

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)	南区市民部地域振興課(582-4723)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市藤野地区センター	所在地	札幌市南区藤野2条7丁目2番1号
開設時期	平成元年4月1日	延床面積	1,524.30㎡
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(アリーナ)、集会室(2室)、和室、実習室、娯楽室(2室)、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市藤野地区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り、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>▼下記の6項目を柱とした基本方針を策定している。</p> <p>(1) 市民の福祉増進に努め公平な利用に供する管理運営を行う。</p> <p>(2) 施設の効用を最大限に発揮する。</p> <p>(3) まちづくり人材育成やまちづくり活動の助長を推進していく。</p> <p>(4) サービス水準の維持向上に努め、継続的なサービスの提供を行う。</p> <p>(5) 利用者の声を常に把握し、管理運営に反映させる。</p> <p>(6) 最少の経費で最大の効果を挙げていく。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「札幌市藤野地区センター平等利用確保の方針」に基づき、ミーティング等で啓発を繰り返し行った。その結果、貸室業務(申請、預り、予約、抽選)の公平性、高齢者や障がい者など、だれでも公平に利用できる環境作りができた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼札幌市からの節電要請に対し、夏季及び冬季において利用者への影響が少ない範囲で廊下や給湯室の照明の間引きなどの節電を実施したほか、昼時間や日差しの状況に応じた事務室の消灯など年間を通じて節電に努めた。更に、夜間閉館時にはポンプの作動を止めた。</p> <p>▼灯油については室内温度に応じた暖房の調整を行い、エントランスのロードヒーティングを可能な限り職員による除雪に切り替えるなど、利用者サービスの低下を招かないよう配慮しつつ省エネ対策に努めた。清掃に使用する洗剤は環境に配慮したものを使用し、用品等もグリーン購入ガイドライン指定品を購入した。</p> <p>▼職員に対し、毎月エコオフィス行動票のチェックを実施し、環境配慮の意識向上に努めた。</p>	<p>・「管理運営の基本方針」は、施設運営の方向を示す指標であり、職員全員が理解した上で運営に携わり、3年度の業務を概ね遂行できた。また、コロナ禍で休館した月もあったが、感染予防対策を強化し、利用者や職員の健康と安全を維持できた。</p> <p>・使用承認や利用時間に関して条例等に基づいた管理運営を行い、利用者にも抽選を行う公平性の理解が得られ、平等利用方針に沿った業務を遂行できた。</p> <p>・省エネ、省資源など環境への配慮は、施設の目標として取り組んでおり、職員の環境意識を高めることができていた。また、利用者にも呼びかけを行ってきた。</p> <p>・全トイレに照明のセンサーを配したことで、消し忘れがなくなり、節電効果が高まった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1228 311 1268 338">A</th> <th data-bbox="1268 311 1308 338">B</th> <th data-bbox="1308 311 1348 338">C</th> <th data-bbox="1348 311 1388 338">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。職員の接遇研修について、テーマを変えながら継続的に実施し、成果に結びついていることは評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

▼地域住民による運営委員会の下に事務局を設置。統括責任者(館長)、職務代理者(副館長)、図書司書など必要な職員を配置している。

▼人材育成

以下の研修等を計画、実施した。

開催日	研修名	概要	参加人数
3.7.21	救急救命AED研修	札幌市防災協会による救命講習会に参加	2
毎月	環境保全省エネ研修	職員全員が自己チェック表に記載された環境保全や省エネの確認	15
3.4.28	接遇研修	接遇とは“見ること”と“聞くこと”で印象を決める	5
3.7.14	接遇研修	好感をもたれる話し方のポイント	6
3.10.6	接遇研修	信頼関係を築く会話術	5
4.2.9	接遇研修	言葉の力を利用してリピート客を呼ぼう”10の言葉”	4
3.9.10	関係法令実務研修	センター条例や規則、実例を研究、知識の共有化	12
3.10.14	経理実務研修	日本年金機構による社会保険事務講習会に参加	1
—	図書職員研修	図書に関連する講習なし	—
3.9.6	防火管理者研修	防火管理セミナーをユーチューブにて受講	1
3.10.6	防火管理者研修	札幌防火管理者協会、札幌危険物安全協会の合同共用セミナーをユーチューブにて受講	1

