

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)	西区市民部地域振興課(641-6926)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市西区民センター	所在地	札幌市西区琴似2条7丁目
開設時期	昭和49年4月19日	延床面積	2831.49㎡
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、会議室(6室)、集会室(4室)、料理実習室、視聴覚室		
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	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>区民センターの設置目的である「地域住民の生活文化、教養の向上、コミュニティ活動の助長を図り、福祉の増進に寄与すること」を実現するため、「まちづくりに興味を持つきっかけの場づくり」「地域の人材育成」「情報の発信・受信の拠点」「親しまれる区民センター」の実現を目指すことを基本方針としている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公の施設に求められている「公平」「公正」「公開」の3原則を基本に掲げ運営に当たっている。 ・初めての利用者に対しては、利用内容を聞き、使用条件・料金・キャンセル制度など誤解を生じないよう十分に説明し、了解の上申込を受けている。 ・貸室に関し、予約が競合した場合は抽選で決定し、落選した団体には他の空き室を案内し施設の有効利用を図っている。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市環境マネジメントシステムに準じて室内適正温度を設定し、照明の間引き、小まめな消灯に努めている他、水道・電気については館内にポスターを掲示し利用者にも節約を呼びかけている。 ・管理運営業務等に係る物品の購入にあたっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、ガイドライン指定品を優先的に購入している。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・住民組織、利用団体関係者などで構成される西区民センター運営委員会を組織し、その下に事務局として総括責任者の事務局長(館長)1名、事務局次長1名の他、常勤職員として事務室3名、図書室に司書資格を持つ職員4名の計9名の職員体制となっている。また、貸室利用の繁忙期等にはパート職員を雇用し対応している。 ・人材の育成については基本的な業務をOJTにより行い、業務知識を深めるため年間計画を立て、経理、図書、接遇などを市区民センター運営委員会と共同で研修を行っている。 ・研修実績 <p>市区民センター運営委員会主催の職員研修を計画していたが、コロナ感染防止対策によりネット動画配信の1研修のみとなった。</p> <table border="1" data-bbox="437 1503 962 1621"> <thead> <tr> <th>月日</th> <th>研修名</th> <th>場所</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3/1~7</td> <td>今知りたい!ハラスメントを生まないコミュニケーション</td> <td>ネット動画配信による視聴</td> <td>9名</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌を備え、日々の特記事項を記録している他、区役所など関係機関からの文書、メールについては職員間で供覧し情報共有を図り業務運営に生かしている。 ・館内の安全管理については、職員が各室の点検を頻繁に行い設備の状況を確認し、利用者の安全利用と未然の事故防止につなげている。 	月日	研修名	場所	人数	3/1~7	今知りたい!ハラスメントを生まないコミュニケーション	ネット動画配信による視聴	9名	<p>・貸室利用に際しては、特定の団体・個人に利益・不利益が生じることの無いよう、条例・規則等に基づき適正に行っている。</p> <p>・事務室及び貸室利用時の温度設定は札幌市の基準と同程度とし、利用していない部屋の暖房は必ず切るようにしている。</p> <p>・人材の確保については市の要求水準を満たす人員を配置している。</p> <p>・各種研修終了後、受講職員は報告書を作成し、その都度フィードバックを行っている。</p> <p>・館側の瑕疵による利用者の事故等は無かった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>要求水準が満たされており、適切に管理、運営されている。</p>	A	B	C	D				
月日	研修名	場所	人数																
3/1~7	今知りたい!ハラスメントを生まないコミュニケーション	ネット動画配信による視聴	9名																
A	B	C	D																

▽ 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)

・夜間の受付業務をシルバー人材センターに第三者委託し、1日2名体制で7名が交代で勤務している。毎日の業務内容は業務日誌、施設点検日報の提出を義務付けており、仕様書に基づき適正に執行されていた。

夜間の受付業務について、引継ぎ事項等があればシルバー職員に対し必ず直接口頭で指示している他、必要事項を全てのシルバー職員に周知できるように連絡ノートによる情報共有に努めている。

夜間受付業務に関する市民からの苦情・トラブル等はほとんど無かった。

▽ 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 (4月22日) 西区内コミュニティ施設館長会議	・地域振興課からの連絡事項 ・各センターの運営状況 ・懸案事項についての意見交換
第2回 (11月29日) 協議会定例会	・令和3年度4～10月事業報告 ・新型コロナウイルス関連報告 ・外壁工事に関する報告
第3回 (書面開催)	・来年度事業計画、実施講座について ・アンケート結果について ・市民還元について
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会関係(琴似、二十四軒、二十四軒東各連町より各1名) ・西区老人クラブ連合会副会長 ・西区卓球サークル連絡会顧問 ・西区地域振興課課長、西区民センター運営委員会委員長、同副委員長。計8名 	

