

## 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

<b>1 施設の概要</b>			
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		
<b>2 指定管理者</b>			
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		
<b>3 評価単位</b>			
	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3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。</p>	<p>「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。</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>・仕様書に定められているとおり適切に実施されている。 ・策定した方針に基づき、公平かつ公正な施設運営がなされていると認められる。 ・運営協議会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症の拡大防止に伴うものであり、事情やむを得ないものと判断する。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<p>▽ 平等利用に係る方針等の作成と取組実施</p> <p>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。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・抽選による貸室決定</li> <li>・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</li> <li>・掲示板利用の適正運用</li> <li>・個人情報の厳正な管理</li> <li>・運営委員会や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。</li> </ul> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>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 について日常的に意識しながら行動するとともに、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、家庭からの廃食油等の回収に協力した。</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。</p> <p>環境に対する配慮は、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、手稲区役所と連携しながら、適正な室温管理を行い、温暖化対策、環境配慮に努めている。</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）

- ・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。

・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。

▽ 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、実践するなど適正な業務遂行の実現に努めている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）

- ・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 (3.7.9)	①2年度収支決算及び講座・事業報告②3年度収支予算及び事業計画③2年度施設利用状況等④2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
第2回 (3.11.16)	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等④その他・意見交換（貸室備品更新等）
第3回 (4.1.28)	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 (4.3.14)	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（コロナ禍における運営等）

[運営協議会メンバー]①手稲区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  
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。

