

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)	豊平区市民部地域振興課(011-822-2427)
-----	-----------------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市東月寒地区センター	所在地	札幌市豊平区月寒東3条18丁目5番1号
開設時期	平成12年6月1日	延床面積	1,273.90㎡
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、集会室(2室)、和室(2室)、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市東月寒地区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 「人と人をつなぐ拠点」「多様な住民の居場所」「豊かな人間関係づくりのサポート」を事業推進の指針に、以下の諸点を基本として運営している。 ▼ 札幌市の公の施設であることを念頭に、地域の住民に対して公平なサービスを提供します。 ▼ 地域住民のコミュニティ活動の助成と生涯学習の普及振興を通じて、地域の福祉増進に努めます。 ▼ 地域のコミュニティ組織・活動と連携し、地域の活性化や人間関係づくりをサポートします。 ▼ 効率的な施設運営により、地域の経費効果を確保し、持続的な運営を実現します。 ▼ 施設の情報発信、利用者や地域住民とのコミュニケーションを通じて地域の声を把握し、地域のニーズに応えます。 ▼ 施設の適切なメンテナンスや設備の改善により、安全性と快適性の向上を図ります。	・ 基本方針に基づき、事業計画策定、各事業推進を図ることで、統括管理業務にかかる各項目を着実に実施できている。	A B C D 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・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。
	▼ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 「利用者の公平・公正の利用」に供するという、区民センター条例、区民センター等使用承認取扱要領等の趣旨に則り、特定の個人や団体を優先したり、便宜を図る等の差別・優遇しない運営を行った。 ▼ 貸室の予約預かりの重複については、パソコンを使った自動抽選を公平・公正の立場で厳正に行って決定し、抽選に外れた申込者には、他の空室の状況、日時の変更等の相談を丁寧に行った。 ▼ 施設開放事業では、貸室有料利用の優先のため開放を中止せざるを得ない状況となった場合、最低2週間前までの中止告知期間を徹底するなど、利用者の理解を得られるよう心掛けている。 ▼ 講座や事業情報の公平な周知のため、事業ごとの募集チラシを町内回覧、館内配架を行うとともに、広報さっぽろ、イベント情報冊子、センターWEBページのほか、フリーペーパーへの掲載を積極的に進めた。 ▼ 掲示板やチラシ、ポスターチラシ・ポスターなどは、配架スペースに限りがあるが、当センター利用団体、札幌市主催・後援事業を優先しつつも、地域や学校のイベント情報については積極的に配置するよう努めている。	・ 策定した方針及び関係諸規定に基づき、常に公平・平等の意識を持って業務を遂行しており、利用者から信頼を得ることができている。 ・ 広報活動では、メインの広報媒体である町内回覧、館内チラシ、知人経由に加えて、フリーペーパーへの掲載により区、地域を越えた広域からの参加が得られた。	

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 札幌市環境マネジメントシステムを通じて、地球温暖化対策及び環境配慮に努めている。

▼ 修繕・備品購入等に当たっては、グリーン購入法適用品を選定している。

▼ 二酸化炭素排出量の削減取組

① 不要時の消灯、照明の間引き、こまめな照明のON・OFFを心掛け節約に努めた。

② 冷暖房は、エネルギー効率を勘案し、急激な冷暖房は避け、弱く長く設備を運転する方針とした結果、一定の削減効果を得ることができた。

③ 館内に「電気」、「ガス」、「水道」の節約に関するポスターを掲示、各部屋の室温調整器に「省エネ」、電気スイッチに「節電」などのポップを貼り、省エネの励行を利用者に呼び掛けを行った。

▼ 廃棄物の排出抑制の取組

① 紙資源の節約のため、事務処理におけるプリンタ利用では両面印字を基本とし、ミスコピー等で裏面を利用できる場合には内部資料やメモ用紙等として再利用するなど、こまめな対応を行った。

② ビン、缶、ペットボトルの分別回収は利用者の協力のもと適切に行った。

③ 段ボールや閲覧済みの新聞・雑誌については、古紙回収業者を通じてリサイクルに努めている。

④ 廃油回収ボックスを設置し、市民の協力を得て食用油回収の協力を行った。

▽ 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）

▼ 地域住民組織のメンバーで構成される運営委員会の下に、実務組織としての事務局を設置、事務局長（＝館長）、図書館司書を含め12名（常勤職員4名、夜間休日パート5名、図書パート3名）を雇用し、業務分担の明確化、効率化、責任体制の確立を図っている。

▼ 貸室管理事務、使用承認事務（受付、貸室料収納、相談）、講座等事業管理事務については、年末年始の休館日を除き、全期間の9時～21時の間、常時2人の職員を配置していつでも受け付けられる体制を整備し、窓口サービスの向上を図った。

▼ 年次の研修計画を策定して、計画的に外部研修・内部研修（個人・グループ）を実施し、職員の資質向上や共同意識の醸成、人材育成に努めている。

▼ 業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網等を規程、全職員に周知している。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

運営委員会、運営協議会、豊平区館長会議、利用者アンケート、研修等の情報は、議事録、報告等の供覧を通じて組織内で共有し、共通の認識にたつて業務の改善、見直しを行うことで、管理水準の維持・向上に努めている。

また、日々発生する利用者要望や課題については、口頭だけではなく、業務日誌、メモ等の文書を作成して引継ぎ、共有している。

・ 継続的に省エネ・ゴミ分別・リサイクルに取り組んできており、職員の意識・努力と利用者の協力により、一定の環境負荷低減効果をあげることができている。

仕様書要求基準に沿った運営組織、責任体制を維持するとともに、地域との情報共有、連携、人材育成を行うことができている。

職員それぞれが、積極的に情報発信を心がけており、情報共有により問題点の把握、対処をスムーズに実行することができている。

▽ 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)

