

## 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)	豊平区市民部地域振興課(011-822-2427)
-----	-----------------	-----------	---------------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市豊平区民センター	所在地	札幌市豊平区平岸6条10丁目
開設時期	昭和53年12月18日	延床面積	2,750.04㎡
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	大ホール・会議室(3室)・和室(3室)・料理実習室・陶芸室・視聴覚室・図書室		
2 指定管理者			
名称	一般社団法人札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5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>▼地域のコミュニティ施設として、地域住民のコミュニティ活動の助長および生涯活動の普及振興を図り、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的とした区民センターの設置目的を実現するため、次の目標を管理運営の方針として定めている。①まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供②地域の人材の発掘と活用③情報発信・受信の拠点化④区民から親しまれる区民センターを目指す。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼施設の運営・管理にあたっては、公平・公正・公開の三大方針を重要な柱としている。</p> <p>①公平については、管理基準を明確にし、それぞれの業務において、公平性が反映されるように手順を決めている。</p> <p>②公正については、組織及び職員個人の理念として基本的に身に付けなければならないと考え、そのために理念を公にし、運営委員長のリーダーシップのもと、事務局を統括する館長は、組織として公平・公正が確保されているかを常に確認し、職員研修やミーティングを通じて意識の醸成と徹底を図っている。</p> <p>③その過程を公開することこそ最も重要と考え、例えば貸室や講座受講者の決定時における、公開抽選等の具体的取り組みを行っている。なお、抽選に外れた場合は、代替の空き室を案内するなどの利用者の立場にたった対応を行い、さらに利用率の向上にも繋げている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼節電・節水については、職員が率先して行い、館内の啓発掲示により利用者に理解と協力を求めた。</p> <p>▼敷地内に、市)循環型社会推進課が設置した古紙回収ボックスが配置されており、区民からの問い合わせや持ち込み時に利用法や土・日・祝日にも利用できることなど案内し、市民サービスの向上と資源回収事業への協力を行った。</p> <p>▼区民センターで使用する事務用品等は、出来る限りグリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。</p> <p>▼レスペーパー・裏紙使用、詰め替え用品の利用、トナーカートリッジのリサイクルによりゴミを減量した。</p> <p>▼札幌市公共建築物シックハウス対策指針等に基づき、物品購入時にはデータ安全シートなどで揮発性有機化合物を含有していないことを確認し、選定した。</p>	<p>公の施設として、誰からも親しまれ気持ちよく利用していた区民センターの実現に向け、職員一丸となって、管理方針に基づき適切な管理運営を行った。</p> <p>施設の平等利用及び公平・公正な対応について、夜間対応の委託職員も含め、職員全員で意思統一して取り組んだ結果、大きなトラブルもなく、公平・公正性は確保されていると考える。</p> <p>利用者には丁寧な説明やわかりやすい資料を作成し、取り組みに信頼・理解・協力をいただいている。</p> <p>情報の差がないように「広報さっぽろ」、HP、ミニコミ誌、チラシ、館内ポスター等を活用し、情報発信を行っている。</p> <p>今後も、日頃から省エネ・節電を心掛け、利用者の協力を得ながら積極的に環境配慮の推進を行っていききたい。</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>仕様書に定められているとおり適切に実施されている。策定した方針に基づき、公平・公正な対応に努めており、施設の平等利用を確保している。なお、運営協議会等の開催に係る要求水準の未達成は、新型コロナウイルス感染拡大の影響のためであり、事情やむを得ないと判断する。</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)

▼一般社団法人札幌市市区センター運営委員会では、管理運営は、地域住民で構成される豊平区民センター運営委員会を組織して行っており、事務局には館長、副館長のほか事務室に職員3名、図書室には司書有資格者4名の常勤職員を配置。夜間も常時2名の委託職員を配置し、管理体制の万全を図っている。

