

## 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	<p>非公募</p> <p>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。</p>		
指定単位	<p>施設数:1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位	<p>施設数:1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

## II 令和2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、コミュニティーづくり」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に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ー施設を目指す。</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ー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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">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。利用者が快適に施設を利用できるよう、備品の更新や設備の改善を積極的に行うなど、管理水準の維持向上に努めていることは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>				A	B	C	D	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。利用者が快適に施設を利用できるよう、備品の更新や設備の改善を積極的に行うなど、管理水準の維持向上に努めていることは評価できる。			
	A	B	C	D										
	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。利用者が快適に施設を利用できるよう、備品の更新や設備の改善を積極的に行うなど、管理水準の維持向上に努めていることは評価できる。													
	<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に満ち溢れる接遇を目指す。」と定め日々実践している。</p> <p>2021年2月のアンケートでは、再度利用したいとの割合が97.0%で、職員の接客対応がとても良い・良いの割合が88.9%であり、「来てよかったと満足感に満ち溢れる接遇」の結果であると考えている。</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>												
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>大規模改修工事で館内の照明がLEDとなったこと、消し忘れ防止を目的としてトイレの照明を人感センサー対応の照明としたことにより、全体として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>地球温暖化等を考慮して、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>▽ 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>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>													

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

新型コロナウイルスの感染対策として、トイレの手洗い用水栓を自動水栓に交換した。また、余剰金を活用して、集会室の椅子を更新し、集会室と多目的ホール下部のカーテンを交換した。その他、1階女子トイレのベビーシートを更新し、風除室のマット、入口のマットの入替を行い、和室及び実習室の壁紙を張り替えた。錆が著しかったバレーボールのポールもカーボン製のポールに更新した。

## ▽ 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)

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、ボイラー保全業務、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。

## ▽ 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 及び 第2回協議会	例年は9月と3月の2回協議会を開催しているが、新型コロナウイルス感染リスクを考慮し、両方の会議について、資料を送付することで会議の開催とした。 9月の会議資料の内容は、年度前半の事業報告、以後の事業計画及び決算見込みである。 3月の会議資料の内容は、事業報告、決算見込み及びアンケート結果についてである。
第1回 区・館長会議 7月10日	1 情報提供 (1)白石東地区センターの休館及び仮事務所設置について (2)備品購入について 2 議題 (1)各館における感染予防対策について (2)避難所開設時の新型コロナウイルス対応について (3)その他
第2回 区・館長会議 1月28日	1 情報提供 (1)備品購入について 2 議題 (1)各センターの利用状況及び収支状況について (2)区民講座、地域住民の交流等を目的とした事業、無料開放事業について ・今年度の実施状況について ・次年度の事業計画と計画実施可否の考え方について (3)その他

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。

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。

2020年度も、新型コロナウイルスの感染リスクを考慮し、運営協議会委員が参集する会議の開催を諦め、会議資料の送付をもって開催に替えることとした。なお、会議資料は3週間程度ホームページに掲載した。

