

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>▼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表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> <p>▼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)、職務代理人(副館長)、図書司書など必要な職員を配置している。</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、4年度の業務を概ね遂行できた。</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きた。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ので、消し忘れがなくなり、節電効果が高まった。</p> <p>・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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1230 311 1262 338">A</th> <th data-bbox="1262 311 1294 338">B</th> <th data-bbox="1294 311 1326 338">C</th> <th data-bbox="1326 311 1358 338">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1219 338 1433 1850">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て複数実施していることは利用者に喜ばれる来客対応につながっており、評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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て複数実施していることは利用者に喜ばれる来客対応につながっており、評価できる。			
A	B	C	D								
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て複数実施していることは利用者に喜ばれる来客対応につながっており、評価できる。											

▼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
—	救急救命AED研修	消防署による対応がなくなつたため今年度研修不能	—
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
4.4.13	接客研修	良い接客を行うポイント	6
4.7.27	接客研修	言葉の力を利用してリピート客を呼ぼう	5
4.10.5	接客研修	電話対応の基礎	4
5.3.1	接客研修	仕事の道徳20項目	4
随時	関係法令実務研修	統一地方選挙に向けて、公選法の規定を配布し各自勉強	12
5.1.16	経理実務研修	ソリマチ(株)による会計ソフトウェアバージョンアップ講習会に参加	1
—	図書職員研修	講習案内なし	—
—	防火管理者研修	講習案内なし	—

▽ 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。

・4年度の研修は、職場の接客研修のほか、外部研修では経理事務について派遣した。

・職員研修のうち、接客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。

・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21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 11月1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3回 12月2日(金)	1.令和4年度の各種事業について 2.予算の執行関係について 3.アンケートの実施結果について
第4回 3月10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
<協議会メンバー> 藤野地区民生委員児童委員協議会委員、藤野地区老人クラブ協議会会長、サークル会員(2)、南区市民部地域振興課課長、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	

▼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。

▽ 要望・苦情対応

▼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。
4年度も大きな苦情はなかった。

・文化祭などセンター主催行事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、事故無く管理ができた。

・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。

・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。
・4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>▽ 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"> ▼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。 ▼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、4年度は開催が中止となり実施できなかった。 ▼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) ▼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管部の財務及び業務検査を受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・4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223件の回答を得た。 ・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。 					
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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"> ▼施設で働くパート職員に対し、最低賃金920円(4年10月1日)と同額の920円の時給を支給した。 ▼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。 ▼職員の育児・介護休暇等に関する規則を定めている。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼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。 ▼労災保険が適用される事案はなかった。 ▼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。 ▼ライフ・ワークバランスの推進を適切に実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<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)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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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。 ▼職員全体の連絡網を整備している。 ▼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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・館内1・2階に検温器と消毒用具を設置した。 	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">A</td> <td style="width: 25%;">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。特に利用者からの要望に応じた軽量テーブルの購入、施設の修繕など、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は高く評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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)

▼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に実施した。

▼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。

▼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。
また、点字ブロック付近に駐輪してある自転車には注意喚起の用紙で呼びかけた。

▼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。

▼4年度は、自衛消防訓練を2度実施した。

・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。

4年度は備品では2年計画で貸室テーブルの軽量化を進めてきたが、集会室Bに軽量テーブルを導入し全ての貸室の軽量化を完了した。
修繕では春先に水漏れの可能性を指摘され調査したところ、図書室の床下に水たまりが見つかり、暖房設備の配管が腐食により穴が空いていたので修理した。その後定期的に検査をしているが、水漏れは収まっている。

・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。

・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。

(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	11	15	13
回数	19	18	16

	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	もう少し早く走るために！かけっこ講座	1	14	12	86	125	125
2	家庭菜園講座 ～夏野菜の育て方～	1	20	20	100	125	125
3	家庭菜園講座 ～秋野菜の育て方～	1	20	16	80	125	125
4	いきいき健康大作戦！ノルディックウォーキング講座	1	10	6	60	125	125
5	パーソナルカラー講座「パーソナルカラー&ストール・スカーフでイメージチェンジ！」	1	20	7	35	125	125
6	夏休み体験講座 3Dペンでつくる！オリジナルデザイングッズ	1	10	6	60	125	125
7	バレエで足の健康づくり講座	4	12	3	25	125	125
8	地域健康支援講座 腰の病気について	1	20	22	110	125	125
9	アイヌ刺しゅう講座	1	10	9	90	125	125
10	美術への誘い	1	15	8	53	125	125
11	お正月プリザーブドフラワー講座	1	10	3	30	125	125
12	ノルディックウォーキングで健康運動講座	1	10	4	40	125	125
13	ひな祭り飾り巻き寿司講座	1	20	21	105	125	125
計		16	191	137	-	-	-

