

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)	清田区市民部地域振興課(889-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市清田区民センター	所在地	札幌市清田区清田1条2丁目5番35号
開設時期	平成10年4月6日	延床面積	3,095.15㎡
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5室、和室3室、視聴覚室、陶芸室、料理実習室		
2 指定管理者			
名称	(一社)札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	令和5年4月1日～令和10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 ▼ 区民センターは、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ことを目的に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づくりの提供」 ②「地域の人材育成」 ③「情報発信・受信の拠点」 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り組み実績 ▼ 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、例えば貸室や講座受講者の決定時における、公開抽選等の具体的な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 ▼ 契約電力の見直しや、デマンド監視装置の運営により、節電に積極的に取り組んだ。 ▼ 電気、ガス、水道の使用について、職員や関連団体職員、区民センター利用者へ節約協力を呼びかけた。 ▼ ごみの減量及びリサイクルについては、各階に分別用のごみ箱を設置する一方、大量のごみが出る利用者に対しては持ち帰りの協力を要請した。 ▼ 冷暖房の温度は、市の温度管理基準に準じ、冷暖房は機械室との間で貸室の使用時間帯を確認し、終了時には連絡し停止するなどこまめに調節した。 ▼ 事務用品等は、グリーン購入ガイドライン指定品やリサイクル製品の購入に努めた。 ▼ 廃油回収ボックスを置き、家庭で使用済の食用油の回収に協力した。 ▼ 用紙節約で、使用済裏紙を積極的に利用した。 ▼ 緑化計画の一環としてシルバー人材センターと委託契約を結び、春～秋期間を通じて敷地内の花壇やプランター	▼ 運営委員会委員長を中心に、運営委員、職員が一体となり、基本方針に基づき適切な管理運営に努めた。 ▼ 平等利用への取り組みを重点事項として定め、積極的に取り組み、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。 ▼ 施設の平等利用及び公平・公正な対応について組織としての確認、職員に対する意識付けを行った。 ▼ 日頃から左記項目のとおり節約するよう職員全員で心掛けている。 ▼ 電気ガス料金が非常に大きいホールをはじめ各貸室の冷暖房・照明の稼働・停止に細めに取り組みデマンドを上げないよう年間を通じて努めた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">基本方針に基づき適正に実施されている。</td></tr> <tr> <td colspan="4">重点項目としている平等利用については、公平性の確保が徹底されており、仕様書で定めた要求水準を適切に満たしている。</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	基本方針に基づき適正に実施されている。				重点項目としている平等利用については、公平性の確保が徹底されており、仕様書で定めた要求水準を適切に満たしている。			
A	B	C	D												
基本方針に基づき適正に実施されている。															
重点項目としている平等利用については、公平性の確保が徹底されており、仕様書で定めた要求水準を適切に満たしている。															

▽ 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）

- ▼ 運営体制は、地域住民等で構成されている清田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。
- ▼ 統括責任者として事務局長「館長」、職務代理者の事務局次長「副館長」のほか、事務職員3名、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。
- ▼ 労務管理に関する相談や指導、労働保険・社会保険諸法令に基づく書類作成や提出などは北海道労働保険協会へ委託している。
- ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。

（令和5年度職員研修）

研 修 内 容	日 程	場 所
経理事務研修	R5.4.26	東区民センター
ホームページ研修	R5.6.16	中央区民センター
クレーム対応研修	R5.7.5	白石区民センター
AED研修	R5.9.21	厚別区民センター
環境保全研修	R5.11.13	東区民センター
生涯学習関連施設職員研修	R6.3.9	札幌市生涯学習センター(ちえりあ)

▽管理水準維持向上に向けた取組

- ▼ 職員用、夜間勤務者用の業務日誌には、その日の業務中に必要なことや連絡事項等を記入し、常に情報共有した。
- ▼ 機器の故障や不具合等は、職員全員が状況を把握できるよう発生記録簿に記録したり、個別に供覧することを行った。
- ▼ 効率化を図る上で、業務上簡素化できるものがあれば、職員間で相談し、利用者の利便性の改善に取り組んだ。
- ▼ 変則ローテーション職場のため区地域振興課からのメールは、館長だけでなく職員全員に送付してもらい、迅速に情報共有している。