▼事務局職員の事務役割分担、緊急時の連絡網や災害非常時の呼び出し連絡網等を整備している。

▼毎年度、人材育成のため研修計画を立てて職員研修を実施しているが、コロナウイルスの感染拡大のため、経理研修や接客研修などが中止となった。実施できなかった研修の一部は資料配布し、読み込み再確認する個人研修とした。中央図書館主催の図書職員の専門知識や実務研修はオンライン研修となり、積極的に参加した。

区の自衛消防訓練に参加し、消火避難訓練のほか、救助袋や緩降機の使用法についての説明を受け、防災意識が更に高まった。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼豊平区民センターは、開館以来40年を経過し、建物や備品類も経年劣化があり、利用者からの苦情も多く、対応に苦慮していたところである。そこで経費節減しながら、ホール用椅子の台車や大型鏡の購入、視聴覚室の床剥離を行い、利用者の利便性向上に努めた。

▼窓口での要望や課題、事例に関する条例やマニュアルの確認、館内の設備や備品の故障や不具合など、気づいた点は、必ず全員に伝わるよう心がけている。シフト制のため、事務職員業務日誌、図書業務日誌・夜間業務日誌を活用するほか、適宜、回覧やミーティングで情報の共有化を図っている。

▽ 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)

▼豊平区民センターは、夜間案内業務を第三者に委託している。業務の実施にあたっては、日誌等書面報告だけでなく、適宜ミーティングや研修を行うなど指導・確認に努め、区民センター職員との密接な連携と情報共有を図っている。

管理運営組織の確立に関しては、業務仕様書等に基づき適切に対応した。また、法令により求められている事項についても、適切に実施した。

参加した職員からの情報・報告を職員間で共有し、業務で生かしていきたい。

日頃から、利用者の利便性の向上を念頭に、改善に努めた。

館内の安全や不備を点検し、利用者の意見や要望に耳を傾け、対応できるものは速やかに行った。今後も利用者の利便性向上のための工夫・改善や事故防止に努めたい。

夜間案内業務に従事する委託職員も、区民センター職員と同じであるという意識付けを行うとともに、研修を実施し、サービスの向上に努めた。

▽ 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 R2.6.16 全体会議	・令和元年度事業、収支決算報告 ・令和2年度年度事業計画、収支計画 ・その他 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、中止。資料送付。
第2回 R2.9.25 区内館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
第3回 R2.12.6 全体会議	・令和2年度中間事業・収支状況 ・令和2年度貸室利用状況 ・その他 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、中止。資料送付。
第4回 R3.3.10 区内館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
<p>&lt;協議会メンバー&gt;            全体会議：町内会関係者・サークル代表5名、豊平区社会福祉協議会職員・豊平区地域振興課職員3名、豊平区民センター運営委員会正副委員長2名、事務局2名 計13名            区内館長会議：豊平区地域振興課職員2名、豊平区民センター1名、豊平区内各地区センター2名 計5名</p>	

豊平区民センター運営協議会は6月と12月に開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大の為に中止した。メンバーには6月、12月に資料を送付し、利用状況、事業等の実施状況、コロナ禍の貸館の運営等を報告した。

区内コミュニティ施設の3館と地域振興課による豊平区館長会議を2回開催した。区からの連絡事項等は共通認識を深め、センター間では様々な情報交換ができ、工夫や改善に生かされた。

▽ 財務（資金管理、現金の適正管理）

▼資金管理に関しては、指定管理業務及び札幌市からの委託業務について、税理士に委託し監査、点検、確認を行っている。

▼現金等の取り扱いについては、当該業務の重要性を考え、会計規程においてその取扱いを定め執行するとともに、日常的に複数職員による管理・確認を行っている。

▼特に現金については、手順や確認方法を明確にして、全職員共通の認識とし、併せて、チェック体制を整備して取扱い、適正な執行に万全を期している。

資金管理、現金取扱いは、業務仕様書において求められている事項を適切に実施した。内部会議や経理研修が適正な経理処理に生かされている。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情については、改善できるものは改善を行うなど迅速に対応し、理解いただけるように努めている。内容により、経緯・結果を札幌市に報告している。

