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	札幌市豊平区民センター	所在地	札幌市豊平区平岸6条10丁目
開設時期	昭和53年12月18日	延床面積	2,750.04㎡
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	大ホール・会議室（3室）・和室（3室）・料理実習室・陶工芸室・視聴覚室・図書室		

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 ▼地域のコミュニティ施設として、地域住民のコミュニティ活動の助長及び生涯活動の普及振興を図り、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的とした区民センターの設置目的を実現するため、次の目標を管理運営の方針として定めている。①まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供②地域の人材の発掘と活用③情報発信・受信の拠点化④区民から親しまれる区民センターを目指す。 ▽　平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼施設の運営・管理にあたっては、公平・公正・公開の三大方針を重要な柱としている。 ①公平については、管理基準を明確にし、それぞれの業務において、公平性が反映されるように手順を決めている。 ②公正については、組織及び職員個人の理念として基本的に身に付けなければならないと考え、そのために理念を公にし、運営委員長のリーダーシップのもと、事務局を統括する館長は、組織として公平・公正が確保されているかを常に確認し、職員研修やミーティングを通じて意識の醸成と徹底を図っている。 ③その過程を公開することこそ最も重要と考え、例えば貸室の決定時における、公開抽選の具体的取り組みを行っている。なお、抽選に外れた場合は、代替の空き室を案内するなどの利用者の立場にたった対応を行い、さらに利用率の向上にも繋げている。 ▽　地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼節電・節水については、職員が率先して行い、館内の啓発掲示や呼びかけにより利用者に理解と協力を求めた。 ▼敷地内に、市)循環型社会推進課が設置した古紙回収ボックスが配置されており、区民からの問い合わせや持ち込み時の利用法や土・日・祝日にも利用できることなどを案内し、市民サービスの向上と資源回収事業への協力を行った。 ▼区民センターで使用する事務用品等は、出来る限りグリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。 ▼レスペーパー・裏紙使用、詰め替え用品の利用、トナーカートリッジのリサイクルによりゴミを減量した。 ▼物品購入や修繕時には、札幌市公共建築物シックハウス対策指針等に基づき、確認するように選定し、結果を報告している。	公の施設として、誰からも親しまれ気持ちよく利用していただける区民センターの実現に向け、職員一丸となって、管理方針に基づき適切な管理運営を行った。 施設の平等利用及び公平・公正な対応について、夜間対応の委託職員も含め、職員全員で意思統一して取り組んだ結果、大きなトラブルもなく、公平・公正性は確保されていると考える。 利用者には丁寧な説明やわかりやすい資料を作成し、取り組みに信頼・理解・協力をいただいている。 情報の差がないように「広報さっぽろ」、HP、ミニコミ誌、チラシ、館内ポスター等を活用し、情報発信を行っている。 今後も、日頃から省エネ・節電を心掛け、利用者の協力を得ながら積極的に環境配慮の推進を行っていきたい。	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。