▼管理業務仕様書に基づき、以下の施設管理運用に係る13の保守点検業務等を再委託して実施し、立会・日報・作業報告書等で適正な管理を行って、安全・快適な施設利用を確保している。

▼13業務の内訳は、①清掃、②警備、③エレベーター保全、④自動ドア保全、⑤消防設備保全、⑥防火対象物点検、⑦ボイラー保全、⑧自家用電気工作物保全、⑨舞台装置保全、⑩建築基準法定期点検、⑪除排雪業務、⑫外構緑地管理、⑬空調機定期点検である。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

ア 運営協議会

開催回	協議・報告内容
第1回 (5月19日)	・令和4年度事業報告 ・令和4年度決算報告 ・令和5年度事業計画 ・令和5年度予算 ・情報/意見交換
第2回 (8月18日)	・各種事業の執行状況(～7月) ・予算執行状況(7月末) ・施設利用状況(～7月) ・情報/意見交換
第3回 (11月17日)	・各種事業の執行状況(～10月) ・予算執行状況(10月末) ・施設利用状況(～10月) ・情報/意見交換
第4回 (2月16日)	・各種事業の執行状況(～1月) ・予算執行状況(1月末) ・施設利用状況(～1月) ・光熱水費の推移(～1月) ・情報/意見交換
<協議会メンバー> ・東月寒地区町内会連合会会長 ・東月寒中学校校長 ・東月寒中学校PTA会長 ・東月寒PTAネットワーク会長 ・豊平区市民部地域振興課長 ・東月寒地区センター運営委員会会長 ・東月寒地区センター事務局長 <オブザーバー> ・豊平区市民部地域振興課地域活動担当係長 ・豊平区市民部地域振興課地域活動担当係(職員)	

イ 豊平区館長会議

第1回 (9/13)	・各センターの運営状況報告、課題について の情報交換、市からの連絡事項通達等
第2回 (3/6)	
<構成>	
・豊平区地域振興課職員2人	
・豊平区民センター、西岡福住地区センター、東月寒地区センター館長3人	

・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て契約・執行管理を行った。

・再委託業務は適正に遂行され、良好な成果を得た。

・年4回の運営協議会、年2回の館長会議を行った。
・協議会では、各講座や事業の実施状況、施設の利用状況、地域の情報等についての情報提供、意見交換を行った。

各委員から、いただいた意見・要望によって、当センターの管理運営の向上を図ることができた。

さらに、各団体間での情報交換を通じ、地域の状況・課題を共有することで、東月寒地区全体の地域振興の一助となることのできた。

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。

・豊平区役所職員及び豊平区内の市設置のコミュニティ施設の館長が参加し情報共有することで、業務改善、サービス向上を図ることができた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

財務の健全な管理を確保するために、以下の資金管理を行っている。

▼ 収入と支出の予測や予算策定を適切に行い、経営目標や収支計画に基づいた資金配分を実施、収支計画書に基づき、月ごとに会計帳簿等で確認し適切に資金管理している。

▼ 日々の経理処理については「会計ソフト」を導入し、データ入力後、必要な帳票を出力し、複数の職員で2重に精査・確認している。

▼ 現金の受け渡しや入出金記録の正確性を確保し、もって現金の紛失や不正使用のなくすため、「札幌市東月寒地区センター現金取扱規程」で現金の取扱いや手順等を明確に規定しており、これに沿って現金出納簿、収入・支出決定書等の作成・決裁を行い、適正に現金・預金管理に努めている。

▼ 資金・現金の取扱いについて、意思決定から支出まで、必ず複数の職員で相互確認を行う管理体制をとっている。

▼ 運営委員会会計部長が定期的に日々の経理処理、出力した帳票、帳簿及び預金通帳等の確認点検を行っている。併せて、運営委員会監査役による内部監査を実施、指摘事項があれば、内部統制の強化や業務プロセスの改善などの対策を実施し、事務の適正化に心掛けている。なお、内部監査については、結果を運営委員会に報告し承認を受けている。

▼ 月例で税理士事務所の指導・助言を受けるとともに、年末調整、源泉所得税関係事務や税に関する事柄については税理士事務所に委託契約し、適正を期している。

▼ 年次で実施される区役所による財務検査・業務検査でいただいた指摘や意見があれば、迅速に改善するよう心掛けている。

▽ 要望・苦情対応

▼ 窓口での対話や開放時の見回りなど、利用者とのコミュニケーションを図りながら要望や意見を早目に察知し改善に努めた。また、館内に意見箱を常設するとともに、年1回(3月)に利用者アンケートを実施し、利用者の要望・意見を受付ける機会を設けた。

▼ 要望・苦情があった場合、速やかに内容を職員間で共有するとともに、職員で対応可能なものは解決を図っている。また、職員が気が付いた設備・接遇の不備等については、利用者の指摘の有無に関わらず適宜解決を図っている。

▼ 事業や講座の終了時に受講者を対象にしたアンケートを実施し、事業運営の参考にしている。

▼ 予算化が必要なもの等、職員だけでは解決が難しい事柄については、検討のうえ運営委員会に報告・予算化を行うほか、内容により区に報告し、指導・助言を受け改善に心掛けている。

財務について、規程整備による取扱い方法の標準化、会計ソフト利用による正確性の確保のもと、当運営委員会監査及び札幌市の業務検査を受け事務の適正を維持することで、適切に処理・管理することができた。

