

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)	白石区市民部地域振興課(861-2422)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市菊水元町地区センター	所在地	札幌市白石区菊水元町5条2丁目4番20号
開設時期	平成12年2月16日	延床面積	1,249.30㎡
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	多目的ホール、集会室、実習室、和室、図書室、事務室。		
2 指定管理者			
名称	札幌市菊水元町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)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。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 令和元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>当運営委員会は、菊水元町地区センターの管理運営に当たり、「地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティづくり」を目標として、次の3点を定めている。</p> <p>1. 施設の管理運営に当たっては、利用者の視点に立って、地域に根ざしたキメ細かなサービスの提供を目指す。</p> <p>2. 日々の管理運営に当たっては、来館者に常に平等・公平に接し、来てよかったと満足感到満ち溢れる接遇を目指す。</p> <p>3. 何かがある、出会える、発見できる、自己実現を満たすことのできる、地域における存在感のあるコミュニティ施設を目指す。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>管理運営の基本方針第2で「日々の管理運営に当たっては、来館者に常に平等・公平に接し、来てよかったと満足感到満ち溢れる接遇を目指す。」と定め日々実践している。</p> <p>2020年2月のアンケートでは、再度利用したいとの割合が97.8%で、職員の接客対応がとても良い・良いの割合が86.3%であり、「来てよかったと満足感到満ち溢れる接遇」の結果であると考えている。</p>	<p>当地区センターの開設目的である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べく、運営委員会において基本方針を策定している。</p> <p>アンケート結果にも表れているように、日々職員全員が管理運営基本方針を理解して、業務にあたっており、要求水準は満たしている。</p>	A	B	C	D
	<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>2019年の大規模改修工事で館内の照明がLEDとなった。工事前の打ち合わせで、消し忘れ防止のためトイレの照明を人感センサー対応の照明とする要望が認められ、消し忘れによる無駄な電力消費を削減できることとなった。</p> <p>給湯室の貯湯式の高温給湯器2台は継続して停止している。利用者がお茶等でお湯が必要な時は、事務室で電気ケトル等を貸し出し、節電に努めている。また、事務処理に関しては、印刷やコピーは両面印刷を常とし、環境に配慮した運営を行っている。</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>運営委員会の下に、事務局を置き、運営責任者としての事務局長、常勤の事務職員(2名)及び図書職員(2名)、パート職員(日勤3名)、パート職員(夜勤3名)を採用している。また、このほかに緊急時等に臨時職員を採用できることとしている。</p> <p>なお、札幌東労働基準監督署に就業規則届を提出している。</p>	<p>地球温暖化等及び北海道電力の電力供給を考慮して、できる限りの節電対策を行っており、当該項目については適切に対応している。</p> <p>運営委員会の下に事務局を置き、管理運営体制を確立している。</p>	<p>協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。利用者のニーズや施設の状況を的確に把握し、改修工事に合わせ、集会室等の床面張り替えや机の更新等を行っており、サービス水準の向上を図りながら運営していることは評価できる。</p>			

	<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>2019年の大規模改修工事が終了後、開館までの間に、次の修繕を行い、地域住民が利用しやすい環境を整えた。</p> <p>① 床が臭いとの苦情が多かった集会室ABの繊維床を長尺塩ビシート(アンダーレイを使用)に変更した。</p> <p>② キャスター部分の故障が多かった集会室ABの机をすべて新調した。</p> <p>③ 重くて運搬が大変だった多目的ホールの机も軽量な机に新調した。</p> <p>その他、傷みが目立っていた和室の畳の表替えを行い、要望が多かった大型ミラー2台を購入し集会室に設置した他、集会室の壁紙を貼替え、事務室前の業務用血圧計も新調した。</p> <p>▽ 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)</p> <p>清掃業務、警備業務、エレベーター保全業務、自動ドア保全業務、ボイラ保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、建築基準法定期(建築・設備)点検業務、外構緑地管理業務(草刈)、除排雪業務を第三者に委託した。委託業務については、その都度履行確認を行い、すべての委託業務が適切に行われていた。</p>	<p>地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティづくりのために提供できる施設や設備を改善し、備品等を新調し、地域住民が使いやすい環境の施設となるよう管理水準の向上に努力している。</p> <p>委託業務については、的確な監督と履行確認を行っており、問題なく終了している。</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