	▽　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）		
	▼一般社団法人札幌市区民センター運営委員会では、管理運営は、地域住民で構成される豊平区民センター運営委員会を組織して行っており、事務局には館長、副館長のほか事務室に職員3名、図書室には司書有資格者4名の常勤職員を配置。 夜間も常時2名の委託職員を配置し、管理体制の万全を図っている。 ▼事務局職員の事務役割分担、緊急時の連絡網や災害非常時の呼び出し連絡網等を整備している。	管理運営組織の確立に関しては、業務仕様書等に基づき適切に対応した。また、法令により求められている事項についても、適切に実施した。	
	▼毎年度、人材育成のため研修計画を立てて職員研修を実施している。9つの集合研修を実施した。「ホームページ研修」はウェブアクセシビリティ確保や向上のための必要事項や取組の説明を受けた。 　また、「個人情報保護研修」「情報リテラシー向上に係る研修」は個人研修とし、資料を読み込み再確認をした。 　中央図書館主催の図書職員の専門研修「スキルアップⅠ・Ⅱ研修」や実務研修「児童書サービス研修」は動画配信研修となった。	参加した職員からの情報・報告を職員間で共有し、業務で生かしていきたい。 また、図書研修は動画配信研修のためシフトや移動時間に関係なく受講できた。今後も積極的に参加したい。	
	▽　管理水準の維持向上に向けた取組		
	▼備品類に経年劣化のもの、利用者からの要望の多いものなどを数年かけて更新している。経費節減しながら、壁掛け掲示板、プロジェクター、視聴覚室の会議用椅子などを更新し利用者の利便性の向上に努めた。	日頃から、利用者の利便性の向上を念頭に、改善に努めた。	
	▼窓口での要望や課題、事例に関する条例やマニュアルの確認、館内の設備や備品の故障や不具合など、気づいた点は、必ず全員に伝わるよう心がけている。シフト制のため、事務職員業務日誌、図書業務日誌・夜間業務日誌を活用するほか、適宜、回覧やミーティングで情報の共有化を図っている。	館内の安全や不備を点検し、利用者の意見や要望に耳を傾け、対応できるものは速やかに行った。今後も利用者の利便性向上のための工夫・改善や事故防止に努めたい。	
	▽　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）		
	▼豊平区民センターは、夜間案内業務を第三者に委託している。業務の実施にあたっては、日誌等書面報告だけでなく、適宜ミーティングを行うなど理解・確認に努め、区民センター職員との密接な連携と情報共有を図っている。	夜間案内業務に従事する委託職員も、区民センター職員と同じであるという意識付けを行うとともに、回覧やミーティングを実施し、サービスの向上に努めた。	

▽　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 R5.6.12 全体会議	・令和4年度事業、収支決算報告 ・令和5年度年度事業計画 ・センター祭について ・利用者アンケート集計結果
第2回 R5.9.13 区内館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
第3回 R5.12.4 全体会議	・令和5年度中間事業・収支状況 ・令和5年度貸室利用状況 ・令和6年度年度事業計画 ・各団体の近況
第4回 R6.3.6 区内館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項

＜協議会メンバー＞
全体会議：町内会関係者・サークル代表5名、豊平区社会福祉協議会職員・豊平区地域振興課職員3名、豊平区民センター運営委員会正副委員長2名、事務局2名　計13名
区内館長会議：豊平区地域振興課職員2名、豊平区民センター1名、豊平区内各地区センター2名　計5名

豊平区民センター運営協議会は6月に全体会を開催し、事業・収支等の報告を行った。
12月は中間報告として会議を開催し、運営状況の報告や次年度の事業計画についてご意見を伺った。

区内コミュニティ施設の3館と地域振興課による豊平区館長会議を2回開催した。区からの連絡事項等は指定管理申込に係る共通認識を深め、センター間では講座や事業の様々な問題や工夫などの情報交換を行い、参考になり改善に生かせた。