▼要望・苦情に適切な対応をするためにも、日々業務の学習と職員間の情報共有が大切であり、定期的な職員ミーティング等を行い、更なる業務の習熟と情報共有に努めた。

▼利用者からの要望・意見は、自由に提案してもらえるように、目安箱「区民の声」をロビーに設置している。

要望・苦情については、迅速な対応が求められることから、日頃から全職員が種々の情報収集を行うとともに共有化を図り、速やかに対応、解決するように努めた。

	<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> <p>▼講座等の事業実施にあたっては、必ずアンケートを行い、満足度や要望等の意見を集約して、次回事業実施の参考としている。</p> <p>▼利用者アンケートは2月に行い、結果を館内に掲示した。</p> <p>▼事業報告については、定められた様式に基づき、札幌市に対し毎月報告を行った。</p> <p>▼札幌市の業務検査において指摘事項はなかった。 助言があった事項は速やかに適切な対応した。</p>	<p>アンケート結果などのいただいた意見は最大限尊重し、一層の改善を図りながら、事業や市民サービスの向上に努めたい。</p> <p>今後とも、適切な事務処理に努めたい。</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</p> <p>▼施設で働く職員に対し、最低賃金861円(令和2年10月3日発効)を上回る902円以上の時給を支給した。</p> <p>▼施設で働く職員に対し、時間外労働又は休日労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼施設で働く職員は、1週38時間45分を順守した。</p> <p>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働をさせる場合は、労働基準監督署に提出している労使協定締結届(36協定)に基づいて行った。</p> <p>▼全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>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて健康保険、年金保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届出等を行った。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取り組みに関して適切に実施した。</p> <p>▼職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業センターに加入している。</p> <p>▼正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。法人全体で非正規職員2名を正式職員に転換した。</p> <p>▼非正規職員を除き、正規職員で有期労働契約が5年を超えて更新した職員に、無期転換ルールの適用を行い、平成31年4月1日から無期契約を行っている。</p> <p>▼育児休暇・介護規程整備を図り、平成31年4月1日に施行している。</p>	<p>労働関係法令を遵守し、職員就業規則等を定め、職員の雇用環境の維持に努めた。また、社会保険労務士事務所に逐次相談・指導を受け、労働環境の向上に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1238 667 1294 719">A</td> <td data-bbox="1294 667 1350 719">B</td> <td data-bbox="1350 667 1406 719">C</td> <td data-bbox="1406 667 1457 719">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1238 719 1457 1928"> <p>関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。</p>			
A	B	C	D								
<p>関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。</p>											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	<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>▼利用者の安全管理については、区民センター運営の基本であることを全職員の共通認識として持ち、施設等の保安全管理に万全を期するとともに、利用者に対しても理解協力を求める掲示をするなど、安全の確保に努めた。</p> <p>▼拾得物の取り扱いについては、その都度、記録簿に日時・拾得場所等を記載し、貴重品等は最寄りの交番に届け出ている。</p> <p>▼貸室使用後の点検等で発見した忘れ物については、利用サークル等に照会し、迅速に返還するようサービスの向上に努めている。該当者がいない場合には、拾得物の取り扱いと同様に処理している。</p> <p>▼損害賠償保険は、業務仕様書に適合したものに加入している。</p>	<p>館内巡視を行い職員一丸となって、利用者の安全管理に努めた。</p> <p>拾得物等の管理について、適切に対応できた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: yellow;">A</th> <th style="background-color: yellow;">B</th> <th style="background-color: yellow;">C</th> <th style="background-color: yellow;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           利用者の安全確保や市民サービス向上のための修繕や備品更新を積極的に行っており、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。また、消防訓練への参加、緊急時マニュアルの常備等、防災意識の向上が継続的に図られている点も評価できる。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保や市民サービス向上のための修繕や備品更新を積極的に行っており、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。また、消防訓練への参加、緊急時マニュアルの常備等、防災意識の向上が継続的に図られている点も評価できる。			
	A	B	C	D							
利用者の安全確保や市民サービス向上のための修繕や備品更新を積極的に行っており、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。また、消防訓練への参加、緊急時マニュアルの常備等、防災意識の向上が継続的に図られている点も評価できる。											
<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>▼清掃業務に関しては、夜間について職員が担当するほか、日中は札幌市から委託をうけた業者が実施している。</p> <p>▼警備業務に関しては、適切に実施し仕様書の水準を達成した。なお、夜間警備については、札幌市から委託をうけた業者が実施している。</p> <p>▼館内設備類の保守点検については、区役所と併設した施設であることから、札幌市が行っている。</p> <p>▼修繕に関しては、利用者の安全確保や利便性を考慮して、施設等の劣化や損傷を最小限に抑えることに努めるとともに、札幌市の承認を得て予算の執行状況を見ながら出来る限りの対応を行う。</p> <p>▼備品管理に関しては、利用者の利便性を損なうことのないよう日頃から点検管理し、不具合が生じた場合には、直ちに修繕等の対応を行った。</p> <p>▼コロナウイルスの感染拡大防止の為、清掃、職員、夜間のシルバー職員で、貸出備品、コピー機、ドアノブ、電気スイッチ、エレベーターボタン等の消毒を行った。また、利用者にも名簿作成や換気、ソーシャルディスタンスの確保、使用前後の消毒に協力いただき、センター全体が一丸となって感染予防に努めた。</p> <p>また、正面玄関、2階廊下、大ホール前、図書室、3階連絡通路に手指消毒液を置き、利用者、職員がいつでも消毒できるようにした。</p>	<p>利用者に安全かつ気持ちよく区民センターを利用していたため、業務仕様書の求める事項を踏まえ、その対応に努めた。</p> <p>修繕等は利用者の安全確保を優先に、緊急性の高いものに対応することとしている。また、備品については、予算の許す限りにおいて、適切に更新した。</p>										
<p>▽ 防災</p> <p>▼ 連絡・連携が速やかに行えるよう緊急連絡網を整備し、火災時等に適切な行動が取れるよう職員ミーティングで確認している。</p> <p>▼豊平区役所・区民センター自衛消防訓練に参加し、避難経路や役割分担を確認し災害時に備えている。また消防計画書、緊急時マニュアルを常備し、いつでも確認できるようにしている。</p>	<p>今後とも、防火・防災の意識を高め、備えを徹底し、来館者の安全を図っていきたい。</p>										