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>&lt;協議会メンバー&gt; 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、毎月締りま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>地区センター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、新型コロナウイルスの感染リスクを考慮し、質問内容を簡略化し、アンケートの対象人数も減じて実施した。99名から回答があった。</p> <p>当地区センターを今後も利用したい人の割合は97.0%であり、職員の接客対応については、88.9%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82.8%の方が良い以上の回答を寄せている。</p> <p>また、コロナ禍で実施可能な事業は限られることから、例年アンケートに掲載していた希望する事業等の設問は、今回は見送った。</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、当地区センターの利用意向や職員や清掃に関する利用者の感じ方を収集している。</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、「さぽーとさっぽろ」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>令和3年1月には、新年度にパート職員の体制を変更するために就業規則を改正し、札幌東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">各種法令を順守し、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、優れた取り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	各種法令を順守し、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、優れた取り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																
各種法令を順守し、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、優れた取り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>▽ 総合的事項(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、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11月27日と3月26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>消防署に自衛消防訓練通報書を提出し、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">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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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。											
<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>区民講座に関するコロナ禍の2020年度の実施事業については、子ども科学教室、プログラミング体験教室、やさしいヨガ講習会、代謝アップストレッチ、秋の寄せ植え講習会、プログラミング入門講座、そば打ち講習会、冬休み科学工作教室、茶道体験会を実施したが、講師等と相談の上、感染リスクが高いと判断した次の事業等は中止とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不安を減らす旅立ちセミナー</li> <li>・つまみ食いカフェ(2回)</li> <li>・パン作り講習会(3回)</li> <li>・料理講習会</li> <li>・チーズを美味しく楽しむ会</li> </ul> <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>コロナ禍における2020年度の地域住民の交流等を目的とした事業に関しては、夏休み及び冬休みに映画会の参加募集を行ったが、参加者希望者は皆無であった。</p> <p>なお、新形コロナウイルス感染リスクが高いことから中止となった事業は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お話しのおや読み聞かせ会(12回)</li> <li>・子育てサロンわくわくポケット(12回)</li> <li>・健康づくりフェスティバル</li> <li>・文化祭</li> <li>・ほろ酔いコンサート</li> <li>・菊の里将棋交流会</li> <li>・菊の里テニボン交流会</li> <li>・菊の里囲碁交流会</li> <li>・菊の里マージャン交流会</li> <li>・菊の里ミニバレー交流会</li> <li>・菊の里卓球交流会</li> <li>・フロアカーリング大会</li> <li>・音楽とワインの夕べ</li> </ul>	<p>コロナ禍では、新型コロナウイルスの感染リスクの高い事業は予め中止とし、感染予防の取りやすい比較的低リスクの低い事業に絞り、人数制限を行いながら実施した。</p> <p>コロナ禍では、呼気が激しい運動系の事業、ソーシャルディスタンスが取れず3密が避けられない事業、飲酒を伴う事業など新型コロナウイルスの感染リスクの高い事業は予め中止とした。</p> <p>映画会は、人数を絞って開催することとして参加者を募集したが、結果的に応募はなかった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">コロナ禍における事業の実施にあたり、適切に各事業のリスク評価を行い、感染防止対策を徹底して事業を実施している。利用者が安心して事業に参加できるよう、事業を工夫して計画・実施していることは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	コロナ禍における事業の実施にあたり、適切に各事業のリスク評価を行い、感染防止対策を徹底して事業を実施している。利用者が安心して事業に参加できるよう、事業を工夫して計画・実施していることは評価できる。			
A	B	C	D								
コロナ禍における事業の実施にあたり、適切に各事業のリスク評価を行い、感染防止対策を徹底して事業を実施している。利用者が安心して事業に参加できるよう、事業を工夫して計画・実施していることは評価できる。											

#### ▽地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

コロナ禍における2020年度の地域の憩いの場づくり施設活用事業に関しては、8月10日から、多目的ホールで行うスポーツ系の事業について、新型コロナウイルスの感染リスクを下げる工夫をして実施した。工夫の内容は、「地域を限定しての人数制限」及び「グループでの申込み」の条件をつけたことである。具体的には個々の参加者の把握を目的として、グループに対して開放を行うこととし、グループの代表から無料開放申込書の提出があった場合に限って対応することとした。また、グループの代表には、当該事業で使用した備品等の消毒の責任者となることも条件の一つとした。

利用者が多かった囲碁将棋の開放は、ソーシャルディスタンスが取れない、参加者の把握が困難、使用備品等の適切な消毒が不可能であるため、コロナが終息するまでの期間は、中止とした。

コロナ禍での運動不足解消を目的として、2月から毎週水曜日の午後DVDを見ながらの「ヨガ開放」を集会室で試行的に行ったところ、好評であったため、次年度も継続して行う予定である。

毎週、卓球、テニポン及びフロアカーリングの種目について利用されており、当該事業に関しては、混乱もなく対応が来ている。

また、試行的に行ったDVDヨガが好評であったため、4月からも継続して行うこととしている。

#### ▽ 図書業務

2020年度の図書室利用者は、10,795人であり、2018年度の利用者16,926と比較すると約6,000人の減少となっている。貸出冊数も2020年度35,363冊に対し、2018年度は、60,798冊であり、大幅に落ち込んでいる。(2019年度は大規模改修で閉館期間があったため2018年度と比較)