▽　財務（資金管理、現金の適正管理）

▼資金管理に関しては、指定管理業務及び札幌市からの委託業務について、税理士に委託し監査、点検、確認を行っている。

▼現金等の取り扱いについては、当該業務の重要性を考え、会計規程においてその取扱いを定め執行するとともに、日常的に複数職員による管理・確認を行っている。

▼特に現金については、手順や確認方法等を明確にして、全職員共通の認識とし、併せて、チェック体制を整備して取扱い、適正な執行に万全を期している。

資金管理、現金取扱いは、業務仕様書において求められている事項を適切に実施した。
内部会議や経理研修が適正な経理処理に生かされている。

▽　要望・苦情対応

▼要望・苦情については、改善できるものは改善を行うなど迅速に対応し、理解いただけるように努めている。内容により、経緯・結果を札幌市に報告している。

▼要望・苦情に適切な対応をするためにも、日々業務の学習と職員間の情報共有が大切であり、定期的な職員ミーティング等を行い、更なる業務の習熟と情報共有に努めている。

▼利用者からの要望・意見は、自由に提案してもらえるように、目安箱「区民の声」をロビーに設置している。

要望・苦情については、迅速な対応が求められることから、日頃から全職員が種々の情報収集を行うとともに共有化を図り、速やかに対応、解決するように努めた。

▽　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）

▼講座等の事業実施にあたっては、必ずアンケートを行い、満足度や要望等の意見を集約して、次回事業実施の参考としている。

▼利用者アンケートは2月に行い、結果を館内に掲示した。

▼事業報告については、定められた様式に基づき、札幌市に対し毎月報告を行った。

▼札幌市の業務検査において助言があった事項は適切に対応した。

アンケート結果などのいただいた意見は最大限尊重し、一層の改善を図りながら、事業や市民サービスの向上に努めたい。

今後とも、適切な事務処理に努めたい。

	(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 ▼施設で働く職員に対し、最低賃金　960円（令和5年10月1日発効）を上回るよう臨時職員、パートタイム職員の給与・時給を改定し支給した。 ▼施設で働く職員に対し、時間外労働又は休日労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。 ▼施設で働く職員は、1週38時間45分を順守した。 ▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働をさせる場合は、労働基準監督署に提出している労使協定締結届（36協定）に基づいて行った。 ▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。 ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて健康保険、年金保険に適切に加入させている。また、必要に応じて適切に届出等を行った。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取り組みに関して適切に実施した。 ▼職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業センターに加入している。 ▼正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。法人全体で非正規職員1名を正式職員に転換した。 ▼非正規職員を除き、正規職員で有期労働契約が5年を超えて更新した職員に、無期転換ルールの適用を行い、平成31年4月1日から無期契約を行っている。 ▼育児休暇・介護規程整備を図り、平成31年4月1日に施行している。令和5年10月の施行の出生時育児休業や育児休業の分割取得に合わせ改正を行った。 ▼令和5年4月1日にハラスメント防止規程を定めた。	労働関係法令を遵守し、職員就業規則等を定め、職員の雇用環境の維持に努めた。 また、社会保険労務士事務所に逐次相談・指導を受け、労働環境の向上に努めている。	A　**B**　C　D 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。

(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） ▼利用者の安全管理については、区民センター運営の基本であることを全職員の共通認識として持ち、施設等の保全管理に万全を期するとともに、利用者に対しても理解協力を求める掲示をするなど、安全の確保に努めた。 ▼拾得物の取り扱いについては、その都度、記録簿に日時・拾得場所等を記載し、貴重品等は最寄りの交番に届け出ている。 ▼貸室使用後の点検等で発見した忘れ物については、利用サークル等に照会し、迅速に返還するようサービスの向上に努めている。該当者がいない場合には、拾得物の取り扱いと同様に処理している。 ▼損害賠償保険は、業務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） ▼駐車場、警備、清掃、空調設備については、札幌市から委託を受けた業者が行っている。 ▼施設の維持管理については、日常の巡回・点検により、設備や備品の不具合や故障等の確認を行い、安全に万全を期すように努めた。 　また、区、清掃業者、空調担当業者とも日頃から連携を図り、管理運営業務に支障のないようにしている。 ▼修繕に関しては、利用者の安全確保や利便性を考慮して、施設等の劣化や損傷を最小限に抑えることに努めるとともに、予算の執行状況を見ながら出来うる限りの対応を行う。大きな修繕の場合は札幌市の承認を得て行うこととしている。 ▼ウイルスの感染拡大防止の為、1階ロビー、2階大ホール前、3階区役所連絡通路に手指消毒液を配置し、利用者、職員がいつでも消毒できるようにした。 ▽　防災 ▼　連絡・連携が速やかに行えるよう緊急連絡網を整備し、火災時等に適切な行動が取れるよう職員ミーティングで確認している。 ▼豊平区役所・区民センター消防計画に基いた自衛消防訓練に参加し、避難経路や役割分担を確認し災害時に備えている。また消防計画書、緊急時マニュアルを常備し、いつでも確認できるようにしている。 ▼「AED・救急救命」研修は、職員と夜間業務勤務者で、心配蘇生とAEDの使用方法を実技を交えて学んだ。 ▼AEDはいつでも誰でも使用できるよう、ロビーに設置している。AEDは日常点検を行っており、バッテリーや消耗品の使用期限も確認し交換している。	館内巡視を行い職員一丸となって、利用者の安全管理に努めた。 拾得物等の管理について、適切に対応できた。 利用者に安全かつ気持ちよく区民センターを利用していただくため、業務仕様書の求める事項を踏まえ、その対応に努めた。 修繕等は利用者の安全確保を優先に、緊急性の高いものに対応することとしている。 また、備品については、予算の許す限りにおいて、適切に更新した。 今後とも、防火・防災の意識を高め、備えを徹底して来館者の安全を図っていきたい。	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、備品更新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、消防訓練への参加、緊急時マニュアルの常備等、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。

