 支出面では、また、光熱水費、管理業務の委託料が工事休館のため、講座、地域交流事業等の事業費は、新型コロナウイルス感染拡大防止により、ほとんど実施できなかつたため、予想以上に減少した。</p> <p>▼ 施設の維持管理面では、20年に一度の大改修工事に伴う休館に合わせて、懸案としてきた施設の改善・修繕、備品の修繕・更新を行い、地域還元を行うことができた。</p> <p>▼ セルフモニターアンケート、講座ごとのアンケートでは、センター運営、講座の内容等に対して、概ね高い評価をいただいた。また、いただいた意見・要望については、改善の参考として活用した。</p> <p>▼ 管理運営面では、指定管理者として仕様書・協定書の要求水準を確実に実施し、安定した運営を行うことができた。</p> <p>▼ 慎重かつ計画的な収支調整により、収支バランスをとったうえで、安定した管理運営に加え、設備整備、什器更新などの地域還元を行うなど、想定以上の結果を得ることができ、経営は安定している。</p>	<p>利用者に対し、親切で丁寧な対応で公平な対応を心がけるとともに、地域住民の活動拠点として利用しやすい環境を提供するため、以下の項目を重点的に取り組んでいきたい。</p> <p>▼ 経営の安定</p> <p>引続き運営に係る支出の圧縮に努めるとともに、貸室利用率の向上(特に比較的利用が低調な夜間)を図り、安定した管理運営を目指す。</p> <p>なお、長期休館以前から当地区センターを利用していったサークルに戻ってきてもらえるようサービス向上に努めたい。</p> <p>講座・事業については、利用者ニーズを分析し、内容、開催時期、時間帯の見直しを図ることで参加率の向上を図りたい。</p> <p>▼ 施設管理</p> <p>施設の維持管理については、日常の設備点検を強化し故障等の早期発見、迅速な対応に努めるとともに、自主管理の範囲を超える課題の対応に備え、関係(保守委託先や市役所等)との情報共有、連携の強化を図り、施設の安定した運営を図りたい。</p> <p>▼ 情報発信</p> <p>運営委員会、運営協議会、地区センター主催事業などを通じ、地域や関係団体に向け積極的に情報発信を行うとともに、利用者ニーズの把握、サービス向上に努める。</p> <p>また、市広報、市イベント情報紙、町内会回覧、チラシ配架、フリーペーパーへの情報提供、ウェブページ等を効果的に組合せた広報を行うことで、発信力の強化に努める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
適切に運営されているものと評価する。 備品更新等の地域還元を積極的に行っており、利用者の安心安全や、サービスの向上に努めていると評価できる。今後も、基本方針のもと利用者の立場に立った運営を心掛けてほしい。	大規模改修工事により基本的設備機能が充実し、さらに利用しやすい施設になったことから、新たな企画や事業を展開することで、利用頻度の向上を図っていただきたい。