・ 苦情には、誠意をもってあたり、迅速に適切な対応に努めており、大きなトラブル等に発展した事例はなかった。

・ 要望については、実現可能なものは早期に実施できるよう、市役所等関係先との連携を含め、迅速な対応を心がけている。

・ 普段から利用者とのコミュニケーションを良好に保つことにより、ニーズや問題点を積極的に把握していきたい。

	▽ 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) ▼ 協定書に基づく記録・帳票を整備し、迅速に記録・届出・報告・保管を行った。北海道や札幌市から依頼された照会事項、報告事項については、その指示に従い、速やかな回答を行っている。 ▼ 札幌市による検査や運営協議会・監査等で指摘・指導・要望があった事柄については、口頭でのものを含め、実施可能なものから速やかに改善を図っている。なお、札幌市の業務検査では特に改善すべき指摘・指導はなかった。 ▼ セルフモニタリングについては、年に1回全来館者を対象に利用者アンケートを実施し237件の回答を得た。解析して運営の改善に資するとともに、結果をロビーに掲示し公開した。 ▼ 事業・講座終了時にアンケートを実施し、理解度、満足度や要望などを集約・解析して事業の改善を図っている。 ▼ 「ご意見箱」をロビーに設置し、寄せられた意見や要望については、速やかな対応を第一に、受領時点から職員間での情報共有を図りながら解決に向けて努力している。なお、必要に応じて対応等について市に報告するとともに、運営委員会に報告している。	・ 日常業務の記録等は業務別に整理保管し、各届出・報告は速やかに関係個所に提出した。 ・ アンケートの結果を分析し、利用者のニーズ、ご意見・要望を把握し、実現可能なものについては迅速に改善、見直しを図りサービス向上に努めている。									
(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) ▼ 職員の採用や雇用については、労基法、育介法等の関係法令や市の要求水準を遵守した運営を行っている。定年を70歳まで延長、男女雇用均等、働き方改革などで改正が進む育児介護、時間外労働に対する割増賃金等の規程整備を行い、労働環境の向上に努めている。 ▼ 無期雇用契約に移行可能となった労働者に制度・手続きの周知を積極的に行っており、12人中2人が無期雇用契約を締結している。 ▼ 就業規則等の改正を行った際には速やかに労働基準監督署に届けている。なお、労働基準監督署の行政指導、改善の指摘はなかった。 ▼ 常勤、パート職員を問わず有給休暇の取得を奨励・推進し労働環境を整えるよう努めている。 ▼ 職員に時間外労働又は休日労働させることがあるため、毎年書面による労使協定(36協定)を締結し、労働基準監督署に届けている。 ▼ 職員に時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合には、法定割増賃金を適切に支払っている。 ▼ 全ての労働者を労災保険に、勤務形態、家族状況等に応じて条件を満たす労働者を雇用保険、厚生年金、健康保険、介護保険に加入させ、事業主負担、納付を遅延なく行っている。 ▼ 施設で働く従業員(事務局長を除く全員)の賃金について、時給単価を10月1日から最低賃金である時給960円に引き上げた。 ▼ 第3者委託により実施している業務について、受託者に当該業務従業者の労働環境に関わる情報提供を求め、法令の適正な運用確認を行った。	・ 労働関係法令を遵守、必要に応じ社会保険労務士のアドバイスを受けるなど、適正な手続き・届出を行い、労働環境の向上に努めた。 ・ 安全衛生の向上に心掛けた結果、安全衛生面の事故は発生していない。 ・ 関連する法令等を遵守し、就業規則など必要な規定を整備するとともに、職員がいつでも規程類を閲覧できるよう環境を整えている。	<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> 関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	▼職員の福利厚生と退職金制度の充実のため、札幌市中小企業共済センター(サポートさっぽろ)に加入している。 ▼1年に一度定期健康診断を受診させ、結果に基づき必要な措置を講じている。 ▼防火管理者が毎月行う防火施設等の点検に合せて、衛生推進者が安全衛生面のチェックを行い、PDCAサイクルによる安全衛生レベルの引き上げに心掛けている。 ▼内部監査や区役所の業務検査等の評価に基づき、労働関係法令遵守や雇用環境の状況を確認し、必要な改善活動を行っている。										
(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) ▼ 利用者の安全確保については、日頃から全職員が共通の認識をもち、館内外をこまめに巡回して施設の安全確認を行っている。 ▼ 職員による恒常的な巡回等により、設備、備品の破損、汚損、劣化、障害物、冬期間の路上凍結等が見つかったときは、安全面を最優先にして保護、修理、修繕、廃棄を行っている。 ▼ 感染症拡大防止対策として、手指用アルコール消毒液の設置、貸室の常時機械換気、貸室利用後の什器消毒の措置を徹底した。 ▼ 職員間の緊急時連絡網を作成するとともに、区内の関係施設や機器保守関係、関連団体連絡先一覧を作成し、連絡体制を整備している。 ▼ 緊急時に備え「緊急災害時の対応マニュアル」、「緊急連絡網」を作成、全職員で共有し対応徹底を図っている。また、災害時に備えて年2回自衛消防訓練を行い、職員のスキル向上を図っている。 ▼ 損害賠償保険は事業に適合したものに加入している。また、各種講座、地域事業にあっては必要に応じ傷害保険に加入し、不測の事故に備えている。 ▼ 「AED」を備え、職員に使用方法の周知を図っている。 ▼ 応急手当のため救急箱を設置するとともに、装備品の適正化を継続して実施している。 ▼ 拾得物については、身の回り品等の軽易な忘れ物は1階ロビーにショーケースを設置し、拾得日時・場所を記したメモとともに一定期間掲示、また、現金等貴重な物件については、取得当日は事務所内で厳重に保管、遺失者が見つからない場合は、速やかに東月寒交番に届け出ている。 ▼ 冬期間には、滑り止め用の砂を玄関に常備している。	・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・備品当の点検を実施し、早期発見・迅速な対応に努めている。 ・火災、風水害等に備え、緊急時の連絡網、災害時の対応マニュアル等の整備、火災訓練の実施などを通じ、利用者の安全確保に努めている。 ・施設の不具合及び主催事業・講座に係る事故、怪我等の発生はなかった。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 利用者の安全確保や市民サービス向上のための修繕を積極的に行っており、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。 また、緊急時マニュアル等の共有や年2回の自衛消防訓練等、防災意識の向上が継続的に図られている点も評価できる。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保や市民サービス向上のための修繕を積極的に行っており、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。 また、緊急時マニュアル等の共有や年2回の自衛消防訓練等、防災意識の向上が継続的に図られている点も評価できる。			
A	B	C	D								
利用者の安全確保や市民サービス向上のための修繕を積極的に行っており、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。 また、緊急時マニュアル等の共有や年2回の自衛消防訓練等、防災意識の向上が継続的に図られている点も評価できる。											

