

## 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) | 南区市民部地域振興課(582-4723) |
|-----|-----------------|-----------|----------------------|

### I 基本情報

|         |  |      |                  |
|---------|--|------|------------------|
| 1 施設の概要 |  |      |                  |
| 名称      | 札幌市すみかわ地区センター  | 所在地  | 札幌市南区澄川4条4丁目4-40 |
| 開設時期    | 平成14年2月14日   | 延床面積 | 904.42㎡          |
| 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、<br>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    | ホール、会議室(2室)、和室、実習室   |      |                  |
| 2 指定管理者 |  |      |                  |
| 名称      | 札幌市すみかわ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    | <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    | 施設数:1施設<br>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<br>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務<br>(3) 事業の計画及び実施に関する業務<br>(4) 施設の利用等に関する業務<br>(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<br>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>▼ 地域コミュニティセンターとして「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」という理念のもと、「地域に慕われるセンターの創造」をスローガンに、三つの重点を策定し、全職員で管理運営にあたっている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「札幌市区民センター条例」及び「条例施行規則」や「使用基準」「職員マニュアル」等々に沿った運営にあたり、スムーズな運用と業務を遂行した。</p> <p>▼ 講座や事業の情報が広く等しく行き渡るよう、毎月発行のセンターだよりを地域回覧及び公共機関に掲示すると共に、ホームページ・広報さっぽろ・新聞イベントガイド等も活用してPR活動に力を入れた。</p> <p>▼ 「施設活用事業(無料開放)」については、4種類(囲碁・将棋・卓球・バドミントン)を毎週設定し、連続して中止にならないように実施した。</p> <p>▼ 館内ロビーや掲示板の有効活用を心がけ、地域住民の「休憩の場や作品ギャラリー」としても活用した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気デマンドモニターを活用(職員に「電力の見える化」)しながら、こまめな照明の入り切りを心がけ、電力の削減に努めた。</p> <p>▼ 札幌市が取組むクールビズ・ウォームシェアについて、啓発に努めながら実践した。</p> <p>▼ 冬季暖房運転「タイマー運転」に切り替え「省エネ」への挑戦を試み、結果効率的に暖房調整ができた。</p> <p>▼ 使用済み用紙の裏利用や新聞等は資源回収に、使用済み物品でリサイクルマークのついた物品はリサイクル回収に出した。</p> <p>▼ 事務用品や洗剤などはグリーンガイド製品の購入を心がけた。</p> <p>▼ 市から依頼を受けたものも含め、環境に関するポスターなどは必ず掲示し、使用者への啓発を行った。</p> | <p>年7回の定例職員研修での共通理解をはじめ、避難訓練の実施、AEDの使い方研修等日常研修に努め、さらに感染防止対策にあたりながら業務遂行、管理運営にあたることができた。</p> <p>職員研修の度に条例等の学習を取り入れ運営にあたった。</p> <p>センターの事業や講座募集等のPRをセンターだよりを中心に行った。</p> <p>施設活用事業については、コロナ禍により年度当初から実施不可であったが、8月からは、感染対策を取りながらファミリー開放(卓球・バドミントン)のみ実施し、地域の利用者から好評を得た。</p> <p>電気デマンドモニターは有効であり、基本料金を維持しながら消費電力の削減を継続することができた。</p> <p>冬期間の暖房のタイマー運転も継続、「ホール利用者」に効果的な暖房を省エネと共に供給することができた。</p> <p>使用済みの用紙・封筒の活用利用等、経費節減への積み重ねを職員で共有・実施できた。</p> | <table border="1" data-bbox="1265 315 1441 353"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p> | A | B | C | D |
| A            | B  | C  | D   |   |   |   |   |

▽ 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)

- ▼ 管理運営の組織については、協定書に基づき配置を行った。
- ▼ 常勤職員3名の業務分担を見直すと共に、パート職員の増員により、働き方改革を目指し、組織と業務分担を行った。
- ▼ 他にシルバー人材センターから1名の派遣職員を加え、業務分担の明確化や効率化を図る体制をつくった。
- ▼ 研修計画に基づき職員研修を通年で実施し、資質の向上と協働意識の醸成を図った。

令和2年度は、職員の異動はなかったが、経理を中心に業務分担の変更を行った。複数での会計業務実施と金銭チェック体制とし、効率化とオープン化を図った。

業務の整理統合と各職員のスキルアップにあたることができた。

有給休暇の取得や勤務時間の見直しを具体的に進め、働き方改革の実施を図った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 受付業務や接客・施設管理について、研修ごとに事例を通して学習した。
- ▼ 夜間パート職員との引き継ぎ等を毎日きめ細かく行い、昼夜の連携を強化した。
- ▼ 日常の点検・整備を確実に、「安全衛生週間」を設けるなど、安全管理の徹底を図った。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底しながら、全職員の共通理解と協同作業のもと毎日業務にあたった。どこよりもきめ細かな、利用者への対応と感染対策をもって管理運営にあたることができたと自負している。モニタリング結果も好評である。

▽ 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)

▼ 第三者委託は札幌市に届け出をした下記業務である、契約は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行い、業務の管理は仕様書及び要求水準に基づき指導・監督、立会いや検査を通して適正を確保している。

- ・ 清掃業務
- ・ 警備業務
- ・ 除排雪業務
- ・ 消防設備保全業務
- ・ 自家用電気工作物保安管理業務
- ・ 自動ドア保全業務
- ・ ガスヒートポンプ保全業務
- ・ 舞台装置保全業務(吊物・収納ステージ)
- ・ 建築設備点検業務
- ・ 外構緑地管理
- ・ 案内、受付業務及び内外営繕業務委託

