

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		
	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 令和元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、単に施設の管理運営にとどまらず、潤いや活力ある地域づくりを担い、自らが「まちづくり」に関わっていくとともに、区民のまちづくり活動を支援・協力するため、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を定めている。</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、館長が公平・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 ・施設開放事業の公正・公平の確保 ・ロビー・掲示板利用の適正運用 ・個人情報の厳正な管理 ・運営委員会・運営協議会への事業報告並びに意見・要望の聴取及び対応に取り組んだ。その実現のため、館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>▽ 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、廃食用油回収ボックス及び小型家電回収ボックスが区役所玄関ロビーに設置されており、家庭からの廃食用油等の回収に協力した。</p>	<p>①、②は、区民講座、地域交流事業の計画に取入れ、専門機関や各種団体と協議、協力のもとで実施した。③、④、⑤は、ポスターやチラシをロビー等に掲示し、各種催し・行事に関して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。全体として、市の要求水準に沿う運営を行なえたと考えている。</p> <p>貸室の決定や、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。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、防災センターと協力し、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" style="width: 100%; text-align: center;"> <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"> ・いずれも要求水準を満たしている。 ・貸室や事業実施において、公平かつ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。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	・いずれも要求水準を満たしている。 ・貸室や事業実施において、公平かつ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。			
A	B	C	D								
・いずれも要求水準を満たしている。 ・貸室や事業実施において、公平かつ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。											

<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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「館長」、館長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。 ・年間計画に基づき、全体研修として経理事務、メンタルヘルス研修等を実施した。 <p>・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、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徹底やシフト勤務のため全員が揃わない場合でも、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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持ち、相互理解に努めた。 											
<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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を行った。 ・当該人材センターの新人職員に対しては、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。 											
<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手稲区民センター運営協議会 											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回 (元.6.25)</td> <td>①30年度収支決算及び講座・事業報告について②元年度収支予算及び事業計画について③30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(北海道胆振東部地震の影響について等)</td> </tr> <tr> <td>第2回 (元.11.7)</td> <td>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手稲文化祭の開催結果、④ていぬグッズ販売状況等について、⑤その他・意見交換(講座・事業の状況について等)</td> </tr> <tr> <td>第3回 (元.12.24)</td> <td>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貸室備品の更新等の状況、⑤その他・意見交換(備品更新状況について等)</td> </tr> <tr> <td>第4回 (2.3.23)</td> <td>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(新型コロナウイルスの影響について等)</td> </tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	