▼「AED・救急救命」研修はコロナの感染拡大で実施できなかったが、資料を配布し、振り返りの自主研修とした。

▼AEDはいつでも誰でも使用できるよう、ロビーに設置している。AEDは日常点検を行っており、使用期限も確認し交換している。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 講座に関する学習機会の提供業務

講座名	回数	募集人員	受講人員	理解度	満足度
スマホ・タブレット	2	20	10	100	100
ご近所先生企画講座「イタリアを知る」	5	10	10	100	100
ストレッチ&健康体操	3	10	10	100	100
日本の名城を知る	6	10	9	100	100
自然ウォッチング	4	16		中止	
はじめての韓国語	7	16		中止	
パークゴルフ入門	4	20		中止	
スープカレー入門講座	1	20		中止	
手打ちそば講座	2	20		中止	
夏休み子ども将棋	3	30		中止	
健康マージャン	7	20		中止	
初心者向けオカリナ講座	5	16		中止	
初めての水彩画	7	16		中止	
ご近所先生企画講座	5	20		中止	
計4講座 実施	61	244	39	100	100

▽ 生涯学習に関する情報収集及び提供業務

▼市内の各施設で行っている講座、活動サークルの状況、各種行事など市民に有益な情報を収集して、ポスターの掲示やチラシの配架、ホームページなどで情報提供した。

▽ 地域に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

事業名	募集人員	来場者数	達成率
図書室「読み聞かせ」	10	4	50%
スプリングジャズコンサート	200	中止	0
コンサート(無料)ラミュージズ	80	中止	0
コンサート(有料)	200	中止	0
区民センター祭	1,800	中止	0
図書室「工作会」	30	中止	0
計1事業実施	2,550	4	