▽　講座に関する学習機会の提供業務

講座名	回数	定員（人）	受講者数（人）	達成率（目標の80%）参加率（%）	理解度（%）	満足度（%）
はじめてのウクレレ	6	20	25	156	125	125
伝筆（つてふで）	4	20	11	69	125	125
初心者向け マージャン講座	6	20	24	150	125	125
お江戸の話	4	20	21	131	125	125
夏休み子ども将棋教室	3	20	16	100	125	125
豊平のおもしろ歴史	5	20	17	106	125	125
はじめての韓国語	5	16	15	115	125	125
菌活＆腸活料理講座	4	20	20	125	125	125
からだ整えヨガ	5	20	20	125	125	125
ご近所先生企画講座 「スマホひとつで エッセイストに」	5	20	12	75	125	125
ご近所先生企画講座 「安全に使うパソコンの賢い設定」	5	20	13	81	125	125
計11講座　実施	52	216	194	―	―	―

▽　生涯学習に関する情報収集及び提供業務

▼市内の各施設で行っている講座、活動サークルの状況、各種行事など市民に有益な情報を収集して、ポスターの掲示やチラシの配架、ホームページなどで情報提供した。

▽地域に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

事業名	募集人員（人）	参加者数（人）	達成率(%)（目標の80%）
親子でお金の使い方を考えよう ワクワク♪おこづかいゲーム	32	18	69
図書室「読み聞かせ」	120	104	108
図書室「本のおたのしみ袋」	10	8	100
図書室「新春　本の福袋」	31	29	116
スプリングコンサート	150	190	158
共催 ウインドアンサンブルラミューコンサート	200	235	147
区民センター祭	1,800	1,043	72
計7事業実施	2,343	1,627	―

ほぼ計画通りに実施することができた。たくさんの方に参加いただき理解度・満足度とも良い結果を得ることができた。

実施した10講座中、ウクレレ、韓国語、マージャン、ヨガ講座についてはサークルとなり継続して活動することとなった。ウクレレサークルはセンター祭で成果を披露し大きな拍手を受け、参加者との交流を深めた。

センター祭とコンサートは5年ぶりの開催となった。「スプリングコンサート」「共催コンサート」ともに募集を上回る参加があり、子どもから大人まで楽しんでいただけた。
センター祭はセンターを活動場所としているサークルの発表の場として開催し、サークル同士や地域の方々との交流を深めることができた。

A　**B**　C　D

区民講座は、11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、いずれの講座も理解度、満足度共に高くなっており、サークルとして継続した活動につながった講座もあるため、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、地域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（無料）は、長期の休止期間を経た後の再開にも関わらず、多くの方にご利用いただいている点が評価できる。

図書業務についても、座席数の増加等、これまでに引き続いて利用者の利便性向上に努めており、評価できる。

▼地域住民の交流する場の提供を目的とした施設開放事業

実施種目	実施時間等	実施回数	参加者数
卓球	第1・3(月)18:00～20:30 第2・4(土)9:00～11:30	43	301
バドミントン	第2・4(月)18:00～20:30	23	70
囲碁将棋	毎週(木)13:00～16:30	47	952

令和5年2月から再開し、少しずつ利用が増えてきた。特に囲碁開放はたくさんの方に利用していただいた。
利用が増えるよう、更にPRに力をいれたい。

▽　生涯学習に関する相談業務

▼市内のサークル活動の状況、各種講座、札幌市の広報の情報などに関する相談に応じた。

▽　図書業務

開室日数	蔵書数	登録者数
341　日	27,221　冊	2,676　人
貸出数	返却数	レファレンス
63,156　冊	64,337　冊	2,449　件

▼以前から行っている寄贈本を活用した蔵書の入れ替えをより強化している。

▼読み聞かせはボランティアサークルの協力により行っており、小さな子供を持つ親子の交流の場となっている。

▼「本のおたのしみ袋」(児童書向け)、「本の福袋」(大人向け)はともに中身の見えない袋に入れた本を貸出することで、利用者が普段選ばないような本を読むきっかけとなった。