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼職員がローテーション勤務のため、日々の引継事項について休日や夜勤の職員交代時には、口頭や業務日誌による連絡を滞りなく行うことができた。

▼職員ミーティングを毎週実施して情報を共有するとともに、業務遂行をする上での注意点を周知するなど意識の向上に努めた。

▼利用者対応、平等利用等について業務チェックリストを作成し、各職員が毎月1回、それぞれの対応を振り返りながら自己評価を行っている。

▽ 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)

▼警備、定期清掃、受水槽清掃、エレベーター保守、自動ドア保守、消防設備点検、電気工作物保守、舞台装置保守、ボイラー保守、地下貯油槽点検、駐車場除雪、エアコン点検、建築基準法定期点検について第三者による委託を行った。

▼除雪については駐車場内に溜まった雪山の状況を観察しながら、適宜排雪の指示を行い、隣地に流れ込まないように管理を行った。

・適切な管理運営を行うため、必要な組織整備や従事者の確保・配置をし円滑な運営ができた。

・3年度の研修は、職場の接遇研修のほか、外部研修ではコロナ禍における救命蘇生法と経理事務について派遣した。また、防火管理者研修は職場でのユーチューブ研修となった。

・職員研修のうち、接遇研修では全員で謝意の言葉を復唱している成果か、来客対応が良いと利用者に喜ばれている。

・組織内で常に情報を共有することで、各業務についての見直し、改善につなげることができた。
・コロナ禍の休館時には、館内清掃、修繕、除草作業を行った。
・業務チェックリストを通じて、各職員の管理意識向上に役立った。

・委託業務は、どの契約業者も、仕様書に沿った適正な業務内容であった。

▽ 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 6月29日(火)	1.地域振興課からの連絡等 2.各施設運営との意見交換 3.その他情報交換
第2回 10月29日(金)	1.地域振興課からの連絡等 2.各施設運営との意見交換 3.その他情報交換
第3回 12月2日(木)	1.令和3年度の各種事業について 2.予算の執行関係について 3.令和3年度のアンケートの実施結果について
第4回 3月9日(水)	1.地域振興課からの連絡等 2.各施設運営との意見交換 3.その他情報交換
<p><協議会メンバー> 藤野地区老人クラブ会長、藤野地区民生委員児童委員協議会委員、サークル会員(2)、南区地域振興課課長、同課地域活動担当係長、同課担当職員、藤野地区センター運営委員会会長、同委員会総務部長、同委員会事務局長</p>	

▼行政関係機関、教育機関、地域住民組織など、8つの形態別に関係機関、団体を分類した関係機関一覧表を前年度に続き作成した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金、現金管理については、現金等取扱規定を整備し、規程に基づき現金出納簿のほか、利用料出納簿、小口現金出納簿、預り金出納簿、後納利用台帳でそれぞれ収入・支出の管理を行っている。また現金については事務室金庫において施錠管理しており、入金があった場合は翌日までに金融機関に預け入れを行っている。