▼読み聞かせはボランティアサークルの協力により行っており、小さな子どもを持つ親子の交流の場となっている。

▼読み聞かせは感染対策を徹底して実施した。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため区民センターが休館となったり、活動の自粛が求められ、市民の安全を優先とすることから、当初予定していた14講座中、10講座を中止することとした。4講座は感染防止対策を取り、定員を当初の半数として実施したところ、利用者からは理解度、満足度とも良い結果を得ることができ、ご近所先生講座は終了後イタリア語サークルとして継続活動することとなった。

図書室「読み聞かせ」は1回のみ実施したが、その他の事業についてはコロナウイルス感染拡大防止対策のため、すべて中止とした。

A	B	C	D

区民講座、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(無料)については、要求水準を達成できていないが、新型コロナウイルス感染拡大の影響のため、事情やむを得ないと判断する。いずれの講座も、理解度、満足度は高いことから、適切に実施されているものと評価する。来場者の目標未達成の講座については、引き続き市民ニーズの把握に努めた上で、企画の見直しや内容の充実を図っていただきたい。

▽ 地域住民の交流する場の提供を目的とした施設開放事業

実施種目	実施時間等	実施回数	参加者数
囲碁将棋	毎週 木・土 13:00～16:30	0	0
卓球	毎週 月 18:00～20:30 毎週 土 9:00～12:00	0	0
バドミントン	毎月 第2・4 土 18:00～20:30	0	0

▽ 生涯学習に関する相談業務

▼市内のサークル活動の状況、各種講座、札幌市の広報の情報などに関する相談に応じた。

▽ 図書業務

開室日数	蔵書数	新規登録者数
307 日	28,365 冊	343 人
貸出数	返却数	レファレンス
66,035 冊	64,539 冊	2,602 件

▼休室中は、備品の点検・修理・清掃を行った。

▼休室中に、予定を前倒して蔵書一斉点検を行った。

▼閲覧席を工夫しソーシャルディスタンスを保つほか、換気や室内の消毒、返却された本の消毒を小まめに行い、コロナウイルスの感染防止に努めた。

コロナウイルス感染防止対策により、年度内の開放事業はすべて中止とした。

緊急事態宣言により、4月14日～5月25日まで休室した。

座席を減らし、滞在時間の制限を設けるなど、利用者にも感染防止の対策の協力をいただきながら、気持ちよく利用いただけるよう、親切丁寧な対応を心掛けた。

(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
大ホール	件数(件)	258	750	525
	人数(人)	48,433	41,000	14,756
	稼働率(%)	76.0	69.0	56.2
会議室	件数(件)	517	2,280	1,310
	人数(人)	4,813	20,000	8,707
	稼働率(%)	61.9	70.0	45.5
実習室	件数(件)	480	1,700	862
	人数(人)	6,549	23,000	8,194
	稼働率(%)	50.9	52.0	30.3
和室	件数(件)	480	2,000	796
	人数(人)	6,952	29,000	8,478
	稼働率(%)	56.9	60.0	28.3
合計	件数(件)	1,735	6,730	3,493
	人数(人)	66,747	113,000	40,135
	稼働率(%)	58.6	61.0	36.9

▽ 不承認0件、取消し655件、減免0件、還付108件

▽ 利用促進の取組

▼ホームページの内容充実にも努めた。

R元7月～3月は改修工事により休館のため、4～6月実績。R2の計画は平成30年度実績を基準とした。

コロナウイルスの感染拡大防止のための休館、自粛、利用の制限等により、利用は大幅に減った。

今後も職員全員で、気持ちよく利用していただくことに努め、利用方法の丁寧な説明やPRも継続し、利用率を上げていきたい。

A	B	C	D
---	---	---	---

貸室利用率(合計)は目標を大きく下回ったが、新型コロナウイルス感染拡大による休館等の影響があったと考えられるため、事情やむを得ないものと判断する。今後も、サークルの活動自粛等が考えられるが、コロナ禍における新たな取組みを検討していただき、利用促進に繋げていただきたい。