第1回 (元.6.25)	①30年度収支決算及び講座・事業報告について②元年度収支予算及び事業計画について③30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(北海道胆振東部地震の影響について等)	第2回 (元.11.7)	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手稲文化祭の開催結果、④ていぬグッズ販売状況等について、⑤その他・意見交換(講座・事業の状況について等)	第3回 (元.12.24)	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貸室備品の更新等の状況、⑤その他・意見交換(備品更新状況について等)	第4回 (2.3.23)	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(新型コロナウイルスの影響について等)	<p>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。</p> <p>第1回は全委員による会議、第2回から第4回は、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、意見交換など会議内容の充実を図っていきたい。</p>
開催回	協議・報告内容										
第1回 (元.6.25)	①30年度収支決算及び講座・事業報告について②元年度収支予算及び事業計画について③30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(北海道胆振東部地震の影響について等)										
第2回 (元.11.7)	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手稲文化祭の開催結果、④ていぬグッズ販売状況等について、⑤その他・意見交換(講座・事業の状況について等)										
第3回 (元.12.24)	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貸室備品の更新等の状況、⑤その他・意見交換(備品更新状況について等)										
第4回 (2.3.23)	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(新型コロナウイルスの影響について等)										
<p>[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、③ペン習字サークルポピーの会代表、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</p>											

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し、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。

<p>・手稲文化祭実行委員会 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る手稲文化祭の開催は、令和元年で13回目を数えた。実行委員会のメンバーは、手稲区民センター運営委員(14人)、手稲文化協会会員(23人)、区民センター利用サークル代表(1人)で構成(計29人(2人重複))され、全実行委員の協力のもと、手稲文化祭を企画し開催した。実行委員会は、準備段階から適時開催し、終了報告・次年度開催に向けての課題検討会を最後に、計4回開催した。</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、館長を責任者とし、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。 今年度は、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た。 (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2年2月3(月)~22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>実行委員協力のもと、円滑な開催準備、運営が図られている。令和元年の参加者・来場者は、2,676人となり、盛況のうちを終了した。</p> <p>現金の保管・取り扱いは、職員及び夜間シルバーセンター職員と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、丁寧な説明を行うことが第一と考えている。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いていると考えている。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、サービス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、無期転換契約を促進しており、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。 ・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 style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・適切に対応している。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<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、忘れ物の点検等は徹底して行った。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 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、忘れ物の収受、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、予算の許す範囲で可能な限り実施した。令和元年度は、第1・2会議室用折りたたみ机、視聴覚室用電子ピアノ、料理実習室用電子レンジを更新するとともに第1・2・4会議室及びはまなすのクロス貼替等を行った。