▽ 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回協議会 3月5日を予定 していた	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年の大規模改修工事について ・2019年度の事業報告と決算見込みについて ・アンケート結果について ・新年度の開放事業について 	<p>2019年度は、大規模改修工事のため7月から11月末まで休館となり、仮事務所において電話対応等を行っていたため、地域振興課と協議し、年2回の運営協議会を年度末の1回の開催としていた。しかし、新型コロナウイルスの感染問題が発生したため、年度末の運営協議会を開催することが困難となり、急遽会議資料の送付をもって開催に替えることとし、委員への資料の送付後に会議資料は3週間ホームページに掲載した。</p> <p>また、区地域振興課主催の館長会議に参加して情報交換を行った。</p>	
第1回 区・館長会議 6月20日	<p>1 情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・菊水元町地区センターの休館及び一時移転について ・備品購入について <p>2 議題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各センターの利用状況及び利用率向上の取り組み ・まつり(文化祭)について ・ロビー展示基準の再確認について ・勤怠管理方法の実情について ・その他 		
第2回 区・館長会議 12月24日	<p>1 情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品購入について ・財務・業務検査について ・白石東地区センターの改修工事について ・令和2年度広報さっぽろ特集記事について ・東北まちづくりセンターにおける町内会費の紛失について <p>2 議題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各センターの利用状況及び利用率向上の取り組みについて ・その他 		
<p><協議会メンバー></p> <p>白石区地域振興課長、同地域活動担当係長、菊の里まちづくりネットワーク協議会総務副部長、菊の里地区交通安全実践会会長、菊の里地区交通安全母の会会長、札幌市菊水元町児童会館館長、菊の里地区青少年育成委員会会長、運営委員会会長、同副会長(2名)、同総務部長</p>			

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>現金等取扱規程を定めており、毎日の利用料金は翌金融機関営業日に、館長の決裁を得て、金融機関に入金して管理している。また、毎月月締めでの帳簿と現金の確認も行っており、資金、現金の管理は適正に行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>利用者からの苦情等に関する取扱いを定めている。窓口等での苦情には速やかに対応している。また、日頃から要望等については、可能なものは対応するように努力している。なお、要望等について対応が不可なもの、できない理由を説明して納得してもらうよう努めている。</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>会館の利用者数等は毎日記録して適正に管理し、利用状況として毎月報告している。</p> <p>2月に実施したアンケートでは、189名から回答があった。本地区センターを今後も利用したい人の割合は97.8%であり、職員の接客対応については、86.3%の方が良い以上の回答であった。また、館の清掃についても84.9%の方が良い以上の回答を寄せている。</p> <p>また、アンケートにおいて、興味のある項目を聞いたところ、これまでと同様な傾向で、健康に関する項目である「認知症予防の脳トレ」と「健康管理」に興味を示す回答が多かった。</p>	<p>現金等取扱規程に則り、適正に管理している。</p> <p>苦情には速やかに対応することとしている。要望についても、可能なものは対応することとしている。</p> <p>日々の記録は適正に取得し、管理・報告している。</p> <p>アンケートについても、年度末を目途に毎年実施し、要望等で可能なものは、翌年度の事業に反映できるように努めている。</p>																	
(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</p> <p>平成27年2月に札幌市菊水元町地区センター運営委員会会則施行細則を改正し、平成27年4月1日から契約職員の正職員化を図っている。また、同施行細則から、労働条件等を分離し、別途札幌市菊水元町地区センター運営委員会就業規則を策定している。</p> <p>会則、会則施行細則及び就業規則は、札幌東労働基準監督署に提出しており、労働関係法令を遵守している。</p> <p>常勤職員には健康保険(協会けんぽ)や厚生年金保険に適正に加入させ、健康診断も実施している。また、「さぼーとさっぼろ」にも加入している。</p> <p>なお、平成30年5月に札幌市菊水元町運営委員会会則施行細則を改正し、正職員の定年を70歳に延長し、パート職員の無期雇用の規定を整備した。同改正についても、労働基準監督署に届けている。</p>	<p>労働関係法令等については、遵守しており、雇用環境の向上にも努力している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">各種法令を遵守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、正職員の定年を70歳に引き上げることで、職員の雇用環境の維持向上を図るなど、優れた取組みを実施していると評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">今後も継続した取組を実施していただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各種法令を遵守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。				また、正職員の定年を70歳に引き上げることで、職員の雇用環境の維持向上を図るなど、優れた取組みを実施していると評価できる。				今後も継続した取組を実施していただきたい。			
A	B	C	D																
各種法令を遵守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。																			
また、正職員の定年を70歳に引き上げることで、職員の雇用環境の維持向上を図るなど、優れた取組みを実施していると評価できる。																			
今後も継続した取組を実施していただきたい。																			

