

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	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028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 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5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		A	B	C	D	
	手稲区民センターは、地域コミュニティの中核として、施設設置目的の実現はもとより、潤いや活力ある地域づくりを担い、自らが「まちづくり」に携わっていかなければならない。 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契機となる場を提供すること、②専門性を有する機関と協働することにより、地域の人材の発掘と活用・育成を促すこと、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、行政に関する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手稲区役所庁舎案内業務の補完的役割を務めることも基本方針としている。	「札幌市区民センター条例」の施設設置目的に基づいて、地域コミュニティの中核として、地域住民が気軽に利用でき、かつ親しみのある施設として運営することを目指している。また、手稲区役所と一体となった建物に設置されていることから、行政に関する問合せについても、手稲区役所と連携しながら、可能な範囲で対応している。	・仕様書の内容をいずれも適切に実施されており、要求水準を満たしている。 ・貸室や事業実施において、公平・公正な対応に努めており、施設の平等利用を確保していることは評価できる。				
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績	公の施設に求められている「公平」「公正」「公開」の3原則を基本に運営している。 具体的には、 ・抽選による貸室決定 ・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 ・ロビー、掲示板利用の適正運用 ・個人情報の厳正な管理 ・運営協議会への事業報告及び意見等の聴取に取り組んだ。	貸室の決定及び各種事業実施については、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、掲示板については掲示に係る要綱を制定し、公平性・平等性の確保を担保している。				
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進	①電気・水道・紙・エネルギー使用量の節減、②廃棄物の削減・リサイクルの徹底、③環境に配慮した用品の使用について日常的に意識しながら行動するとともに、適時、環境保全についての職員研修を実施するほかさっぽろエコメンバーのレベル3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油回収ボックスについて、適時区民に周知することにより、家庭からの廃食油等の回収に協力した。	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。特に室温管理については、貸室利用者の理解・協力を得るとともに、区役所と連携しながら、適正な室温管理を行っている。				
	▽ 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）						
	・当法人において、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、統括的な責任者として「事務局長」、事務局長の職務代理者として「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、管理運営にあたっている。 ・研修計画に基づいて研修を行い、業務知識やスキルの向上を図っている。	一般社団法人札幌市区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が組織・運営されており、一体的な管理運営に当たっている。					

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・情報共有を明確化するため、事業日誌を作成している。これにより、常勤職員だけではなく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されることとなり、全ての職員が情報を共有できる体制が確立されている。

・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、適時職員同士が話し合い、相互理解に努めている。

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、情報を共有している。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ている。

▽ 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)

・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委託して行っている。

・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、実践するなど適正な業務遂行の実現に努めている。

夜間案内業務においても、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。

▽ 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	①4年度収支決算及び講座・事業報告②5年度収支予算及び事業計画③4年度施設利用状況等④4年度利用者アンケート結果等⑤ていぬグッズ販売状況⑥その他意見交換(ていぬグッズ新作関連)
第2回	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④その他・意見交換(研修関連)
第3回	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④その他・意見交換(感染対策等)
第4回	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④アンケート結果⑤その他・意見交換(備品、清掃状況について)
<協議会メンバー> ①稲積連合町内会代表、②レディスヨガサークル代表、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	

・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おり、当該文化祭の企画・調整の場として、4～5回に渡って会議を開催している。

運営協議会委員による様々な視点からの意見は、今後の管理運営の参考となっている。引き続き、管理・運営に関する適正な情報の提供、意見交換など会議内容の充実を図ってきたい。

コロナ禍により、3年ぶりの開催となった。

	▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ・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、顧問税理士事務所による点検、確認を行っている。 ・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。 ▽ 要望・苦情対応 ・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。 ・5年度は、利用者アンケートの際に寄せられた要望等のほかは、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、苦情については、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、ご理解をいただいている。従前から、要望や苦情の内容、対応経過については、必ず職員と情報を共有し、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説明するとともに、早急に区役所に報告している。 ・利用者アンケートにおける意見、要望については後記のとおり対応した。 ▽ 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: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6年2月1日(木)～20日(火)に実施。アンケート結果は、1ヶ月間掲示するとともに、運営協議会においても報告した。 ・事業報告については、毎月地域振興課に結果を報告した。 ・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。	現金の保管・取扱いは、職員はもとより夜間シルバー人材センター職員にも厳正に取り扱うよう、日頃から注意を促し、適正に行っている。 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いる。 事業日誌等を整備・保管している。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。									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む) ・札幌市区民センター運営委員会職員・臨時職員就業規則等で、勤務時間、休暇、健康診断、服務、給与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、顧問社会保険労務士事務所と連携し、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顧問税理士事務所と連携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、無期労働契約申込権が発生した全ての職員と無期労働契約を締結しており、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。 ・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。	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環境を整えている。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> <tr> <td colspan="4">・関係法令を遵守し、適切に対応している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・関係法令を遵守し、適切に対応している。			
A	B	C	D								
・関係法令を遵守し、適切に対応している。											