▽ 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、警備、エレベーター、自動ドア、ボイラー、電気工作物保安、消防設備保全、防火対象物点検、舞台装置保全、建築基準法定期点検、外構緑地管理、空調機点検、除排雪の保守管理業務については協定書の仕様書に基づき、第三者への再委託により適切に実施しており、仕様書の水準を達成している。
- ▼ 保守管理業務の委託先から指摘事項があった場合は、緊急性、予算等を配慮のうえ、関係との調整を図り、可能な限り速やかに修理等を行い対応している。
- ▼ 修繕に関しては、安全確保、緊急性や利用者の利便性を勘案のうえ、札幌市と相談して対処している。緊急性が高いもの、軽易なものについては、札幌市の承認を得て改修や劣化箇所の修理を運営委員会の負担(地域還元)で行っている。
- ▼ 札幌市所管の備品について受入・破棄した場合は区に報告し、備品台帳への登載、備品シール貼付を行い、適正に管理している。なお、損壊した物品のほか、H12年度の開設時に導入され老朽化が進んだ備品等の一部について、予算状況に応じて運営委員会の負担で更新(地域還元)し、快適な利用の維持に心がけている。
- ▼ 駐車場が満車の際は、近くの札幌市の「まちづくりセンター」及び町内会連合会の「とんつき憩いの広場」駐車場を相互利用することで、利用者のサービス向上に努めている。
- ▼ 経年劣化・故障による機能不全に対応して、R5年度には、更衣室ドアクローザ、ボイラー室の暖房制御部品の交換、和室の壁紙の更新を行った。

▽ 防災

- ▼ 東月寒地区センター防災計画、消防計画を整備し、災害等に備えている。
- ▼ 同計画に基づき、日々の巡回点検、月3回設備等(火気設備、避難経路、誘導灯、非常口等)の自主点検を実施、また年2回自衛消防訓練を実施している。
- ▼ 防火管理者研修会には可能な限り出席し研修資料を職員に回覧、オンライン研修では全員が受講し、防災意識を高めている。
- ▼ AEDは、来館者がいつでも使用に供せるよう、職員が常駐する1階事務室に設置している。
- ▼ 感染防止対策として、館内入口、図書室、貸室入口に手指用の消毒液を設置しているほか、貸室利用団体に消毒液、体温計を貸出して検温、使用した備品・什器・取手等設備の接触部位の消毒を促し、感染リスクの低減を図っている。
- ▼ 消防法に沿って、年2回の消防設備点検、年1回の防火対象物点検を行っている。

- ・ 施設の維持管理については、計画的に実施するとともに、臨時点検・整備が必要なものについては、区役所と連携をとって迅速・適正に実施している。
- ・ なお、第三者委託にあたっては事前に受託者との打合せを密に行い適切に実施できている。
- ・ 利用者の安全確保には最優先とし、日常の施設点検でも利用者目線に立ってチェック、整備の優先度を決定している。
- ・ 小規模な漏水があったが、早期に発見し対応したため、運営への影響はなかった。
- ・ その他、年間を通じて施設・設備に係る大きなトラブルはなく、順調に管理することができた。

- ・ 自衛消防訓練を継続的に行うとともに、「緊急災害時の対応マニュアル」を整備し、「防災盤」近くに掲示し、機に応じて反復し即応体制の維持に心がけている。

(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

・実施 15講座

	講座名	回数	定員	受講申込者	延べ受講者	満足度
1	第1回パソコン夜間講座「ワードの基本講座 ホームタブの操作」	6	8	6	30	100%
2	第1回タブレット・スマホ講座	3	12	11	33	100%
3	指で描くパステル和アート～簡単！楽しい！癒しのアート～	5	20	11	41	100%
4	第2回パソコン夜間講座「エクセル基本講座 ホームタブの操作」	6	10	8	46	100%
5	簡単！包丁研ぎ教室	2	10	10	10	100%
6	第3回パソコン夜間講座「エクセル数式と関数 基礎と応用講座」	6	10	7	36	100%
7	第4回パソコン講座「ワード初級・文字入力の基本」	6	10	3	17	100%
8	第5回パソコン講座「エクセル初級・表作成の基礎！(初心者向け)」	6	10	5	27	100%
9	第6回パソコン夜間講座「インターネット活用ワード&エクセル講座(中級)オンライン編」	6	10	7	36	100%
10	第7回パソコン夜間講座「パソコン整理術 & Word・Excel中級講座」	6	10	6	33	100%
11	イタリア語超入門～旅行で使える簡単フレーズを学ぼう！～	5	20	11	43	100%
12	第8回パソコン夜間講座「エクセル 関数ステップアップ講座」	6	10	4	22	100%
13	ヒップホップ講座	48	20	22	769	80%
14	ガールズヒップホップ講座	24	20	6	115	100%
15	第3回タブレット・スマホ講座	3	16	6	52	100%
合 計		138	196	123	1310	99%