業務に対する管理・監督は、打合せ及び立ち合いを行いながら適正な業務にあたらせた。

また、どの契約業者も仕様書に沿った確実な業務をし、各種報告書や記録等についても遅滞なく提出され円滑に完了している。

▽ 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<br>6/26<br>(館長会)   | ①地域振興課からの連絡等<br>②各施設運営の交流<br>③その他情報交流                    |
| 第2回<br>7/24<br>(全体会)   | ①令和2年度すみかわ地区センターの運営について(方針・事業・予算等)<br>* 書面表決、顔を併せての会合は中止 |
| 第3回<br>10/28<br>(館長会)  | ①地域振興課からの連絡等<br>②各施設運営の交流<br>③その他情報交流                    |
| 第4回<br>3/5<br>(館長会)  | ①地域振興課からの連絡等<br>②各施設運営の交流<br>③その他情報交流                    |
| 第5回<br>3/16<br>(全体会)   | ①令和2年度の活動報告(決算他)<br>②利用者代表各位との意見交流<br>③その他情報交流(来年度に向けて他) |
| <協議会全体会メンバー><br>運営委員会 会長、担当副会長<br>地域代表 元澄川連合会副会長<br>利用者代表 3サークル代表<br>その他 地域振興課職員(課長・担当)<br>運営委員会事務局員(3名) |  |

令和2年度の運営協議会は計5回予定していたが、新型コロナウイルスの影響で第2回目に予定していた全体会は中止となった。5回目の全体会では、コロナ禍でのセンターの管理運営全般に対し報告し、利用者代表から意見を頂戴した。より良いセンターづくりへの参考とし、振興課からは広い視野での示唆をいただいた。

他の3回は「南区コミュニティ施設館長会議」として札幌市と指定管理者のみで開催した。会議では、各センターの管理運営や課題などを交流することにより、南区全体の施設運営の統一性や連携が図られ大変参考になった。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 会計運営は「実費弁償による事務処理の受託等に該当する会計」として行っている。
- ▼ 資金管理は、令和2年度の収支計画書(市提出)に基づき、月ごとに会計帳簿・財務諸表・試算表等で確認している。また、当運営委員会監査により、中間監査や年度末の本監査を実施している。その結果を委員会や総会にて報告し承認を受けている。
- ▼ 日常の現金の取り扱いについては、当委員会現金取扱規程により、現金日計票及び小口現金出納帳に記載し現金の出入りを管理記録している。
- ▼ 現金は、取扱者と確認者により複数で行うこととしている。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望や苦情に関しては、職員研修の度に対応マニュアルを確認している。
- ▼ 基本的に対応職員の誠意ある言動が初期対応となるが、その後は館長が窓口となるようにした。

財務について、当運営委員会監査及び札幌市の業務監査では指導事項はなく、適切に処理・管理することができた。

利用者からの要望等に関しては、誠意をもって対応してきた。冬季暖房に関しても「タイマー運転」の実行で好評に変わり、ホール利用に関しても他館では実施しなかった「ファミリー開放」を感染対策を取りながら実現することができた。

|                      |   |   |   |   |   |   |   |             |  |  |  |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|-------------|--|--|--|
|                      | <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 利用者・事業・講座参加者別にセルフモニタリングを実施し、館内に掲示し公開している。</li> <li>▼ 事業や札幌市が要求する報告等については、予定通り行うことができた。</li> <li>▼ 事業評価については、各事業が終わるごとに担当職員が報告書を作成し、職員全体で評価・反省し次に生かすようにしている。</li> <li>▼ 協定書にある記録・帳票については全て整備し、必要に応じて報告・提出している。</li> <li>▼ 札幌市による検査や運営協議会、利用者指摘・要望のあった場合は、直ちに改善を図るよう努めた。</li> </ul>   | <p>記録や帳簿、帳票の整備、札幌市への報告については、きめ細やかに行っている。</p> <p>今後も業務の効率化や、職員の意識の向上に向けた取り組みを進めていきたい。</p> <p>新たな業務分担における不慣れな部分もあったが、比較的スムーズな業務の遂行と報告ができた。</p>  |   |   |   |   |   |             |  |  |  |
| (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>▼ パート職員の時給は、札幌市の最低賃金861円を上回る、875円を4月より支給し、10月より独自の判断で885円にアップし支給している。</li> <li>▼ 夜間パート職員が時間外労働及び深夜労働をした場合は、法定割合以上の割増し賃金を支払っている。</li> <li>▼ 労使協定(36協定)を労働基準監督署に届け出ている。</li> <li>▼ セクハラ・パワハラ防止策について、雇用契約書に明記している。</li> <li>▼ 常勤・パート職員共に有給休暇の取得を奨励し、全員が5日以上取得し、取得20日の職員もいた。</li> <li>▼ 館長が全職員と個人面談を実施し(年数回)、勤務に関する熱意や想い、問題点等を把握し改善を加えながら運営にあたっている。</li> <li>▼ コロナ禍における臨時休館等により、夜間勤務の機会がなかった時もあったが、日中への勤務シフトや在宅勤務の機会を設定する等の工夫をして、パート職員の給与・待遇を守った。</li> </ul>  | <p>勤務のシフト作成にあたっては、各職員の予定や有休取得希望等を、毎月事前に掌握してシフトを提示している。</p> <p>定期的な職員との懇談を通して、職員環境改善に努めることができた。</p> <p>新人パート職員2名を加えてのスタートであったが、新人研修もしっかりと行い、本人たちの成長もみられている。</p> <p>職場の雰囲気はとても良く、また勤務に関する職員の不平不満は全くなく、気持ちよく働ける職場となっている。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table>  | A | B | C | D | 適切に実施されている。 |  |  |  |
| A                    | B   | C   | D   |   |   |   |   |             |  |  |  |
| 適切に実施されている。          |   |   |   |   |   |   |   |             |  |  |  |
| (3)施設・設備等の維持管理業務     | <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>▼ 安全確保のため、職員による日常点検(朝と利用後)や定期点検を行っている。</li> <li>▼ 第三者委託業務による各点検で修繕等を指摘された設備等については直ちに対処した。</li> <li>▼ 利用者のケガや事故、体調不良等が起きた場合の緊急対応の仕方を職員研修で行っている。</li> <li>▼ 消防訓練の実施や救急法の研修を全職員が行い、緊急時に対応できるように努めている。</li> <li>▼ 職員連絡網や当運営委員会の役員連絡網、関係機関連絡先、センター委託業者一覧等を作成し、職員全員が適切に対応できる体制をとっている。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 保険の加入については、市の要求水準に沿った施設賠償責任保険、併せてマネー保険も加入している。</li> <li>▼ 講座や事業中で起きる万が一の事故のため、当センター主催のものに関しては保険に加入して実施している。</li> <li>▼ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を利用者代表と懇談し、各利用者ごとに利用の仕方や約束を徹底することで貸出を行い、安全利用に努めた。</li> </ul> | <p>利用者の安全確保に関して、日常的に情報交換や意思の疎通を行い、全職員で最重要課題として取り組むことができた。</p> <p>緊急時の対応に関しては、迅速に正確に丁寧にできるよう研修を重ねている。</p> <p>市の要求水準の施設賠償責任等のほか、事業・講座も保険対応をし安全対策はできている。</p> <p>各競技団体や連盟HPに記載している感染対策を調べながら、当センターの利用の仕方を決めて、利用者ごとに対応した。</p>  | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table> <p>特に修繕や、利用者向け備品の更新など、指定管理業務による利益還元積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。</p> | A | B | C | D | 適切に実施されている。 |  |  |  |
| A                    | B   | C   | D   |   |   |   |   |             |  |  |  |
| 適切に実施されている。          |   |   |   |   |   |   |   |             |  |  |  |