(3) 施設・設備等の維持管理業務

▽ 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)

- ・利用者等の安全確保、市民サービス向上への配慮
貸室利用後の設備・備品の確認、清掃、忘れ物の点検等は必ず実施している。また、設備・備品の修理については、少額・軽微な物については、職員が修理している。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ている。
- ・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ながら、忘れ物の収受の確認、館内の清掃情報の共有、会議室内の温度調整等による節電対策や防災・防犯対策を実施している。
- ・損害賠償保険については、管理業務等仕様書に適合したものに加入している。

▽ 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)

- ・備品管理
備品の更新や修理については、予算の範囲内で、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。
また、新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、設備・備品の清掃については、消毒液を使用するなど、継続した感染防止策を行っている。

▽ 防災

- ・防災対応等
区役所の防災訓練へ参加し、区役所とも連携しながら非常時の事態に備えている。

施設の維持管理にあたっては、施設利用者に安心して使用していただくため、日頃から施設・備品等の点検を実施している。

備品等の更新については、計画的に、かつ予算の範囲内で対応していきたい。

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おきながら実施している。

A	B	C	D
・仕様書の内容をいずれも適切に実施されており、要求水準を満たしている。 ・手稲区民センターは、区役所庁舎と一体の建物であり、関係機関と常に連携をとり、様々な状況にも迅速に対応できるよう努めていることは評価できる。			

(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

講座名	回数	人数	成果指標	達成率
ご近所先生企画講座 実践！エッセンシャルオイル	5	9	満足度	125%
ご近所先生企画講座 ロック・ポップス70年の歴史	5	20	満足度	114%
北海道科学大学特別講座	1	24	満足度	125%
はじめてのパークゴルフ入門	4	16	満足度	125%
終活セミナー(葬送について)	1	30	満足度	125%
リンパ体操講座	5	15	満足度	125%
旅行英会話	6	18	満足度	125%
みんなで楽しく歌いましょう1	6	19	満足度	125%
みんなで楽しく歌いましょう2	6	31	満足度	125%
正しいラジオ体操	4	16	満足度	125%
ご近所先生企画講座	中止			
家庭ごみの分け方・出し方・減らし方				
計10講座	43	198	—	—

ほぼ当初の計画どおり実施することができた。また、講座終了後のアンケート調査の結果、理解度・満足度とも良好な結果を得ることができた。
今後ともより一層区民にとって魅力のある講座へ繋げていきたい。

A	B	C	D
・計画通りに事業、講座を実施しており募集定員を上回る応募があったものは、定員を増やす等、柔軟に対応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に関する業務

事業名	回数	人数	成果指標	達成率
こどもまつり	1	345	参加者数	288%
こども広場	1	30	参加者数	75%
こども遊びの家	1	86	参加者数	75%
手稲区民ダンスの集い	11	396	参加者数	90%
手稲山ウォーキング	1	146	参加者数	101%
ジャズで彩る昭和歌謡	1	192	参加者数	150%
手稲区民新春囲碁大会	1	30	参加者数	56%
手稲文化祭	1	2,014	参加者数	100%
計8事業	18	3,239	—	—

ほぼ当初の計画どおり実施することができた。また、区内の関係団体との連携・共催事業を積極的に開催した。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	回数等	人数等	成果指標	達成率
囲碁・将棋自由開放	41	183	—	—
区民ギャラリーていね自由開放	4団体	—	—	—

囲碁・将棋自由開放はコロナ禍前に比して参加者数が減少しているものの、引き続き地域のコミュニティの場として、また空き室の有効利用や利用促進に繋がっていきけるようにしたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R4実績	R5計画	R5実績
ホール	件数(件)	229	529	404
	人数(人)	13,851	37,539	24,220
	稼働率(%)	44.7	49.4	40
会議室 (第1～第5)	件数(件)	1,981	3,463	2,901
	人数(人)	23,411	47,812	31,629
	稼働率(%)	64.2	66.1	58
料理実習室 視聴覚室	件数(件)	1,092	1,266	1,139
	人数(人)	11,670	19,252	14,201
	稼働率(%)	69.4	60.2	56
和室 (2室)	件数(件)	984	1,586	1,104
	人数(人)	9,623	20,743	11,090
	稼働率(%)	62	73.8	54
合計	件数(件)	4,286	6,844	5,548
	人数(人)	58,555	125,346	81,140
	稼働率(%)	63.5	64.8	54.7