▼資金の管理運営の適正を保つため、税理士等による外部監査を導入し経理等の点検を行っている。

・文化祭などセンター主催の際の案内などに活用している。

・現金取り扱い規定に基づき適正管理に努めた。
・現金及び帳簿については毎日複数の職員でチェックを行い、自己無く管理ができた。

・資金管理については内部監査を従来から行っているほか、税理士住民組織による外部監査体制を整えたことで専門性と透明性を一層高めることができています。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については、処理報告書を整備し、職員間の情報共有を行うとともに、区の所管部に連絡することになっている。 3年度も大きな苦情はなかった。</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>▼利用者アンケートの結果についてはグラフ等により集約・分析し、館内に掲示したほか、南区と運営協議会に報告した。</p> <p>▼例年文化祭や各スポーツ大会についてのアンケートを行っているが、3年度は開催が中止となり実施できなかった。</p> <p>▼職員個々の自己評価として、業務チェックリストを作成し、毎月三段階で自己チェックを実施した。(「管理水準の維持向上に向けた取組」に記載したとおり)</p> <p>▼事業報告については、定められた様式に従って毎月区の所管部に提出するとともに、札幌市の検査については、関係書類を整えて区所轄部の財務及び業務検査を受けた。</p>	<p>・苦情処理については、処理簿を整備してその都度記入し、区に報告するとともに、ミーティング時に職員間で情報を共有化している。 ・3年度はトラブルとなるような苦情はなく、要望に対しては可能な限り対応した。</p> <p>・3年度アンケートは一般アンケートと講座受講者アンケートを実施して約180件の回答を得た。</p> <p>・事業報告などを各所管部に提出するとともに、南区の業務・財務検査には誠実に対応した。</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> <p>▼施設で働くパート職員に対し、最低賃金889円(3年10月1日)を上回る894円の時給を支給した。</p> <p>▼就業規則に「無期転換ルール」を導入し、対象職員からの申し込みにより無期労働契約に転換している。</p> <p>▼職員の育児・介護休暇等に関する規則を定めている。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼すべ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。</p> <p>▼労災保険が適用される事案はなかった。</p> <p>▼時間外勤務や休日勤務をさせる場合は、労働基準監督署に提出している36協定に基づいた。</p> <p>▼ライフ・ワークバランスの推進を適切に実施した。</p>	<p>・労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。 ・労働関係法令の変更があった場合は、就業規則に反映させ、雇用環境を向上させていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1219 1133 1276 1176">A</td> <td data-bbox="1276 1133 1334 1176">B</td> <td data-bbox="1334 1133 1391 1176">C</td> <td data-bbox="1391 1133 1425 1176">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1219 1176 1425 1742">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											

		A	B	C	D	
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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> <p>▼利用者の安全については、冬季に玄関通路のガラス屋根の両側から落雪の危険があるため、雪庇を取り除くとともに適宜セーフティーコーンを置いて安全を確保した。</p> <p>▼拾得物については、貴重品、現金は直ちに警察に届け出ている。</p> <p>▼職員全体の連絡網を整備している。</p> <p>▼損害補償保険については、札幌市の仕様書に適合したものに加入するとともに、各種スポーツ大会や講座にも保険をかけ、不慮の事故に備えた。</p>	<p>・施設の維持管理に関する業務については、利用者全体に安全快適な施設を提供することが基本であると考えている。</p> <p>・コロナ感染予防のため、利用者ごとに「消毒セット」を用意した。また名簿も用意して、便宜を図った。</p> <p>・館内1・2階に検温器と消毒用具を設置した。</p>	適切に実施されている。特に利用者からの要望に応じた軽量化テーブルの購入、劣化した備品の更新や修繕など、指定管理業務による利益還元に取り組んでいる点については高く評価できる。			
	<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>▼第三者委託により行っている、清掃、警備、各種保守点検、除雪等の業務については、仕様書の水準を達成するよう実施した。</p> <p>▼アリーナ屋上の雨水排水口については、枯葉等によるゴミ詰り防止のため、定期清掃以外にも適宜点検・清掃を行った。</p> <p>▼駐車場については、駐車スペースが狭いため、センター広報や館内貼紙を通じて、公共交通機関の利用や駐車マナーを繰り返し呼びかけた。</p>	<p>・施設全体に設備・備品の経年劣化が進んでいることから、優先順位を決めて補修等を行っている。3年度は備品では2年計画で貸室テーブルの軽量化を目標に集会室Aに軽量テーブルを導入した。修繕では駐車場の排水溝、5か所のトイレにジェットタオルの設置工事を行った。</p> <p>・館内の日常清掃に関しては、利用者アンケートで高評価をいただいた。</p>				
	<p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定し、地区センター施設内に事務所があるまちづくりセンターや警備会社、警察、隣接施設を含む緊急事態発生時の連絡網を計画の中に組み込んでいる。</p> <p>▼3年度は、自衛消防訓練を2度実施した。</p>	<p>・防災計画における職員の役割は、原則的に消防計画と同一にすることで混乱を避けるとともに、防火・消防訓練をまちづくりセンターとの共同で実施した。</p>				