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、非常時の事態に備えた。併せて、区役所が実施した防災訓練への参加など、職員間の防災意識を高めた。 	<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た。今後とも適正な維持管理に努めたい。</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、区役所と協議の上、予算の許す限り対応していきたい。</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、また起きた場合を想定した対応策を常に念頭に置いて、防災対策の向上に努める。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・いずれも要求水準を満たしている。 ・防災センター職員などと常に連携をとっており様々な状況の対応に努めていることが評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(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					講座は計画事業を全て実施した。北海道科学大学との共催講座である「食と健康」は昨今の健康ブームにも乗じて、定員をはるかに上回る応募者があった。また「みんなで楽しく歌いましょう」、「パークゴルフ入門」、「消費税に負けない家計づくり」、「老後に必要なお金のお話」なども、定員を上回る受講者を受け入れて実施した。しかしながら、1～3月にかけて開講した「初級旅行英会話」や「ゼロからのフラ はじめてのフラ」についてはコロナ禍のため、いずれも回数減を余儀なくされたことは残念である。	A	B	C	D
	講座名	回数	人数	成果指標	達成率					
	みんなで楽しく歌いましょう	6	26	満足度	125%					
	ご近所先生企画講座 ヒットポップスで踊っちゃおう!	5	4	満足度	125%					
	はじめてのパークゴルフ入門	4	22	満足度	125%					
	まちづくりを考える! 消費税に負けない家計づくり	1	22	満足度	125%					
	ご近所先生企画講座 初めてのパステル画	5	16	満足度	110%					
	北海道科学大学市民公開講座 食と健康～脂肪がもたらす長寿	1	34	満足度	125%					
	冷えや寒さに備えよう! いきいきリンパ体操	5	19	満足度	118%					
	まちづくりを考える! 老後に必要なお金のお話	1	24	満足度	125%					
	ご近所先生企画講座 タイ語を話そう	5	20	満足度	100%					
	初心者のための健康ボーリング講座	7	7	満足度	125%					
	初級旅行英会話	4	19	満足度		各々最終日がコロナ禍のため中止。このためアンケート実施できず測定不可				
	ご近所先生企画講座 ゼロからのフラ はじめてのフラ	4	13	満足度						
	計 12 講座	48	226	—	—					
	▽ 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「ジャズで彩る昭和歌謡」など、高い達成率をあげることができた。ただ、例年高い集客力を誇る手稲溪仁会病院共催の医療講演会がコロナ禍のため中止となったことは残念である。今後も、より多くの区民に参加していただける事業内容を検討していきたい。				
	事業名	回数	人数	成果指標	達成率					
	手稲区民ダンスの集い	10	594	参加者数	94%					
	手稲山ウォーキング	1	189	参加者数	131%					
	ジャズで彩る昭和歌謡vol.3	1	193	入場者数	151%					
	手稲文化祭	1	2,676	入場者数	134%					
	子どもまつり 子ども会サミット(JL研修会)	1	398	参加者数	142%					
	夏休み親子食育教室 「親子クッキング」	1	19	参加者数	112%					
	手稲区民新春囲碁大会	1	40	参加者数	92%					
	こども映画会	1	110	入場者数	86%					
	子ども会JL養成宿泊研修会	1	68	参加者数	142%					
	計 9 事業	18	4,287	—	—					
	▽ 施設開放事業(無料)に関する業務					定番の囲碁・将棋自由開放も好評であったが、コロナ禍のため2月25日以降、延べ11回の囲碁・将棋自由開放が中止となった。				
	事業名	回数等	人数等	成果指標	達成率					
	囲碁・将棋自由開放	91回	2,653	—	—					
	区民ギャラ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				貸室全体の利用率は、要求水準である64%の確保を目標に利用促進に努めた。1月までは昨年度同時期以上の利用率となっていたものの、2、3月のコロナ禍のため大きく利用率を下げた。2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	
		H30実績	R元計画	R元実績		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。	・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、要求水準を満たすことはできていないが、令和2年1月までは、昨年度同時期以上と要求水準を満たしていることを評価できる。また、少しでも回復に向け努力していくことが評価できる。			
	ホール	件数(件)	529	529						497
		人数(人)	37,539	37,539						31,958
		稼働率(%)	49.4	49.4						46.1
	会議室 (第1～第5)	件数(件)	3,463	3,463						3,291
		人数(人)	47,812	47,812						44,011
		稼働率(%)	66.1	66.1						62.4
	料理実習室	件数(件)	1,266	1,266						1,189
		人数(人)	19,252	19,252						17,500
	視聴覚室	件数(件)								
		稼働率(%)	60.2	60.2						56.3
	和室 (2室)	件数(件)	1,586	1,586						1,448