・館の運営に関し、貸室の利用状況・利用者アンケートの結果・懸案事項等について報告し、各委員から意見を聴取し館の運営に反映させている。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

・日常的な資金管理については、事務局職員が行っているが、西区民センターが所属する法人全体の財務管理については、税理士事務所に一括委託し、事務処理を行っている。

日常業務の中で不明な点等があれば税理士事務所から適宜指導、助言を受け適正な業務執行に努めている。

・会計管理に関しては法人として会計規程を定めており、その規程に従い、行っている。また現金の取扱いは複数の職員がチェックする体制を取り、売上金等は速やかに金融機関に預け入れ、迅速な処理を行っている。

・予算の執行管理については、税理士事務所とも連携し、適正に執行することが出来た。

▽ 要望・苦情対応

・要望・苦情については、常に誠実に対応するとともに文書で記録し、軽易なものについては速やかに対応し、特に重要と判断するものについては、区役所、運営委員会に報告しながら対応している。

・要望・苦情の聴取は申出人に対し、直接面談または電話で受けるほか、ロビーに設置した目安箱や毎年行うアンケート調査からも収集している。

・苦情に至らないケースについても、申出人に十分説明し改善可能な意見に対しては真摯に対応し利用者の利便性向上に努めている。

・苦情や意見があった場合は、申出人に対して迅速かつ誠実に対応することを心掛けており、大きなトラブル等に発展した事例はなかった。

	<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"> ・利用者アンケートは事務室は1月14日から1月20日、図書室は3月3日から3月7日にそれぞれ実施し、300枚のアンケート用紙配布に対し、323枚の回答があった。アンケート結果を集約し、いただいた意見を参考に施設運営に役立てている。 ・利用者アンケートとは別に、講座、事業の終了時にアンケートを実施し、理解度や満足度などを測り、自己評価の資料に活用し今後の参考としている。 ・利用者アンケートの結果は約1か月間館内に掲示した。 										
(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"> ・施設で働く職員に対し、最低賃金889円(令和3年10月1日発行)を上回る時給を支給し、時間外労働・休日労働をさせた場合はそれぞれ法定割合以上の割増賃金を支払っている。 ・法人として労基法等にもとづき就業規則、給与規程等を定めており、時間外労働または休日労働をさせる場合には労働基準監督署に提出している36協定締結届に基づいて行っている。 ・期間の定めのある職員は一年毎に労働契約書を交わし、労働条件の確認を行っている。また、職員には年1回の健康診断を実施し健康の維持・促進を図っている。 ・法人内で正規職員を新たに雇用する際、臨時職員から希望者を募り、内部登用試験を実施し正規職員として採用している。 ・労務管理に関する相談、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法人として社会保険労務士に委託し行っている。 ・職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業共済センター(サポートさっぽろ)に加入している。 	<p>・職員の勤務条件に関しては、労働関係法令など国の基準の改正に伴い、法人としての就業規程なども適宜見直し職員の勤務条件に配慮している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。			
A	B	C	D								
労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。											
(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"> ・利用者の安全確保については、仕様に適合した損害賠償保険に加入し、施設内事故、イベント参加者の事故に対応する措置を取っている。 ・定期的に職員が館内を巡回し、事故防止の観点から不審物や不審者、危険物の有無、各室の点検などを行っている。 ・不測の事態が発生した場合に備え、区役所や最寄りの警察署など関係行政機関や警備会社と日頃から情報共有を行っている。 ・拾得物については、管理台帳を備え適正な管理に努めている。また金品については、速やかに最寄りの交番に届けている。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃、ボイラー保守、警備の委託業者と日頃から連絡や協力を密にし、施設内の備品などの軽易な補修、修繕については委託業者と協力し自前で行うようにしている。 ・設備関係の故障や修繕が必要なものについては区役所と相談の上、対処している。 ・貸室使用後や早朝に各室内や共用部分の清掃を行い、館内の清潔保持に努めている。 ・コロナウイルス感染防止対策として、各室利用後の清掃業者による清掃作業の他、館内入口と受付窓口に手指用の消毒液の設置、貸室利用団体に消毒液の貸出し、さらに、業者による館内各室の備品類に抗ウイルス・抗菌ガラスコーティング塗布施工を行った。 ・緑地管理については、敷地内の樹木の剪定を行うほか、地元町内会から花苗の提供を受け歩道の花壇づくりなど施設周辺の美化に努めている。 	<p>・施設の不具合及び主催講座・事業による事故、怪我の発生はなかった。</p> <p>・利用者の安全確保には万全の注意を払い、日常的に施設内の点検を行っており、利用者の目線からみた施設環境を常に心がけている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">要求水準が満たされているほか、施設・備品の消毒作業等の新型コロナウイルスの感染防止対策が徹底されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準が満たされているほか、施設・備品の消毒作業等の新型コロナウイルスの感染防止対策が徹底されている。			
A	B	C	D								
要求水準が満たされているほか、施設・備品の消毒作業等の新型コロナウイルスの感染防止対策が徹底されている。											