(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

	(参考) 前年度実績	計画	実績
講座数	10	17	11
回数	17	25	19

	講座名	回数	募集人数	受講人数	実績(%) ※目標80%		
					参加率	理解度	満足度
1	ノルディックウオーキング講座	1	10	2	20	100	100
2	焼き粘土カラー講座	1	10	7	70	100	100
3	ご近所先生企画 意識革命で体楽チン	2	10	5	50	100	100
4	バレエで 足の健康づくり	4	12	3	25	100	100
5	自分らしくつくるモダンテクニックのキャンパス講座	1	10	2	20	100	100
6	地域健康づくり支援講座 コロナ禍における健康管理について	1	20	14	70	100	100
7	シニアライフセミナー 家じまい墓じまい 予備知識講座	1	20	12	60	100	100
8	パーソナルカラー講座「着こなしの色と力で印象アップ」	1	20	11	55	100	100
9	美術への誘い	1	10	13	130	100	100
10	ノルディックウオーキングで健康運動講座	1	10	3	30	100	100
11	ご近所先生企画 喜ばれる親の家の片づけ	5	10	4	40	100	100
12	かけっこ講座	コロナ感染防止のため中止					
13	家庭菜園講座(夏野菜の育て方)	コロナ感染防止のため中止					
14	家庭菜園講座(秋野菜の育て方)	コロナ感染防止のため中止					
15	AED救急救命講習	コロナ感染防止のため中止					
16	親子料理教室	コロナ感染防止のため中止					
17	シニアライフセミナー	コロナ感染防止のため中止					
計		19	142	76	-	-	-

・3年度は17講座を計画したが、コロナウイルス感染防止対策により、ノルディックウオーキング講座、夏休み体験講座など計11講座を実施した。募集人数142名に対し、76名が参加し54%の受講率であった。

・まちづくり関連では、食育に関する「親子料理教室」や「AED救命講座」がコロナウイルス感染防止のため中止となった。

・開催講座については全体として54%の受講率で、理解度、満足度に関しては100%となり好評だった。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止した事業を除き、実施した事業については、参加者の理解度及び満足度が高く、適切に実施されている。参加率の低かった事業について、参加率を上げる取り組みを期待する。			

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	(参考) 前年度実績	計画	実績
講座数	6	6	0
回数	0	6	0

	事業名	回数	目標 人数	参加 人数	参加率(%) ※目標80%
1	ふじの・ときめき・音楽まつり	コロナ感染防止のため中止			
2	文化祭	コロナ感染防止のため中止			
3	卓球大会	コロナ感染防止のため中止			
4	バトミントン大会	コロナ感染防止のため中止			
5	ミニバレー大会	コロナ感染防止のため中止			
6	バレーボール大会	コロナ感染防止のため中止			
	計	0	0	0	-

・地域住民の交流を目的とした事業は全てコロナウイルス感染防止のため実施できなかった。今後は状況を見ながら継続開催していきたい。

・利用者の相互交流を目的としたスポーツ大会であるが、その運営にあたっては利用者の自主運営により実施しており、事業への利用者参画の取組として定着しているが2年連続で開催できなかった。

・3年度の利用はなかったが、センター見学をきっかけに子供たちの図書室の利用や子供サークルへの加入が見込まれるので今後も見学の受け入れをしていきたい。

・開放事業は利用者サービスの一環として空き室を活用しているが、この中からコミュニティの担い手となる人材を得ていくこともねらいとしている。3年度はコロナウイルス感染防止のため開放回数が減少した。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

	(参考) 前年度実績	計画	実績
事業数	1	8	8
回数	33	672	145

	事業名	回数
1	卓球	23
2	バトミントン	21
3	バレーボール	12
4	ミニバレー	20
5	ファミリー	29
6	ゲートボール	12
7	囲碁将棋	22
8	学習室	6
	計	145