		人数(人)	20,743	20,743						17,459
		稼働率(%)	71.8	71.8						66.3
合計	件数(件)	6,844	6,844	6,425						
	人数(人)	125,346	125,346	110,928						
	稼働率(%)	64.8	64.8	60.3						
	▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付70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。									
(6)付随業務	▽ 広報業務				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	
	・講座や事業は、イベント情報手稲区版に掲載するとともに、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、区内まちづくりセンター、地区センターへの配付依頼などPRに努めた。						・要求水準を満たしている。 ・ホームページをウェブアクセシビリティ(※高齢者・障がい者に配慮した設計)に対応したものにリニューアルする等、積極的にPR活動を実施していることや区民ギャラリー等、スペースの有効活用により、利用者に発表の場を提供し、サービスの向上に努めていることが評価できる。 ・区役所との一体型施設であることに加え、正面玄関付近に区民センターの受付があるため、問い合わせが多いと考えられるが、適切な案内をできるように準備し、実施していることが評価できる。			
	・7月に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に努めた。									
	・講座や事業については、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ことにより効果的・効率的なPRに努めた。									
	・ロビー及びJR手稲駅「あいくる」の各運営管理・使用承認要綱に基づき、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。									
	・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民の問合せに対し、可能な限り対応に努めた。									

2 自主事業その他			A	B	C	D					
▽ 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、市内の企業を基本に発注した。 ・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。 障がい者共同作業所等が、週1回ロビーで自然食品や手作りパンの展示販売等を行っており、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。 また、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。				・手稲区の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。					
3 利用者の満足度			A	B	C	D					
▽ 利用者アンケートの結果		<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> ・実施期間 :令和年2月3～22日 ・配布対象 :区民センター利用の181団体及び個人 ・配布数 547枚 ・調査項目 10項目 ・回答数: 304人(回収率55.5%) </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> ①利用目的: サークル活動69% 会議14% 講座・事業4% その他12% 無回答1% ②利用頻度: 週1回24% 月1回17% 月2～3回39% 年数回13% 初めて2% その他4% 無回答1% ③利用時間帯 :午前38% 午後41% 夜間15% 全日6% その他0% ④区民センターの再利用の希望: ぜひ利用したい69% 利用したい24% どちらかと言えば利用したい4% どちらでもない2% 無回答1% 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22% 普通6% すこし悪い0% 悪い0% 無回答3% ⑥区民講座・事業への参加: 参加したことがある50% 参加したことがない41% 無回答9% ・(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38% チラシ・ポスター20% 知人の紹介14% 閲覧板21% ホームページ2% その他4% 地デジ・アプリ1% 無回答0% 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18% 日程内容によっては参加したい48% 分からない14% 興味がない2% 無回答11% ⑧参加したい講座や事業内容(数字は人数) [教養・趣味] 料理6、歴史4、パソコン、麻雀、映画各3 囲碁、詩吟、書道、英会話、音楽関係各2、 環境問題、編物、園芸、落語、マジック、手話、俳句 法律、そば打ち等各1 [体操・野外活動・健康] 健康講座3、ダンス、ヨガ各2 登山、バレエ、ストレッチ等各1 [医療・福祉] 障害をテーマとした映画上映3、介護2 ボランティア、地域包括支援各1 [その他] 手稲文化祭2、終活、シニア対象の講座各1 ⑨今後の貸室の利用について ぜひ利用したい53%、利用したい25%、どちらかと言えば利用したい5%、どちらでもない6%、利用したくない0%、無回答11% ⑩利用者登録について 登録して活用している45%、登録しているが使っていない1%、知っているが登録していない16%、知らない22%、無回答16% </td> </tr> </table>	実施方法	・実施期間 :令和年2月3～22日 ・配布対象 :区民センター利用の181団体及び個人 ・配布数 547枚 ・調査項目 10項目 ・回答数: 304人(回収率55.5%)	結果概要	①利用目的: サークル活動69% 会議14% 講座・事業4% その他12% 無回答1% ②利用頻度: 週1回24% 月1回17% 月2～3回39% 年数回13% 初めて2% その他4% 無回答1% ③利用時間帯 :午前38% 午後41% 夜間15% 