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。

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  
の充実を図ってい  
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。</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。 ・3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。</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4年1月11日(火)～30日(日)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。</p>	<p>コロナ禍により、手稲文化祭は中止としたため、会議も開催しなかった。</p> <p>現金の保管・取り扱いは、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。</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いる。</p> <p>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。</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"> <li>・札幌市市区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。</li> <li>・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。</li> <li>・賃金、給与に関する事務処理については税理士事務所に委託し適正な処理を行っている。</li> <li>・職員については、労働契約法の改正に伴い、無期労働契約該当者以外と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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<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環境を整えている。</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>・関係法令を遵守し、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"> <li>・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。</li> <li>・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、忘れ物の收受の確認、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。</li> <li>・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。</li> </ul> <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"> <li>・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、特に設備・備品の清掃については、コロナ感染防止のため、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を促すなど、徹底した感染防止策を行っている。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<p>施設の維持管理にあたっては、利用される方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。</p> <p>施設・備品等の老朽化が進んでいる現状を踏まえ、計画的に、かつ予算の範囲内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おきながら実施している。なお、今年度のAED研修についてはコロナ禍により中止とした。</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>・いずれも要求水準を満たしている。 ・防災センター職員等との連携も問題なく取れており、災害の防止に係る取り組みや、万が一の際の利用者の安全を確保していることは評価できる。</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					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、その時々感染状況等を踏まえながら、実施可能と判断した場合は、徹底した感染対策を講じながら実施した。	A	B	C	D				
		講座名	回数	人数	成果指標		達成率							
	ご近所先生企画講座③ アメリカ映画でたどる全米50州	5	10	満足度	125%									
	楽しく学べるマネー講座	3	9	満足度	125%									
	初級旅行英会話	6	13	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												
	リンパ体操講座													
	健康ボーリング講座													
	一般教養を身につけよう! ①													
	みんなで楽しく歌いましょう!													
	北海道科学大学特別講座													
	まちづくりを考える!													
	ご近所先生企画講座①													
	ご近所先生企画講座②													
	計3講座									14	32	—	—	
	▽ 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、「手稲区民新春囲碁大会」など、ほとんどの事業がコロナ禍のため中止となったものの、「手稲区子どもまつり」など3事業は、感染状況を見極め、事業規模や内容を見直しながら、徹底した感染対策のもとで実施することができた。								
	事業名	回数	人数	成果指標	達成率									
	手稲区子どもまつり	1	124	参加者数	172%									
	手稲区子ども広場	1	9	参加者数	38%									
	手稲区子ども遊びの家「クラフト教室」	1	50	参加者数	26%									
	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													
	親子クッキング													
	医療講演会													
	親子映画祭													
	手稲区民新春囲碁大会													
	計3事業	3	183	—	—									
	▽ 施設開放事業(無料)に関する業務					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												
	区民キャラーていね自由開放	1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>R2実績</th> <th>R3計画</th> <th>R3実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>79</td> <td>500</td> <td>164</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,292</td> <td>37,000</td> <td>7,086</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>22.8</td> <td>49.0</td> <td>38.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室 (第1～第5)</td> <td>件数(件)</td> <td>2,206</td> <td>3,300</td> <td>1,282</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>20,519</td> <td>45,000</td> <td>13,514</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>48.5</td> <td>65.0</td> <td>55.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">料理実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>716</td> <td>1,200</td> <td>597</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,923</td> <td>17,700</td> <td>7,555</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">視聴覚室</td> <td>件数(件)</td> <td>748</td> <td>1,200</td> <td>586</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,698</td> <td>14,500</td> <td>5,015</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">和室 (2室)</td> <td>件数(件)</td> <td>748</td> <td>1,200</td> <td>586</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,698</td> <td>14,500</td> <td>5,015</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>3,749</td> <td>6,200</td> <td>2,629</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>37,432</td> <td>114,200</td> <td>33,170</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>43.4</td> <td>60.0</td> <td>54.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0 件、取消し0件、減免 0 件、還付3件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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など利用増に努めた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			R2実績	R3計画	R3実績	ホール	件数(件)	79	500	164	人数(人)	2,292	37,000	7,086	稼働率(%)	22.8	49.0	38.2	会議室 (第1～第5)	件数(件)	2,206	3,300	1,282	人数(人)	20,519	45,000	13,514	稼働率(%)	48.5	65.0	55.8	料理実習室	件数(件)	716	1,200	597	人数(人)	7,923	17,700	7,555	視聴覚室	件数(件)	748	1,200	586	人数(人)	6,698	14,500	5,015	和室 (2室)	件数(件)	748	1,200	586	人数(人)	6,698	14,500	5,015	合計	件数(件)	3,749	6,200	2,629	人数(人)	37,432	114,200	33,170	稼働率(%)	43.4	60.0	54.4	2年度に引き続き、コロナ禍のため、件数、人数、稼働率とも計画値を下回った。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>A</th> <th style="background-color: yellow;">B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">                     ・貸室稼働率(合計)は目標値を下回る事となったが、新型コロナウイルス感染症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。                      また、申し込みに関する抽選の落選者に、他の空室情報を提供して区民の活動をサポートすること等により利用促進に努めていることは評価できる。                 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	・貸室稼働率(合計)は目標値を下回る事となったが、新型コロナウイルス感染症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。 また、申し込みに関する抽選の落選者に、他の空室情報を提供して区民の活動をサポートすること等により利用促進に努めていることは評価できる。			
			R2実績	R3計画	R3実績																																																																													
ホール	件数(件)	79	500	164																																																																														
	人数(人)	2,292	37,000	7,086																																																																														
	稼働率(%)	22.8	49.0	38.2																																																																														
会議室 (第1～第5)	件数(件)	2,206	3,300	1,282																																																																														