▽ 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）

- ▼ 保守、点検終了時には毎回報告書を提出してもらい、履行確認をした。
- ▼ 報告書においては、今後故障が予測される個所などの状況も併せて報告を受けた。
- ▼ 清掃職員や設備運転職員等、常駐している委託事業者とは緊密にコミュニケーションをとっており、守備範囲以上の多様な業務も積極的に協力をいただいている。

▼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。

▼シフト勤務者間の引継ぎと夜間勤務者へ引き継ぐために情報共有が必要であり、業務日誌や口頭引継ぎを行いスムーズに連携を行っている。

▼利用者が安全かつ快適に利用できるように、各委託事業者と密に連携し、円滑に管理ができた。

	第三者委託業務		
	1	清掃業務(廃棄物込)	
	2	警備業務	
	3	設備運転保守管理業務	
	4	空調用中央監視装置等保全業務	
	5	エレベーター保全業務	
	6	自動ドア保全業務	
	7	ボイラ保全業務	
	8	冷温水機保全業務	
	9	消防設備保全業務	
	10	自家用電気工作物保安管理業務	
	11	外構緑地管理業務	
	12	除排雪業務	
	13	衛生管理業務	
	14	移動観覧席保全業務	
	15	舞台装置保全業務	
	16	建築基準法定期点検業務	
	17	夜間案内及び行事等の実施に係る業務	

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼運営協議会等の開催状況

開催数	協議・報告内容
全員総会（1回目） （令和5年6月8日）	・令和4年度事業実施報告 ・令和5年度の事業計画について ・新型コロナ感染状況の推移について ・清田区民センター第5期指定管理者の指定について
全員総会（2回目） （令和6年3月25日）	・利用者アンケート結果について ・新清田区民センター「整備基本計画」について
地域振興課・区民・ 地区センター定例会議 （12回） （毎月1回開催）	・各館の運営状況報告 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項 ・その他情報交換
<協議会メンバー> 町内会関係者（1名） 利用サークル代表者（1名） 住民団体（2名） 札幌市清田区（3名） 指定管理者（4名） <3者定例会議メンバー> 地域振興課（2名） 区民センター（1名）地区センター（1名）	

▼地域関係団体との情報交換

会議内容	日 程	場 所
区民まつり会議	R5/5/17・6/27・11/21	清田区役所
区民まつり（雨天のため中止）	R5年7月15日	清田区役所
食育推進ネットワーク会議	R5年7月6日	清田保健センター
	R6年3月4日	清田保健センター
食育ネットワークパネル展	R5.9.22～28	清田区民センター
清田区地区住みよい安心安全なまちづくり協議会全体会議	書面表決	
清田地区新年交礼会	R6年1月6日	

▼区民センターの運営状況や課題などについて、理解を深めることができた。

▼区民センター・地区センターの利用状況及び事業、区全体の情勢に関する情報交換を行い有意義であった。

▼地域団体の役員に選出された場合は、積極的に参加し、地域住民と情報交換を行い、地域住民の区民センター利用を促してきた。

	▽ 財務（資金管理、現金の適正管理） ▼ 資金管理については、業務の重要性に鑑みて、税理士に委託し監査・点検・確認を行っている。 ▼ 給与計算、年末調整、源泉所得税関係事務や税に関する事については税理士事務所に委託契約している。 ▼ 現金の取り扱いは、会計規程に基づき、日常的に複数職員による管理確認を行って、適正に管理している。 ▽ 要望・苦情対応 ▼ 要望、苦情が寄せられた場合は、事務局内で速やかに検討議論し、問題点を洗い出し、改善可能なことは即実施するようにした。 ▼ 職員全員にすべての情報を共有するため、申出があった場合は、直ちに全職員に周知し、情報をキャッチしたらいつでも対応できる体制をとっている。 ▼ 区民センターで解決できない課題や区民センター以外の内容については、速やかに札幌市の関係部署に報告相談している。 ▽ 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） ▼ 記録に関しては年度や分類ごとに分けるなど適正に管理している。 ▼ 1月～2月に「利用者アンケート」を貸室利用団体に実施した。4月からロビー掲示板にモニタリング結果を掲示中。 ▼ ロビーに「利用者ご意見箱」を常設し、利用者が気軽に要望や意見を提案できるようにしている。 ▼ 講座・事業終了時には、アンケートを実施し、満足度や要望・意見を取り入れるように努力した。 ▼ 委託事業者には、意見・要望、修繕予定を直ちに伝え、不具合は直ちに報告を受け改善するなど連携を密にしてきた。 ▼ 施設利用状況等や事業報告は、定められた様式に基づき毎月区へ報告している。 ▼ 札幌市の業務・財務検査では、帳簿類を分類しスムーズに作業できるよう心がけ、指摘事項はなかった。	▼税理士の指導の下、経理事務は適正に行うことができた。 ▼利用者の意見や要望を良く聞きとった上で、問題点を洗い出し、誠意を持って速やかに対応し解決に努めた。 ▼利用者アンケートを1～2月まで行い、一定の評価をいただいた。 ▼札幌市の調査には、誠実に対応し回答している。	
--	--	--	--