	<p>▼抽選に外れたサークルに対しては、他の空き室状況を案内し、利用者の活動をサポートすることに努めた。</p> <p>▼利用の問い合わせには方法や部屋の特徴、貸出備品など親切丁寧に対応した。</p> <p>▼利用者の利便性の高い備品を検討、購入し、活動の充実をサポートしている。</p> <p>▼ロビーにカラーコピー機を設置し、サークル利用者や区役所への来訪者などたくさんの区民に利用いただいている。</p>										
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ウェブアクセシビリティを確保・向上の取り組みを実施し、平成31年4月にホームページを改定し公開。</p> <p>▼JIS X 8341-3:2016に基づいたウェブアクセシビリティ試験を実施し、その結果を公表した。</p> <p>▼講座や事業の開催にあたっては、ホームページや広報誌を活用するとともに、チラシ等を区内の地区センターやまちづくりセンター等の公共施設に配布依頼した。</p> <p>▼ホームページを随時更新し、講座や事業等について、最新情報の提供に心がけた。</p> <p>また、今年度はコロナウイルス感染拡大による、休館や利用の取り扱い基準の変更やキャンセルについても速やかに情報発信した。</p> <p>▼玄関風除に「区民センターからのお知らせ」ボードを設置し、事業や講座のチラシやお知らせを掲示し、来館者に情報を見やすくした。</p> <p>▼「区民センターだより」を作成し配布した。</p> <p>▼館内に設置の掲示板や配架ケースについては、出来るだけ多くの要望に応えるとともに、チラシ等が見やすい様な配架方法にも工夫をした。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>	<p>今後とも、ホームページによる情報の発信、チラシやポスター等によるPRなど地道に取り組み、総合的に利用率の向上につなげたい。</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">区民センターだよりの発行や、お知らせボードの設置など、様々な手法で周知を行う工夫がされていることから、適切に実施されているものと評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	区民センターだよりの発行や、お知らせボードの設置など、様々な手法で周知を行う工夫がされていることから、適切に実施されているものと評価する。			
A	B	C	D								
区民センターだよりの発行や、お知らせボードの設置など、様々な手法で周知を行う工夫がされていることから、適切に実施されているものと評価する。											
2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業 該当事業は実施していない</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼夜間案内業務をシルバー人材センターに委託し、高齢者雇用に配慮している。</p> <p>▼障がい作業所の手づくりパンの販売や就労訓練プログラム等の1階ロビー使用に協力した。</p> <p>▼北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置し協力している。</p>	<p>施設設置の主旨を考慮して、出来る限り仕様書において求められている事項を適切に実施した。</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">市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価できる。				
A	B	C	D								
市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価できる。											

### 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～2月28日来館者に配布して実施 200枚配布 回答 132枚 回収率66%
------	---

結果概要  
 ・総合的な満足度は目標80%に対し90%だった。  
 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し95%だった。