▽ 図書業務

▼ 普及行事・展示の企画実施

	(参考) 前年度実績	計画	実績
開館日数	254	-	205
貸出冊数	44,140	-	38,548
普及行事 ・展示回数	25		26

	行事・展示名	回数
1	道内出身の直木賞・芥川賞	12
2	本屋大賞受賞作家の本	12
3	毎日の健康管理	6
4	ウイルスに負けない!	12
5	ダイエット・コロナ太り解消!	3
6	園芸・野菜作り	3
7	入園&入学	1
8	身体を動かして楽しもう	6
9	夏の自由研究	1
10	東京オリンピックを楽しもう!	1
11	東京パラリンピックを楽しもう!	1
12	秋の睡眠・健康	2
13	秋の味覚	2
14	保存食特集	3
15	クリスマス特集	1
16	新年を楽しむ	1
17	日本の神様&神棚	1
18	大掃除	1
19	ウォームシェア	3
20	節分・バレンタイン	1
21	ひな祭り	1
22	入園&入学準備	1
23	お弁当作り	1
24	大河ドラマを楽しもう!	3
25	ドライブに行こう!	2
26	こどもえいが会	2
	計	83

▽ 市民活動及び交流の支援業務

▼3年度は藤野地区福祉のまち推進センターが実施する「藤野子育てサロンフェスタ」、藤野地区社会福祉協議会が実施する「ふれあい交流会」はコロナウイルス感染防止のため中止となった。

・「おはなしの会」、「お楽しみ会」は、地域の読み聞かせボランティア団体と連携して実施している。

・新型コロナが落ち着いてきたと思われるため、大きな部屋で間隔を取り、除菌や換気に気を付け実施した。親子での参加を促し、図書室の利用促進に役立ってたい。

・イベントコーナーを充実させ、普段手に取らないような本に興味を持ってもらいたい。

・他団体への支援・協力についても内容を精査し、積極的に実施していきたい。

(5)施設利用に関する業務		▽ 利用件数等			A	B	C	D
			R2年度実績	R3年度計画				
アリーナ	件数(件)	441	353	443	<p>・コロナウイルス感染拡大防止対策による休館や、各サークルの活動自粛により計画よりも下回った。</p> <p>・施設活用事業の休止により、アリーナの時間貸し利用が増加した。</p> <p>・アリーナの時間貸しは家族で利用が増加している。</p> <p>・コロナウイルス感染拡大が始まってから解散したり、まだ再開していないサークルも多い。</p>	<p>計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響であり、施設利用に関する業務は適切に実施されている。</p>		
	人数(人)	4036	2600	10186				
	稼働率(%)	36.2	51.0	58.0				
集会室A	件数(件)	316	270	239				
	人数(人)	2811	2400	2333				
	稼働率(%)	31.0	30.0	34.9				
集会室B	件数(件)	451	499	317				
	人数(人)	3822	4230	2927				
	稼働率(%)	44.0	53.4	46.3				
実習室	件数(件)	306	426	201				
	人数(人)	2818	3930	1848				
	稼働率(%)	32.2	48.4	30.6				
和室	件数(件)	267	381	183				
	人数(人)	1121	1600	820				
	稼働率(%)	29.6	43.8	28.1				
娯楽室A	件数(件)	228	238	225				
	人数(人)	1201	1250	1118				
	稼働率(%)	25.0	26.4	33.1				
娯楽室B	件数(件)	171	200	174				
	人数(人)	1047	1230	907				
	稼働率(%)	24.5	22.3	25.3				
▼ 不承認 0件、取消し 19件、減免 0件、還付 0件 コロナ関連取消し 730件、還付 40件 ▼ 利用促進の取組 ▼センター広報の中で貸室の利用方法などの周知を図るとともに、利用サークルの紹介なども積極的に行い、サークル支援に取り組んだ。 ▼3か月先までの空き室情報を館内に掲示し、利用者への情報提供を行った。 ▼センター利用のお問合せの際は、利用者によりわかりやすい丁寧な説明を心がけている。					<p>・きめ細やかな対応を行い利用促進につなげていきたい。</p>			
▼印刷サービス ▼事務所に設置しているコピー機、印刷機を利用者の用に供し、実費相当額を徴収している。また、印刷については、込み合う時期には予約受付を行っている。						<p>・地域住民組織やサークルの方々、まちづくりセンターの利用者など、幅広く利用されている。</p>		