・過去の実績・受講者の評価等をもとに、事業内容、開催時期、時間帯、開催規模等の見直しを継続して行っている。

・感染症の影響による休館や利用制限により、実施できなかった講座はなかった。

・受講者が少なかった講座については、その内容、開催時期、時間帯などの要因を分析し、今後の講座設計に生かしたい。

・受講者アンケートの結果、満足度、理解度とも高かった。

A	B	C	D
区民講座は、15講座のうち、8講座が要求水準(受講者数が募集人数の80%)を満たしている。また、いずれの講座も満足度が高く、適切に実施されているものと評価する。受講者数が思わしくなかった講座は、講座内容見直しや別の講座への変更の検討をしていただき、引き続き市民ニーズの把握に努めた上で、講座内容の充実を図っていただきたい。 地域住民の交流等を目的とした事業は、7事業(打合せ、事前準備、リハーサルは除く。)のうち、5事業が要求水準(来場者数が来場者目標数の80%)を満たしており、多くの方に来場者にしていただき、地位住民の交流等を図っていただけたものと評価する。 地域の憩いの場づくり施設活用事業は、一定の人数にご利用いただいている点は評価できる。 図書業務についても、一日司書体験をはじめとして、子どもたちに親しんでもらえるようなイベントを開催するなど、これまでに引き続き利用率のさらなる向上に繋がる企画等を検討・実施しており評価できる。			

・応募者少、感染症対策等のため、3講座(読書会1、親子クッキング1、そば打ち体験1)を中止とした。一方、当初計画になかった2講座(包丁研ぎ教室、ガールズヒップホップ講座)を追加実施した。なお、開催した講座については、定員196人に対し、申込者は123人、満足度は99%と好評であった。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

▼ 利用実績

事業名	開催回数	参加者数	定員
親子わくわくビクス	11	197	330
ミニバレー大会	1	32	32
文化祭打ち合わせ	1	7	-
文化祭リハーサル	2	25	-
文化祭(前日準備)	1	89	-
文化祭	2	900	-
卓球大会準備作業	1	4	-
卓球大会	1	50	50
囲碁大会準備	1	5	-
囲碁大会	1	30	38
東月寒地区コンサート	1	368	-
花壇美化	6	72	-

▼ 例年行ってきた町内会連合会との共催行事「ふれあい夏まつり」は、会場として地区センターを使用しないこととなり、地区センターは参加しなかった。

▼ 地元小中学校吹奏楽部の発表機会確保のため、「ふれあい夏まつり」での発表に替えて、計画にはなかった「東月寒地区コンサート」を当センター主催で開催した(約370人参加)。

▼ 「花壇美化」は、地域団体(日赤地域分団、老人クラブ等)の協力を得て行っている、地区センターの花壇への花植、除草、撤去など、年間を通しての活動となっている。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業に関する業務

▼ 利用実績

事業名	R4実績		R5実績		増 減	
	回数	人数	回数	人数	回数	人数
卓球	78	758	79	745	1	-13
バドミントン	22	86	23	57	1	-29
ミニソフトバレー	37	459	45	709	8	250
ミニテニス	47	619	48	766	1	147
グランドゴルフ	12	183	12	32	0	-151
囲碁・将棋・オセロ	97	1,446	91	1,371	-6	-75
あそびの広場	8	12	7	32	-1	20

・ 過去の実績・評価をもとに、事業内容、開催時期、時間帯、開催規模等の見直しを行い、交流の拡大を図っている。

・ 令和5年度は、感染症による中止・規模縮小は行わなかった。

・ 会場変更により夏まつりへの参加を見送ったが、他の行事は計画どおり実施することができた。

・ 参加者の協力のもと、検温、手指消毒、換気を継続的にを行い、安心して利用していただくことができた。

・ 一部の競技ではサークルでの参加が減り、利用人数が減少する傾向があったが、概ね参加が維持できた。

▼ 令和5年度は感染症対策による開放事業の中止はなかったが、感染症対策(サーマルカメラによる検温・手指消毒・利用者の把握)は継続して実施した。
 ただ、一部の事業ではコロナ禍前とは利用者の構成が変わり、参加者数も低いままで安定してきていて、コロナ禍前の状況と比較することが難しい。

▽ 図書業務

▼ 利用実績

区 分	R4実績	R5実績	増 減
開室日数	280	280	0
蔵書数	34,468	34,436	▲ 32
登録者数	1,450	1,385	▲ 65
貸出数	58,179	58,138	▲ 41
相互貸借件数	2	1	▲ 1
レファレンス数	673	866	193

▼ 感染症の影響による休室、貸出制限などはなかった。
 ▼ 感染症対策として、入口に手指消毒用のディスペンサーを設置し、感染リスクの低減を図った。
 ▼ 「図書室便り」は、隔月で発行し、町内会回覧・館内配架を行っている。表面は開室スケジュール、催し案内等、裏面には新しく入った「児童書」及び「一般書」の紹介等を行っている。
 ▼ 図書室内に月々設定したテーマに沿った作品コーナーを設け、情報提供を行っている。
 ▼ 図書室壁面に、毎月季節の装飾を施し、潤いのある環境に心がけている。
 ▼ 札幌市図書館蔵書システムの活用を呼びかけ、利用者の増に努めている。
 ▼ 子どもたちに図書室に親しんでもらおうと、一日司書体験2回、クリスマスイベントとしてステッカー探し1回を、一般向けに読書会1回開催した。

