

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)	中央区市民部地域振興課(205-3221)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市中央区民センター	所在地	中央区南2条西10丁目
開設時期	昭和56年4月	延床面積	4,538.68㎡
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(5室)、陶芸室、視聴覚室、和室、娯楽室、幼児室、ギャラリー、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(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>▼ 区民センターは、「地域のコミュニティ施設」としての目的の実現は当然のことながら、単に施設の管理運営にとどまらず、潤いや活力のある地域づくりを担うコミュニティ施設として自ら「まちづくり」に積極的に係わりとともに、区民のまちづくり活動の支援・協力をするという理念のもと、次のことを基本として管理運営の方針を定めている。①まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供②地域の人材発掘育成③情報発信・受信の拠点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>▼ 公の施設の運営・管理に当たっては、公平・公正・公開の三大方針を重要な柱として考えている。 (1)「公正」は組織及び職員個人の理念として基本的に身につけなければならないものと考え、その実現のため、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た。 (2)「公平」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。 (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”など、具体的取り組みを実践している。 また、抽選に外れた場合には、空室の状況を案内し、利用率の向上に繋げている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気、水道、重油の使用については、日頃から節約に努めるとともに、室内掲示等で利用者への理解と協力を求めた。</p> <p>▼ ウォームシェア対策の一環として、ロビーの一部をウォームシェアスポットと位置づけ、テーブル2台、椅子8脚を設置して市民に開放している。</p> <p>▼ 当区民センター敷地内に「古紙回収ボックス」を設置し、市民の利便性を図るため、土・日・祝日にも利用可能な体制を作り、市民サービスの向上と資源の回収に努めた。</p> <p>▼ 管理業務等に係る用品等は、これまでと同様にでき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>▼ 職員に対しては、ミーティング等の際に意識の高揚に努めた。</p> <p>▼ 清掃業務を委託するに当たり、業務仕様書で環境に配慮した用品の使用を明記し、徹底を図った。</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>▼ 区民センター運営委員会を組織し管理運営を行っている。</p>	<p>運営委員会委員長を中心に、運営委員、職員が一体となり、基本方針に基づき適切な管理運営に努めた。</p> <p>平等利用への取り組みを重点事項として定め、積極的に取り組み、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>施設の平等利用及び公平・公正な対応について、組織としての確認、職員に対する意識付けを行った。</p> <p>利用者の協力を得ながら、職員全員が常に意識を持ち、節電等に努めた。</p> <p>古紙回収事業に対して、市民サービスの向上と資源の回収に資するため、協力した。</p> <p>用品の購入は、指定品目を選定するように努め、環境に配慮した用品の使用を徹底した。</p> <p>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。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1248 318 1295 353">A</td> <td data-bbox="1295 318 1343 353">B</td> <td data-bbox="1343 318 1391 353">C</td> <td data-bbox="1391 318 1449 353">D</td> </tr> </table> <p>策定した基本方針をもとに適切に管理運営を行っている」と認められる。アンケートを活用して利用者ニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▼ 事務局には、館長及び副館長のほか事務室に職員3名、図書室に4名(うち司書有資格者3名)を配置。夜間帯は、札幌市シルバー人材センターに委託し常時2名を配置し、管理体制の万全を期している。
▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統、緊急時の連絡系統を定めている。

▼ 人材育成のため、研修計画に基づき職員研修を実施している。

研修名	内 容	実施日	参加人数
業務研修	経理研修 (経理担当者)	中止	-
	パワーアップ研修 (館長・次長)	中止	-
	第1回事業主支援ワークショップ(館長)	7/20	1
防火・防災研修	消防訓練(非参集)	8/9 11/10	18 18
	甲種防火管理者再講習	10/15・16	1
	AED・救急救命講習	中止	-
ちえりあ主催研修	生涯学習関連施設職員研修(リモート)	3/25	10
図書室研修	児童サービス研修(リモート)	12/22	4

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 職場内ミーティングを通じ、案内表示や施設の使い方等の見直しを行うなど、初めて訪れた人でも分りやすく伝わるよう努めている。特に、当センターの建物は、他の団体の事務所等を有していることから、多様な目的で来館される方が多く、来訪者に対し、親切丁寧な応対、案内等に心がけた。

▼ アンケートの実施
年度末に利用者アンケートを実施した。
(詳細別掲)

▽ 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)

▼ 下記の19業務について、第三者に対する委託(再委託)を行った。
▼ 委託に当たっては、業務仕様書に則り委託者を決め、また、委託業務の履行に当たっては、市民サービスの向上及び安全管理について常に配慮するとともに、当区民センター職員との緊密な連携及び情報の共有化を図られるように確認を行った。