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼センター広報は毎月発行しPRに努めた。 ▼館内2カ所にあるサークル案内ポスターをジャンル別にし見やすくしている。 ▼ホームページによる空き室情報や、サークル情報、利用方法などの情報提供を行った。 ▼ウェブアクセシビリティの取組については、ホームページ作成ツール内で常にチェックしている。 ▼ホームページと館内掲示の両面からリアルタイムで空き室情報の提供を行った。 ▼講座事業については、広報さっぽろ、センター広報でのPRのほか、講座ごとの募集案内を作成し館内各所に掲示した。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>引継ぎ業務なし</p>	<p>・センター広報やホームページによる広報活動で、センターの利用、講座の参加、印刷サービスなどのPR効果が得られた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
	<p>▽ 自主事業</p> <p>飲料水1台を自主事業として設置している。コロナ禍による利用者減で、3年度の販売手数料は39千円となった。</p> <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"> ▼第三者委託については、市内業者への委託を基本としている。 ▼スポーツ用品や消耗品等は可能な限り近隣地元業者から購入した。 ▼盲導犬協会への募金箱を継続して設置している。 	<p>・行政財産使用許可により、利用者により便宜を図ることができた。</p> <p>・除雪委託や消耗品の購入などは、地元業者を活用することで効率的であることが多く、業務上の連絡も取りやすいと考えている。</p> <p>・図書室には目や体の不自由な方も訪れることがあり、万が一に備えて職員が安全な場所まで誘導するようにしている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>	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	<p>①一般アンケート(令和4年2月) 来館者 100人 回答者 95人</p> <p>②講座受講者アンケート(令和3年4月～令和4年3月) 受講者 76人 回答者 72人</p> <p>③図書室利用者アンケート(令和3年11月) 来館者 50人 回答者 36人</p> <p>④各種大会参加者アンケート コロナウイルス感染防止のため大会中止</p>	<p>・アンケートは毎年実施しており、利用者の多様なニーズ把握に努めている。</p> <p>・4年2月に実施した利用者アンケートでは、計100名に配布し、95名の回答をいただいた。職員の対応、館内清掃に高い評価をいただいた。今後も一層努力し、改善すべきところは検討し、改善に努めていきたい。</p>	<p>利用者の満足度に係る要求水準を定めている項目について、全て目標値を10ポイント以上上回る数値となっており、高く評価できる。</p>			
結果概要	<p>①一般アンケートの主な結果(令和4年2月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的満足度について(要求水準:普通以上80%) 大変良い～普通 100% ・職員対応について(要求水準:普通以上80%) 大変良い～普通 100% ・貸室について(要求水準:普通以上80%) 大変良い～普通 100% ・施設内の清掃について(要求水準:普通以上80%) 大変良い～普通 99% <p>②講座受講者アンケート(令和3年4月～令和4年3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各講座の受講者満足度 100% ・各講座の受講者理解度 100% <p>③図書室アンケート(令和3年11月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・70代が最も多い。次いで60代、50代。ほぼ利用者全員が南区在住だった。 ・本の探し方や調べ物の相談 満足～どちらかといえば満足 87% ・図書館職員の、利用者への対応 満足～どちらかといえば満足 100% ・全体的な満足度 満足～どちらかといえば満足 97% <p>④各種大会参加者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大会中止のためなし 	<p>・講座受講者へのアンケートの実施は、次年度講座の計画作成に役立った。</p> <p>・満足度理解度において高い評価を得たので、さらに受講者の声を反映させながらより良いものを実施していきたい。</p> <p>・受講者の多くが、センター広報や広報さっぽろで講座を知り申し込んでおり、今後も各広報紙の内容の充実に努めていきたい。</p> <p>・今後もアンケート結果で出た意見要望は具体的な内容を分析、検討し改善に努めていきたい。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>・いつも掃除がきれいです。でもスリッパを履くのが面倒です。滑って逃げってしまうので無しの方が楽です。</p> <p>・申込や取りやめ、もう少し柔軟にして頂けたら良いと思います。</p> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床が土足仕様の素材ではないためスリッパの利用を継続していくが、布スリッパを数足購入し、希望者に履いていただけるようにした。 ・貸室申込や取消の対応は、センター条例に基づき行っている。 	<p>・アンケートやご意見箱、運営協議会等で把握した利用者意見、要望について施設として有効な事柄については、経費、手法的に可能な限り、実施して来ている。</p> <p>3年度は、大きなご意見、要望はなかった。</p> <p>・施設面や経費面で指定管理者の裁量を超える意見、要望については利用者の声として南区に伝えることとしている。</p>				