室内の換気や消毒液の設置等のウイルスの感染対策を継続しつつ、滞在時間の制限を撤廃し、座席数を一部増やした。利用者にゆっくり利用いただけるように丁寧な対応を心がけた。

狭い通路に面した書架の本を移動し、本を手に取りやすく、より安全なレイアウト作りを工夫している。

(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
大ホール	件数(件)	378	750	719
	人数(人)	53,574	41,000	97,678
	稼働率(%)	70.6	69.0	62.8
会議室	件数(件)	2,331	2,880	2,089
	人数(人)	21,006	20,000	18,147
	稼働率(%)	70.1	70.0	62.8
実習室	件数(件)	649	1,700	1,264
	人数(人)	6,244	23,000	15,501
	稼働率(%)	38.4	52.0	36.3
和室	件数(件)	1,041	2,000	1,530
	人数(人)	15,779	29,000	24,357
	稼働率(%)	48.8	60.0	46.1
合計	件数(件)	4,399	6,730	5,602
	人数(人)	96,603	113,000	155,683
	稼働率(%)	57.4	61.0	49.8

▽　不承認0件、　取消し123件、　減免0件、　還付5件

(内、選挙による取消し 5件　　大雪による取消し 3件　大雪による還付 3件)

R5計画は平成30年度実績を基準とした。
4月は一部の貸室において選挙の期日前投票会場や選挙管理委員会事務室としての使用があった。
コロナも収まり制限はなかったが、活動場所を移動した団体や解散したサークルもあり、利用は元に戻っていない。
講座を工夫し、4講座からサークルが結成され、利用促進に繋がった。
今後も職員全員で、気持ちよく利用していただくことに努め、利用方法の丁寧な説明やPRも継続し,利用率を上げていきたい。

A　**B**　C　D

貸室利用率(合計)は、新型コロナウイルス感染症拡大前の平成30年度の実績を基準とした目標を下回っており、令和元年度の改修工事や新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用制限等により、活動場所を移す、解散するサークルもあったことから、利用者数が回復しないまま、現在に至っているものと考えられる。
しかし、新しいサークルの結成が見込めるような講座を開催するなど、貸室利用率の向上に寄与するような工夫を行っている点は評価できる。
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ただきたい。

	▽　利用促進の取組 ▼ホームページの内容充実に努めた。 ▼抽選に外れたサークルに対しては、他の空き室状況を案内し、利用者の活動をサポートすることに努めた。 ▼利用の問い合わせには方法や部屋の特徴、貸出備品など親切丁寧に対応した。 ▼ロビーにカラーコピー機を設置し、サークル利用者や区役所への来訪者などたくさんの区民に利用いただいている。		
(6)付随業務	▽　広報業務 ▼ウェブアクセシビリティを確保・向上の取り組みを実施し、平成31年4月にホームページを改定し公開している。 ▼JIS X 8341-3:2016に基づいた「ウェブアクセシビリティ試験」を令和5年11月6日～10日に実施し、その結果を公表した。 ▼JIS X 8341-3:2016に基づいた「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」を令和5年10月18日に作成し、その結果を公表した。 ▼ホームページを随時更新し、講座や事業等について、最新情報の提供に心がけた。 ▼講座や事業の開催にあたっては、ホームページや広報誌を活用するとともに、チラシ等を区内の地区センターやまちづくりセンター等の公共施設に配布依頼した。 ▼事業や講座のお知らせを地域情報誌に掲載依頼をした。 ▼センター祭のチラシを別途情報誌に織り込み配布した。 ▼玄関風除の「区民センターからのお知らせ」ボードに事業や講座のチラシやお知らせを掲示し、来館者に情報を見やすくした。 ▼「区民センターだより」は講座の募集のほか、講座から誕生した新サークル紹介なども記載し配布した。 ▼館内に設置の掲示板やパンフレット棚については、利用規則を定め、出来るだけ多くの要望に応えるとともに、チラシ等が見やすいよう棚の増設、配置場所・方法にも工夫をした。 ▽　引継ぎ業務 （前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし）	今後とも、ホームページによる情報の発信、チラシやポスター等によるPRなど地道に取り組み、総合的に利用率の向上につなげたい。	A　**B**　C　D 区民センターだよりの発行や、お知らせボードの設置など、様々な手法で周知を行う工夫がされていることから、適切に実施されているものと評価する。
2　自主事業その他			
	▽　自主事業 該当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 ▼夜間案内業務をシルバー人材センターに委託し、高齢者雇用に配慮している。 ▼障がい作業所の手づくり品の販売や作品展など1階ロビー使用に協力した。 ▼消耗品・備品及び図書の雑誌購入は地元の企業、ご近所先生企画講座では地元の講師を活用している。 ▼北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置し協力している。 ▼「赤い羽根共同募金箱」を設置し協力している。	施設設置の主旨を考慮して、出来る限り仕様書において求められている事項を適切に実施した。	A　**B**　C　D 市内企業等の活用や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できる。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	2月1日～2月29日来館者に配布して実施 200枚配布　回答 140枚　回収率70%

