

## 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(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		
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4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」に携わっていかなければならない。</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>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</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>・個人情報への厳正な管理</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用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、家庭からの廃食用油等の回収に協力した。</p> <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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<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> <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> <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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・仕様書に定められているとおりに適切に実施されており、要求水準を満たしている。</p> <p>・貸室や事業実施においても、公平かつ公正な施設運営がなされていると認められる。</p>
A	B	C	D					

## ▽ 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。

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	①3年度収支決算及び講座・事業報告②4年度収支予算及び事業計画③3年度施設利用状況等④3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)

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。

## &lt;協議会メンバー&gt;

①手稲文化協会代表、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局

## ・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。

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。

## ▽ 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、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。

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>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・4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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <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>・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。</li> <li>・利用者アンケート: 令和5年2月1日(水)～20日(月)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。</li> <li>・事業報告については、毎月地域振興課に結果を報告した。</li> <li>・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。</li> </ul>	<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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </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。</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>	<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。 ・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。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<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> <p>・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。</p> <p>▽ 防災</p> <p>・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。</p>	<p>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。</p> <p>事業実施にあたっては、事故が起きないように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。</p>																																																																																																								
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1" data-bbox="416 750 941 1355"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>人数</th> <th>成果指標</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ご近所先生企画講座 中高年のためのヨガ</td> <td>5</td> <td>9</td> <td>満足度</td> <td>125%</td> </tr> <tr> <td>ご近所先生企画講座 神話で巡るハワイの歴史と文化</td> <td>5</td> <td>9</td> <td>満足度</td> <td>125%</td> </tr> <tr> <td>ご近所先生企画講座 タイ語を話そう</td> <td>5</td> <td>15</td> <td>満足度</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>はじめてのパークゴルフ入門</td> <td>4</td> <td>12</td> <td>満足度</td> <td>125%</td> </tr> <tr> <td>健康ボーリング講座</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>満足度</td> <td>125%</td> </tr> <tr> <td>リンパ体操講座</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>満足度</td> <td>125%</td> </tr> <tr> <td>旅行英会話</td> <td>6</td> <td>12</td> <td>満足度</td> <td>125%</td> </tr> <tr> <td>NISAの基礎の基礎を学ぼう</td> <td>1</td> <td>14</td> <td>満足度</td> <td>116%</td> </tr> <tr> <td>みんなで楽しく歌いましょう!</td> <td colspan="4" rowspan="3">コロナ感染防止のため実施できず</td> </tr> <tr> <td>北海道科学大学特別講座</td> </tr> <tr> <td>後見人制度・家族信託関連</td> </tr> <tr> <td>計8講座</td> <td>36</td> <td>101</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <table border="1" data-bbox="416 1400 941 1870"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数</th> <th>人数</th> <th>成果指標</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>手稲区こどもまつり</td> <td>1</td> <td>180</td> <td>参加者数</td> <td>150%</td> </tr> <tr> <td>手稲区こども広場</td> <td>1</td> <td>29</td> <td>参加者数</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>手稲区こども遊びの駅</td> <td>1</td> <td>88</td> <td>参加者数</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>手稲区民ダンスの集い</td> <td>12</td> <td>78</td> <td>参加者数</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>手稲山ウォーキング</td> <td>1</td> <td>58</td> <td>参加者数</td> <td>121%</td> </tr> <tr> <td>音楽を楽しもう</td> <td colspan="4" rowspan="3">会場である区民ホールがワクチン接種会場となったため実施できず</td> </tr> <tr> <td>親子映画祭</td> </tr> <tr> <td>手稲区民新春囲碁大会</td> </tr> <tr> <td>計5事業</td> <td>6</td> <td>433</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>	講座名	回数	人数	成果指標	達成率	ご近所先生企画講座 中高年のためのヨガ	5	9	満足度	125%	ご近所先生企画講座 神話で巡るハワイの歴史と文化	5	9	満足度	125%	ご近所先生企画講座 タイ語を話そう	5	15	満足度	91%	はじめてのパークゴルフ入門	4	12	満足度	125%	健康ボーリング講座	6	15	満足度	125%	リンパ体操講座	4	15	満足度	125%	旅行英会話	6	12	満足度	125%	NISAの基礎の基礎を学ぼう	1	14	満足度	116%	みんなで楽しく歌いましょう!	コロナ感染防止のため実施できず				北海道科学大学特別講座	後見人制度・家族信託関連	計8講座	36	101	—	—	事業名	回数	人数	成果指標	達成率	手稲区こどもまつり	1	180	参加者数	150%	手稲区こども広場	1	29	参加者数	73%	手稲区こども遊びの駅	1	88	参加者数	92%	手稲区民ダンスの集い	12	78	参加者数	14%	手稲山ウォーキング	1	58	参加者数	121%	音楽を楽しもう	会場である区民ホールがワクチン接種会場となったため実施できず				親子映画祭	手稲区民新春囲碁大会	計5事業	6	433	—	—	<p>区民講座については、従来より定員数を減少するなどの感染対策を講じながら8講座が実施できた。</p> <p>感染対策のため、事業規模や内容を見直しながら、「手稲山ウォーキング」等5事業を実施した。</p>	<table border="1" data-bbox="1166 705 1343 750"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施ができなかった事業を除き、内容の見直しや感染対策を行いながら、実施に向け柔軟な対応を行っており、評価できる。また、達成率が低い事業については、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受ける事業内容のものであり、やむを得ないものと判断する。</p>	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 中高年のためのヨガ	5	9	満足度	125%																																																																																																						
ご近所先生企画講座 神話で巡るハワイの歴史と文化	5	9	満足度	125%																																																																																																						
ご近所先生企画講座 タイ語を話そう	5	15	満足度	91%																																																																																																						
はじめてのパークゴルフ入門	4	12	満足度	125%																																																																																																						
健康ボーリング講座	6	15	満足度	125%																																																																																																						
リンパ体操講座	4	15	満足度	125%																																																																																																						
旅行英会話	6	12	満足度	125%																																																																																																						
NISAの基礎の基礎を学ぼう	1	14	満足度	116%																																																																																																						
みんなで楽しく歌いましょう!	コロナ感染防止のため実施できず																																																																																																									
北海道科学大学特別講座																																																																																																										
後見人制度・家族信託関連																																																																																																										
計8講座	36	101	—	—																																																																																																						
事業名	回数	人数	成果指標	達成率																																																																																																						
手稲区こどもまつり	1	180	参加者数	150%																																																																																																						
手稲区こども広場	1	29	参加者数	73%																																																																																																						
手稲区こども遊びの駅	1	88	参加者数	92%																																																																																																						
手稲区民ダンスの集い	12	78	参加者数	14%																																																																																																						
手稲山ウォーキング	1	58	参加者数	121%																																																																																																						
音楽を楽しもう	会場である区民ホールがワクチン接種会場となったため実施できず																																																																																																									
親子映画祭																																																																																																										
手稲区民新春囲碁大会																																																																																																										
計5事業	6	433	—	—																																																																																																						
A	B	C	D																																																																																																							