コロナ禍前である平成30年度の実績値を基本に計画をたてたものの稼働率10%のダウンとなった。要因としてはコロナ禍中に解散したサークルが予想以上に多かったことなどが挙げられる。なかなか飛躍的な回復には至らないと想定されるものの、サークル会員募集のサポートや施設PRの充実等稼働促進に向けて取り組んでいきたい。

A	B	C	D
・仕様書の内容をいずれも適切に実施されており、要求水準を概ね満たしている。 ・計画を下回った原因を考えており、その改善に向けて、新たな取り組みを考えていることは評価できる。			

▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付8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を必ず紹介して、サークル活動をサポートするなど平等利用に努めた。 ・空室情報の提供 貸室状況一覧(2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。 ・サークル案内板 施設の貸室を定期的に利用するサークル活動を支援するとともに、施設の一層の利用推進に繋げるため、サークル案内板を設置し、当該サークルに関する情報提供を行っている。	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。									
(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、館内やJR手稲駅自由通路掲示板へ掲示した。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。また、令和2年度には、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を確保している。 ・ロビー及びJR手稲駅自由通路掲示板において、市や市民団体の広報ポスターなどを掲示した。 ▽ 物品の貸出業務 ・サークル、各団体等がギャラリーや1階ロビーを利用して活動紹介などの展示を行う場合は、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利便性の向上を図るため、コピーサービスを行った。 ・区民センター窓口で数多く寄せられる区役所業務に関する問合せに対し、可能な限り対応に努めた。 ▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため引継業務なし)	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。 また、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。区役所の窓口のひとつであるとの心構えを持ち、適切な情報提供に努めている。	<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> ・仕様書の内容をいずれも適切に実施されており、要求水準を満たしている。 ・手稲区民センターは、区役所庁舎と一体の建物であり、関係機関と常に連携をとり、様々な状況にも迅速に対応できるよう努めていることは評価できる。	A	B	C	D				
A	B	C	D								
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月から窓口販売を実施している。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。	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。	<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> ・手稲区マスコットキャラクター「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。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

・市内企業

高齢者の雇用対策の推進に寄与するため、札幌市シルバー人材センターに対し、夜間館内案内業務を委託している。物品の購入に当っては、市内の企業に発注している。

・福祉施策

印刷物の発注(領収書など)については、市内の福祉施設印刷事業所等を活用している。また、福祉作業所や障がい者施設が行う区民ロビーでの物販などに協力している。

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。

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。

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6年2月1～20日 ・配布対象 :区民センター利用の148団体及び個人 ・配布数 :444枚 ・調査項目 :11項目 ・回答数 :262人(回収率59.0%)
結果概要	(1)利用目的: サークル活動62% 会議22% 講座・事業8% その他7% 無回答1% (2)利用頻度: 週1回21% 月1回25% 月2～3回36% 年数回13% 初めて4% その他1% 無回答0% (3)利用時間帯 :午前38% 午後45% 夜間14% 全日2% その他1% 無回答0% (4)区民センターの再利用の希望: ぜひ利用したい61% 利用したい34% どちらかと言えば利用したい3% どちらでもない2% 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69% 良い25% 普通2% すこし悪い0% 悪い0% 無回答4% (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63% 無回答0% ・((6)で「ある」と答えた方に)知ったきっかけ イベント情報手稲区版35% チラシ・ポスター18% 知人の紹介10% 回覧板17% ホームページ2% その他7% 地デジ・アプリ1% 無回答10% (7)講座・事業に参加への希望: ぜひ参加したい9% 参加したい18% 日程内容によっては参加したい46% 分からない20% 興味がない5% 無回答2% (8)参加したい講座や事業内容(数字は人数) 〔教養・趣味〕スマホ6、パソコン5、料理・英会話・農業3、中国語・歴史、各2、読書・手話・歌・踊り・音楽・リコーダー・オカリナ・映画・ハンゲル・語学・麻雀・花・着物リメイク・ブリコラージュフラワー・片付け方・家庭菜園・ゴスペル・ボイストレーニング・カフェ講座・美容・書道・政治経済・税・資産運用・インスタグラム各1 〔体操・野外活動・健康〕体操5、健康4、ヨガ3、ピラティス・パークゴルフ・高齢者向け運動各1 〔その他〕町内会・将棋・子育て・文化講座各1 (9)貸室の備品・清掃状況について 非常に良い25%、良い47%、普通20%、悪い4%、非常に悪い0%、無回答7% (10)利用者登録について 登録して活用している43%、登録しているが使っていない0%、知っているが登録していない17%、知らない25%、無回答15%