<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<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>緊急時の連絡網を作成しており、近隣の病院や関係業者に速やかに連絡ができる体制を整えている。また、運動等の講座や行事の際には、不測の事故に備えて行事保険に加入している。さらに、施設の不備等による万が一の事故に備えて賠償責任保険にも加入している。</p> <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>清掃業務、警備業務、エレベーター保全業務、自動ドア保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、外構緑地管理業務(草刈)、除排雪業務は、第三者委託により実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>防災計画書、菊水元町地区センター消防訓練実施要領及び自衛消防訓練計画を作成している。消防訓練を6月28日と2月28日に実施した。</p>	<p>緊急時の連絡体制は完備している。また、行事保険や賠償責任保険に入っており、不測の事態への備えはできている。</p> <p>施設・設備の維持管理については、第三者委託により適正に維持管理している。</p> <p>消防署と連携を図り、消防訓練を2回実施した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">利用者の安全確保に努め適正に実施されており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保に努め適正に実施されており、要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
利用者の安全確保に努め適正に実施されており、要求水準を満たしている。											
<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> <p>大規模改修工事のため、7月から11月末まで休館が予定されていたため、休館中の期間に実施していた従前の講座等については、すべての実施が困難であるため、6月までの期間に開催が可能な講座等と1月以降について開催が可能な講座等に分け、実施する予定としていた。</p> <p>しかし、新型コロナウイルス感染問題のため、2月23日以降に開催予定の講座等については、原則中止との指示があり、すべての講座等が中止となった。</p>	<p>新型コロナウイルスの関係で講座・事業等が中止となり、残念ではある。次年度(2020年度)においては、感染予防対策を講じて人気の料理講習会の他、子供を対象とした講習会に力を入れたい。</p> <p>なお、アンケートの設問で要望の多い健康関係の講座は、毎年継続して実施したいと考えている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">改修工事及び新型コロナウイルスの影響により、講座、事業の実施は少なくなっているが、事情やむを得ない。今後も引き続き、アンケート等により区民ニーズを把握し、積極的に新しい講座、事業の企画・実施に取り組んでいきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	改修工事及び新型コロナウイルスの影響により、講座、事業の実施は少なくなっているが、事情やむを得ない。今後も引き続き、アンケート等により区民ニーズを把握し、積極的に新しい講座、事業の企画・実施に取り組んでいきたい。			
A	B	C	D								
改修工事及び新型コロナウイルスの影響により、講座、事業の実施は少なくなっているが、事情やむを得ない。今後も引き続き、アンケート等により区民ニーズを把握し、積極的に新しい講座、事業の企画・実施に取り組んでいきたい。											