	▽ 施設開放事業(無料)に関する業務																																																																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数等</th> <th>人数等</th> <th>成果指標</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>囲碁・将棋自由開放</td> <td>12</td> <td>66</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>区民ギャラリーていね自由開放</td> <td>3 団体</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	回数等	人数等	成果指標	達成率	囲碁・将棋自由開放	12	66	—	—	区民ギャラリーていね自由開放	3 団体	—	—	—	囲碁・将棋自由開放も11月から再開した。																																																													
事業名	回数等	人数等	成果指標	達成率																																																																										
囲碁・将棋自由開放	12	66	—	—																																																																										
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																																																																													
				A B C D																																																																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R3実績</th> <th>R4計画</th> <th>R4実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>164</td> <td>500</td> <td>229</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,086</td> <td>37,000</td> <td>13,851</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>38.2</td> <td>49.0</td> <td>44.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室 (第1～第5)</td> <td>件数(件)</td> <td>1282</td> <td>3,300</td> <td>1,981</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>13514</td> <td>45,000</td> <td>23,411</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>55.8</td> <td>65.0</td> <td>64.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">料理実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>597</td> <td>1,200</td> <td>1,092</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7555</td> <td>17,700</td> <td>11,670</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">視聴覚室</td> <td>件数(件)</td> <td>597</td> <td>1,200</td> <td>1,092</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7555</td> <td>17,700</td> <td>11,670</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室 (2室)</td> <td>件数(件)</td> <td>586</td> <td>1,200</td> <td>984</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5015</td> <td>14,500</td> <td>9,623</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>54.6</td> <td>55.0</td> <td>62.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>2629</td> <td>6,200</td> <td>4,286</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>33170</td> <td>114,200</td> <td>58,555</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>54.4</td> <td>60.0</td> <td>63.5</td> </tr> </tbody> </table>			R3実績	R4計画	R4実績	ホール	件数(件)	164	500	229	人数(人)	7,086	37,000	13,851	稼働率(%)	38.2	49.0	44.7	会議室 (第1～第5)	件数(件)	1282	3,300	1,981	人数(人)	13514	45,000	23,411	稼働率(%)	55.8	65.0	64.2	料理実習室	件数(件)	597	1,200	1,092	人数(人)	7555	17,700	11,670	視聴覚室	件数(件)	597	1,200	1,092	人数(人)	7555	17,700	11,670	和室 (2室)	件数(件)	586	1,200	984	人数(人)	5015	14,500	9,623	稼働率(%)	54.6	55.0	62.1	合計	件数(件)	2629	6,200	4,286	人数(人)	33170	114,200	58,555	稼働率(%)	54.4	60.0	63.5	計画値を下回ったものの、令和3年度と比して、稼働率は9.1%ほど上昇した。 なお、ワクチン接種会場供用分の数値は含まれていない。	・要求水準をわずかに下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものであると考えられる。また、令和3年度と比較して、稼働率が9.1%上昇している。これは、指定管理者が感染症対策等の対応を積極的に行ったことによるものであると考えられることから、一定の評価をすることができる。
		R3実績	R4計画	R4実績																																																																										
ホール	件数(件)	164	500	229																																																																										
	人数(人)	7,086	37,000	13,851																																																																										
	稼働率(%)	38.2	49.0	44.7																																																																										
会議室 (第1～第5)	件数(件)	1282	3,300	1,981																																																																										
	人数(人)	13514	45,000	23,411																																																																										
	稼働率(%)	55.8	65.0	64.2																																																																										
料理実習室	件数(件)	597	1,200	1,092																																																																										
	人数(人)	7555	17,700	11,670																																																																										
視聴覚室	件数(件)	597	1,200	1,092																																																																										
	人数(人)	7555	17,700	11,670																																																																										