(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	▼ 最低賃金960円(令和5年10月1日発効)を下回る職員の時給を改定した。	▼ 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(3.6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た。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、正規職員で定期労働契約が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。	▼ 中小企業へのパワハラ防止法施行にあわせて札幌市区民センター運営委員会ハラスメント防止規程を制定した。(令和5年4月1日施行)	▼ 育児・介護休業法改正にあわせて、育児休業の分割取得など育児・介護休業規程を改正した。(令和5年4月1日施行)	▼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、雇用環境の維持向上の取組がされている。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			A	B	C	D
			利用者の利便性や安全性に考慮し、仕様書で定めた要求水準を満たしている。			
	▽ 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）	▼ 令和元年度の大規模改修で、改善された部分も多いが、改修項目から漏れた設備や機械の経年劣化による故障対応に努めた。				
	▼ 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、施設等の保安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。					
	▼ 貸室などを点検し、不具合が確認された場合は、修繕等を行うことで、利用者の安全確保に努めている。					
	▼ 拾得物取扱については、貴重品や現金は、早急に警察に届け出るとともに、落とし主が分かるものは速やかに連絡し、できるだけ早く落とし主へ返せるように努めている。					
	▼ 区民センターの施設内事故及び行事参加者に事故の補償を行う損害賠償保険に加入している。					
	▼ 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、本年度も連絡体制を整えた。					
	▽ 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、保守点検等については適切に実施できた。				
	▼ 第3者委託している庁舎維持管理業務は、各事業者とも仕様書に基づき適切に管理保全を実施した。	▼ 常駐している清掃員、設備運転業務員とは、密に連絡を取り合っており、館の状況を常に把握し、積極的に必要な修繕改善を行なっている。				
	▼ 警備業務は、夕方は案内業務職員、夜間は第3者委託事業者が実施している。	▼ 利用者の利便性向上・安全を考慮し、施設や備品の修繕・更新を行った。				
	▼ 設備運転保守管理業務は、2名が交代で常駐し、各機械の操作・監視、各部屋等の温度調整を行っており、部品を購入し自前修繕することもある。					
	▼ 令和2年度より外構緑地業務を「高木管理業務」「芝生・中低木管理業務」「花壇管理業務」の3業務に細分し、きめ細かな緑地管理に取り組んでいる。					
	▼ 屋外散水栓故障のため、修繕					
	▼ 冷温水循環ポンプ故障のため、交換					
	▼ 第1駐車場の区画線が劣化したため、更新					
	▽ 防災	▼ 当センターは平成26年・30年の過去2回、地域避難所を開設しており、避難所体験訓練はとても重要である。				
	▼ 頻発する災害に対応できるよう、清田区5地区町内会連合会の会員を対象とした「避難所・防災セミナー」を実施した。	▼ 消防設備委託業者の指導を受けながら、建物の入居団体参加の総合自衛消防訓練を実施でき有意義だった。				
	▼ 8月と12月に事務局職員の他、夜間案内業務職員、まちづくりセンター職員、設備保守委託業職員、清掃職員を含めた総合自衛消防訓練(通報、館内放送、避難誘導初期消火)を実施した。					
	▼ AEDは、来館者がいつでも使用できるよう1階ロビーに設置している。AEDは日常点検を行っており、使用期限も確認し交換している。					