結果概要

・総合的な満足度、接遇、貸室事業、図書事業に関する満足度は目標80%に対し、いずれも95%以上であった。

【施設貸室ご利用について】

Q1. 豊平区民センターの貸室をご利用いただいたことがありますか

ある	ない
75%	25%

Q2. また貸室をご利用いただけますか

ぜひ利用したい	利用したい	どちらかといえば利用したい	どちらでもない	利用したくない
64%	15%	2%	18%	1%

Q3. 貸室の利用料金はいかがでしょうか

とても安い	安い	妥当	どちらでもない	高い
6%	23%	56%	10%	5%

Q4. 貸室の利用時間区分はいかがでしょうか

今のままで良い	時間貸しが良い	その他
82%	15%	3%

Q5. 事務職員の接客態度はいかがでしょうか

とても良い	良い	普通	どちらでもない	悪い
50%	34%	15%	1%	0%

【図書室ご利用について】

Q6. 豊平区民センターの図書室をご利用いただいたことがありますか

ある	ない	今後利用したい
58%	35%	7%

Q7. Q6で「利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。

①どのくらいの頻度でご利用いただいていますか

年に数回	月に数回	週に数回	開室日はほぼ毎日
35%	58%	5%	2%

②また図書室をご利用いただけますか

ぜひ利用したい	利用したい	どちらかといえば利用したい	どちらでもない	利用したくない
63%	21%	10%	6%	0%

○今後も色々なご意見・要望に耳を傾け、施設運営に生かしていきたい。

○職員の接客態度には概ね良い評価をいただいた。今後も利用者の立場にたった親切・丁寧・適切な対応を心がけたい。

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。

Q8. 図書室職員の接客態度はいかがでしょうか

とても良い	良い	普通	どちらでもない	悪い
45%	34%	13%	8%	0%

【区民講座について】

Q9. 豊平区民センター主催の区民講座にご参加いただいたことがありますか

参加したことがある	参加したことがないが今後参加したい	まだ参加したことがない
27%	9%	64%

Q10. Q9で「参加したことがある」と回答された方にお尋ねします。

①受講した区民講座は何でお知りになりましたか

広報さっぽろ	チラシ	知人からの紹介	ホームページ	その他
50%	24%	16%	2%	8%

②受講料や参加費はいかがでしょうか

とても安い	安い	妥当	どちらでもない	高い
3%	23%	63%	11%	0%

【地域交流事業について】

Q11. 豊平区民センターのセンター祭・コンサート等・図書室事業にご参加いただいたことがありますか

参加したことがある	参加したことがないが今後参加したい	まだ参加したことがない
34%	9%	57%

Q12. Q11で「参加したことがある」と回答された方にお尋ねします。

①参加した事業はいかがでしたか

とても満足	満足	普通	どちらでもない	不満
18%	48%	28%	4%	2%

②参加した事業は何でお知りになりましたか

広報さっぽろ	チラシ	知人からの紹介	ホームページ	その他
40%	27%	12%	0%	21%

【地域憩いの場づくり施設活用事業（無料）について】

Q13. 地域の憩いの場づくり施設活用事業（囲碁・将棋、卓球、バドミントン）にご参加いただいたことがありますか

参加したことがある	参加したことがないが今後参加したい	まだ参加したことがない
5%	7%	88%

Q14. Q13で「参加したことがある」と回答された方にお尋ねします。