・ 感染症の影響による閉室や利用制限はなかった。
 ・ 参加者の協力のもと、手指消毒、換気の徹底等を継続し、安心して利用していただける環境を維持できた。
 ・ 図書や図書室に親しんでもらうための、企画を新規に実施、好評を得ることができた。

▽ 利用件数等

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
ホール	件数(件)	758	777	761
	人数(人)	16,860	19,707	17,343
	稼働率(%)	56.0	57.2	56.1
集 会 室	件数(件)	910	992	951
	人数(人)	6,618	8,195	7,212
	稼働率(%)	41.4	45.4	43.9
和 室	件数(件)	861	924	851
	人数(人)	5,541	6,630	5,835
	稼働率(%)	41.0	44.2	41.0
実 習 室	件数(件)	516	587	538
	人数(人)	3,813	4,613	4,060
	稼働率(%)	49.5	56.2	51.5
合 計	件数(件)	3,045	3,280	3,101
	人数(人)	32,832	39,145	34,450
	稼働率(%)	45.0	0.0	46.2

・ 計画はコロナ禍の収束を見込んで策定したが、利用構造の変化から、想定を下回った。利用構造が小規模、短時間にシフトし、件数・利用人数の減少以上に利用料の減が目立つ結果となった。

A	B	C	D
---	---	---	---

貸室利用率は、当初計画を下回っているものの、昨年度実績よりはなおむね向上しており、評価できる。
 今後も、利用者にとって魅力ある講座・事業の実施と、親切・丁寧な利用者対応等により、更なる利用促進に繋げていきたい。

	▽ 不承認 0件、取消し0件 ▽ キャンセル 11件 (還付8件、うち1件が期日前投票所設置のため) ▽ 変更 43件 (還付1件、追徴23件) ▼ COVIT19の影響による中止はなかった。 ▽ 利用促進の取組 ▼ 継続的な利用につなげるため、新たに活動を始めるサークル等の相談に積極的に受けることで、長期利用者の獲得に努めた。 ▼ 貸室状況を等センターのWEBページで常時確認できるよう丁寧にサイトの更新を行っている。 ▼ 貸室申込が重複した場合は、他室や前後日の空き状況等を伝え、利用促進に努めた。 ▼ まちづくり協議会等の会議や地域活動・事業への参加の機会を利用し、利用を呼びかけた。 ▼ 老朽化や古い規格の備品や設備については、予算の範囲で地域還元として逐次更新し、利用者が気持ちよく使えるよう心掛けています。 ▼ 講座・図書・交流事業をポスター、町内回覧、広報さっぽろ、フリーペーパー、ウェブページ等を使って広範囲に広報活動を展開し、利用促進を図っている。 ▼ 積極的に生涯学習センターの企画講座に共催し、全市範囲での広報機会を増やすよう心がけている。	・ 公平性を保ちつつ、個々にきめ細やかな対応を行うことで培った信用をベースとして利用の促進を図ってきたい。									
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ 広報さっぽろ、札幌市からのお知らせ(イベント情報誌)への講座・事業の掲載を積極的に行ったほか、各戸配布を行っている民間のフリーペーパーに行事の情報を提供、記事掲載を通じて広域的で多面的な広報を心掛け、効果をあげた。 ▼ 館内配架のチラシ、町内回覧は、利用者アンケート結果からも広報誌に並んで高い効果が期待できるため、積極的に利用している。なお、レイアウト、表現を工夫し、より多くの人の目に留まるよう努力している。 ▼ WEBページを作成、こまめに更新を行っており、継続して内容の充実に努めている。R5年度アクセス数は8,102件(1日平均22.9件)で年々増加している。 ▼ 当センターのウェブアクセシビリティ方針を策定するとともに、定期的に再評価・適正化を行い、誰もが便利で快適に利用することができるウェブページを目指して運営・維持を行っている。 なお、同方針でJIS X 8341-3:2016に基づき、ウェブアクセシビリティの向上を図り、JIS X 8341-3:2016の適合レベル AA に準拠することを目標としている。 ▼ 各種団体のポスター、チラシなどの掲示、配架については、当センター利用団体、行政機関の広報・チラシ(札幌市主催または後援行事)を優先しつつも、地域や学校関係の行事について積極的に実施し、地域の広報拠点としての一翼を果たしている。 ▽ 引継ぎ業務 前回から継続して指定を受けているため、引継ぎ業務はなかった。	今後とも、チラシやポスター等によるPR、ホームページによる情報の発信、フリーペーパーの活用などの広範囲な広報活動、交流事業等を通じた来館機会の創出等を地道に取り組み、総合的な利用の向上につなげたい。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> <tr> <td colspan="4">個別チラシの作成、フリーペーパーの活用など、周知方法の工夫に取り組んでいることから、適切に実施されていると評価する。</td></tr> </table>	A	B	C	D	個別チラシの作成、フリーペーパーの活用など、周知方法の工夫に取り組んでいることから、適切に実施されていると評価する。			
A	B	C	D								
個別チラシの作成、フリーペーパーの活用など、周知方法の工夫に取り組んでいることから、適切に実施されていると評価する。											