	<p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する情報収集及び提供業務</p> <p>地域住民の交流等を目的とした事業については、日々の業務での要望等の聴き取りや年度末に行うアンケート等で情報を収集している。</p> <p>7月1日～11月末日までの休館を考慮して、具体的に予定していた事業については、次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育てサロン(共催) ・読み聞かせの会 ・囲碁交流会、麻雀交流会(協賛)及び将棋交流会 ・子供を対象として冬休みに映画会 ・菊の里テニポン交流会、菊の里ミニバレー交流会 ・音楽とワインのタベ ・冬休み期間中の子どもを対象に「クイズに挑戦。クイズに答えて商品をゲットしよう!」(図書室事業) ・連合町内会の事業である「菊の里フロアカーリング大会」(協賛) ・不安を減らす旅立ちセミナー ・乳製品料理講習会 <p>新型コロナウイルス感染予防の観点から2月23日以降に中止となった事業は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育てサロンの2月、3月開催分 ・読み聞かせの2月、3月開催分 ・音楽とワインのタベ ・菊の里将棋交流会 ・菊の里ミニバレー交流会 ・菊の里フロアカーリング大会 ・不安を減らす旅立ちセミナー ・乳製品料理講習会 	<p>7月から11月末までの休館を考慮して、従前実施していた文化祭や卓球交流会、夏休みこども映画会、料理講習会、つまみぐいカフェ、男の料理講習会、そば打ち講習会等は2019年度の予定から省いていた。</p> <p>そのような状況の中で、新型コロナウイルスの感染問題が発生し、2月23日以降に予定していた事業がすべて中止となり、実施できた事業数が少なく、残念な年度であった。</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▽地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業

7月1日～11月末日までの休館中の期間を除き、卓球、ミニバレー、バドミントン、バレーボール、テニポン、囲碁・将棋の種目で施設活用開放事業を行ったほか、地域居住者に限定した卓球及びミニバレーの開放事業も行った。

また、集会室の空き時間を活用して土・日曜日の夜間の時間帯にカラオケ又はミニシアターとしての開放も実施した。

なお、2月23日以降の施設活用事業は、新型コロナウイルスの感染問題が発生したため、すべて中止とした。

各施設活用開放事業は、当地区に定着している。特に卓球とミニバレーは、地域住民の人氣が高い。

集会室の開放事業については、まだ認知度が低いため、ロコモも含めてPRを強化していく。

▽ 図書業務

図書室での地域住民に関する事業としては、貸出・返却等のカウンター業務のほかに、従前は返本・予約本の処理体験を内容とする「一日司書体験」や図書室の利用率向上を目的とした夏休み期間中の「本を読んでスタンプを集めよう！」を実施していたが、大規模改修工事の休館のため、実施できなかった。

なお、冬休み期間中の子供を対象とした「クイズに挑戦。クイズに答えて商品をゲットしよう！」という事業には90名の参加があった。

図書室での事業については、参加人数が少ない事業もあるが、充実した内容の事業であると自負している。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				大規模改修工事での休館期間(7月1日～11月末日)があったこと及び新型コロナウイルス感染防止等のためのキャンセルが多かったため、実績の対前年比で、すべての貸室において、数値が減少している。	A	B	C	D				
		H30実績	R元計画	R元実績		改修工事及び新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用自粛の要請を行っており、貸室の稼働率の減少はやむを得ない。改修工事に合わせ、集会室等の床面張り替えや机の更新等を行い、地域住民が使いやすい環境の整備に努めており評価できる。今後も引き続き、利用促進に向けた積極的な取組に努めていただきたい。							
	多目的ホール	件数(件)	1,060	620	552								
		人数(人)	14,744	8,600	8,666								
		稼働率(%)	88.5	75.0	72.9								
	集会室A	件数(件)	440	260	205								
		人数(人)	4,234	2,470	2,207								
		稼働率(%)	34.0	30.0	28.2								
	集会室B	件数(件)	474	280	217								
		人数(人)	3,169	1,850	1,467								
		稼働率(%)	34.7	30.0	26.7								
	実習室	件数(件)	300	180	120								
		人数(人)	2,194	1,280	827								
		稼働率(%)	26.4	20.0	18.4								
	和室	件数(件)	479	280	223								
		人数(人)	5,262	3,100	2,252								
		稼働率(%)	47.1	40.0	38.7								
	計	件数(件)	2,753	1,620	1,317								
		人数(人)	29,603	17,300	15,419								
		稼働率(%)	45.5	39.0	37.0								
		▽ 不承認 0 件、 取消し 0 件、 減免 0 件、 還付30件											
		▽ 利用促進の取組											
		2019年の大規模改修工事が終了し、開館までの間に、次の修繕等を行い、利用しやすい環境を整えた。								地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティーづくりのために提供できる施設や設備の改善や備品等を新調し、地域住民が使いやすい環境の施設となるよう努力している。			
		① 床が臭いとの苦情が多かった集会室ABの繊維床を長尺塩ビシート(アンダーレイを使用)に変更した。											
		② キャスター部分の故障が多かった集会室ABの机をすべて新調した。											
		③ 重くて運搬が大変だった多目的ホールの机を軽量の机に新調した。											
	その他、傷みが目立っていた和室の畳の表替えを行い、要望が多かった大型ミラー2台を購入し集会室に設置した他、集会室の壁紙を貼替え、事務室前の業務用血圧計を新調した。												