#### 【施設貸室ご利用について】

Q1. 豊平区民センターの貸室をご利用いただいたことがありますか

ある	ない
74%	26%

Q2. また貸室をご利用いただけますか

ぜひ利用したい	利用したい	どちらかといえば利用したい	どちらでもない	利用したくない
55%	26%	3%	14%	2%

Q3. 貸室の利用料金はいかがでしょうか

とても安い	安い	妥当	どちらでもない	高い
5%	16%	57%	17%	5%

Q4. 貸室の利用時間区分はいかがでしょうか

今のままで良い	時間貸しが良い	その他
74%	24%	2%

Q5. 事務職員の接客態度はいかがでしょうか

とても良い	良い	普通	どちらでもない	悪い
36%	43%	19%	2%	0%

#### 【図書室ご利用について】

Q6. 豊平区民センターの図書室をご利用いただいたことがありますか

ある	ない	今後利用したい
50%	42%	8%

Q7. Q6で「利用したことがある」と回答された方にお尋ねします。

①どのくらいの頻度でご利用いただいていますか

年に数回	月に数回	週に数回	開室日はほぼ毎日
42%	55%	3%	0%

②また図書室をご利用いただけますか

ぜひ利用したい	利用したい	どちらかといえば利用したい	どちらでもない	利用したくない
46%	32%	14%	8%	0%

○今後も色々なご意見・要望に耳を傾け、施設運営に生かしていきたい。

○職員の接客態度には概ね良い評価をいただいた。今後も利用者の立場にたった親切・丁寧・適切な対応を心がけたい。

A	B	C	D
---	---	---	---

総合満足度は、要求基準を上回っており、適切な運営がなされていると評価する。また、接客態度に対する満足度は要求水準を大きく上回っており、利用者の立場に立った質の高いサービスが行われていると評価できる。これまで区民講座を受講したことがない方が6割を超えているため、利用の少ない世代のニーズの把握に努め、新たな企画や事業を検討していただきたい。

Q8. 図書室職員の接客態度はいかがでしょう

とても 良い	良い	普通	どちらでも ない	悪い
28%	42%	29%	0%	1%

【区民講座について】

Q9. 豊平区民センター主催の区民講座にご参加いただいたことがありますか

参加した ことがある	参加した ことがないが 今後参加 したい	まだ参加 したことが ない
26%	8%	66%

Q10. Q9で「参加したことがある」と回答された方にお尋ねします。

①受講した区民講座は何でお知りになりましたか

広報 さっぽろ	チラシ	知人から の紹介	ホーム ページ	その他
48%	23%	23%	3%	3%

②受講料や参加費はいかがでしょう

とても 安い	安い	妥当	どちらでも ない	高い
13%	16%	58%	13%	0%

【豊平区民センターの施設等について】

Q11. 施設・設備の管理状況はいかがでしょう

とても 良い	良い	普通	どちらでも ない	悪い
12%	48%	37%	2%	1%

Q12. 館内の清掃状況はいかがでしょう

とても 良い	良い	普通	どちらでも ない	悪い
19%	49%	30%	1%	1%

○区民講座に参加したことがない方が6割であった。魅力ある講座を企画し、PRを工夫し、参加者を増やすよう努めたい。

利用者からの意見・要望とその対応

【施設設備、備品に関すること】

- ・Wi-Fiが使えると便利。
- ・トイレに便座クリーナーがほしい。
- ・トイレ入口にドアがほしい。
- ・全体にきれいになった。

【貸室料金・時間・キャンセルに関すること】

・いつも午後の時間帯を利用させていただいていますが、実際に利用するのは夕方時間帯なのでもう少し区分が多くあると、区民みんなが利用しやすくなると思う。

【講座に関すること】

- ・ZOOM参加できる講習など増やしてもらえたら参加したいと思う。
- ・母と子ども向けイベント、講習などもっと増やしてほしい。

【その他】

・昼に利用した時に駐車場が満車でした。公共機関も不便なので、もっと駐車場を増やすか、区役所の利便性の良い場所への移転も検討して頂きたいです。

○ご意見や質問があった場合にはできることは速やかに対応し、職員間で情報を共有し、改善や見直しを図っていききたい。

○貸室申込については、今後も制度とルールをきちんと説明し理解いただけるように努めたい。予約の取り方や抽選で外れた場合はさらにきめ細かく対応するようにしたい。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R2計画	R2決算	差(決算-計画)
収入	41,374	37,883	▲3,491
指定管理業務収入	41,374	37,883	▲3,491
指定管理費	24,953	24,953	0
利用料金	15,261	10,578	▲4,683
その他	1,160	2,352	1,192
自主事業収入	0	0	0
支出	41,322	37,923	▲3,399
指定管理業務支出	41,322	37,923	▲3,399
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	▲40	▲92
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	52	52	0
純利益	0	▲92	▲92

【参考】	R2決算	内容
指定管理業務による利益還元	937	下記のとおり

▽ 説明

▼支出は休館による夜間従事者委託費、講座・事業の中止で報償費、経費や広告宣伝費が減となったが、感染防止の対策のための消毒液、ペーパータオル、手袋、ビニール袋等の消耗品の支出が多くなった。