(4)事業の計画・実施業務

▼区民講座の開催

講座名	回数	定員	申込	参加	成果指数(目標数80%)		
			人数	人数	参加者 %	理解度 %	満足度 %
子どもかけっこ教室	1	40	30	26	81%	125%	125%
ご近所先生企画講座 デジタル時代の個人情報管理術	5	20	8	8	50%	125%	125%
はじめてのマットピラティス講座	4	20	26	20	125%	125%	125%
清田区まち歩き講座	1	20	12	12	75%	125%	125%
初心者向け日常英会話	6	20	15	15	94%	125%	125%
やさしいパソコン講座と何でも相談会	6	120	57	52	54%	125%	125%
暮らしに役立つ生活設計講座	5	75	68	64	107%	125%	125%
夏休み!キッズダンスヒップホップ超入門	6	15	14	14	117%	125%	125%
自分のスマホで学ぶ! スマートフォン講座	5	12	18	12	120%	125%	125%
ご近所先生企画講座 美しい文字で好感度アップ	5	20	11	11	69%	125%	125%
楽しく学べるフラダンス入門講座	4	15	9	6	50%	125%	125%
バステル和(なごみ)	3	12	9	7	70%	125%	125%

※「成果指標」は、目標に対してどの程度達成したかを表したものの。(以降同じ)具体的には下記の「成果指標の計算方法」を参照。

<成果指標の計算方法>

	定員	参加数	理解度	満足度
		20		
目標値(A)		16 (定員の80%)	80%	80%
実績(B)		24	100%	100%
成果指標(B/A)		150%	125%	125%

▼地域住民のコミュニティ活動助長を図るため12講座を企画し、実施した。

仕様書に基づき適切に実施されている。

区民講座は理解度、満足ともに非常に高く、利用者のニーズを考慮して実施できている。

▼地域住民の交流等を目的とした事業

事業名	回数	定員	参加数	達成率%
子育てママのフリールーム	12	240	155	81%
うたごえ喫茶inきよた ①	1	50	40	100%
うたごえ喫茶inきよた ②	1	50	36	90%
うたごえ喫茶inきよた ③	1	50	17	43%
うたごえ喫茶inきよた ④	1	50	30	75%
うたごえ喫茶inきよた ⑤	1	50	34	85%
うたごえ喫茶inきよた ⑥	1	50	40	100%
アフタヌーンティー コンサート	1	120	123	128%
清田区子どもまつり	1	150	241	201%
清田区民センター ギャラリー写真展①	1	4805	1877	49%
清田区民センター ギャラリー写真展②	1	4805	1548	40%
清田区民文化祭	2	1289	939	91%
避難所・防災セミナー	1	80	77	120%
女性マージャン大会	1	40	32	100%
2023 Winter Concert	1	150	90	75%
冬休み親子料理教室 (共催)	2	32	36	141%
冬休み!けん玉交流会	1	30	26	108%
冬休みドローン体験 (共催)	1	20	20	125%
第14回清田演劇の集い (共催)	1	200	268	168%
まちの灯りin きよた (共催)	1	100	155	194%

▼清田区の事業を共催した事業

事業名	日程	参加人数	備 考
清田区高齢者教室 「ふれあい学園」	令和5年7月5日～ 令和5年10月4日 毎週火曜日 全12回	19	(担当) 地域振興課

▼共催・協力事業 (再掲)

事業名	日程	関係団体等
第23回清田ふれあい 区民まつり	悪天候のため中止	区民まつり実行委員会の 協力団体として参加
冬休み親子料理教室	令和6年1月9日(火) ～10日(水)	清田区食生活改善推進員協 議会との共催事業
冬休み小学生ドロー ン体験	令和6年1月17日 (水)	清田児童会館共催事業
清田演劇のつどい	令和6年1月21日(日)	清田区演劇のつどい 実行委員会
清田区民センター まちの灯り	令和6年1月27日(土) ～28(日)	札幌市子ども会育成連合会 清田支部共催事業

▼施設開放事業(無料)

開放事業名	実施回数	利用人数
囲碁・将棋	92回	469人
学習フリースペース ※R5年6月から実施	75回	524人
音楽フリースペース ※R5年7月から実施	33回	119人