(6)付随業務		▽ 広報業務	A B C D			
			適正に実施されており、要求水準を満たしている。地区センターたよりは、単位町内会を通じ回覧することで、地区内に偏りなく情報提供がなされており、地域住民に浸透していると評価できる。			
		<p>毎月、地区センターたよりを1,000部発行し、菊水元町連合町内会区域を含む菊の里連合町内会区域及び北郷地区の一部に、単位町内会を通じて回覧しているほか館内に、行事案内や講座の募集ポスターを掲示して各種講座等のPRに努めている。なお、2020年度以降の地区センターたよりについては、フルカラーで印刷することとしている。</p> <p>札幌市菊水元町地区センターのホームページでも、地区センター主催の行事のお知らせや、地区センターを利用しているサークルの紹介等を行い、さらには「地区センターたより」もホームページに掲載し、情報発信の充実に努めている。</p> <p>札幌市菊水元町地区センターのホームページは、JIS X 8341-3:2016に基づき、ウェブアクセシビリティ向上を目指し、JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに配慮することを目標としている。</p>	<p>2月に実施したアンケートでは、地区センター主催の行事について、「地区センターたより」をみて知っているという回答が多かったため、今後も内容の充実を図るとともに、情報満載のホームページの周知を図り、「地区センターたより」と「ホームページ」で情報発信を強化していく。</p>			
		▽ 引継ぎ業務				
		なし				
2 自主事業その他						
▽ 自主事業		なし	A B C D			
			適正に実施されていると評価できる。			
		▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等				
		当地区センターの第三者委託は市内企業へ発注することを原則としている。	外注は、市内企業を第一に考えている。また、地域の福祉施設の作品展示依頼にはできる限り対応している。			