全日6% その他0% ④区民センターの再利用の希望: ぜひ利用したい69% 利用したい24% どちらかと言えば利用したい4% どちらでもない2% 無回答1% 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22% 普通6% すこし悪い0% 悪い0% 無回答3% ⑥区民講座・事業への参加: 参加したことがある50% 参加したことがない41% 無回答9% ・(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38% チラシ・ポスター20% 知人の紹介14% 閲覧板21% ホームページ2% その他4% 地デジ・アプリ1% 無回答0% 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18% 日程内容によっては参加したい48% 分からない14% 興味がない2% 無回答11% ⑧参加したい講座や事業内容(数字は人数) [教養・趣味] 料理6、歴史4、パソコン、麻雀、映画各3 囲碁、詩吟、書道、英会話、音楽関係各2、 環境問題、編物、園芸、落語、マジック、手話、俳句 法律、そば打ち等各1 [体操・野外活動・健康] 健康講座3、ダンス、ヨガ各2 登山、バレエ、ストレッチ等各1 [医療・福祉] 障害をテーマとした映画上映3、介護2 ボランティア、地域包括支援各1 [その他] 手稲文化祭2、終活、シニア対象の講座各1 ⑨今後の貸室の利用について ぜひ利用したい53%、利用したい25%、どちらかと言えば利用したい5%、どちらでもない6%、利用したくない0%、無回答11% ⑩利用者登録について 登録して活用している45%、登録しているが使っていない1%、知っているが登録していない16%、知らない22%、無回答16%	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、多くの区民の方々に好評価を得ている。 区民講座や事業への参加に係る認知経路については、やはり紙媒体が約8割のウェイトを占めた。また、広報さっぽろへのイベント掲載が中止されてから2年を経過したが、懸念されていた集客力については特に大きな影響は及ぼしてはいないと考える。 職員の扱いは、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。今後も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。				・要求水準を大きく上回っている。 ・利用者の意見・要望について、迅速かつ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。
実施方法	・実施期間 :令和年2月3～22日 ・配布対象 :区民センター利用の181団体及び個人 ・配布数 547枚 ・調査項目 10項目 ・回答数: 304人(回収率55.5%)										
結果概要	①利用目的: サークル活動69% 会議14% 講座・事業4% その他12% 無回答1% ②利用頻度: 週1回24% 月1回17% 月2～3回39% 年数回13% 初めて2% その他4% 無回答1% ③利用時間帯 :午前38% 午後41% 夜間15% 全日6% その他0% ④区民センターの再利用の希望: ぜひ利用したい69% 利用したい24% どちらかと言えば利用したい4% どちらでもない2% 無回答1% 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22% 普通6% すこし悪い0% 悪い0% 無回答3% ⑥区民講座・事業への参加: 参加したことがある50% 参加したことがない41% 無回答9% ・(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38% チラシ・ポスター20% 知人の紹介14% 閲覧板21% ホームページ2% その他4% 地デジ・アプリ1% 無回答0% 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18% 日程内容によっては参加したい48% 分からない14% 興味がない2% 無回答11% ⑧参加したい講座や事業内容(数字は人数) [教養・趣味] 料理6、歴史4、パソコン、麻雀、映画各3 囲碁、詩吟、書道、英会話、音楽関係各2、 環境問題、編物、園芸、落語、マジック、手話、俳句 法律、そば打ち等各1 [体操・野外活動・健康] 健康講座3、ダンス、ヨガ各2 登山、バレエ、ストレッチ等各1 [医療・福祉] 障害をテーマとした映画上映3、介護2 ボランティア、地域包括支援各1 [その他] 手稲文化祭2、終活、シニア対象の講座各1 ⑨今後の貸室の利用について ぜひ利用したい53%、利用したい25%、どちらかと言えば利用したい5%、どちらでもない6%、利用したくない0%、無回答11% ⑩利用者登録について 登録して活用している45%、登録しているが使っていない1%、知っているが登録していない16%、知らない22%、無回答16%										

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>〔意見・要望〕</p> <p>◎貸室利用に関する意見・要望等</p> <p>①区民ホール入室時のスリッパ履き替えの改善 ②料理実習室カランの混合栓への取替 ③駐車スペース、空調、清掃作業の改善 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手続等の優遇化</p> <p>◎区民センター職員の対応、態度に関する意見・要望</p> <p>⑥親切、丁寧な対応などへの感謝</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 ⑧カラーコピー対応のコピー機設置</p> <p>〔対応〕</p> <p>①は、区民ホールは、床が板張りで、観覧席がカーペット張りになっており、施設保全のためにスリッパへの履き替えをお願いしていることで理解を求めた。②は、財政状況を踏まえながら、検討する旨を回答した。③については、冷房設備、駐車スペース、清掃作業は、区役所により一体的に管理・実施されていることから、区役所と協議をしながら、改善できる部分は対応することで理解を求めた。④⑤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。⑥は、今後も全職員が心がけるよう努めていきたい。⑦は、現施設の限られた面積の中で、貸室等の増設は大変難しいことで理解を求めた。⑧は、財政状況を踏まえながら、検討する旨を回答した。</p>	<p>区民ホールのスリッパ履き替え改善、貸し部屋の増設といった、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、利用申込の簡便化、利用方法の利便化など、制度全体の中で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。カランの混合栓への取替や、カラーコピー機の設置などについては、財政状況などを勘案しながら実施または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>