図書室の新型コロナウイルスの感染対策に関しては、図書室内カウンターや椅子等の消毒を毎日行い、図書の返却ごとに本の表面等の消毒を行っている。

また、例年図書室で行っている夏休みと冬休みの事業等は、新型コロナウイルス感染リスクを考慮して中止とした。

コロナ禍の年度については、図書室利用者及び貸出冊数は、大幅に落ち込んでいる。

感染対策として図書室内のカウンターなどの消毒を行い、返却された本の表紙等をエタノールで消毒して次の貸し出しに備えた。

## (5) 施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

		R元実績	R2計画	R2実績
多目的ホール	件数(件)	552	600	716
	人数(人)	8,666	8,600	10,690
	稼働率(%)	72.9	75.0	54.7
集会室A	件数(件)	205	260	342
	人数(人)	2,207	2,400	2,516
	稼働率(%)	28.2	30.0	32.2
集会室B	件数(件)	217	280	290
	人数(人)	1,467	1,850	1,380
	稼働率(%)	26.7	30.0	25.1
実習室	件数(件)	120	180	120
	人数(人)	827	1,280	578
	稼働率(%)	18.4	20.0	10.3
和室	件数(件)	223	280	190
	人数(人)	2,252	3,100	1,006
	稼働率(%)	38.7	40.0	22.7
計	件数(件)	1,317	1,600	1,658
	人数(人)	15,419	17,230	16,170
	稼働率(%)	37.0	39.0	29.0

▽ 不承認 0 件、取消し 0 件、減免 0 件、還付25件

## ▽ 利用促進の取組

2020年度の利用促進の取り組みは、コロナ禍における利用者に安心感を持ってもらうため、館内消毒を徹底することとした。朝の清掃時の消毒、貸室終了時のトイレや共用スペースの消毒、図書室のカウンターや椅子の消毒、本の返却時の消毒など、利用者が安心して利用できる環境の整備に取り組んだ。

貸室の際には、代表者にエタノール(手消毒用)、次亜塩素酸水(備品等消毒用)及びふき取り用のタオルを渡して、利用の際に触れた備品等の消毒を依頼している。

その他、利用者への還元として、集会室の椅子の更新を行い、和室及び実習室の壁紙を張り替え、集会室と多目的ホール下部の窓のカーテンを取替え、さび付いたバレーボール用ポールをカーボン製のポールに交換し、テニボン用ポールも新調した。また、風除室や玄関のマットも新品に交換した。

2020年度は新型コロナウイルスの感染状況の影響により、集会室A以外の各部屋の稼働率は落ち込んでいる。多目的ホールに関しては、施設活用事業(無料開放)を制限して実施したところ、当該施設活用事業が空いている時間等の利用申込みが増加したため、件数と人数が増えている。また、集会室Aに関しては従前和室を利用していたサークルが、感染リスクを考慮してより広い集会室Aに会場を変更したことにより数値が増加している。

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のために、館内消毒を徹底し、当地区センターの設備の改善や提供できる備品等を新調し、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。

A	B	C	D
協定書に定められているとおり、適正に実施されている。新型コロナウイルスの影響による稼働率の減少はやむを得ない。引き続き、利用者に安心して利用してもらえるよう感染対策の徹底に努めていただきたい。			

		A	B	C	D	
(6)付随業務	▽ 広報業務 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、フルカラーで印刷している。 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。 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。	これまで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。	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。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。			
	▽ 引継ぎ業務 なし					
2 自主事業その他						
▽ 自主事業 なし ▽ 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。	A B C D 適正に実施されていると評価できる。			



## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	2月1日～10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。（99人分を回収）
結果概要	<p>① コロナ禍における当地区センターの利用回数の増減を聞いたところ、利用回数が減少したとの回答が34.7%で、同じくらいが60.2%で、多くなったとの回答が5.1%であった。</p> <p>② 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7.7%、部屋を借りてのサークル活動が43.6%、図書室利用が41.0%、その他が7.7%であった。</p> <p>③ 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56.6%、利用したいが40.4%、どちらかといえば利用したいが2.0%であった。どちらでもないが1.0%であった。</p> <p>④ 職員の接客対応を聞いた問いでは、とても良いが56.6%、良いが32.3%、普通が11.1%であった。</p> <p>⑤ 館内の清掃を聞いた回答では、とても良いが54.5%、良いが28.3%、普通が16.2%、悪い以下が1.0%であった。</p> <p>⑥ 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34.4%、利用したいが48.4%、どちらかといえば利用したいが3.1%、どちらでもないが12.5%、利用したくないが1.6%であった。なお、利用したくないの理由は「コロナで集まる事がなくなったから」であった。</p> <p>⑦ 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54.9%、利用したいが28.0%、どちらかといえば利用したいが9.8%、どちらでもないが6.1%、利用したくないが1.2%であった。</p> <p>⑧ 地区センターのホームページを知っているか否かの設問では、知っているが54.4%で、知らないが45.6%であった。</p> <p>⑨ ホームページを知っている方に閲覧の有無を聞いたところ、いつも閲覧しているが10.0%、たまに閲覧が68.0%、閲覧したことがないは22.0%であった。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	2021年度もコロナ禍での事業となるため、今回のアンケートでは、要望・意見を聴取していない。なお、2020年度に関して、窓口等において特段の要望・意見等の申し出はなかった。