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、イベント情報誌、チラシ・ポスターなど紙媒体による経路が70%くのウェイトを占めている。
また職員の接遇は、毎年高評価を得ている。

A	B	C	D
・仕様書の内容をいずれも適切に実施されており、要求水準を大きく上回っている。 ・意見、要望について迅速、丁寧に対応した結果、高い利用者満足度に繋がったと考えられ、評価できる。今後も丁寧な対応を心がけていただきたい。			

利用者からの意見・要望とその対応	≪貸室利用について≫ (1)貸室全般 ・Wi-Fiをつけてほしい。 ・早いうちから冷暖房を調整してほしい。 ・網戸をつけてほしい。 (2)和室 ・はまなすに鏡をつけてほしい。 ・はまなすにレースのカーテンをつけてほしい。 (3)ホール ・土足で入れるようにしてほしい。 ≪貸室利用料金について≫ ・キャンセル料を廃止してほしい。 ≪貸室申込及び利用方法について≫ ・予約は1か月まとめてできるようにしてほしい。 ・午後の時間帯を細分化してほしい。 例: 13～15時、15時～17時 ・鍵は30分前に渡してほしい。 ・午後区分は12:00からにほしい。

Wi-Fi、網戸、鏡、カーテンといった備品購入については、財政状況などを勘案しながら購入等を検討する旨回答した。利用料金、利用の優遇化など、制度全体の中での検討が必要な要望は、札幌市へは伝えるものの基本的には現行制度への理解をお願いする回答とした。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)			
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	26,446	24,561	▲ 1,885
指定管理業務収入	26,386	24,486	▲ 1,900
指定管理費	10,246	10,246	0
利用料金	15,500	13,402	▲ 2,098
その他	640	838	198
自主事業収入	60	75	15
支出	24,586	24,701	115
指定管理業務支出	24,556	24,671	115
自主事業支出	30	30	0
収入-支出	1,860	▲ 140	▲ 2,000
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	1,860	1,561	▲ 299
純利益	0	▲ 1,701	▲ 1,701

※利用料金には札幌市からの利用料減収補填を含む。

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	212	下記のとおり

▽ 説明

・サークル数の大幅な減少などにより、利用料金収入が計画額を大きく下回ったことにより、1,701千円の赤字計上となった。
 ・これに伴い、支出規模も縮小を余儀なくされ、利益還元内容も必要最小限度の更新にとどまった。

〔指定管理業務による利益還元内容〕

○主な備品等の更新

・料理実習室ガスコンロ・・・202,840円
 ・視聴覚室HDMI音声分離器・・・8,800円

前述したとおり、コロナ禍中に解散したサークルが予想以上に多かったことなどにより、利用料金収入は、計画値を大きく下回った。支出については、より一層費用対効果を十分に検証しながら執行した。

A	B	C	D
・新型コロナウイルス感染症の影響により減収となったが、今後のさらなる収入減の可能性を考慮の上、支出を行ったことは評価できる。 ・利益還元を行い、利用者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		適	不適
当団法人は、9区民センターで組織されており、一定の資金を確保しつつ、相互に連携しながら運営しており、安定した経営能力を維持している。			
▽ 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		適	不適
個人情報の保護については、札幌市個人情報保護条例等に基づき、日頃から適正な管理を実施している。 オンブズマンへの対応を要する事例はなく、暴力団や暴力関係者を相手とする契約は行っていない。 また、業務執行にあたって、困難事例が生じたときには、札幌市の所管部局及び当団本部と速やかに協議をし、対応することとしている。			

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
▼コロナ禍の影響が大きく、収支状況については減収を余儀なくされた。 ▼計画していた講座や事業については、コロナ禍の影響もなく実施することができた。 ▼利用者アンケートにおいて、職員の窓口等の対応等、従来通り高い評価をいただいた。 ▼総じて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。	▼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。 ▼区民センター利用の推進 コロナ禍の影響によるサークル数の減少等により、利用料金収入の大幅なダウンを余儀なくされた1年であった。今後は空き室情報の提供、貸室のPR、集客力の高い講座及び事業の開催などにより利用率アップを図りたい。 ▼魅力ある講座・事業の計画 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、区民からの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

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・全体として、仕様書の内容をいずれも適切に実施し、ほぼ当初計画どおりに運営されている。また、地域団体とも連携を保ちながら「市民サービスの向上」に努めており、評価できる。 ・利用者アンケートにおける区民センター職員の窓口等の対応については、毎年高い評価をいただいている。これは、区役所と一体の建物にある区民センターであることを常に意識し、窓口に来られた方に、より満足してもらえるよう心がけているからであり、評価できる。 ・引き続き、円滑な施設運営等を実施していただきたい。	改善指導事項・指示事項は特になし。