▼地域密着型の地域
交流事業は14事業を
企画し、実施した。

▼子育てグループの
活動場所の確保は、
地域の人材育成につ
ながると判断しており、今後も区民セン
ターでの活動場所の
提供を行い連携して
いきたい。

▼コロナ感染拡大防
止のため令和2・3
年度中止したが、令
和4年度に続いて令
和5年度も実施した。

▼開放事業は、予約
の入っていない部屋
を地域住民に開放す
ることで、部屋の有
効活用をしつつ地域
のコミュニティ活動
に寄与した。

(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	▼令和5年度はコロナウイルス感染症が5類に移行し利用制限がなくなった事などにより、令和4年度と比較し稼働率等の全ての項目が高くなった。	A B C D 令和5年5月以降新型コロナウイルスによる利用制限がなくなったことや、利用促進の取組も行い、全貸室の利用件数が回復したことから、概ね計画どおりの稼働率を達成できている。
		ホール	件数(件)	174	460	462			
			人数(人)	14,994	33,000	24,857			
			稼働率(%)	15.2	42	41.4			
		会議室	件数(件)	2,440	2,600	2,657			
			人数(人)	23,677	34,000	29,039			
			稼働率(%)	44.3	48	48.7			
		実習室等	件数(件)	366	910	874			
			人数(人)	7,284	15,600	14,480			
			稼働率(%)	11.5	29	27.5			
その他	件数(件)	1,222	1,400	1,572					
	人数(人)	5,492	11,500	7,710					
	稼働率(%)	35.8	45	43.0					
合計	件数(件)	4,202	5,370	5,565					
	人数(人)	51,447	94,100	76,086					
	稼働率(%)	31.5	42.0	41.4					

(6)付随業務	▽ 広報業務	▼ ホームページを令和元年度から刷新し、札幌市の定めるウェブアクセシビリティに適合するものにリニューアルを行った。	▼ 広報さっぽろ等に掲載しきれない行事等については、ホームページや区民センターだより等の区民センター独自の方法で積極的に広報した。	A B C D 開催講座やイベントについて、HPの更新や各種広報誌への掲載等により適切に周知がなされていた。
		▼ 清田区民センター主催の講座・事業については広報さっぽろ、札幌市発行のイベント冊子、ホームページ、館内でのチラシ配布、ポスター掲示、年2回の新聞折込チラシ、フリーペーパー「ふりっぱー」での掲載を行い幅広く周知を図った。		
	▽ 「区民センターだより（かわら版）」を年4回発行し、講座やイベント日程等を紹介した。			
	▽ 引継ぎ業務	前回から継続指定のため、引き継ぎ事項なし。		

2 自主事業その他										
▽ 自主事業	▼該当事業なし	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	▼ 第三者委託は、地元企業や市内に事業所を有する企業に発注した。	▼ 区民センター修繕にあたっては、専門的な事業を除き、市内企業や区内の企業に発注することを心掛けた。	▼ 夜間案内業務と外構緑地業務（芝生・中低木管理業務・花壇管理業務）を公益社団法人札幌市シルバー人材センターへ委託し高齢者雇用に配慮している。	▼ 車椅子を3台設置している。	▼ 北海道盲導犬協会の「ミーナの募金箱」を設置し、盲導犬育成の募金活動の協力を行っている。	▼ 利用者サービスの 일환として、札幌市母子寡婦福祉連合会が所管する自動販売機3台を1階に設置、札幌肢体不自由児者父母の会が所管する自動販売機1台を2階に設置している。	▼物品等の調達及び修繕は物品購入ではエコ製品を、修繕では、市内とりわけ地元企業に発注するよう心がけている。	A B C D 地元企業や福祉施設の活用、シルバー人材センターを委託先とするなど配慮されている。