	人数(人)	20,519	45,000	13,514																																																																														
	稼働率(%)	48.5	65.0	55.8																																																																														
料理実習室	件数(件)	716	1,200	597																																																																														
	人数(人)	7,923	17,700	7,555																																																																														
視聴覚室	件数(件)	748	1,200	586																																																																														
	人数(人)	6,698	14,500	5,015																																																																														
和室 (2室)	件数(件)	748	1,200	586																																																																														
	人数(人)	6,698	14,500	5,015																																																																														
合計	件数(件)	3,749	6,200	2,629																																																																														
	人数(人)	37,432	114,200	33,170																																																																														
	稼働率(%)	43.4	60.0	54.4																																																																														
A	B	C	D																																																																															
・貸室稼働率(合計)は目標値を下回る事となったが、新型コロナウイルス感染症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。 また、申し込みに関する抽選の落選者に、他の空室情報を提供して区民の活動をサポートすること等により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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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年度から、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。</li> <li>・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年間を通じて掲示した。</li> </ul> ▽ 物品の貸し出業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> ▽ コピーサービス、窓口案内業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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(有料白黒1枚10円)を行った。</li> <li>・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合せに対し、可能な限り対応に努めた。</li> </ul>	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" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>A</th> <th style="background-color: yellow;">B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">                     ・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付があることから、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。                 </td> </tr> </tbody> </table>	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付があることから、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。																																																																										
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付があることから、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			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。 ▽ 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、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、区役所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。		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。													
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"> <thead> <tr> <th>実施方法</th> <th>実施期間 : 令和4年1月11～30日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>・配布対象 : 区民センター利用の128団体及び個人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>・配布数 : 379枚</td> </tr> <tr> <td></td> <td>・調査項目 : 14項目</td> </tr> <tr> <td></td> <td>・回答数 : 223人(回収率53.8%)</td> </tr> <tr> <th>結果概要</th> <td>           (1)利用目的: サークル活動78% 会議16% 講座・事業4% その他1% 無回答1%            (2)利用頻度: 週1回23% 月1回29% 月2～3回34% 年数回10% 初めて1% その他2% 無回答1%            (3)利用時間帯 : 午前30% 午後48% 夜間19% 全日3% その他0% 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63% 利用したい33% どちらかと言えば利用したい2% 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26% 普通4% すこし悪い0% 悪い0% 無回答1%            (6)区民講座・事業への参加: 参加したことがある44% 参加したことがない54% 無回答2%            ・(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44% チラシ・ポスター20% 知人の紹介11% 回覧板10% ホームページ2% その他2% 地デジ・アプリ0% 無回答11%            (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28% 日程内容によっては参加したい39% 分からない22% 興味がない1% 無回答1%            (8)参加したい講座や事業内容(数字は人数)            [教養・趣味] 麻雀4、料理3、歴史2、地球環境問題2、囲碁、音楽、合唱、平和問題、書道、筆ペン等各1            [体操・野外活動・健康] 健康講座3、ヨガ、リンパ、高齢者体操、生活改善、軽運動各1            [その他] コンサート関連5、寄席、映画、展示会各1            (9)今後の貸室の利用について            ぜひ利用したい44%、利用したい30%、どちらかと言えば利用したい5%、どちらでもない1%、利用したくない0%、無回答20%            (10)利用者登録について            登録して活用している35%、登録しているが使ってない1%、知っているが登録していない21%、知らない19%、無回答24%         </td> </tr> </tbody> </table>	実施方法	実施期間 : 令和4年1月11～30日		・配布対象 : 区民センター利用の128団体及び個人		・配布数 : 379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78% 会議16% 講座・事業4% その他1% 無回答1% (2)利用頻度: 週1回23% 月1回29% 月2～3回34% 年数回10% 初めて1% その他2% 無回答1% (3)利用時間帯 : 午前30% 午後48% 夜間19% 全日3% その他0% 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63% 利用したい33% どちらかと言えば利用したい2% 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26% 普通4% すこし悪い0% 悪い0% 無回答1% (6)区民講座・事業への参加: 参加したことがある44% 参加したことがない54% 無回答2% ・(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44% チラシ・ポスター20% 知人の紹介11% 回覧板10% ホームページ2% その他2% 地デジ・アプリ0% 無回答11% (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28% 日程内容によっては参加したい39% 分からない22% 興味がない1% 無回答1% (8)参加したい講座や事業内容(数字は人数) [教養・趣味] 麻雀4、料理3、歴史2、地球環境問題2、囲碁、音楽、合唱、平和問題、書道、筆ペン等各1 [体操・野外活動・健康] 健康講座3、ヨガ、リンパ、高齢者体操、生活改善、軽運動各1 [その他] コンサート関連5、寄席、映画、展示会各1 (9)今後の貸室の利用について ぜひ利用したい44%、利用したい30%、どちらかと言えば利用したい5%、どちらでもない1%、利用したくない0%、無回答20% (10)利用者登録について 登録して活用している35%、登録しているが使ってない1%、知っているが登録していない21%、知らない19%、無回答24%	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、やはり紙媒体による経路が70%以上のウェイトを占めた。 また、ご要望については、検討の上、可能な限りお応えできるよう努めている。 職員の待遇は、毎年高評価を得ている。				・要求水準を満たしている。 ・利用者の意見や要望について、丁寧に対応しており、極力要望に応えられるよう努めていることは評価できる。
実施方法	実施期間 : 令和4年1月11～30日																		
	・配布対象 : 区民センター利用の128団体及び個人																		
	・配布数 : 379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78% 会議16% 講座・事業4% その他1% 無回答1% (2)利用頻度: 週1回23% 月1回29% 月2～3回34% 年数回10% 初めて1% その他2% 無回答1% (3)利用時間帯 : 午前30% 午後48% 夜間19% 全日3% その他0% 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63% 利用したい33% どちらかと言えば利用したい2% 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26% 普通4% すこし悪い0% 悪い0% 無回答1% (6)区民講座・事業への参加: 参加したことがある44% 参加したことがない54% 無回答2% ・(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44% チラシ・ポスター20% 知人の紹介11% 回覧板10% ホームページ2% その他2% 地デジ・アプリ0% 無回答11% (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28% 日程内容によっては参加したい39% 分からない22% 興味がない1% 無回答1% (8)参加したい講座や事業内容(数字は人数) [教養・趣味] 麻雀4、料理3、歴史2、地球環境問題2、囲碁、音楽、合唱、平和問題、書道、筆ペン等各1 [体操・野外活動・健康] 健康講座3、ヨガ、リンパ、高齢者体操、生活改善、軽運動各1 [その他] コンサート関連5、寄席、映画、展示会各1 (9)今後の貸室の利用について ぜひ利用したい44%、利用したい30%、どちらかと言えば利用したい5%、どちらでもない1%、利用したくない0%、無回答20% (10)利用者登録について 登録して活用している35%、登録しているが使ってない1%、知っているが登録していない21%、知らない19%、無回答24%																		