和室 (2室)	件数(件)	586	1,200	984																																																																										
	人数(人)	5015	14,500	9,623																																																																										
	稼働率(%)	54.6	55.0	62.1																																																																										
合計	件数(件)	2629	6,200	4,286																																																																										
	人数(人)	33170	114,200	58,555																																																																										
	稼働率(%)	54.4	60.0	63.5																																																																										
	▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付4件																																																																													
	▽ 利用促進の取組																																																																													
	<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>	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	<p>▽ 広報業務</p> <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。また、令和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> <p>▽ 物品の貸出業務</p> <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> <p>▽ コピーサービス、窓口案内業務</p> <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> <p>▽ 引継ぎ業務 非該当</p>	<p>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。</p> <p>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。</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>・要求水準を満たしている。</p> <p>・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なか、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。</p>	A	B	C	D												
A	B	C	D																
2 自主事業その他																			
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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 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。物品の購入に当たっては、市内の企業に発注している。</li> <li>・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。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>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。</p> <p>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。</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>・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。</p>	A	B	C	D					<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>	A	B	C	D				
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		A	B	C	D
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間 :令和5年2月1～20日</li> <li>・配布対象 :区民センター利用の122団体及び個人</li> <li>・配布数 :366枚</li> <li>・調査項目 :11項目</li> <li>・回答数 :216人(回収率59.0%)</li> </ul>	<p>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%近くのウェイトを占めている。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。職員の扱いは、毎年高評価を得ている。</p>			
結果概要	<p>(1)利用目的: サークル活動70% 会議17% 講座・事業8% その他4% 無回答1%</p> <p>(2)利用頻度: 週1回22% 月1回27% 月2～3回37% 年数回9% 初めて5% その他0% 無回答0%</p> <p>(3)利用時間帯 :午前39% 午後47% 夜間11% 全日3% その他0% 無回答0%</p> <p>(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27% どちらかと言えば利用したい3% どちらでもない1% 無回答0% 利用したくない0%</p> <p>(5)職員の言葉づかいや対応: 大変良い76% 良い16% 普通4% すこし悪い0% 悪い0% 無回答4%</p> <p>(6)区民講座・事業への参加: 参加したことがある35% 参加したことがない64% 無回答1%</p> <p>・((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33% チラシ・ポスター17% 知人の紹介14% 回覧板18% ホームページ3% その他4% 地デジ・アプリ0% 無回答9%</p> <p>(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24% 日程内容によっては参加したい42% 分からない19% 興味がない3% 無回答5%</p> <p>(8)参加したい講座や事業内容(数字は人数)            [教養・趣味]歌3、英会話2、MBA、囲碁、音楽鑑賞            絵画、麻雀、ガーデニング、着物リメイク、料理、詩吟、自然、札幌市の各種制度、区役所のサービス、手話、書道、ペン習字、茶道、スマホ、ボランティア活動、町内清掃、手稲区の歴史、パソコン、百人一首、文学            カラーコーディネート各1            [体操・野外活動・健康] 健康4、体操3、ダンス2            バランスボール、ヨガ、リンパ各1            [その他] 映画上映、コンサート、音楽祭、文化祭各1</p> <p>(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23%、どちらかと言えば利用したい2%、どちらでもない3%、利用したくない0%、無回答23%</p> <p>(10)利用者登録について            登録して活用している39%、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12%、知らない26%、無回答23%</p>				
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室全般</li> <li>①網戸を付けてほしい。</li> <li>・和室全般</li> <li>机を軽くしてほしい。</li> <li>・ホール</li> <li>②スリッパ着用をやめてほしい。</li> <li>・はまなす(和室)</li> <li>③壁付け鏡を購入して欲しい。</li> </ul> <p>《貸室利用料金について》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>④夜間の利用料金が低い。</li> </ul> <p>《貸室申込及び利用方法について》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑤割引制度を作ってほしい。</li> <li>⑥予約制度がわかりづらい。</li> <li>⑦優先的に利用できる制度を作ってほしい。</li> <li>⑧午後の時間帯を細分化して欲しい。 例: 13～15時、15時～17時</li> </ul> <p>《その他》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑨ギャラリーが暗く狭い。</li> </ul>	<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>			