3

利用者の満足度

▽

利用者アンケートの結果

実施方法	1月～2月に来館者500名を対象に調査を実施。 402人から回答（回収率80.4％）（ ）は前年度の数字
結果概要	▼利用について ○利用目的は サークル 62％〔61〕 会議勉強会 29％〔33〕 開放 1％〔1〕 講座 2％〔2〕 その他 5％〔2〕 無回答 1％〔1〕 ○利用回数は 週1回 21％〔18〕 月1回 20％〔18〕 月2～3回 46％〔39〕 その他 13％〔24〕 無回答 1％〔1〕 ○来館方法は 徒歩 12％〔13〕 自転車 3％〔-〕 公共交通機関 5％〔7〕 自家用車 79〔76〕 その他 1％〔3〕 無回答 1％〔1〕 ○利用の動機は 利用料が安い 23％〔19〕 休日も利用できる 6％〔10〕 駐車場がある 35％〔32〕 他に施設がないため 6％〔13〕 設備が整っている 16％〔16〕 その他 9％〔7〕 無回答 5％〔3〕 ▼貸室について ○申込方法は 窓口 19％〔24〕 電話 24％〔35〕 インターネット 19％〔25〕 FAX 0.5％〔1〕 不明 29％〔-〕 無回答 8％〔15〕 ○その申込方法はいかがですか 便利 27％〔33〕 普通 31％〔42〕 不便 1％〔2〕 不明 32％〔-〕 どちらともいえない -％〔7〕 無回答 9％〔15〕 ○利用料はいかがですか 安い 30％〔27〕 普通 29％〔49〕 高い 5％〔5〕 不明 29％〔-〕 どちらともいえない -％〔6〕 無回答 7％〔13〕 ○利用時間について とても利用しやすい 38％〔30〕 利用に問題ない 48％〔53〕 どちらともいえない 7％〔3〕 少し利用しにくい 0.2％〔2〕 利用しにくい 0％〔1〕 無回答 7％〔11〕 ○施設の備品は 充実している 36％〔31〕 普通 52％〔54〕 少ない 2％〔2〕 どちらともいえない 4％〔3〕 無回答 6％〔10〕 ○どのような物が良いか Wi-Fi、物入れ、OHP、電子レンジ、掃除用具、作業台、木工用糸鋸、マット、 ボール、全部屋に鏡、ロッカー、電気ポット との回答あり。 ○また貸室を利用いただけますか ぜひ利用したい 52％〔47〕 利用したい 32％〔35〕 どちらかといえ ば利用したい 4％〔4〕 どちらでもない 4％〔4〕 利用したくない 0.2％〔0〕 無回答 7％〔10〕 ○館内の清掃について（5段階評価 4（良い）⇔ 0（悪い）） 〔4〕 78％〔67〕 〔3〕 16％〔22〕 〔2〕 2％〔3〕 〔1〕 0％〔0〕 〔0〕 0％〔0〕 無回答 3％〔8〕 ▼区民講座・地域交流事業について ○区民センターの区民講座に参加したことがあるか ある 30％〔29〕 ない 61％〔62〕 開催していると知らなかった 5％〔5〕 無回答 4％〔4〕 ○区民センターのイベントに参加したことはあるか ある 47％〔38〕 ない 46％〔51〕 開催していると知らなかった 3％〔5〕 無回答 4％〔6〕 ○区民センターの講座・事業は、何で知ったか（参加したことある方） チラシ・ポスター（清田区民センター館内） 21％〔19〕 清田区民センターかわら版 3％〔2〕 チラシ・ポスター（清田区役所他） 4％〔3〕 広報さっぽろ 13％〔13〕 札幌市からのお知らせ（冊子・地上デジタル放送） 3％〔5〕 スマートフォンアプリ 0.6％〔0〕 フリーペーパー 2％〔2〕 新聞等（さっぽろ10区等） 0.8％〔1〕 新聞（戸配）折込チラシ 3％〔2〕 ホームページ 2％〔2〕 家族・友人・知人 6％〔6〕 その他 3％〔4〕 無回答 39％〔41〕 ▼職員について ○接客対応はいかがですか（5段階評価 4（良い）⇔ 0（悪い）） 〔4〕 59％〔57〕 〔3〕 28％〔28〕 〔2〕 7％〔8〕 〔1〕 0％〔0〕 〔0〕 0％〔0〕 無回答 4％〔7〕 ▼お客様について ○性別は 女性 65％〔63〕 男性 29％〔32〕 答えたくない 1％〔1〕 無回答 4％〔4〕 ○年代は 10代以下 1％〔-〕 20～30代 12％〔-〕 40～50代 26％〔-〕 60～70代 49％〔-〕 80代以上 7％〔-〕 答えたくない 1％〔1〕 無回答 4％〔4〕 ▼総合評価 ぜひ利用したい 56％〔51〕 利用したい 33％〔38〕 どちらかといえば利用したい 3％〔4〕 どちらでもない 4％〔3〕 利用したくない 0.2％〔0〕 無回答 3％〔4〕

| | ▼今年度も貸室利用者を中心にアンケート調査を実施した。全体的に利用者からは、一定の良い評価をいただいている。 ▼利用者からの意見や要望には、真摯に耳を傾け、可能な限り対応するようにしたい。 ▼講座や事業の実施にあたっては、魅力ある講座等の企画やPRを行い、参加者の増員に努めたい。 ▼接客態度 接遇の基本である、「とても良い」もしくは「良い」が合計87％と一定程度評価できると思われるが、今後は今まで以上に「懇切丁寧」な接客に心がけ満足度を100％に近づけていきたい。 | | A | B | C | D | |------------------------------|---|---|---| | 全体的に高評価を得ており、要求水準を適切に満たしている。 | | | | |