2 自主事業その他

▽ 自主事業

自主事業は実施していない。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ▼ 日常事務、事業で使用する消耗品等については、可能な限り市内企業から調達している。
- ▼ 管理業務の委託、封筒、利用申込書及びパンフレットなどの印刷、小規模修繕は、特殊なもの以外市内の企業に発注することとしている。
- ▼ 構内緑化(樹木剪定、冬囲い、除草等)については、シルパー人材センターに委託し、高齢者の雇用に配慮している。
- ▼ 福祉団体(在宅福祉サービス協会、福祉事業団、社会福祉協議会)の清涼飲料水自動販売機の館内設置に協力している。
- ▼ 施設は全室段差がない構造で、多目的トイレ、手すり、点字ブロック、車椅子を設置するなど、バリアフリーに心掛けている。
- ▼ 盲導犬募金への協力を行っている。

業務委託・修繕・物品の購入は、市内企業を第一に実施しており、市内・地域内の事業者の受注機会拡大に一定の貢献を行う事ができた。

A	B	C	D

市内企業等の活用、福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。

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3月14日(木)～3月20日(水) ・対象者: 館内貸室利用者、図書室利用者にアンケート用紙を配布 ・アンケート回答者: 160名 ・質問項目: 17問
結果概要	1 利用頻度 毎週以上=77.5%、2週に1回=17.5%、月1回=5.0%を合わせると100%(全員)が定常的な利用者である 2 交通手段 自家用車=48.1%が最も多く、徒歩=42.1%、自転車=4.4%と合わせると94.5%を占め、公共交通機関は利便性悪さもあつてか3.8%と利用が少ない 3 施設の使いやすさ 普通以上が99.4%と高評価をいただいた 4 部屋数・サイズ 99.4%が普通以上 5 駐車場の広さ 100%が普通以上であるが、普通評価が8.5%と他の項目に比べると消極的な評価が多い。 6 使える曜日、時間帯 100%が普通以上と高評価をいただいたが、普通評価が6%と他の項目に比べると消極的な評価が多い。個別には開放事業の開催曜日への要望が見受けられた。 7 職員の対応 100%が普通以上と高評価をいただいた。83.2%が満足と回答いただき、他項目に比べ高い評価をいただいた。 8 利用料金 100%が普通以上だが、普通の回答が6.3%と他項目より比較的高かった 9 貸室の総合評価 100%が普通以上、うち普通は1.4%と、高評価をいただいた 10 清掃状況 100%が普通以上、良い以上が98.7%と非常に高い評価をいただいた 11 図書室評価 好感度が86.5%と高く、どちらでもないを含めると100%が評価。図書室利用を目的としていない来館を含んでいることから、大変高い評価と考えている

・項目ごとの評価は概ね高い評価をいただくことができた。

・総合評価でも、図書室、地区センターとも100%のポジティブな評価をいただくことができた。

・札幌市の仕様書が示す達成すべき満足度水準80%を接遇、貸室、図書、清掃、総合等の全項目について達成できた。

アンケート結果はロビーの掲示板に1月間掲示しお知らせした。

これらのアンケート結果、ニーズ傾向を認識して、よりよい施設運営につなげたい。

A	B	C	D

アンケート全項目において、要求水準である80%を大きく上回る満足度を得ていることから、利用者の立場に立った運営がなされていると高く評価する。

	12 地区センター総合評価 好感度が97.4%と高く、どちらでもないを含めると100%の好評価をいただいた。 13 講座・サークル満足度 100%がまあ満足以上 14 講座・サークル理解度 95.5%が大体以上の理解 15 講座・サークルを知った情報媒体 広報さっぽろ=35.3%、回覧=23.5%、館内チラシ=17.6%の3媒体で全体の76.5%となっていて、17の地域交流事業と比較すると、広報の比率が高い。一方、媒体が不明である「その他」が17.6%あり、今後解析を進めたい。 16 地域交流事業の満足度 100%が普通以上 17 地域交流事業を知った情報媒体 広報さっぽろ=25.0%、回覧=18.8%、知人=10.4%、館内チラシ=16.7%の4媒体で全体の70.8%となっている。一方、媒体が不明である「その他」が27.0%あり、今後解析を進めたい。		
利用者からの意見・要望とその対応	▼要望・苦情については、速やかな対応を第一に考えており、発生時点から職員と情報共有を図りながら解決に向け努力している。 ▼これまでの取扱い事例から問題点等の有無や緊急程度を勘案のうえ、軽易で実施可能なものについては速やかに改善を行い、経費のかかるものについては、優先順位を考慮し、対応している。 ▼対応が不可な内容については、その理由を丁寧に説明し納得を得られるよう努めている。	苦情・要望があった際は、可能なものは速やかに実施、申出人が特定できる場合には丁寧に説明を行ってきており、大きな苦情になることはなかった。	

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	36,436	35,395	▲ 1,041
指定管理業務収入	36,436	35,395	▲ 1,041
指定管理費	29,273	29,273	0
利用料金	5,800	5,104	▲ 696
その他	1,363	1,018	▲ 345
自主事業収入	0	0	0
支出	36,286	36,087	▲ 199
指定管理業務支出	36,286	36,087	▲ 199
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	150	▲ 692	▲ 842
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	150	70	▲ 80
純利益	0	▲ 762	▲ 762

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	768	下記のとおり

コロナ禍の収束となったが、サークル・貸室利用構造の変化により、頻度減、利用の小規模化が進んだ結果、利用料収入は計画を下回り、5,104千円となった。講座の選定、管理経費節減に努め、収支均衡のうえ、内部留保を利用して利益還元を実施することができた。

A	B	C	D
	収入は計画を下回る結果となったが、経費見直しにより、利益還元を除く支出と収入がほぼ均等となり、安定した財政運営を行っていることから、おおむね適切に執行されていると判断する。		
	また、剰余金を活用し利益還元を行い、施設の利用環境の向上に取り組んでいるところも評価できる。		