4 収支状況			
▽ 収支 (千円)			
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	26,698	29,936	3,238
指定管理業務収入	26,638	29,866	3,228
指定管理費	9,123	9,123	0
利用料金	16,875	20,371	3,496
その他	640	372	▲ 268
自主事業収入	60	70	10
支出	24,866	25,849	983
指定管理業務支出	24,836	25,819	983
自主事業支出	30	30	0
収入-支出	1,832	4,087	2,255
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	1,832	1,964	132
純利益	0	2,123	2,123

※利用料金には札幌市からの利用料減収補填を含む。

【参考】	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,168	下記のとおり

▽ 説明

- ・利用料金収入は、ワクチン会場としての利用収入が大きく、計画額を3,496千円上回り、これに伴い、支出全体についても、計画額より983千円の増となった。
- ・単年度剰余金については、2,123千円を計上した。また、下記により利益還元もできた。

〔指定管理業務による利益還元内容〕

○主な備品等の更新

- ・第1・2会議室カーテン掛替・・・337,040円
- ・料理実習室ホワイトボード・・・177,474円
- ・視聴覚室ワイヤレスマイク、受信機・・・82,500円
- ・サークル用ロッカー・・・61,820円
- ・ラジカセ(3台)・・・45,990円
- ・ワゴン(5台)・・・27,727円
- ・基石コーティング・・・99,980円
- ・AED設置・・・299,200円
- ・ブラインド設置・・・36,300円

利用料金収入は、札幌市のワクチン会場として利用されたことなどにより、3年度に引き続き計画額を大幅に超える増収となった。しかしながら、現在は落ち着きを見せてはいるものの、長引くコロナ禍の爪痕は大きく、サークル数も減少していることから、今後の利用料金収入に影響を及ぼす恐れもある。こうしたことから、支出については費用対効果を十分に検証しながら執行したい。

A B C D

・新型コロナウイルス感染症の影響による減収のおそれがあった中で、ワクチン接種会場としての利用料金収入により、安定した財政運営を行うことができたこともあり、適切に判断する。また、今後の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。

<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	当法人は市内9カ所にコミュニティ施設を有し、これら9施設が相互に連携・補完し合いながら効果的・効率的な施設経営を行うことにより、法人経営状況の安定化を図っている。このため、新型コロナウイルス感染拡大という未曾有の災禍の中にあっても安定した経営を維持している。	適	不適
▽ 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	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社団本部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>▼引き続き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、コロナ禍の影響を受けつつも、可能な限り実施することができたと考える。</p> <p>▼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>▼3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用品消毒液の設置、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 利用率アップを第一に考えたい。コロナ禍の影響により、サークル数の減少等ネガティブとなる要因もあるものの、継続して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>新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、安定的な運営を行っていることは評価できる。</p> <p>また、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、評価できるものである。</p> <p>引き続き、円滑な施設運営等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>