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時の備えとして、職員が緊急時に消防設備等の取扱いや非常放送設備の使用が出来るよう定期的に確認している。 また、火災発生を想定した避難訓練を12月27日に実施した。 ・AEDはいつでも使用できるよう、1階ロビー内の目立つ場所に設置しており、職員が使用できるように他区民センターと共同で研修を行っている。 ・年2回消防法に基づき、消防用設備の点検を行っている。 	<p>・火災を想定した訓練を行った結果、各職員のそれぞれの役割分担が明確になるとともに、消防設備の使用方法についても再確認することが出来た。</p>																																																																				
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1" data-bbox="438 492 957 772"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>受講者/定員</th> <th>充足率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>美術への誘い</td> <td>1</td> <td>12/15</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>体軸トレーニングで心身を整える!</td> <td>5</td> <td>10/20</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>健康ボウリング</td> <td>4</td> <td>20/20</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>体が硬い人のためのヨガ</td> <td>5</td> <td>10/20</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>15</td> <td>52/75</td> <td>69%</td> </tr> </tbody> </table> <p>新型コロナウイルスの影響により、計画していた10講座も中止が相次ぎ、4講座の開催にとどまった。</p> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <table border="1" data-bbox="438 862 957 1142"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施日</th> <th>参加者/定員</th> <th>充足率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基礎から学ぶ成年後見制度</td> <td>3/12</td> <td>20/15</td> <td>133%</td> </tr> <tr> <td>本のお楽しみ袋</td> <td>11/2~11/11</td> <td>50/30</td> <td>167%</td> </tr> <tr> <td>ヨムくんのおすすめ絵本★読んでみて!</td> <td>1/7~1/13</td> <td>21/15</td> <td>140%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td>91/65</td> <td>140%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <table border="1" data-bbox="438 1198 909 1355"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">R2年度</th> <th colspan="2">R3年度</th> </tr> <tr> <th>回数</th> <th>人数</th> <th>回数</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>卓球</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>囲碁・将棋</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> </tbody> </table> <p>・コロナウイルス感染防止のための札幌市コミュニティ施設における取扱いの基準を満たしての事業実施は困難との判断から、R2年度に引き続き開放事業を中止とした。</p> <p>・また例年開催していた利用者の親睦・交流と新規利用者の拡大を目的とした「新春囲碁大会」「卓球開放事業交流大会」もコロナの影響により中止とした。</p>	講座名	回数	受講者/定員	充足率	美術への誘い	1	12/15	80%	体軸トレーニングで心身を整える!	5	10/20	50%	健康ボウリング	4	20/20	100%	体が硬い人のためのヨガ	5	10/20	50%	合計	15	52/75	69%	事業名	実施日	参加者/定員	充足率	基礎から学ぶ成年後見制度	3/12	20/15	133%	本のお楽しみ袋	11/2~11/11	50/30	167%	ヨムくんのおすすめ絵本★読んでみて!	1/7~1/13	21/15	140%	合計		91/65	140%		R2年度		R3年度		回数	人数	回数	人数	卓球	/	/	/	/	囲碁・将棋	/	/	/	/	<p>・コロナ感染防止対策を徹底しての開催であったが受講者アンケートの結果はどの講座も満足度が高く良好であった。</p>	<table border="1" data-bbox="1197 459 1356 504"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、感染症対策を徹底しながらも、幅広い年代への事業を実施している。</p>	A	B	C	D
講座名	回数	受講者/定員	充足率																																																																			
美術への誘い	1	12/15	80%																																																																			
体軸トレーニングで心身を整える!	5	10/20	50%																																																																			
健康ボウリング	4	20/20	100%																																																																			
体が硬い人のためのヨガ	5	10/20	50%																																																																			
合計	15	52/75	69%																																																																			
事業名	実施日	参加者/定員	充足率																																																																			
基礎から学ぶ成年後見制度	3/12	20/15	133%																																																																			
本のお楽しみ袋	11/2~11/11	50/30	167%																																																																			
ヨムくんのおすすめ絵本★読んでみて!	1/7~1/13	21/15	140%																																																																			
合計		91/65	140%																																																																			
	R2年度		R3年度																																																																			
	回数	人数	回数	人数																																																																		
卓球	/	/	/	/																																																																		
囲碁・将棋	/	/	/	/																																																																		
A	B	C	D																																																																			