利用者からの意見・要望とその対応	<p>《貸室利用について》</p> <p>・貸室全般</p> <p>①テーブルの出し入れが大変だ。</p> <p>②高性能のラジカセを購入して欲しい。</p> <p>③ヨガマットを購入して欲しい。</p> <p>・はまなす(和室)</p> <p>④壁付け鏡を購入して欲しい。</p> <p>《貸室利用料金について》</p> <p>⑤利用料金が高い。</p> <p>《貸室申込及び利用方法について》</p> <p>⑥優先利用を認めて欲しい。</p> <p>⑦定期例会の優先利用を認めて欲しい。</p>	<p>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、札幌市へはお伝えするものの現行制度への理解をお願いする回答とした。</p>	
------------------	---	---	--



## 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>▼コロナ禍の影響はあったものの、収支状況についてはワクチン会場として供されたことが大きく影響し、増収となった。</p> <p>▼計画していた講座や事業については、コロナ禍の影響によりなかなか実施が叶わなかったものの、可能な限り実施することができたと考える。</p> <p>▼3年度の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。</p> <p>▼2年度に引き続き、当館利用時での感染を未然に防ぐため、手指用アルコールや備品用消毒液の設置、館内啓発用ポスター掲示、こまめな換気対策等徹底した感染防止対策を行ってきたことが奏功し、当館利用時での感染は発生しなかった。</p> <p>▼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。</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> <p>▼区民センター利用の推進 今後の感染状況については何とも予測し難いところではあるが、引き続き、種々の感染対策を講じたうえ、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。</p> <p>▼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。さらに講座・事業の開催にあたっては感染対策を講じたうえ、安心安全に講座・事業に参加できるように取り組みたい。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>コロナ禍の難しい社会情勢の中、適切に運営されているものと評価する。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大による休館や貸室利用制限等がある中で、可能な限りの施設運営や地域団体との連携を図っていることは評価できる。</p> <p>引き続き、円滑な施設運営を実施していただきたい。</p>	<p>改善指導事項・指示事項は特になし。</p>