・4年度は15講座を計画。コロナウイルス感染防止対策などにより、2講座が中止になったが、かけっこ講座やアイヌ刺しゅう講座など計13講座を実施した。募集人数191名に対し、137名が参加し72%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」はコロナウイルス感染防止、「AED救命講座」は管轄変更により、消防署へ依頼ができなかったため中止となった。

・開催講座については全体として72%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	0	14	9
回数	0	34	19

	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	1	150	156	104
2	文化祭	0	0	0	-
3	卓球大会	0	0	0	-
4	バドミントン大会	0	0	0	-
5	ミニバレー大会	0	0	0	-
6	バレーボール大会	0	0	0	-
7	地域小学校の生活科授業の受け入れ	1	5	7	140
8	近隣老人施設との連携	0	0	0	-
9	おはなしの会	8	70	24	34
10	夏のおたのしみ会	1	20	12	60
11	冬のおたのしみ会	1	15	9	60
12	クリスマス会	1	50	39	78
13	こども一日司書体験	3	6	5	83
14	こどもえいが会	2	30	0	0
15	なつかしビデオアニメ上映会	1	15	5	33
	計	19	361	257	-

・地域住民の交流を目的とした事業の「文化祭」「各大会」「近隣老人施設との連携」は、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。

・「おはなしの会」、「おたのしみ会」「クリスマス会」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。

・前年度開催できなかった読み聞かせ等の事業は、新型コロナが落ち着いてきてはいるが、広い部屋で一人一人の間隔を取り、除菌や換気に気を付けた上で実施した。親子で安心して参加してもらった。図書室を身近に感じてもらい、利用促進に役立てたい。

・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、3年連続で開催できなかった。

・地域小学校の生活科授業の受け入れで、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継続していきたい。

▽ 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	8	8	8
回数	145	552	325

	事業名	回数
1	卓球	57
2	バトミントン	57
3	バレーボール	30
4	ミニバレー	48
5	ファミリー	79
6	ゲートボール	20
7	囲碁将棋	29
8	学習室	5
	計	325

・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。4年度はコロナウイルス感染防止のためトータル4か月間開放中止となったが、前年度の回数よりも大幅に増加した。

▽ 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	205	-	279
貸出冊数	38,548	-	49,657
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	卒園・卒業	3
4	ウイルスに負けない!	4
5	マスクの下でもきっちり美容ケア	4
6	園芸・野菜作り	7
7	入園&入学	3
8	花粉症に注意!	5
9	夏の省エネ特集	4
10	行楽の秋	3
11	衣替え	4
12	秋の睡眠・健康	5
13	秋の味覚	4
14	保存食特集	3
15	クリスマス特集	1
16	新年を楽しむ	2
17	温泉・旅行	4
18	早めの大掃除	2
19	ウォームシェア	3
20	節分・バレンタイン	2
21	ひな祭り	3
22	大掃除ついでに模様替え	2
23	お弁当	2
24	大河ドラマを楽しもう!	7
25	ドライブに行こう!	8
	計	109

▽ 市民活動及び交流の支援業務

▼4年度は藤野地区社会福祉協議会が実施する「ふれあい交流会」が再開された。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」は引き続き中止となった。

・図書室に興味を持ち、本を読んでもらうことが最大の目的である。

・貸出を行っている通常の棚以外に、テーマを決めて本をワゴンに集め、一定の期間イベントとして展開している。

・直木賞や芥川賞などの受賞作を集め、決まった棚やワゴンに入れている。見つけやすいと、利用者からも好評を得ている。

・テーマ展示を行うと、普段手にしない本も目に留まり、借りていく人が多い。

・これからも季節や話題を考慮し、手に取ってもらいやすい本を展示したイベントコーナーを開催していきたい。

・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
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績				
アリーナ	件数(件)	443	450	725	・コロナウイルス感染拡大防止対策をして、利用が徐々に増えてきている。 ・アリーナや貸室の時間貸し利用も増加している。 ・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。 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。 ・きめ細やかな対応を行い利用促進につなげていきたい。 ・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。			
	人数(人)	10,186	10,000	12,875				
	稼働率(%)	58.0	53.0	60.3				
集会室A	件数(件)	239	323	415				
	人数(人)	2,333	3,000	4,217				
	稼働率(%)	34.9	50.5	37.7				
集会室B	件数(件)	317	367	467				
	人数(人)	2,927	3,500	4,306				
	稼働率(%)	46.3	53.4	44.7				
実習室	件数(件)	201	400	344				
	人数(人)	1,848	2,500	2,918				
	稼働率(%)	30.6	39.0	32.7				
和室	件数(件)	183	410	299				
	人数(人)	820	1,600	1,480				
	稼働率(%)	28.1	41.2	29.2				
娯楽室A	件数(件)	225	225	370				
	人数(人)	1,118	1,200	1,839				
	稼働率(%)	33.1	21.1	34.8				
娯楽室B	件数(件)	174	200	316				
	人数(人)	907	1,200	1,421				
	稼働率(%)	25.3	22.9	30.6				
▼ 不承認 0件、取消し 33件、減免 0件、還付 1件 コロナ関連取消し 20件、還付 1件								
▼ 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。								
▼ 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。								