▽ 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)

- ▼ 清掃業務
  - ・ 日常清掃、定期清掃(年2回 5月・11月)
- ▼ 警備業務
  - ・ 機械・巡回警備(毎日夜間1回)
  - ・ 警備機械点検(毎月1回)
- ▼ 保守点検
  - ・ 消防用設備等点検業務  
消火器具、自動火災報知設備等  
年2回(8月、2月)
  - ・ 自家用電気工作物の保安管理業務  
受電設備及び構内電線路他  
月1回(下旬)、年次点検(5月)
  - ・ 自動ドア保守点検業務  
年4回(6、9、12、3月)
  - ・ 舞台装置保全業務  
多目的ホール舞台装置吊物ステージ点検  
年1回(8月)
  - ・ ガスヒートポンプ(GHP)保守点検業務  
年1回(9月)
- ▼ 修繕
  - ・ 便座ウオシュレット2台交換  
トイレ紙巻機2台交換  
ガス漏れ警報器交換  
カーペット一部敷替  
ブラインド交換
  - ・ 建具などの簡単な修繕は、職員が館内  
点検時に行った。
  - ・ 札幌市対応10円以上の修繕:GHP室外機修繕
- ▼ 備品の管理
  - ・ 破損したハンガーラックの交換・更新する。
  - ・ AEDを新製品と交換・更新する。(耐用年数到来)
- ▼ 駐車場の管理
  - ・ 混雑する日や事業がある場合は、交通整理  
をし、安全確保と路上駐車はさせないように  
している。
  - ・ 図書館利用者が利用する場合は、必ずセン  
ターに声をかけてもらうよう要請した。
  - ・ 冬期は駐車上に雪を堆積するため、駐車ス  
ペースの確保に配慮した。
- ▼ 外溝緑地管理業務
  - ・ 敷地内樹木の樹木診断と樹勢弱体回復を業者  
に依頼し管理した。
  - ・ 時期に合わせ花壇の整備を行った。  
(年2回 球根や花の植え替え・草刈)
  - ・ エネルギー消費量の低減取組を行った。

▽ 防災

- ▼ 防災計画に基づき、消防計画の変更点などを消  
防署に提出、報告するとともに、危機管理に対応で  
きるように研修や訓練を行った。
  - ・ 消防訓練の実施(9月・3月)
  - ・ 職員の救急法及び心肺蘇生法・AED研修会への  
外部研修参加
  - ・ 緊急連絡網や関係者・関係団体名簿を作成配付
  - ・ 南消防署澄川出張所との連携

施設・設備等の維持管  
理を指定管理の5年を1サ  
イクルとし、見直しをもつて  
管理に努めている。

清掃業者とは連絡を取り  
ながら館内清掃、美化に  
努めている。

日常点検と年次点検を確  
実に実施しながら館の保  
守点検にあたっている。故  
障や部品交換等にあつて  
は迅速な対応がとれた。

設備や備品の不備が起  
きた際には、迅速かつ適  
切な修理保全にあつた。

また、12月に冷暖房GHP  
室外機が昨年に引き続き  
故障し緊急を要する修繕  
(10万円以上)が発生、札  
幌市の迅速な対応で、利  
用者への影響を最小限に  
とどめることができて良  
かつた。