▽ 図書業務

前年度より引き続き、コロナウイルス感染予防の観点から休室や閲覧席の利用禁止・新聞、雑誌最新刊の利用不可などの制限付きでの開室となった。5月4日から7月11日の新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置期間、緊急事態宣言発令中は市有施設すべてが休館となり、図書室も休室となった。

	R元年度	R2年度	R3年度	前年度比
貸出冊数	93,322	83,000	83,097	0.1%
返却冊数	94,595	80,922	81,344	0.5%
予約冊数	5,095	4,936	4,204	-14.8%
利用者数	32,719	29,486	28,300	-4.0%
新規登録者数	3,312	3,243	3,083	-4.9%
登録者数	349	320	370	15.6%
レファレンス数	2,974	2,640	2,859	8.1%
相互貸借数	36	10	6	-40.0%
蔵書数	28,081	28,255	27,988	-0.9%
開室日数	306	307	280	-8.8%

・新型コロナウイルスの影響により感染症対策のため、制限付きの開室(閲覧席、新聞、雑誌最新刊の利用不可)が継続している。

・書架に埋もれている本を手にとってもらい貸し出しにつなげるため、掲示板や室内のスペースを利用し、季節に合わせた図書の紹介など一般書・児童書とともに月替わりで複数の企画展示を実施した。

・前年度に引き続き、「司書のおすすめ」という特集掲示を行い、月ごとにテーマを変えて司書が1冊ずつおすすめしたい本を紹介した。

・利用者同士が密にならないよう対策し、一般向け「本のお楽しみ袋」(11/2～11/11)、児童向け「ヨムくんのおすすめ絵本よんでみて!」(1/7～1/13)の事業を行った。一般向け「大人の映画会」(1/28を予定)は利用者同士が密になる状況が避けられないため中止した。

・R3年度より朝日新聞・読売新聞の提供を停止し、代わりに貸し出しできる雑誌を6誌追加した。

・コロナ感染防止対策を行う中での開室となったことからR2年度同様利用実績は回復せず予定した事業を行う事が困難であった。

(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	R3年度実績				
第1会議室	件数(件)	583	715	345	新型コロナウイルス感染症や外壁工事による貸室利用制限の影響等により、貸室の稼働率が前年度実績を下回ったが、引き続き利用促進に向けた取組に期待する。				
	人数(人)	5,483	10,000	3,075					
	稼働率(%)	62.8%		39.0%					
第2会議室	件数(件)	436	710	237					
	人数(人)	3,903	10,000	2,436					
	稼働率(%)	47.2%		26.9%					
第3会議室	件数(件)	569	725	337					
	人数(人)	2,613	5,800	1,656					
	稼働率(%)	61.6%		38.6%					
第1集会室	件数(件)	299	670	148					
	人数(人)	2,436	8,900	1,291					
	稼働率(%)	30.3%		17.0%					
第2集会室	件数(件)	464	740	261					
	人数(人)	3,212	8,300	1,814					
	稼働率(%)	47.0%		29.0%					
第3集会室	件数(件)	344	560	206					
	人数(人)	2,769	7,000	1,758					
	稼働率(%)	35.6%		22.1%					
第4集会室	件数(件)	462	665	224					
	人数(人)	2,767	5,700	1,381					
	稼働率(%)	49.1%		25.2%					
第4会議室	件数(件)	571	630	329					
	人数(人)	5,844	8,200	2,810					
	稼働率(%)	60.8%		47.3%					
料理実習室	件数(件)	69	165	59					
	人数(人)	607	2,300	557					
	稼働率(%)	7.5%		8.4%					
大会議室	件数(件)	384	305	260					
	人数(人)	4,428	5,500	3,838					
	稼働率(%)	41.8%		30.2%					
第5会議室	件数(件)	532	670	312					
	人数(人)	3,964	8,400	2,780					
	稼働率(%)	58.4%		45.0%					
視聴覚室	件数(件)	448	690	334					
	人数(人)	5,621	16,400	6,236					
	稼働率(%)	49.1%		47.2%					
区民ホール	件数(件)	347	485	345					
	人数(人)	15,783	28,000	55,954					
	稼働率(%)	37.3%		49.1%					
合計	件数(件)	5,508	7,730	3,397					
	人数(人)	59,430	124,500	85,586					
	稼働率(%)	45.3%		32.1%					
		▽ 不承認・取消・減免件数なし。 還付 144 件(うちコロナウイルス関連 129件)							