今回のアンケートについては、コロナ禍であるため、館内での回答の際に短時間ですむように設問の数を減じ、アンケートの対象人数も減じて実施した。

コロナ禍においては、全体として利用回数の減少が見受けられる。また、当地区センター（貸館、図書室）の利用に関する設問や職員の接遇に関する設問、清掃に関する設問については、例年と同様の傾向であった。

ホームページについては初めての設問であったが、認知はある程度されているようであるが、常時の閲覧にまで繋がっていないようである。今後は情報の出し方を含めて検討したい。

A	B	C	D
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ことと評価できる。			
今後も利用者ニーズの把握とその対応に努めていただき、利用者満足度の更なる向上を期待している。			

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	34,219	34,251	32
指定管理業務収入	34,219	34,251	32
指定管理費	30,191	30,482	291
利用料金	3,752	3,585	▲ 167
その他	276	184	▲ 92
自主事業収入			0
支出	34,219	34,956	737
指定管理業務支出	34,219	34,956	737
自主事業支出	0		0
収入-支出	0	▲ 705	▲ 705
自主事業による利益還元			0
法人税等	0	0	0
純利益	0	▲ 705	▲ 705

【参考】	R2年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	3,340	下記のとおり

※法人税は、法人税法基本通達15-1-28に該当し、法人税の申告を要さない扱いとなっている。

## ▽ 説明

## &lt;令和2年度決算説明&gt;

令和2(2020)年度の収入に関して、コロナ禍でのキャンセル料不徴収に係る管理費の増額や前年度のキャンセル料不徴収に係る補償金が決算に反映されている。支出については、文化祭等の大規模イベントの中止により人件費や事業費等の支出は抑えられて、余剰金が発生した。これを原資に利用者への利益還元を行った結果、収支はマイナスとなっている。マイナス分には前年度の余剰金を充てた。利益還元の詳細は以下のとおりである。

## &lt;2020年度の利益還元&gt;

## ①備品等

- ・集会室椅子の更新(1,003千円)
- ・チェアポーター(227千円)
- ・遮光カーテンの交換(集会室、多目的ホール)(377千円)
- ・バレーボールカーボン製ポール購入(330千円)
- ・テニポン用ポール購入(58千円)
- ・風除室・玄関マット交換(265千円)
- ・女子トイレベビーシート交換(247千円)

## ②設備等

- ・和室及び実習室の壁紙貼替(203千円)
- ・トイレの手洗い用水栓を自動水栓に取替(383千円)
- ・バスケットゴールメンテナンス(38千円)
- ・集会室移動壁メンテナンス(60千円)
- ・図書室の図書購入(143千円)

2020年度の指定管理費には、コロナ禍でのキャンセル料不徴収等に対する管理費の上乗せ分290,585円が含まれている。また、その他収入には、前年度のキャンセル料不徴収にかかる補償金155,268円が含まれている。コロナ禍の中で、利用料金は、管理費の上乗せ分を加えると予算額を超えている。これは、施設活用事業(多目的ホールし使用)に制限等を加えて実施したため、施設活用事業として使用されない日において、貸室の利用が増え、利用料金が増加したためである。

2019年度から、余剰金を活用した利益還元を積極的に行っており、2020年度においても利用者に気持ちよく利用してもらえるように、施設の補修や備品の交換を行っている。今後も利益還元を継続して行っていきたい。

A	B	C	D
収支はマイナスとなっているが利益還元を行ったことによるものであり、適正に運営されている。利用者が快適に施設を利用できるよう、備品の更新や設備の改善を積極的に行うなど、管理水準の維持向上に努めていることは評価できる。			