職員による駐車場の誘導や  
冬期間の駐車場除雪な  
ど、利用と安全に努めた。

樹木診断等は専門業者  
に依頼し、日常の管理はシ  
ルバー人材センターを活  
用した。

「花壇」は利用者から好  
評である。

緊急時の対応マニュアル  
や連絡一覧の更新作成。

訓練・研修を実施した。  
防火管理者講習に館長  
が参加し、職員への伝達  
及び情報共有の研修を  
行った。

## (4)事業の計画・実施業務

## ▽ 市民に関する学習機会の提供業務

## ▼ 区民講座に関する業務の実施

|    | 講座名               | 回数 | 受講者計画<br>人 | 受講者実数<br>人 | 実績(%) |     |     |
|----|-------------------|----|------------|------------|-------|-----|-----|
|    |                   |    |            |            | 受講者数  | 理解度 | 満足度 |
| 1  | 女性のための健康体操講座      | 6  | 20         | 13         | 中止    | -   | -   |
| 2  | パソコン～ワード基本講座      | 5  | 12         | 8          | 中止    | -   | -   |
| 3  | 女性のための健康体操Ⅱ講座     | 5  | 20         | 6          | 中止    | -   | -   |
| 4  | パソコン～ワード基本講座      | 7  | 12         | 9          | 75    | 100 | 100 |
| 5  | パソコン～ワードステップアップ講座 | 5  | 10         | 10         | 100   | 100 | 100 |
| 6  | パソコン～インターネット講座    | 6  | 8          | 7          | 88    | 100 | 100 |
| 7  | パソコン～インターネット講座    | 6  | 8          | 6          | 75    | 100 | 100 |
| 8  | みんなの健康体操講座        | 5  | 20         | -          | 中止    | -   | -   |
| 9  | スマホ・タブレット講座       | 6  | 12         | -          | 中止    | -   | -   |
| 10 | 英会話講座             | 6  | 10         | -          | 中止    | -   | -   |
| 11 | 災害に備えて            | 1  | 25         | -          | 中止    | -   | -   |
| 計  |                   | 58 | 157        | 32         | 84.5  | 100 | 100 |

※ 各講座の達成率目標値は受講者80%、理解度80%、満足度80%としている。

## ▼ 地域住民の交流等を目的とした事業の開催

|    | 事業名        | 参加者計画 | 参加者実数 | 実績(%) |
|----|------------|-------|-------|-------|
| 1  | シニアサロン事業Ⅰ  | 20    | 中止    | -     |
| 2  | シニアサロン事業Ⅱ  | 20    | 中止    | -     |
| 3  | シニアサロン事業Ⅲ  | 20    | 中止    | -     |
| 4  | 夏休み子ども寺子屋  | 30    | 31    | 103%  |
| 5  | 秋の芸術展      | 700   | 619   | 88%   |
| 6  | 第19回文化祭    | 500   | 中止    | -     |
| 7  | 卓球交流会      | 24    | 中止    | -     |
| 8  | 冬休み子ども寺子屋  | 30    | 28    | 93%   |
| 9  | 囲碁交流会      | 24    | 中止    | -     |
| 10 | 周年記念事業演奏会  | 100   | 中止    | -     |
| 11 | みんなで映画をみよう | 50    | 中止    | -     |
| 計  |            | 1,518 | 678   | 95%   |

※ 各事業の達成率目標値は参加者計画の80%としている。

## ▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業

|   | 活動          | 回数 | 利用者実数<br>人 |
|---|-------------|----|------------|
| 1 | 卓球          | 0  | 0          |
| 3 | バドミントン      | 0  | 0          |
| 2 | ファミリー卓球     | 15 | 154        |
| 4 | ファミリーバドミントン | 15 | 142        |
| 5 | 囲碁          | 0  | 0          |
| 6 | 将棋          | 0  | 0          |
| 計 |             | 30 | 296        |

今年度は11講座を計画していたが、コロナ禍の影響で7講座が中止となり、4講座の実施となった。  
講座は、定員を予定より少なくしソーシャルディスタンス及び感染防止策を取り、また、参加者の感染対策に対する協力もあり実施することができた。  
受講者達成率は、目標に満たない講座もあったが、理解度・満足度はいずれも100%であり、設置目的である地域住民の生涯学習の普及振興を図ることができたと考える。

事業もコロナ禍により、11事業を予定していたが3事業の実施となった。  
事業は、ソーシャルディスタンス及び感染防止策を取り、また、参加者の感染対策に対する協力もあり実施することができた。  
達成率は80%以上の目標を達成し、なにより、子ども寺子屋に参加した子供たちの楽しそうな姿があり、喜ばれる事業が提供できた。  
秋の芸術展においても、作品を展示できる場所がある、見学に来られた方々からは鑑賞でき良かったと評価をいただいた。

地域の憩いの場づくり施設活用事業は、コロナ禍で不特定多数の参加する事業を除き、家族単位で利用できるファミリー開放に限定し実施した。ファミリー卓球は昨年と比べ参加人数が増え、ファミリーバドミントンは他地域からの参加も多かったが、トラブルもなく楽しく利用されていた。

| A   | B | C | D |
|---|---|---|---|
| 新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止した事業を除き、実施した事業については、適切に実施されている。<br>ファミリー限定の卓球など、コロナ時代に対応した企画を実施したことは評価できる。 |   |   |   |