-------------------------	--	---

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				利用料金収入については、コロナ禍前の1月までは昨年度を上回る収益を計上したことなどにより一定の収益を収めた。これを受け、支出については、貸室備品更新はもとより事務用備品更新にも充てることができた。R2年度は、長引くコロナ禍の影響を受け、サークルの解散や利用回数の自粛等、減収が想定される。適時収入状況を見極めながら運営していきたい。	・収入支出ともに、ほぼ予算どおりに執行されている。 ・積極的に指定管理業務による利益還元を行い、サービスの向上に努めており、評価できる。		
項目	R元計画	R元決算	差				
収入	25,413	25,986	573				
指定管理業務収入	25,358	25,925	567				
指定管理費	8,883	8,883	0				
利用料金	15,450	16,299	849				
その他	1,025	743	△282				
自主事業収入	55	61	6				
支出	23,892	24,356	464				
指定管理業務支出	23,862	24,326	464				
自主事業支出	30	30	0				
収入-支出	1,521	1,630	109				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	1,521	1,373	△148				
純利益	0	257	257				
【参考】	R元決算	内容					
指定管理業務による利益還元	1,674	下記のとおり					
▽ 説明							
<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入(新型コロナウイルス利用料補填金を含む)は、計画額を849千円上回った。これに伴い収入全体としては、前年度決算額25,449千円より537千円の増となった。 ・利用料金収入の増加により、支出も計画額を464千円上回った。支出については、下記のとおり、各種備品の更新等に充てた。 							
[指定管理業務による利益還元内容] ○各種備品等の更新 ・区民ホール……ハロゲンランプ、観覧席リモートスイッチ 66,096円 ・第1・2会議室……会議室机 784,080円 ・視聴覚室……電子ピアノ 115,500円 ・料理実習室……電子レンジ等 16,771円 ・すずらん……風炉 60,750円 ・その他貸出用……CDラジカセ等 15,278円 ○修繕費 ・ホール山台縁枠取替、ホールスクリーン修理等 549,305円 ○衛生費 ・料理実習室……レンジフード及びダクト清掃 66,000円							
<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 手稲区民センター運営委員会の財務状況については、令和元年度末で繰越剰余金が、3,183,811円となっており、安定した財務運営が維持されている。また、一般社団法人札幌市区民センター運営委員会として、北区民センターを除く9区民センターについて一体的な管理運営を行っており、経営能力においても、継続的、安定的に維持されているところである。					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>各事業については、ほぼ計画どおりに実施することができたが、施設の利用率についてはコロナ禍の影響により3.7ポイント下回った。しかしながら、収入についてはコロナ禍前までの好調な利用料収入に支えられ、昨年度より増収となった。</p> <p>また、管理運営にあたっては、大きな問題や混乱などもなく、支障なく安定した運営ができたと考えている。</p> <p>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が、これに満足することなく、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対応してきた。</p> <p>また、従前から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、今年度も連携した事業を展開しており、地域の一体性や繋がり意識の醸成、高揚にも貢献できたものと考えている。</p>	<p>今後とも、皆さんが来館しやすく、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を目指すため、次の事項に取り組んでいきたい。</p> <p>・区民センター利用の推進</p> <p>令和2年度以降は、コロナ禍の影響を受け、サークルの解散や利用回数の自粛等による利用率の下振れが想定される。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のアップを図っていきたい。</p> <p>・魅力ある講座・事業の計画</p> <p>アンケート結果の分析等により、講座・事業の継続的な検証、見直しなどを行い、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。</p> <p>これらにより、区民センターの健全な運営に不可欠な、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>年度末の新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部計画どおりに運営されなかったが、地域団体との連携を保ち、アンケートの意見・要望に丁寧に対応し、市民サービスの向上に努めており、評価できる。</p>	<p>改善指導・指示事項等は特になし。</p>