(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、ホームページでの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>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">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。											
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。施設開放事業が再開し、4年度の販売手数料は101千円となった。</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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政財産使用許可により、利用者により、利用者に便宜を図ることができた。 ・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。 ・図書室には目や体の不自由な方も訪れることがあり、万一来訪者が職員が安全な場所まで誘導できるようにしている。 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">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。											

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5年3月) 来館者 100人 回答者 90人</p> <p>②講座受講者アンケート(令和4年4月～令和5年3月) 受講者 137人 回答者 133人</p> <p>③図書室利用者アンケート(令和4年11月) 来館者 50人 回答者 31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>・5年3月に実施した利用者アンケートでは、計100名に配布し、90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、指摘されたところは検討し、改善に努めていきたい。</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。			
結果概要	<p>①一般アンケートの主な結果(令和5年3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 94% ・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4年4月～令和5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4年11月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・70代が最も多い。次いで60代、50代。今回は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 77% (利用していない・わからない 23%) ・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 94% <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>・アリーナの故障しているネットとブラインドを直してほしいと多数、アンケートや直接でのご意見があった。</p> <p>【対応】 それぞれ業者に見積を依頼したが、修理価格が高額であった。当センターの予算超過のため、区所管部へ要請しているが、4.5.6年度では予算がつかず、保留中。</p>	<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>・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	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	33,527	34,148	621
指定管理業務収入	33,427	34,047	620
指定管理費	27,286	27,286	0
利用料金	5,450	5,078	▲ 372
その他	691	1,683	992
自主事業収入	100	101	1
支出	33,425	35,257	1,832
指定管理業務支出	33,425	35,257	1,832
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	102	▲ 1,109	▲ 1,211
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	102	▲ 1,109	▲ 1,211

【参考】	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	754	下記のとおり

▽ 説明

- ・集会室Bの会議机をキャスター付き平行スタックテーブルに交換
- ・ボイラー配管漏水修繕
- ・アリーナ壁、ドア塗装工事

・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、過年度からの繰越余剰金等に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

- ▼4年度は計画していた利用料収入を下回った上に、電気料金の高騰が足かせとなった。安定した経営を維持していくためにも、次年度以降は電気料金節約などの対策を検討していく。

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。
- ▼行政手続き条例、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

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>・講座については15講座を計画していたが、コロナのため2講座の中止を余儀なくされた。そのほか文化祭などの多人数が集まる「地域交流事業」は3年連続して中止としたが、唯一「ふじの・ときめき・音楽まつり」はコロナ感染者が一時的に減少した合い間に行い、150人の観客が来場した。</p> <p>・「地域の憩いの場づくり施設活用事業」は下半期からの利用となったが、回を重ねる度に利用者が増加した。</p> <p>・図書室の利用は時間制限をなくし、座席数を減らして対応した。</p> <p>・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であった。</p> <p>・2年計画で館内のテーブルを軽量化することとし、集会室に導入して完了した。テーブルを持ち上げることなく設置できるため、特に高齢の利用者からは大変喜ばれている。</p> <p>・4年度で一番苦労したのは電気料金の高騰であった。R4.6月に契約していた新電力会社から値上げの打診があったため、解約して北電ネットワークに加入した。しかし予想以上の値上げ幅で、前年度よりも100万円超の電気料金となったが、札幌市の補填により赤字となることはなかった。だが、職員への一部手当支給は取りやめとなった。</p> <p>・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。</p>	<p>・コロナ禍で、3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。</p> <p>・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。</p> <p>・電気料金がR5.6月に再値上げされるため施設活用事業の実施回数を検討していく。</p> <p>・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。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・事業について、新型コロナウイルスの影響により、計画どおりに実施できなかったものもあったが、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。</p> <p>・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の影響によるものと認められる。時間貸しの利用者が増加しているとのことだったため、新たなニーズに合わせた貸室提供により、稼働率の向上に努めていただくことを期待する。</p> <p>・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)