| (5) 施設利用に関する業務  | ▽ 利用件数等  |   |        |        | A  | B   | C  | D |
|---|--|---|--------|--------|--|---|--|---|
|   |  | R1実績  | R2計画   | R2実績   |  |   |  |   |
|   | ホール  | 件数(件)   | 921    | 953    | 729  | 4・5月の休館や利用の自粛、無料開放事業や講座の中止で利用が減少した。一方、地域内の会館の改修工事により、数団体の新規の利用があったため利用件数が伸びた部分もあった。 | 計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響であり、施設利用に関する業務は適切に実施されている。 |   |
|   |  | 人数(人)   | 19,315 | 19,986 | 10,652   |   |  |   |
|   |  | 稼働率(%)  | 72.2   | 75.5   | 60.7   |   |  |   |
|   | 会議室  | 件数(件)   | 1,218  | 1,254  | 736  |   |  |   |
|   |  | 人数(人)   | 11,333 | 11,668 | 4,675  |   |  |   |
|   |  | 稼働率(%)  | 56.1   | 57.4   | 40.6   |   |  |   |
|   | 実習室等   | 件数(件)   | 365    | 372    | 206  |   |  |   |
|   |  | 人数(人)   | 3,677  | 3,748  | 2,330  |   |  |   |
|   |  | 稼働率(%)  | 35.1   | 35.8   | 22.7   |   |  |   |
|   | その他(和室)  | 件数(件)   | 555    | 640    | 207  |   |  |   |
|   |  | 人数(人)   | 4,991  | 5,755  | 921  |   |  |   |
|   |  | 稼働率(%)  | 53.1   | 61.9   | 22.8   |   |  |   |
|   | 計  | 件数(件)   | 3,059  | 3,219  | 1,878  |   |  |   |
|   |  | 人数(人)   | 39,316 | 41,157 | 18,578   |   |  |   |
|   |  | 稼働率(%)  | 54.1   | 57.6   | 37.5   |   |  |   |
| ▽ 不承認、取消し、減免、還付   |  |   |        |        |  |   |  |   |
| 不承認 0 件   |  | 取消し 0 件   |        |        |  |   |  |   |
| 減免 0 件  |  |   |        |        |  |   |  |   |
| キャンセル還付 29 件  |  | (半額 2 件・全額 27 件)  |        |        |  |   |  |   |
| キャンセル徴収 29 件  |  | (半額 17 件・全額 12 件)   |        |        |  |   |  |   |
| 変更 47 件   |  | (清算有 1 件・清算無 46 件)  |        |        |  |   |  |   |
| 取り下げ 1 件  |  |   |        |        |  |   |  |   |
| ▽ 利用促進の取組   |  |   |        |        |  |   |  |   |
| ▼ 貸室情報や講座・事業、利用サークルの紹介をセンターだより、ホームページ等に掲載し利用促進に努めた。また、講座・事業などは個別にチラシ、ポスターを作り宣伝、併せて、センターだよりも商業施設等に掲示していただいた。 |  |   |        |        | 貸室の利用状況(3か月分)を掲示することで、空き室状況が一目で確認できると評価を得ている。また、それが利用者の活動計画に役立ち、利用促進が図られている。 |   |  |   |
| ▼ 貸室利用状況を館内に掲示、また、ホームページ等で知らせている。   |  |   |        |        | センターだよりやホームページ等で広報活動を充実し利用促進に努めた。  |   |  |   |
| ▼ コロナ禍で不特定多数が集まる無料開放事業の中止が続いている中で、開放種目であった囲碁・バドミントン等、少人数での有料利用を提案し利用増につなげた。                                 |  |   |        |        | 囲碁開放事業の利用者からサークルが発足し利用増となったことが良かった。  |   |  |   |
| (6) 付随業務  | ▽ 広報業務   |   |        |        | A  | B   | C  | D |
|   | ▼ センターのリーフレットを受付に常時配備。<br>▼ 「センターだより」を毎月発行し、館内掲示や地域内の全戸回覧、また、地域内の商業施設等に掲示を依頼している。ホームページにも掲載し地域外の方にも情報発信している。<br>▼ 講座・事業の情報は、センターだよりの他、広報さっぽろ、STVデータ放送等に掲載している。<br>▼ ホームページの運営は、正確かつ迅速な情報掲載に努め、ウェブアクセシビリティについてはアクセシビリティ評価ツールを利用し、見やすいホームページ作りに努力をした。<br>HPアドレス<br>: <a href="http://www.sumikawa-chikucen.jp">http://www.sumikawa-chikucen.jp</a> | 「広報さっぽろ」と共に「センターだより」が地域の情報源となることから、センターだよりを毎月発行している。<br>ホームページではコロナ禍での利用に関しての制限や注意・協力事項等を掲載し、周知を行った。また、休館の情報や、開放事業の中止なども迅速に対応し更新をおこなっていた。 |        |        | 適切に実施されている。ホームページについて、ウェブアクセシビリティの向上について、更なる取り組みを期待する。                       |   |  |   |
|   | ▽ 引継ぎ業務  |   |        |        |  |   |  |   |



| 2 自主事業その他   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |
|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 本業務を遂行するため自主事業は行っていない。</li> </ul> <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>▼ 市内企業等の活用については、物品購入、修繕などを、地域内、区内、市内の順位で業者を選定し発注した。</li> <li>▼ 印刷物は障がい者就労継続支援事業団体に依頼している。</li> <li>▼ 前年度に引き続き、地域の障がい者施設「実の里」で働く人の自作の絵画展を、センターロビーで今年も開催し、地域の人に観てもらっている。</li> </ul> | <p>福祉施策への配慮として、福祉団体に業務を依頼したり、諸活動を支援していく姿勢は今後も続けていく。</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。</p> | A | B | C | D |  |  |  |  |
| A   | B   | C  | D |   |   |   |  |  |  |  |
|   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