＜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。また、コロナ禍において、活動回数の減少や参加人数の減少の傾向も見受けられる。このため、登録サークルに係る利用料金に影響が出ている状況ではある。</p> <p>2020年度については、前記の影響もあるが、コロナ禍における施設活用事業の地域や人数を制限して事前に使用申込書を提出させる実施方法が、結果的に従来の開放日を固定化した開放事業と比較して、施設活用事業の使用申込みがない場合については貸室の利用が可能となり、有料利用が促進され利用料金の増加に繋がりが、そのことが利用者の還元にも繋がっている。</p>	<p>利用者の高齢化が進んでおり、恒常的な利用者の減少化の傾向に変化はないが、新たな利用者の開拓等を行い安定経営を維持する努力をしたい。また、利用料金の安定的な収入を図るためには、2020年度から行っている施設活用事業の実施方法の継続も検討していくことが求められる。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">.....</td> <td style="text-align: center;">.....</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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">.....</td> <td style="text-align: center;">.....</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いる。また、資金や現金の管理についても毎月经理簿、通帳の残高及び手持現金の確認を適正に行なっている。</p> <p>2020年度については、新型コロナウイルス感染拡大による年度当初の閉館があり、また、区民講座や地域住民の交流等を目的とした事業及び地域の憩いの場づくり施設活用事業も新型コロナウイルス感染対策のため、7月まで中止とした。8月には区民講座として子ども科学教室とプログラミング体験教室を開催し、多目的ホールを利用しての地域の憩いの場づくり施設活用事業は、人数を制限するため地域を限定し、参加者を把握するため対象をグループとし、グループの代表から事前に開放申込書の提出を受けて開放を行うこととした。なお、3密が避けられない大規模イベントや呼気が激しいスポーツ系の交流会、飲酒を伴うイベント、ソーシャルディスタンスを取ることが困難な囲碁将棋交流会は中止とせざるを得なかった。また、講座の講師等との協議により感染リスクが高いと判断された料理教室等食材を使った講習会はほとんどが中止となった。</p> <p>地域の憩いの場づくり施設活用事業のうち囲碁将棋の開放事業については、ソーシャルディスタンスを取ることが困難で的確な消毒もできないため、新型コロナウイルスが終息するまでは中止とした。</p> <p>新型コロナウイルス感染対策としては、トイレの手洗いう水栓を自動水栓に交換し、消毒殺菌用の泡ハンドソープを別途設置した。また、貸室利用者や無料開放利用グループには、手指消毒用のエタノールと利用した備品等消毒用の次亜塩素酸水及びふき取り用タオルを事前に窓口で渡し、自主的な消毒を奨励し、共用スペースやトイレの消毒は貸室等の終了後に職員が行い、消毒の徹底に努めた。又、図書室でもカウンターや椅子などを適宜消毒し、更には返却本の表紙等をその都度エタノールで消毒して、次に貸し出しに備えた。</p> <p>何れにしても、2020年度は、新型コロナウイルスの感染対策が全ての事業に優先され、感染リスクの高い事業等はすべて中止とし、感染リスクの低い事業を細心の注意を払いながら実施したものである。</p>	<p>2021年度についても、コロナ禍が継続する中での事業となるため、館内消毒を徹底しつつ、感染リスクの低い事業を中心に細心の注意を払いながら実施することになる。</p> <p>3密が避けられない文化祭のような大規模イベントや呼気が激しいスポーツ系の交流会、飲酒を伴うイベント、ソーシャルディスタンスを取ることが困難な囲碁将棋交流会は、前年度と同様に中止とせざるを得ない。また、地域の憩いの場づくり施設活用事業のうち囲碁将棋の開放事業については、ソーシャルディスタンスを取ることが困難で備品等の的確な消毒もできないため、中止を継続することになる。</p> <p>2021年度の憩いの場づくり施設活用事業については、2020年度と同様に市内感染状況を注視しつつ実施していくこととなる。</p> <p>新型コロナウイルス感染リスクが低い小規模な区民講座や地域住民の交流等を目的とした事業については、変異ウイルスの感染が広がっている状況があるため、8月以降に実施予定である。また、料理講習会のような食材を利用する講習会は、講師と協議の上リスクの高低を鑑みて開催の是非を判断する予定である。</p> <p>いずれにしても、2021年度についても、新型コロナウイルスの感染対策の徹底が最優先される事項であることは間違いのないことであり、感染対策を行いつつ、感染リスクの低い事業を細心の注意を払いながら行っていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者が快適に施設を利用できるよう、常にきめ細やかな管理運営に努めており、適切に運営されている。</p> <p>余剰金の活用により、備品の更新や設備の改善を積極的に行い、管理水準の維持向上を図っているほか、コロナ禍において、適切にリスク評価を行い、事業を工夫して計画・実施していることは評価できる。</p> <p>今後も施設の状況や利用者のニーズを的確に把握し、利用者が安心・安全に施設を利用できるよう取組を継続していただきたい。</p>	