	*交通便等に関する意見 • なんととっても交通の便が悪すぎます。施設がもったいないと思います。 • 区民センターの交通便が悪い。 • 交通の便がもう少し良いと利用しやすい。 • バス便悪し。 • 移転の方向だと耳にしていますが、近くということなので問題ないと思う。 • 場所へは交通の便悪いので早く区役所前に移転して欲しい。 • 足の便がとても悪いので利用しにくい。 • 区役所の近くに早く移転してほしい。バス停がすぐなので・・・！ • 早く区役所に隣接した区民センターが出来る事を願います。 • 現在は車で来館しているが、免許返納した時の交通の便の問題がある。サークル以外のイベントにも参加が難しい。残念！ *貸室・申込等に関する事 • たいへん利用しやすく助かりました。1度だけネット予約の仮日程抽選前にもう使用不可になっていてどうしてだろうと思いました。お世話になりました。 • せめて一ヶ月まとめて予約できると良い。 • 申し込みがもう少し簡単だといいのですが。支払いも1回づつではなくまとめられると助かります。 • 申し込み方法が2ヶ月前はちょっと早いと思う。 • 申し込み・支払いの簡素化。 • 他都市から比べると高い。 • ホールの1年前予約を可能としてもらいたい。2か月前では大きなイベントで利用できない。 • 午前・午後・夜の料金を同じにして戴きたい。 • 使用料を一律にしてほしい。 *施設、備品等に関する事 • 机がきたないものあり。 • Wi-Fiをぜひ利用できるようにしてほしいです。 • Wi-Fiがあるともっと幅広く活動できるのでぜひWi-Fiをつけてください。 • 各部屋でWi-Fiを使えるようにお願いします。 • ラジカセが部屋にあって便利、ありがたい。 *その他 • これからもよろしくお願い致します。 • 窓口の女性がもう少しやさしい感じだと良いのですが。質問しづらいです。 • ありがとうございます。今後も利用させて戴きたいです • おじさんがしんせつ。 • いつも時間ギリギリの片付になってしまいすみません。また宜敷くお願いします。 • いつもありがとうございます。 • いつもありがとうございます。本年もどうぞよろしくお願いいたします。 • 職員対応が不親切な時があります。 • いつもご理解ご協力いただきありがとうございます。皆の交流の場としてコミュニティセンター復活ですね	▼公共交通の利用に 対して不便だとの意見が毎回多く寄せられ、利用率に影響していると考えられるが、市内の区民センターの中では、大きな駐車場があることを清田区民センターの利点として、今後も利用者の増加につなげるよう工夫して行きたい。	
--	--	--	--

		• いつもていねい親切に対応してくださり助かっています。ありがとうございます！ • 参加しているサークルが清田区民センターを利用しているので行っています • どこの区民センターより対応、掃除、立派です。 ●区民センターから利用者アンケートで要望されたことへの説明 (要望の中から抽出し、掲示板に1カ月間掲示) *交通便等に関する事 【ご意見・ご要望】 ○ 現在は車で来館しているが、免許返納した時の交通の便の問題がある。サークル以外のイベントにも参加が難しい。残念！ ○ 区役所の近くに早く移転してほしい。バス停がすぐなので…！ ○ 早く区役所に隣接した区民センターが出来ることを願います。 等同様意見多数。 【回答】 現在、札幌市では、清田区民センターの清田区総合庁舎周辺の移転・整備に係る取り組みを行っています。既に公募の区民や企業、学生などで参加するワークショップが開催されており、今後これらを参考に既に公募の区民や企業、学生などで参加するワークショップが開催されており、今後これらを参考に「新清田区民センター整備基本計画」の策定を行うこととしているとのことです。 *貸室・申込等に関する事 【ご意見・ご要望】 ○ 他都市から比べると高い。 ○ 午前・午後・夜の料金を同じにして戴きたい。 ○ 使用料を一律にしてほしい 等、同様意見あり。 【回答】 各室の料金は条例で定められております（面積により設定）。全区民センター共通となっておりますので、当館のみ変更することは出来ませんが、このようなご要望がありました事は札幌市へ報告させていただきます。 *施設、備品等に関する事 【ご意見・ご要望】 ○ Wi-Fiをぜひ利用できるようにしてほしいです。 【回答】 現在、清田区民センターでは、視聴覚室のみWi-Fiが使えるように設置いたしました。また、今春より全市の区民センターで貸出用のWi-Fiが札幌市から提供され、準備が整い次第貸出いたします。数に限りがございますので、ご利用いただけないこともございます。予めご了承ください。		
--	--	--	--	--