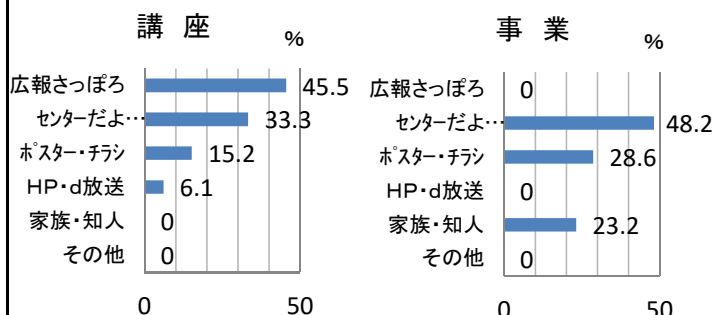
|      |   |
|------|---|
| 実施方法 | セルフモニタリング 回答者 計 545人<br>・センター利用者(サークル、他)<br>実施期間 令和3年2月3日～3月6日<br>実施人数 センター利用者 642名 内 回答者464人 |
|      | 講座・事業アンケート<br>実施期間 講座・事業終了時<br>実施人数 講座受講者 32名 内 回答者 29人<br>事業参加者 667名 内 回答者 52人               |

結果概要

セルフモニタリング 回答者1,089人

| 質問     | 回答 | 満足    | ←     | 良い    | ←    | 悪い   |
|--------|----|-------|-------|-------|------|------|
|        |    | 4     | 3     | 2     | 1    | 0    |
| 総合的満足度 |    | 75.5% | 20.1% | 1.8%  | 2.3% | 0.3% |
| 職員の接遇  |    | 71.8% | 18.8% | 9.2%  | 0.2% | 0.0% |
| 講座の満足度 |    | 71.4% | 19.7% | 10.7% | 0.0% | 0.0% |
| 理解度    |    | 32.1% | 25.0% | 42.9% | 0.0% | 0.0% |
| 事業の満足度 |    | 84.6% | 26.6% | 8.0%  | 0.2% | 1.1% |
| 貸室の満足度 |    | 67.0% | 29.0% | 2.8%  | 1.2% | 0.0% |
| 館内の清掃  |    | 77.0% | 17.7% | 5.1%  | 0.2% | 0.0% |

情報を得た広報媒体の割合



|        |          |        |
|--------|----------|--------|
| 総合的満足度 | 良い(1)以上が | 99.7 % |
| 職員の接遇  | 良い(1)以上が | 100 %  |
| 講座の満足度 | 良い(1)以上が | 100 %  |
| 理解度    | 良い(1)以上が | 100 %  |
| 事業の満足度 | 良い(1)以上が | 100 %  |
| 貸室の満足度 | 良い(1)以上が | 99.7 % |
| 館内の清掃  | 良い(1)以上が | 100 %  |

|                  |  |
|------------------|--|
| 利用者からの意見・要望とその対応 | <p>▼利用に関する制度や施設・設備に関する意見・要望</p> <p>【要望】「貸室Aの朝が寒い、暖房が弱い」</p> <p>【対応】 冬期間、各貸室の状況を前日にチェックし、朝からの利用が入っている場合には、「タイマー予約運転」にて暖房を入れ、使用時間には適温に上がっているよう配慮した。</p> <p>* 好評であった。</p> |
|------------------|--|

利用者のセルフモニタリングは、コロナ禍の影響で利用者が減り、例年よりアンケートの調査数が少なかった。回答内容は、コロナ禍で通常時とは違う環境であるが、全ての項目において高い評価を得、「コロナ禍でもコロナ対策をして、貸室を利用でき良かった。」「消毒セットが用意してあり安心して利用できた。」などと、感謝の言葉もいただいた。

今後も、どんな状況下でも良い評価を得られるよう、職員全員で接遇、施設管理、講座・事業の企画運営に努めていきたいと考える。

広報媒体として「地区センターだより」が定着し、講座や事業の情報発信源となっている。今後も更なる紙面の充実を図って行きたい。

また、広報さっぽろから情報を得ている方の割合も高いので、引き続き掲載をお願いしたい。

※ 事業の広報は、コロナ禍でセンターだよりのみのローカル案内としたため、広報媒体「広報さっぽろ」は0となっている。

| A   | B | C | D |
|---|---|---|---|
| 利用者の満足度に係る要求水準を定めている項目について、全て目標値を10ポイント以上上回る数値となっており、高く評価できる。 |   |   |   |

## 4 収支状況

| ▽ 収支 (千円)   |        |        |          |
|-------------|--------|--------|----------|
| 項目          | R2年度計画 | R2年度決算 | 差(決算-計画) |
| 収入          | 23,848 | 22,136 | ▲ 1,712  |
| 指定管理業務収入    | 23,848 | 22,136 | ▲ 1,712  |
| 指定管理費       | 17,480 | 17,480 | 0        |
| 利用料金        | 5,572  | 3,683  | ▲ 1,889  |
| その他         | 796    | 973    | 177      |
| 自主事業収入      | 0      | 0      | 0        |
| 支出          | 23,778 | 22,406 | ▲ 1,372  |
| 指定管理業務支出    | 23,778 | 22,406 | ▲ 1,372  |
| 自主事業支出      | 0      | 0      | 0        |
| 収入-支出       | 70     | ▲ 270  | ▲ 340    |
| 自主事業による利益還元 | 0      | 0      | 0        |
| 法人税等        | 0      | 0      | 0        |
| 純利益         | 70     | ▲ 270  | ▲ 340    |

| 【参考】          | R1年度決算 | 内容     |
|---------------|--------|--------|
| 指定管理業務による利益還元 | 630    | 下記のとおり |