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	2月3日～14日の期間、当地区センターの利用者（貸室利用者及び図書利用者を対象）にアンケートを配布して実施した。（189人分を回収）	<p>概ね高評価を得ており、適正な管理運営が行われていることから要求水準を満たしていると評価できる。</p> <p>アンケート結果を十分に検討し、積極的に新たな事業の企画に努めるほか、満足度の向上に向けて改善を図る姿勢は評価できる。引き続き利用者ニーズの把握とその対応に努めていただきたい。</p>			
結果概要	<p>① 来館の目的を聞いた問いでは、ホールを借りてのスポーツ活動等が18.4%、部屋を借りてのサークル活動が39.7%、図書室利用が32.9%、その他が9.0%であった。</p> <p>② 再度当地区センターを利用したいかとの問いには、ぜひ利用したいが63.2%、利用したいが34.6%、どちらかといえば利用したいが1.1%であった。どちらでもないが1.1%であった。</p> <p>③ 職員の接客対応を聞いた問いでは、とても良いが56.0%、良いが30.4%、普通が13.6%であった。</p> <p>④ 館内の清掃を聞いた回答では、とても良いが51.9%、良いが33.0%、普通が12.9%、やや悪い以下が2.2%であった。</p> <p>⑤ 貸室の利用者へのアンケートで、また貸室をご利用いただけますかとの問いには、ぜひ利用したいが48.3%、利用したいが34.2%、どちらかといえば利用したいが4.2%、どちらでもないが13.3%、利用したくないが0%であった。</p> <p>⑥ 図書室利用者へのアンケートで、また菊水元町地区センターの図書室をご利用いただけますかとの問いには、ぜひ利用したいが62.2%、利用したいが26.1%、どちらかといえば利用したいが5.9%、どちらでもないが5.0%、利用したくないが0.8%であった。</p> <p>⑦ 地区センターの講座を受講した方への設問で満足度については、5が33.3%、4が55.6%、3が11.1%であった。理解度については、5が26.3%、4が52.6%、3が21.1%であった。</p> <p>⑧ 受講した講座は何で知ったかという設問では、広報さっぽろが37.1%、地区センターたよりが42.0%、知人からが10.5%で、ホームページが4.2%、その他が6.2%あった。</p>				
		<p>今回のアンケートについては、貸室利用者と図書室利用者に対して行っており、良好な結果が出ている。</p> <p>利用者からの意見や要望については、できるものについて、新年度の事業に活かすことを基本としている。</p> <p>また、興味のある講座内容の設問で、認知症予防の脳トレと健康管理という項目に印をつけた利用者が多かったため、次年度以降の講座に生かしていきたい。</p> <p>講座の満足度と理解度については、5と4の割合を高めるべく改善していきたい。</p>			

利用者からの意見・要望とその対応	<p><主な希望する講習会や事業> (アンケートへの記載内容をそのまま記載)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発酵食品の料理講座 ・ミニチュアのがあれば ・スマホ教室 ・演歌体操、簡単なリズム体操など ・Windows10の講習会 ・タイキョクケン ・アイパッド講習 ・春のガーデニング、寄せ植えなど ・ヨガを希望していましたが、2月から開講になるそうなので申し込みました。楽しみです。 ・仕事を減らして、ヨガなどを始めたいと思っています。 <p><その他の意見等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場がもう少し多ければ良いと思います。 ・自習スペースとして使わない会議室をあけてほしい。 ・体育館がとても明るくなって良かったです。図書室も本が豊富で助かります。 ・あまり来ないので、参考にならなくてごめんなさい。 ・2Fのトイレに石けんを設置してほしいです。1Fには常時ありますが、2Fにはないので、色々なウイルス等が流行しているのです、よろしく願い致します。 ・ホールのカレンダーの小さいこと、文字、数字が見づらい事、関係者は判らなかったのかな。この大きさなら、なくても、たくさん余っているカレンダーあるんだよね。と皆で話しています。 ・いつも利用させて頂きありがとうございます！ ・フラダンス、コーラス等を体験してみたいです。 ・図書室のことしか知らなくて、アンケートを見て初めて知りました。 ・北郷の住までお世話になっております。 ・墓じまいについての講座希望 ・図書室を利用させていただいております。清潔感があり職員の方も大変感じが良いと思います。 ・図書室のみの利用です。同居の幼児が年少のころはワクワクポケットに月1回参加しておりました。できましたら、図書の内容を充実させていただきたいです。去年の休館のときは東札幌か白石地区センターまで行ってましたが、時間がなく大変でした。今後もよろしく願います。 ・講座や事業は参加したくても、日中は仕事等でほとんど参加できないのが残念です。 ・いつも気持ちよく利用させていただいてます。ありがとうございます。 ・今は図書館を利用させてもらっていますが、いろいろな講座や教室なども利用したいと思っています。広報等目を通すようにします。
------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)				
収入	32,237	31,797	▲ 440	<p>大規模改修工事に伴う休館のためと新型コロナウイルス感染症防止によるキャンセルが多かったため、利用料金及びその他の収入が減収となっている。純利益がマイナスとなっているが、これは繰越剰金で補填する。</p> <p>なお、利益還元(繰越剰金を充てる。)を目的とした支出の要因は、次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集会室及び多目的ホール男女更衣室の床の貼替 ・集会室の壁紙の張替え ・和室の畳の表替え ・集会室の机更新 ・多目的ホール机更新 ・大型ミラー購入 ・業務用血圧計購入 ・実習室冷蔵庫購入 ・49インチテレビ購入 ・カラオケアンプ購入 <p>法人税等は、札幌東税務署長から実費弁償による事務処理の受託等の確認を受けているため、非課税の取扱いを受けている。</p>			
指定管理業務収入	32,237	31,797	▲ 440				
指定管理費	29,874	29,874	0				
利用料金	2,238	1,889	▲ 349				
その他	125	34	▲ 91				
自主事業収入			0				
支出	35,526	32,539	▲ 2,987				
指定管理業務支出	35,526	32,539	▲ 2,987				
自主事業支出	0		0				
収入-支出	▲ 3,289	▲ 742	2,547				
自主事業による利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	▲ 3,289	▲ 742	2,547				
【参考】	R元年度決算	内容					
指定管理業務による利益還元	3,483	下記のとおり					