①参加した事業はいかがでしたか

とても満足	満足	普通	どちらでもない	不満
42%	29%	29%	0%	0%

②参加した事業は何でお知りになりましたか

広報さっぽろ	チラシ	知人からの紹介	ホームページ	その他
57%	14%	29%	0%	0%

③受講料や参加費はいかがでしょうか

とても安い	安い	妥当	どちらでもない	高い
3%	23%	63%	11%	0%

【豊平区民センターの施設等について】

Q15. 施設・設備の管理状況はいかがでしょうか

とても良い	良い	普通	どちらでもない	悪い
30%	38%	30%	2%	0%

Q16. 館内の清掃状況はいかがでしょうか

とても良い	良い	普通	どちらでもない	悪い
36%	45%	18%	1%	0%

○区民講座に参加したことがない方が6割近くあった。魅力ある講座を企画し、PRを工夫し、参加者を増やすよう努めたい。

利用者からの意見・要望とその対応	◎意見・要望　　・センターの対応 【施設設備、備品に関すること】 ◎Wi-Fiを整備してほしい。 ・令和6年度より、貸室利用者へのWi-Fiの貸出が始まった。 ◎譜面台の増量 ・6年度で対応 ◎トイレの便座クリーナーを設置してほしい。 ・区でハンドスプレータイプを設置済 ◎消臭剤がきつくて苦しい。 ・調整中 ◎何年か前から身障者トイレが設置されて良かった。 【貸室料金・時間・キャンセルに関すること】 ◎貸室の申込（時間貸しも含めて）をもう少し簡単にしてほしい。 ・分かりやすく説明することを心がけたい。 【講座・事業に関すること】 ◎イタリアンなどの料理講座を開催してほしい。 ◎語学講座を開催してほしい。 ・講座の企画の参考としたい。 ◎受講料が高い、3千円くらいが妥当。 ・収支を考慮し基準を定めて企画している。 【憩いの場つくり施設活用事業】 ◎体育館設備は素晴らしいが、卓球の開放の利用者が少なく感じるので、今一度広報に力点を。 ・広くPRするよう努力する。 【図書室】 ◎貸出をセルフでできるようになれば良い。 ◎検索するパソコンが1台なのは良くない。 ◎本が古く、新刊の順番がなかなか回ってこない。 ◎子供向けの書籍や講座を増やしてほしい。 ・中央図書館に報告し今後の課題として検討する。 【その他】 ・地域の生活の場として今後も色々と活用したい。 ・区民センターが何をしているのか知らない。 具体的なお知らせがあると良い。 ・アンケートを取り改善を目指すのは大切な事、たくさんの声を聞いて使いやすいセンターになりますように。	○ご意見や質問があった場合にはできることは速やかに対応し、職員間で情報を共有し、改善や見直しを図っていきたい。 ○貸室申込については、今後も制度とルールをきちんと分かりやすく説明し理解いただけるように努めたい。予約の取り方や抽選で外れた場合はさらにきめ細かく対応するようにしたい。	

▽ 収支 （千円）

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	42,467	41,494	△ 973
指定管理業務収入	42,467	41,494	△ 973
指定管理費	25,868	25,868	0
利用料金	15,726	14,881	△ 845
その他	873	745	△ 128
自主事業収入	0	0	0
支出	42,415	40,529	△ 1,886
指定管理業務支出	42,415	40,529	△ 1,886
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	965	913
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	52	52	0
純利益	0	913	913