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室利用に関しては、抽選ではずれた団体には、空いている部屋を紹介し利用につなげている。 ・利用者アンケートの結果などで、要望の多い講座や事業を積極的に行い、新規利用者の取り込みを行っている。 ・老朽化や古い規格の備品については、予算の範囲内で市民還元として順次更新し、市民ニーズに対応している。 	<p>利用者から購入依頼が多い備品などを優先的に買い替えることにより、利便性向上を図っている。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページをR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ている。 ・西区民センター主催の講座・事業については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、フリーペーパー「ふりっぱー」での掲載、地デジ・スマホアプリなどを通じ幅広く周知を図った。 ・その他市民生活に役立つと思われる情報・パンフレット・チラシ・ポスター等をロビー・館内展示パネルに掲出している。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため引継業務なし)</p>	<p>札幌市の指示による休館やキャンセル料の取扱いなどの情報提供などについても、ホームページを通じて迅速に行うことが出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">要求水準を満たしており、適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準を満たしており、適切に実施されている。			
A	B	C	D								
要求水準を満たしており、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>該当なし</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"> ・施設内の備品・消耗品の購入については、従前より市内企業を中心に発注している。 ・福祉作業所や障がい者施設がロビーで物販を希望する場合は、使用に関して協力している。 ・夜間の案内管理業務は、(公・社)札幌市シルバー人材センターに委託している。 ・利用者サービスの一環として、札幌市母子寡婦福祉連合会が所管する自動販売機3台を設置している。 ・北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・物品の調達は出来る限り地元企業への発注を心掛けている。 ・夜間案内業務については継続してシルバー人材センターと契約している。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">市内企業の活用や福祉施策に継続して意欲的に取り組んでいる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	市内企業の活用や福祉施策に継続して意欲的に取り組んでいる。			
A	B	C	D								
市内企業の活用や福祉施策に継続して意欲的に取り組んでいる。											

3 利用者の満足度			A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果						
実施方法	実施時期 貸室 令和4年1月 図書室 令和4年3月 配布数及び回収枚数 貸室 250枚配布回収 230枚 回答率 92% 図書室 100枚配布 回収93枚 回答率 93% 性別 貸室 男性84名 女性145名無回答1名 図書室 男性33名 女性60名 年代 貸室 70代以上 121名(53%) 60代 56名(24%) 50代以下 48名(21%) 無回答 5名 図書室 70代以上 33名(35%) 60代 30名(32%) 50代以下 30名(23%)					アンケート結果は、各項目の要求水準が満たされている。また、利用者からの意見・要望にも臨機応変に対応しており、評価できる。
結果概要	貸室 総合的な施設サービス ぜひ利用したい 122名(55%) 利用したい 86名(39%) 職員の言葉遣い・対応 大変良い 99名(46%) 良い 82名(37%) 館内の清掃状況 大変良い 98名(43%) 良い 90名(39%) 図書室 総合的な施設サービス ぜひ利用したい 71名(76%) 利用したい 20名(22%) 職員の言葉遣い・対応 大変良い 56名(60%) 良い 33名(36%)	総合評価、職員対応や清掃状況、貸室、図書室に関するアンケート調査を実施し、どの項目においても概ね80%以上の方から高い評価を得ることが出来た。				
利用者からの意見・要望とその対応	貸室利用(主なもの) ・網戸が欲しい ・卓球のネットを新しくしてほしい(購入済) ・着替えが出来る場所があると良い ・Wi-Fiが使用できるようになると良い ・壁に鏡があると良い ・壁にサークル紹介があると良い ・手続きの簡素化を考えて欲しい ・更衣室があると便利 ・区民センター周辺の歩道の除雪をお願いしたい ・感染対策に配慮して開館を続けて欲しい ・トイレに消毒液を置いて欲しい ・現状で良い 図書室 (主なもの) ・子ども向けのきれいな絵本を増やしてほしい ・本にまつわるイベントを増やしてほしい ・難しいと思うが、図書スペースを広くしてほしい ・郷土誌の充実を望みます その他 館内清掃(床・トイレの汚れ、ごみの片付け等)や室内環境(温度設定等)についての要望には、その都度、清掃やボイラー担当職員と連携して迅速に対応している。	利用者からの意見・要望については臨機応変に対応し、特に費用のかかるものに対しては必要性や優先順位を考慮して対応出来た。 館内の構造的な観点から、対応が困難なものであっても課題として認識していきたい。				感染対策を万全に行い行事の開催を今後も継続していきたい。