## ▽ 説明

## ▼ 指定管理業務収入

- ・ 利用料金は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、休館や利用の自粛で1,888千円予算を大きく下回った。
- ・ その他の講座等の収入は194千円、4講座のみの実施となり予算を大きく下回ったが、札幌市から新型コロナウイルス対策に伴う指定管理費見直し分として725千円の補償があり結果177千円計画より上回った。
- ・ 収入全体としては、計画より1,711千円下回った。

## ▼ 指定管理業務支出

- ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、自主事業の自粛、貸室利用の自粛と変則的な運営となった。
- ・ 業務支出の人件費は予定通りに執行したが、事業費は講座・事業の中止、管理費は貸室の利用自粛により光熱水費などの支出が小さくなり予算をいずれも下回った。
- ・ 支出予算残額を活用し、市備品の入替え、耐用期間切れを迎える備品、新型コロナウイルス予防対策関連品を購入した。
- ・ 支出全体としては、計画より1,371千円下回った。

## ▼ 指定管理業務による利益還元

- ・ 支出の予算残額とこれまでの累積純利益(繰越金)を活用し、市備品等を購入で支出した。
  - 市備品の破損による入替え
    - ハンガーラック
  - 耐用期間切れの備品入替え
    - AED
  - 新型コロナウイルス予防対策関連品
    - ディスクスクリーン、空気清浄加湿器、サーキュレーター

## ▼ 収支

- ・ 純利益は、270千円のマイナスとなったが、これまでの累積純利益(繰越金)があるため運営には支障はない。

| A   | B | C | D |
|---|---|---|---|
| 指定管理業務による利益還元により積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。利益還元の結果、単年度で見ると赤字となっているが、過年度からの繰越剰余金で対応可能な範囲であり、収支状況は安定している。 |   |   |   |

収入は休館や利用自粛で利用料金や講座の中止により講座等の収入が大きく減った。利用減少に伴い、光熱水費の支出が減り、支出も抑えられ、札幌市から新型コロナウイルス対策に伴う指定管理費見直し分として補償があったものの、マイナスとなってしまった。

しかし、現コロナ禍で通常運営がままならない中、収支に取りこぼしもなく運営できたことは良かった。また、今期初めて累積純利益(繰越金)を使い、コロナ対策物品を運営委員会に諮り購入した。

| ＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。  |  | 適 | 不適 |
|---|--|---|----|
| <p>▽ 安定経営能力の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 当センターの財務状況は、「収入の確保」の向上と「経費節減」の努力、両面から年々安定し向上している。</li> <li>▼ 昨年度は、新型コロナウイルスの影響で、スタートから「利用自粛」要請。5月からは「休館措置」等々、「利用料金収入」は大幅減となったが、「支出経費削減」を行いながら対応し、乗り切ることができた。</li> <li>▼ 講座等の運営は、コロナ禍において予定していた講座数を満たすことはできなかったが、受講者のニーズに合った講座内容を最低限実施することができた。</li> <li>▼ 経費削減に向けての努力は継続して行っており、光熱水費など省エネの励行を進めることにより経費の削減を進めることができた。</li> <li>▼ 労働環境の向上については、業務に関する研修によるスキルアップはもとより、働きやすい職場環境づくりを目指し、有給休暇の積極的取得や良好な人間関係の構築に努め良好な職場を維持している。</li> </ul>  |  | 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"> <li>▼ 個人情報については札幌市個人情報保護条例の定めるところにより、適正に行っている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 貸室申請書、講座受講者名簿、事業参加者名簿、利用団体登録書、施設使用申告書等は一括管理し、施錠できる書庫で保管・管理している。</li> <li>・ マイナンバー制度が平成28年1月1日から実施され、マイナンバーの関係書類は重要機密として取り扱い、常時施錠保管としている。</li> <li>・ 文書の廃棄においても個人情報に十分留意し、シュレッダー処理パソコン、記憶媒体等からの削除を確実に実施している。</li> <li>・ 利用サークルの問い合わせ等については、基本的にはセンターが窓口となり、第三者からの問い合わせには、サークルの担当者本人の承諾を得てから連絡先等を伝えるを厳守している。</li> <li>・ パソコンは順次更新し、セキュリティソフトを入れウィルス対策をしている。</li> </ul> <p>以上、札幌市と同等の責務をもって、札幌市から利用者に関する個人情報の開示の要求等があった場合には、これに応じる。</p> </li> <li>▼ 札幌市情報公開条例<br/>情報公開の努力をし、札幌市から管理業務に関する文書等の提出の要求があった場合には、これに応じる。<br/>情報公開請求件数 無</li> <li>▼ 行政手続条例<br/>使用承認等の行政処分は、同条例の定めに従い対応する。<br/>事例 無</li> <li>▼ オンブズマン条例<br/>オンブズマンが苦情等の調査のため必要があると認めるときに実施する質問、事情聴取、又は実地の調査について協力することに努める。<br/>実地調査 無<br/>以上、要請があれば速やかに状況を把握し、必要な協力に努め、その指示に従う。</li> <li>▼ 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例<br/>条例の基本理念、施策を理解し、協定に関連する契約(第三者への委託、物品調達等)は、札幌市の物品・役務契約等事務取扱要領に基づき、役務契約に暴力団がかかわった場合の「契約の解除」を入れ対応している。<br/>については、暴力団や暴力団関係事業者相手の契約はない。</li> </ul> |  | 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>①業務計画の達成度について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月当初より「新型コロナウイルス」の影響を受け、「自粛期間」や「休館措置」期間等が続き、年間計画通りの事業や講座等の開催はできなかったが、運営業務に関しては状況を鑑みながら柔軟に対処・遂行することができた。</li> <li>・常勤職員3名と夜間パート職員1名増の6名体制で、業務分担の明確・効率化を図り業務遂行を行った。人的余裕ができることで細かな対応ができるようになった。</li> <li>・講座については、10講座計画4講座を実施し、事業に関しては3事業のみの実施にとどまった。</li> <li>・事業や講座に関しては「コロナ禍」につき計画通りにはいかなかったが、募集したものについては、多くの参加者の応募があり好評のうちに開催することができた。</li> </ul> <p>②施設設備の維持管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長を中心に全職員が、「朝夕の点検」、「利用後の整理整頓・点検」等を日常的に行い、安全管理に気を配り管理業務を行っている。</li> <li>・施設設備の修理修繕に関しては、札幌市との連携を密に取りながら実施した。大型修理として、屋外にある「ガス空調設備(GHQ)修理」を昨年に続き実施した。(札幌市修理費負担)</li> <li>・センター負担の保全修理として「ブラインド交換」「トイレウォシュレット交換修理」があげられる。</li> </ul> <p>③収支について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収入については、4月半ばから5月末まで休館のため貸室利用が中止。6月以降は新型コロナウイルス感染拡大防止を回避できない内容の利用以外は戻りつつあったが、11月から2月まで集中対策期間となり利用はまた減少した。そのため利用料金収入は大きく下回った。また、その他の収入の講座等の収入も、4講座・3事業のみの実施となり、大きく下回った。札幌市から新型コロナウイルス対策に伴う指定管理費見直し分として補償があったが、収入は大きく下回った。</li> <li>・支出については、人件費は雇用計画通りほぼ予定通りに執行。事業費、管理費は事業、貸室等の利用自粛により支出が小さくなり予算をいずれも下回ったが適切に執行した。</li> <li>・また、支出予算残額及びこれまでの累積繰越金で、市の備品入替、利用者の希望の備品も購入でき、利益還元として貢献できた。</li> </ul> <p>④利用者の満足度について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セルフモニタリング調査及び各事業、講座のアンケートからセンターの利用満足度、事業・講座等の満足度、職員の接遇、館内の清掃状況で高い評価を得ている。</li> <li>・年度当初に掲げた経営のスローガン「地域に慕われるセンターの創造」のもと、「安心安全の施設利用を」「心のこもった的確な対応を」「新たな気持ちでスキルアップを」が職員によって実践された成果と感じている。</li> </ul> | <p>①について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会的な状況を鑑みながら、業務計画を柔軟に遂行していきたい。</li> <li>・事業や講座等については、「コロナ禍」と共に、6月から12月までの改修工事による「休館」期間を考慮しながら設定する。</li> <li>・「新型コロナウイルス感染拡大防止」に関しては、引き続き感染対策に最大限の努力をしながら、安心安全な運営にあたっていきたい。</li> <li>・施設活用事業(無料開放事業)についても、健康増進・地域のコミュニケーションの場として継続していくが、感染防止や休館措置から、年内の開催はない。</li> </ul> <p>②について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大型改修工事の年となり、約半年間「休館」とし、天井等を中心に改修工事が実施される。改修後も日常的に設備点検を行い、安全な施設・設備の維持管理に努める。</li> <li>・今後も故障箇所や不具合が発見された際には、札幌市との連携を密にしながら迅速な対応を取っていきたい。</li> <li>・リニューアル工事として当センター経費負担で、「ブラインドの交換」「貸室壁紙の交換」「防火カーテンの交換」「和室畳の交換」を実施する。</li> <li>・施設の清掃や環境美化を心掛け、利用者が気持ちよく使用できる施設の管理運営を行っていく。</li> </ul> <p>③について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年6月から12月末まで改修工事による休館のため、利用料金収入増は見込めないが、再開後は、定着していた利用団体の確保と新規利用の促進を図りたい。</li> <li>・支出に関しては、経費の削減や光熱水費の省エネに努めながら、今後も引き続き努力していく。</li> <li>・収支をみながら「住民還元」として文化事業・講座の充実や、設備や備品の改善を図っていきたい。</li> </ul> <p>④について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター利用者の拡大や講座・事業の参加者の増加へ向けて、地域へのPR活動を推し進めていく。また、利用者の満足度向上のため、センターだより並びにホームページの充実や利用者サービス(受付早見表、利用状況一覧表、冬期間の利用時の事前暖房)をさらに進めていく。</li> <li>・安心して利用できる環境づくりのため「新型コロナウイルス感染防止」対策を利用者にも協力していただきながら、確実に遂行し取組んでいく。</li> </ul> |

| 【所管局の評価】   |                 |
|--|-----------------|
| 総合評価   | 改善指導・指示事項       |
| <p>・事業について、新型コロナウイルスの影響による中止により、計画どおりには実施できなかったものの、ファミリー限定の卓球など、コロナ時代に対応した企画を実施したことは評価できる。また、利用者アンケートの結果が良好であることから、利用者のニーズに合った事業を展開していると認められる。</p> <p>・貸室が計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染拡大の影響によるものと認められる。今後、利用者の多様なニーズに合った貸室提供への工夫を行い、稼働率の向上に努めていただくことを期待する。</p> <p>・昨年度に引き続き、指定管理業務による利益還元に積極的に取り組んでいる点については高く評価できるため、継続的な取り組みを期待する。</p> <p>・努力項目ではあるが、ホームページについて、ウェブアクセシビリティの更なる向上に対する取り組みを期待する。</p> | (改善を要する事項は特になし) |