<p>▽ 説明</p> <p>＜令和元年度決算説明＞</p> <p>2019年度の収支に関して、大規模改修工事に伴う休館(7月～11月)を考慮して予算を組んだが、新型コロナウイルス感染防止対応に伴って2月からキャンセルが相次ぎ、利用料金収入が落ち込んでいる。</p> <p>また、開館後に利用者が気持ちよく使用できるように、大規模改修工事終了から開館までの間に、集会室及び多目的ホールの男女更衣室の床の貼替を行った。又、開館後に別途和室の畳の表替えも行った。</p> <p>利用者が使用する備品に関しても古い備品は更新することとし、集会室や多目的ホールの机を新たに購入し、集会室には要望の大きかった大型ミラー設置した。さらに、利用者が使用する備品として、業務用血圧計、実習室の冷蔵庫、49インチテレビ及びカラオケアンプを購入した。</p> <p>なお、純利益の欄でマイナスについては、繰越余剰金で補填した。</p>	<p>大規模改修工事で環境が大幅に改善されることになるため、改修工事終了後に利用者に気持ちよく使用してもらうため、工事に含まれない繊維床や壁紙の貼替を行い、古くて傷ついた備品もできるだけ新品に置き換えた。なお、これらは利益還元の意味で繰越余剰金を充てる予算を組んでいた。</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>ここ数年の傾向であるが、サークルメンバーの高齢化により、サークルの参加人数が減り、サークル活動を停止したグループが複数でてきている。このため、サークル活動に係る利用料金に影響が出ている状況ではあるが、当運営委員会の財政状況等は、有料貸付を優先することを原則とする施設活用開放事業(無料開放事業)の柔軟な取扱い(特に多目的ホールでの開放中止による有料貸付の料金収入が財政状況に好影響を与えている。)や経常費用を極力抑える努力により、良好な状況が継続している。</p>	<p>利用者の高齢化が進んでおり、恒常的な利用者が減少している状況であるが、新たな利用者の開拓等を行い安定経営を維持したい。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			
<p>▽ 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</p> <p>個人情報の取り扱いには細心の注意を払っている。また、公開すべき情報はホームページでできる限り提供している。</p> <p>当地区センターの入口に利用案内を掲示しているが、その中に暴力団やその構成員には利用を断る旨記載している。また第三者に対する委託業務契約書の中に、暴力団等に関する契約解除条項を設けている。</p> <p>なお、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が適用されるような事案はなかった。</p>	<p>個人情報の取扱いには細心の注意を払っており、また、情報提供については、ホームページでの情報提供を積極的に行っている。</p> <p>その他の条例等についても遵守して管理運営を行っている。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	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
<p>地区センターの維持管理に関しては、常に法令等を遵守して的確に行っており、資金や現金の管理についても適正に行っている。</p> <p>区民講座に関する学習機会の提供(講座)や地域住民の交流等を目的とした事業については、毎年実施するアンケートにおける地域住民のニーズも参考にしながら行っている。</p> <p>しかしながら、2019年度に関しては、大規模改修工事期間(7月～11月)が休館となるため、例年どおりの講座や事業の計画ができなかったことに加え、新型コロナウイルスの感染問題が発生したため、2月23日以降の講座や事業が中止となってしまい、例年と比較すると実施できた講座や事業は少なくなっている。