【参考】	R5決算	内容
指定管理業務による利益還元	263	下記のとおり

▽ 説明

コロナによる、サークルの解散、会場変更等の影響や時間貸しの利用も増えたことにより、利用収入の減少が続いた。
令和6年2月からは増加傾向がみられたが、結果として収入は5%減となった。
支出は給与手当、インボイス制度に伴う領収書等の印刷費が増となり、それ以外は概ね減となった。

▼市民還元として、備品の購入を行った。
〈備品〉・視聴覚室　会議用椅子、ピアノ椅子
・すずらん　姿見
・ロビー　壁掛け掲示板
・貸出物品　プロジェクター、ラジカセ、電気ストーブ

利用料金収入が5%減となったが、安定した財源運営ができた。
貸室のきめ細かな対応、魅力ある講座の企画、サークルの結成サポート、経費節減などを引き続き行っていきたい。

令和元年度から4年度まで利益増収分で大幅に館内の備品等の充実を図ってきたことから、緊急性のある備品購入や修繕の必要はなかった。
今後も収支を見ながら、利用者の利便性・快適性を高める還元を行っていきたい。

A B C D

利用料金収入は計画を下回っているものの、経費節減の徹底等により、支出は計画より抑えており、結果として純利益が黒字となっているところを評価する。
また、剰余金を活用して利益還元を行い、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。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼当団体の財務能力等は、他の指定管理施設（全市9施設）を含め、スケールメリットを活かし経営の効率化を図ってきたことにより、コロナ渦後で利用料金の減収はあったものの、安定経営能力は選定時より向上している。

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

▼条例の規定に則り、全て適正に対応した。

▼情報公開請求はなかった。

▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。

▼協定に関する契約（第三者への委託、物品調達等）について、暴力団員や暴力団関係者を相手に契約を行わなかった。

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
◎管理業務については、区やボイラー、清掃担当者と連携を取り円滑で良好な運営ができた。 ◎事業・講座については、ほぼ計画通りに実施でき、満足度も高かった。5年ぶりのコンサートはいずれもたくさん来場者があり、センター祭ではコロナ禍でも継続して活動していたサークルの発表の場となった。講座終了後にはサークルも結成され、地域住民の生涯学習、健康づくりや交流を推進し施設の利用促進にも繋がった。 ◎収支については、利用料金収入が年度当初から計画を下回る状況が続き、5%達成できなかったが、日々、経費節減に努め、最終損益では黒字となった。また、利用者還元については、令和元年からの指定期間中に大幅に修繕や備品更新を行ってきたことにより、全館において利用者の利便性や安全性を高めることができ、今年度については急を要する修繕等はなかった。 ◎利用者アンケートでは、職員の接遇について良い評価をいただいているが、更に丁寧で来館者に満足いただけるよう努めた。	◎関係各所と連携を取りながら、安全で清潔で快適な環境や利便性を高めるため、設備や備品の点検・改善に努めたい。 ◎講座・事業については、アンケートや窓口に寄せられる利用者のニーズをとらえながら魅力あるものや役立つものなど充実を図りたい。また、終了後サークルを望める講座などを企画し、生涯学習や交流と利用の促進に繋げたい。 ◎PRをさらに工夫し、講座や事業は認知度を高めて参加者の増加や広いい世代への情報発信を図りたい。 ◎貸室は備品や利用方法等をきめ細かく積極的に案内するなど、利用率のアップに繋げていきたい。 ◎経費節減を行い、利便性の向上のための利用者還元に取り組んでいきたい。 ◎研修やミーティングを通して職員の意識向上を図り、元に取り組んでいきたい。 職員間で情報を共有し、利用者の声を常に把握し、区民から親しまれ利用しやすい区民センターの管理運営に反映させていきたい。

【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。 貸室利用率や利用料金収入が当初計画（目標）に届かなかったものの、職員全員が丁寧な対応を行ったこと等を受けて、利用者アンケートでは高評価となっており、また、新型コロナウイルス感染症による影響で、長く開催できていなかった区民センター祭やコンサート等を開催し、多くの地域住民の交流等を図っていただけたものと考えられることから、良好な運営であったと評価できる。	貸室利用率が伸び悩んでいることから、現在も取り組んでいただいているように、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。