4

収支状況

▽ 収支

(千円)

項 目	R 5 予算	R 5 決算	差 (決算-予算)
収 入 (a)	59,875	59,256	▲ 619
指定管理業務収入	59,875	59,256	▲ 619
指定管理費	44,253	46,474	2,221
利用料金	12,153	10,128	▲ 2,025
その他	969	654	▲ 315
本部より繰入金	2,500	2,000	▲ 500
自主事業収入	0	0	0
支 出 (b)	59,823	61,397	1,574
指定管理業務支出	59,823	61,397	1,574
自主事業支出	0	0	0
収入-支出 (c)= (a)-(b)	52	▲ 2,141	▲ 2,193
事業外収入 (d)	0	7	7
事業外支出 (法人税等) (e)	52	52	0
純利益 (c)+(d)-(e)	0	▲ 2,186	▲ 2,186

【参考】

	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	699	下記のとおり

▽ 説明

▼ 利用料金10,128千円の決算となり、予算に対して2,025千円の減となった。

▼ その他収入は、講座・事業・コインコピーの収入で、予算より315千円の減となった。

▼ 指定管理業務支出は、予算より1,630千円増であった。その理由は主に次のとおりと考えられる。

①水道光熱費が、エネルギー価格の上昇により、コロナ感染拡大前の平成30年度と比べ令和5年度は3,056千円増の13,540千円となったこと

②委託料が、人件費の上昇等によりコロナ感染前の平成30年度と比べ令和5年度は1,107千円増の5,470千円となったこと

▼ 指定管理業務による、利益還元は下記項目を実施。

・ 集会室カーテン修繕

・ 駐車場区画線更新

・ しらかば・すずらん室引戸鍵交換

・ AED機器更新

A

B

C

D

収支は計画を若干下回ったが、昨今の物価高騰により光熱水費や委託料で想定を大幅に上回る支出が生じたこと等により外部要因と言える。

▼令和元年度から令和4年度は、コロナ感染拡大により休館や利用制限があり、一方でワクチン接種会場として部屋の使用があり、貸室利用料金の変動が大きかった。

令和5年度はコロナ感染症が5類に移行されたことから基本的に感染症の影響がない状況となった。

そのため、収入・支出の比較対象は平成30年度が妥当である。

平成30年度と比較した場合、繰入金を除く収入決算は平成30年度59,239千円に対して令和5年度の57,256千円。

事業支出総額は平成30年度59,645千円に対して令和5年度59,936千円となった。

< 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
▼ 当団体が所属する一般社団法人札幌市区民センター運営委員会は、安定化資金を確保していることや、業務が実費弁償方式の認定を受けている事など、財務面は強化されている。			
▽ 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
▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。			
▼ 情報公開請求はなかった。			
▼ 協定に関する契約（第三者への委託、物品調達等）については、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。			
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	
▼ 令和5年5月8日から、コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことから、感染拡大による区民センター運営への影響は少なかったが、4年間に渡る感染症拡大による利用制限がサークル活動の縮小等により区民センターの利用にも影響があったものと考えられ、利用率等が完全に回復していない。 ▼ しかしながら、当初予定していた区民講座や事業は予定どおり実施することができ、区民センターのあるべき姿になったと考えている。 ▼ また、施設老朽化による集会室のカーテン修繕や駐車場区画線更新を行い、利用者が安全・快適に利用できるよ		▼ 令和5年度の貸室利用は、長期のコロナウイルス感染症拡大により利用者離れが進んだものと考えられる。令和6年度以降は貸室や講座等のPRを積極的に行っていき、地域住民の生活文化、教養の向上のためのコミュニティ活動の助長を図っていききたい。	
【所管局の評価】			
総合評価		改善指導・指示事項	
管理・運営について、計画に基づき適切に行われている。外部要因もあり収支は計画を若干下回ったが、経費削減・利益還元にも取り組んでおり、総じて安定した運営能力を発揮している。設置目的に見合った適切な運営であり評価できる。		引き続き利用率の向上に向けた取り組みを継続していくとともに、地域住民のコミュニティ活動や生涯学習の普及進行につながる事業展開をお願いしたい。	