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	37,776	41,086	3,310
指定管理業務収入	37,776	41,086	3,310
指定管理費	22,276	22,276	0
利用料金	15,000	11,238	▲ 3,762
その他	500	7,572	7,072
自主事業収入	0	0	0
支出	35,032	37,872	2,840
指定管理業務支出	35,032	37,872	2,840
自主事業支出			0
収入-支出	2,744	3,214	470
自主事業による利益還元			0
法人税等	52	52	0
純利益	2,692	3,162	470
【参考】	R3年度決算	内容	
指定管理業務による利益還元	1,902	下記のとおり	
▽ 説明			
<ul style="list-style-type: none"> ・その他収入には外壁工事に伴う利用制限及びコロナウイルス感染拡大により札幌市の指示による休館等に伴う札幌市からの補填収入7,408千円を含む。 ・指定管理業務による利益還元としては、老朽化した備品の買換えを中心に優先順位の高いものから順次更新した。(主な購入備品) ・会議用机28台(905千円)、カーペット張替(480千円・作業料込)・手動スクリーン(337千円・作業料込)・座卓9台(99千円)・講演台(79千円) 			

コロナウイルスによる感染拡大により休館や利用可能時間の短縮などで利用料金収入は計画を下回り、11,328千円となった。感染予防対策に費用はかかったものの経費節減に努め、黒字決算となった。

A	B	C	D
コロナ禍においても収支状況が計画よりも改善されているほか、備品購入により多額の利益還元が行われている。			

<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
当社団法人は法人化以降財務状況の安定化を図るため職員体制の適正化や効率的な事務執行に努め、一定程度の剰余金も確保しており、財務状況は安定している。			
▽ 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
<ul style="list-style-type: none"> ・多くのサークルや団体が利用し、個人情報に関する問い合わせもあるが、札幌市個人情報保護条例等に基づき個人情報保護の観点から、安易に個人情報を外部に知らせないよう常に注意を払っている。 ・オンブズマン条例に関する照会、調査等はなかった。 ・協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団や暴力団関係事業者が相手となる契約は行っていない。 			

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>令和3年度はコロナウイルスの感染拡大により3か月の休館や利用制限及び外壁工事による利用制限もあったことから利用率は例年より下回ったが、ワクチン接種会場となったことから一般の利用に制限が多くあったものの、利用料金収入は令和2年度を上回った。</p> <p>計画していた講座や事業も大半は中止せざるを得ない状況であった。</p> <p>コロナ感染防止対策として手指用消毒液の各所への設置や啓発用ポスターを掲示し、感染予報に関して周知を行った。また貸室利用者へは消毒液の貸し出し等を行い、小まめな消毒が出来るようにした。</p>	<p>新型コロナウイルスの感染状況が見通せない中、感染対策を徹底して講座や事業を一つでも多く行うことが出来るよう、対応していきたい。</p> <p>利用料金収入の状況にもよるが、経費節減に努めて健全な運営を行い収支が黒字となるよう努める。</p> <p>利用者還元に取り組み、館内の必要な備品の更新は区とも相談しながら取り組んでいきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>外壁工事による利用制限に伴う対応や、新型コロナウイルスによる対応が頻発していたが、大きなトラブルなどもなく適切に対応されている。また、施設・備品の消毒、換気など感染対策も徹底されており適切な維持管理に努めている。</p> <p>支出の削減に努め、収支は黒字となっており、総じて適切に管理運営されていると評価できる。</p>	<p>特になし</p>