</p> <p>地区センターの管理運営の目標である「地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティづくり」に貢献する事業として、菊の里連合町内会の支援を得て実施している事業の内、菊の里テニソン交流会は実施できたが、卓球交流会とミニバレー交流会は中止となってしまった。</p> <p>また同じく地域住民のコミュニティづくりを目的として、参加者の段位を考慮し、参加者が平等に愉しく対局できるよう工夫した囲碁交流会は実施できたが、将棋交流会は中止とせざるを得なかった。</p> <p>子どもを介してその保護者に当地区センターをPRする目的の子どもを対象にした講座については、例年夏休み期間中に行っていた事業は実施できなかったが、プログラミング入門講座、冬休みの映画会、冬休みの科学工作・実験教室、図書室クイズに挑戦の事業は実施できた。</p> <p>2019年度は、大規模改修工事期間の休館や新型コロナウイルスの感染問題が発生したため、地域の憩いの場づくり施設活用事業としての施設開放事業(無料)の開催日数が大幅に削減されている。また、図書室も同様に休室日が多く、地域住民には結果的に不便をかけたことになるが、それでも地域住民にとってなくてはならない施設である。</p> <p>2019年度に関しては、大規模改修工事期間(7月～11月)の休館があったり、新型コロナウイルスの感染問題が発生して、各種講座や事業が中止となってしまったが、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るとい地区センターの設置目的に沿う管理運営を常日頃から行っており、2019年度において地区センターの運営に求められる要求水準を満たしていると自負している。</p>	<p>2020年度は、新型コロナウイルスの感染問題が収束するまでの間は、地域住民の安全を第一に考え、地域の憩いの場づくり施設活用事業としての施設開放事業(無料)を含む自主事業は自粛することとする。</p> <p>なお、当分の間、館内のドアの取っ手や階段の手摺、ロビーのテーブルや椅子などは毎日消毒することとし、貸館事業については、利用者に利用終了後に使用備品等の消毒を依頼し、安全の徹底を図ることとする。</p> <p>なお、2020年度においても、普段利用が少ない子育て世代の利用促進と当地区センターのPRも兼ねて、子どもとその保護者をターゲットにして、次の継続事業を行う。</p> <p>①子どもプログラミング体験教室 ②夏休み・冬休み科学実験・工作教室 ③こどもクイズ大会(図書室で実施) ④夏休み・冬休みこども映画会</p> <p>その他に、人気の料理教室を始めとする2018年度に行った従前の事業を基本的に継続実施するほか、集会室の夜間の利用がほとんどないことから、貸室の利用促進PRと新たな利用者の開拓を目的として、平日夜間の時間帯の集会室Aを、カラオケルームとして利用できる無料開放を実施する。また、土・日のカラオケ・ミニシアターの開放も継続して実施する。</p> <p>毎回のアンケートでは、当地区センターの事業について、まったく知らないという利用者が相当数いるため、事業の実施に関するPRについても、工夫を施しながら行っていきたいと考えている。また、町内会で回覧している地区センターたよりを新年度からフルカラー印刷で作成する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
改修工事及び新型コロナウイルスの影響により、利用稼働率の減少のほか、講座、事業の実施は少なくなっているが、事情やむを得ない。利用者アンケート等により、地域住民のニーズを積極的に取り入れ新たな事業を検討・実施するほか、改修工事に合わせて、繰越余剰金を充て、貸室の修繕等を行うなど、利用者の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させる姿勢は評価できる。今後も多くの地域住民の利用につながる取組みを継続していただきたい。	