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	33,378	33,255	▲ 123
指定管理業務収入	33,268	33,216	▲ 52
指定管理費	27,206	27,206	0
利用料金	5,450	3,393	▲ 2,057
その他	612	2,617	2,005
自主事業収入	110	39	▲ 71
支出	33,230	34,790	1,560
指定管理業務支出	33,230	34,790	1,560
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	148	▲ 1,535	▲ 1,683
自主事業による利益還元			0
法人税等			0
純利益	148	▲ 1,535	▲ 1,683

【参考】	R3年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	2,103	下記のとおり

▽ 説明

- ・ジェットタオルを各トイレ(計5台)に設置
 - ・集会室Aの会議机を10台、平行スタックテーブルに交換
 - ・駐車場排水用U字溝、車止めブロック修繕
- なお、不足分は繰越金にて補填。

・コロナウイルス感染拡大防止対策による休館等により利用料収入、自販機販売手数料が計画よりも減少した。

・備品の導入や、修繕により支出が増加したが、繰越金により補填した。

A	B	C	D
指定管理業務による利益還元			
に積極的に取り組んでいる点について、高く評価できる。			
利益還元の結果、単年度で見ると赤字となっているが、過年度からの繰越剰余金等で対応可能な範囲である。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼3年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で時短営業や休館があり、計画していた利用料収入を下回ったが、札幌市からの補填により安定した経営の維持を図ることができた。そのため利用者還元が今後とも可能である。

適	不適
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

- ▼個人情報の取扱いについては、個人情報保護条例にのっとり、適正な事務処理に努めた。
- ▼情報公開請求はなかった。
- ▼行政手続条例、オンブズマン条例への対応調査はなかった。
- ▼暴力団排除推進条例の適用についての対応はなかった。

適	不適
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
<ul style="list-style-type: none"> ・講座関係は17講座を計画していたが、コロナ禍による休館で6講座の中止を余儀なくされた。しかし大半は開催日を変更して11講座を実施できた。そのほか文化祭などの多人数が集まる「地域交流事業」は2年連続して中止とした。 ・「地域の憩いの場づくり施設活用事業」は年間を通して3か月の実施にとどまったが、家族、友人での時間貸しの利用が増えた。 ・図書室の利用は時間制限ではなく、座席数を減らして対応した。 ・施設環境面では、冬季は使用する朝に暖房を入れていたが低温の日には寒いとの声が多いため、前日の夜から若干の暖房を入れることで対応したところ好評だった。 ・2年計画で館内のテーブルを軽量化することとし、一部の部屋から着手した。 ・全トイレ(5カ所)にジェットタオルを設置した。 ・駐車場の水はけを良くするために札幌市の承認を得たのちU字溝を新設した。 ・利用者アンケートでも接客や施設清掃でも満足度は達成されており、指定管理者として、仕様書や協定書の要求水準を達成できたと考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で、2年間「地域交流事業」は中止を余儀なくされたが、状況が改善すれば再開していく。特に、老若男女の交流の場として「ふじの・ときめき・音楽まつり」を開催していく。 ・地域住民のニーズをとらえながら魅力ある講座にしていきたい。 ・2年計画で進めているテーブルの軽量化を4年度で完結させる。 ・利用者に親切な対応を心がけ、引き続き感染症対策を講じながら、安全で楽しく利用できる環境作りを目指していく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none"> ・事業について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による中止により、計画どおりには実施できなかったものの、感染対策をしながら区民講座を11講座実施したことは評価できる。また、利用者アンケートの結果が良好であることから、利用者のニーズに合った事業を展開していると認められる。参加率の低かった事業について、参加率を上げる取り組みを期待する。 ・貸室が計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によるものと認められる。家族、友人での時間貸しの利用等、コロナ禍のなかで生まれた新たなニーズを、稼働率の向上に繋げる取り組みを期待する。 ・昨年度に引き続き、指定管理業務による利益還元積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。今後も収支のバランスを取りつつ、継続的な取り組みを期待する。 	<p>(改善を要する事項は特になし)</p>