▽ 説明 ▼ 収入面では、アフターコロナの進展が思わしくなく利用料の増加が想定を下回った。 ▼ 支出面では、暖冬による光熱水費の減、省エネ励行、情報機器のリース期間延長など、経費の削減・見直しを図った結果、管理費支出を抑えられた。 ▼ ほぼ収支均等となったため、内部留保を使って和室の改装等の利益還元を行う事ができた。 ▼ 以上の結果、単年度の決算で▲762千円の純利益(損益)となった。 ▼ 指定管理業務による利益還元の内容は、大型スポーツミラー(ホール)の購入、ボイラー室暖房管安全弁交換、女子更衣室ドアクロザー交換、和室AB壁紙貼替、ふすま紙補修に充てたものである。		
--	--	--

<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
当委員会の財務状況は、安定した収入と支出節約や効率的な事務執行に努めることにより安定している。 なお、支出に占める人件費比重が高い構造の中で、利用料、講座収入を安定的かつ確実に確保する必要があるため、利用者や地域住民との信頼関係を丹念に構築・維持していくことが肝要と考えており、今後とも職員の経営意識の向上に努めていきたい。		
▽ 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
▼ 個人情報保護条例等に基づく開示請求等はなかった。なお、日常的に貸室利用者、サークル、講座講師に問合せを受けることがあるが、同条例の趣旨に鑑み、安易な扱いがないよう注意を払っている。 ▼ 個人情報保護法の改正に伴い、厳密化された新たな札幌市の事務委託基準(R5/4施行)に沿って、地区センターの個人情報保護取扱規程を改訂し、適正な事務の執行を行っている。 ▼ 情報公開条例に基づく公開請求等はなかった。なお、条例上公開可能な情報に限っては、条例手続きによらずとも積極的に提供を行っている。 ▼ 行政手続条例、オンブズマン条例に係る事案は発生しなかったが、日頃から手続きの透明性、迅速性の確保を心掛けている。 ▼ 暴力団排除推進条例に則り、札幌市との協定に係る契約(第三者への委託、物品調達等)は、暴力団や暴力団関係事業者との契約は行っていない。 なお、経常業務である施設管理業務再委託先とは暴力団等の排除に関して、契約書・覚書を交わし反社会的勢力の介入・排除体制の強化を図っている。 ▼ 標記の条例を含み、札幌市の条例や規定、国の法令等に則り、適切に対応している。		

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
▼ 管理運営全般を通じて、指定管理者として法令等を遵守し的確に管理を行っており、札幌市の仕様書・協定書上の要求水準を確実に実施し、安定した運営を行うことができた。 ▼ 感染症拡大の懸念から一部の事業を中止、規模・内容の縮小を行ったが、概ね予定した講座や地域交流事業、開放事業等を実施できた。 ▼ 収入面では、稼働率と利用料金がコロナ禍の収束により拡大する前提で予算を立てたが、想定したほどサークルの活動、貸室の利用が進まず予算を下回った。 ▼ 支出面では、コロナ禍を経て利用者構造の変化があり、利用規模が縮小傾向にあり利用料収入は伸び悩んだ。 ▼ 収支としては、利用料金収入の減少、事業中止・縮小による支出の減少があったが、物価高傾向の中、支出を抑え収支を均衡させ、内部留保を使った地域還元を実施することができた。 ▼ セルフモニターアンケート、講座ごとのアンケートでは、センター運営、講座の内容等に対して、概ね高い評価をいただいた。また、いただいた意見・要望については、改善の参考として改善を進めることができた。 ▼ 利用者の満足度に関しては、アンケート調査から一定の評価を得ていると考えるが、さらなる利用度、好感度の増加に向け、サービスの向上を図ってまいりたい。	利用者に対し、親切で丁寧な対応で公平な対応を心がけるとともに、地域住民の活動拠点として利用しやすい環境を提供するため、市との緊密な情報共有を図りつつ、以下の項目を重点的に取組んでいきたい。 ▼ 感染症対策 安心・安全に施設を利用できるよう、必要な対策を気を抜かずに実施する。 ▼ 経営の安定 引続き運営に係る支出の圧縮に努めるとともに、コロナ禍で停滞した各事業の活性化、貸室利用促進を図り、安定した管理運営を目指す。 講座・事業については、利用者ニーズを分析し、内容、開催時期、時間帯等の最適化の模索を継続し、参加率・満足度の向上を図りたい。 ▼ 施設管理 施設の維持管理については、日常の設備点検を強化し故障等の早期発見、迅速な対応に努めるとともに、自主管理の範囲を超える課題の対応に備え、関係（保守委託先や市役所等）との情報共有、連携の強化を図り、施設の安定した運営を図りたい。 ▼ 情報発信 地域の社会活動、運営協議会への参加、地区センター主催事業などを通じ、地域や関係団体に向け積極的に情報発信を行うとともに、利用者ニーズの把握、サービス向上に努める。 また、市広報、市イベント情報紙、町内会回覧、チラシ配架、フリーペーパーへの情報提供、ウェブページ等を効果的に組合せた広報を行うことで、発信力の強化に努めてまいりたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
適切に運営されているものと評価する。 備品更新等の地域還元を積極的に行っており、利用者の安心安全や、サービスの向上に努めており、また、東月寒地区コンサートや花壇美化といった、地域の学校や地域団体と連携した催し等を行っており、地域に根差した運営を行っている点も評価できる。	貸室利用率が伸び悩んでいることから、サークル化を見込めるような魅力的な講座の開催など、貸室利用率の向上に引き続き努めていただきたい。 利用者の満足度は高水準となっているので、これまで同様に、利用者の立場に立った丁寧な対応を継続することで、区民からより親しまれるコミュニティ施設を目指していただきたい。