▼市民還元として、備品を購入した。

〈備品〉

・パイプ椅子台車、大型鏡、ポータブルアンプ 購入

〈修繕〉

・視聴覚室 床剥離ワックス

コロナウイルス感染拡大防止のための休館、利用制限によるキャンセル、利用者の利用控えによる申込減により、利用料収入は例年の3割減となった。

経費の節減に努めたこと、休館の補填があったことにより、利用者の利便性を高める備品の充実を若干図ることができた。

92千円の赤字になったが、昨年度の剰余金で補い、コロナ禍ではあったが、安定した財政運営ができた。

A B C D

新型コロナウイルスの影響により、利用者収入は3割の減少となっているが、昨年度の剰余金や休館補償により、安定した財政運営を行っていることから、おおむね適切に執行されていると判断する。また、積極的に利益還元を行い、施設の利用環境の向上に取り組んでいるところは評価できる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼当団体の財務能力等は、他の指定管理施設(全市9施設)を含め、スケールメリットを活かし経営の効率化を図ってきたことにより、コロナ渦で利用料金の減収はあったものの、安定経営能力は選定時より向上している。

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

▼条例の規定に則り、全て適正に対応した。

▼情報公開請求はなかった。

▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。

▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係者を相手に契約を行わなかった。

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>◎コロナウイルスの感染拡大防止のための利用制限や休館など、状況により取り扱いの変更があったが、その都度、対象利用者には速やかに連絡し、HPを更新し、広くお知らせした。キャンセルや今後の対応について丁寧に説明し、理解いただきスムーズに業務ができた。</p> <p>◎講座も例年どおり計画していたが、感染が増えたり緊急事態宣言が出て、中止となった。再度、状況を見ながら講師と調整し、数講座のみの開講となったが満足度は高かった。</p> <p>◎館の関係者一丸となり、換気や備品・設備の消毒、手指消毒液の設置などを行い、講座はもちろん、貸室利用者や図書利用者への声かけや感染対策の協力により、コロナ感染を防止することができた。</p> <p>◎少しでも活動の利便性が向上するように、経費節減しできる範囲で館内整備・清掃や利用者還元の備品購入を行った。</p> <p>◎ウェブアクセシビリティの確保/向上のため、ウェブアクセシビリティ試験を実施し、その結果を公表した。</p>	<p>◎貸室のPRや活動内容に沿った利用法の案内など、よりきめ細かい丁寧な窓口対応を行い、利用率アップに努めたい。</p> <p>◎講座・事業については、利用者のニーズをとらえながら魅力あるものや役立つものなど充実を図りたい。</p> <p>◎新型コロナウイルスの影響で解散するサークルも出ており、区民センターのPRの工夫や終了後にサークル化が望める講座など、利用率の低下を防ぐよう努力していきたい。</p> <p>◎設備・備品については関係各所、区役所担当課と連携を密にし経年劣化への対策・改善に努めたい。また経費節減をし、利便性の向上のための利用者還元にも取り組んでいきたい。</p> <p>◎研修やミーティング等を通して職員の意識向上を図りたい。また職員間で情報を共有し、利用者の声を常に把握し、区民から親しまれやすい区民センターの管理運営に反映させていきたい。</p> <p>◎館内、貸室内、貸出備品等の消毒の徹底や利用者への理解・協力を求めながら、新型コロナウイルスの感染拡大防止に努める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>適切に運営されているものと評価する。</p> <p>新型コロナウイルスの影響により、利用制限や休館など、取扱いの変更が多々あったが、職員全員が丁寧な対応を行ったことことで、接客態度の満足度が要求水準を大きく上回ることに繋がったと評価できる。</p>	<p>利用が少ない世代のニーズの把握に努め、コロナ禍での新たな取組みを検討する等、利用率の低下防止に努めていただきたい。</p> <p>利用者の立場に立った丁寧な対応を継続することで、区民から親しまれるセンターを目指していただきたい。</p>