▼ 委託者が決定した際には、改めて、当該事業者の委託事業に係る責任部署及び責任者を特定し、確認を行った。

▼ 委託事業の監督、履行確認に当たっては、当該業務が多岐にわたることから、担当職員を決め、履行の適正化を期した。

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。

夜間案内業務従事者も区民センター職員と同じであるという意識付け、情報の共有のための研修を行いサービスの向上に努めた。

日頃から、利用者の利便性の向上を念頭に、改善に努めた。

再委託にあたっては、施設の適切な維持管理が利用者の安全管理上不可欠であるとの認識から、委託先担当者との密接な連携と情報の共有化を図ることで、業務仕様書に沿った適切な業務を行った。

▼ 業務の実施に当たっては、日誌等書面による報告の確認はもとより、当区民センター職員の立会いや作業に際して委託先担当者と随時協議を行うなど、施設管理に関する情報の共有化を図り、委託業務の効率的な執行とともに来館者の安全確保に万全を期した。

▼ その結果、有資格者によることとされている業務や、施設の老朽化等を要因とする不具合についても、適切かつ迅速な対応ができた。

【委託19業務】

清掃業務、警備業務、設備運転保守管理業務、エレベーター保全業務、自動ドア保全業務、冷温水機保全業務、消防設備定期点検業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、衛生管理業務、外構緑地管理業務、除排雪業務、空調設備用自動制御機器保守点検業務、水質検査業務、夜間案内及び行事実施業務、廃棄物処理業務(一般廃棄物、缶・瓶・ペットボトル、産業廃棄物)、建築基準法定期点検業務

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 (2.7.17)	(1)元年度施設の利用状況について (2)元年度利用料収入の状況について (3)元年度講座等実施状況について (4)その他(収支決算状況) (5)その他意見交換(ロビー床下温水パイプ水漏れ)
第2回 (2.10.6)	(1)2年度施設利用状況について (2)2年度利用料金収入状況について (3)2年度講座等事業実施状況について (4)その他情報交換(コロナ感染対策の取組み)
第3回 (2.12.10) 【書面報告】	(1)2年度施設利用状況について (2)2年度利用料金収入状況について (3)2年度講座等事業実施状況について
第4回 (3.3.11) 【書面報告】	(1)新型コロナ感染対策に伴う措置 (2)2年度事業実施状況について (3)3年度事業計画について (4)利用者アンケートについて
<協議会メンバー> ①桑園地区町内会長②大通地区青少年育成委員会会長③利用者団体の代表者④利用者団体の代表者⑤中央区地域振興課長⑥同地域活動担当係長及び担当者⑦中央区民センター運営委員会委員長⑧同副委員長 事務局 中央区民センター館長、副館長	

仕様書に基づき、年4回開催した。コロナ感染対策の取組みや影響などについて報告した。

コロナ感染拡大のリスク回避のため参集せずに書面報告とした。

コロナ感染拡大のリスク回避のため参集せずに書面報告とした。令和3年度事業計画に、これまでの実績や協議会からいただいた意見等を反映させていきたい。

▼ 協議会の内容を記録し、毎回札幌市に報告した。
 ▼ 協議会議事録を毎回ロビーの掲示板に掲示した。
 ▼ 協議会のメンバーに、コロナ感染対策への取組みやセンター運営への影響について情報提供に務めた。

▽ 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、従前から当該業務の重要性に鑑みて、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。

▼ 特に現金の取り扱いについては、手順や確認方法などを明確にして全職員の共通の認識とし、併せて、チェック体制を整備して適正な執行に万全を期している。

資金管理、現金取り扱いは、業務仕様書において求められている事項を適切に行った。

▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情対応については、これまでの取扱い事例から対応上の問題点等の有無や迅速性を職場内ミーティングのテーマとして取り上げ、問題点の洗い出しを行うなど、常に適切な対応ができるよう職員共有の事項として取り扱っている。

▼ 館長及び職員全員が、全ての情報を的確に把握するとともに、できる限り利用者に対して誠意をもって対応する体制としている。

▼ 施設の性格から多岐にわたる問い合わせや意見が寄せられるが、日頃からできる限りの情報収集を行い迅速な対応を心がけた。

要望・苦情については迅速な対応が求められることから、日頃から全職員が情報の収集を行うとともに共有化を図り、速やかに対応、解決するよう心がけた。

▽ 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)

▼ 利用者からの要望や意見は、自由に提案できるように館内のロビーに「ご意見箱」を設置している。

なお、意見や要望で改善や見直しが必要と判断した事柄に関しては、可能な限り取り入れ改善した。

▼ 講座、交流事業の実施に当たっては、参加者にアンケートを行い、理解度・満足度・要望等の結果を踏まえ次回への参考としている。

▼ 運営委員会の委員は、町内会や地元で活動している団体などから推薦を受けた方々をもって構成しているというメリットを最大限に活用して、常日頃から広く地域の市民の方の意見や要望を聞くなどして、管理運営に反映させている。

アンケートの結果を含め、いただいた意見は、改善に向けて貴重な意見と受け止め、一層の改善を図り、市民サービスの向上に努めたい。

今後とも、種々の媒体を通じた情報の収集に努め、業務に反映させていきたい。

▼ 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、毎月報告した。

▼ 委託事業者に対しても、事業日誌や管理日誌・報告等を通じ連携、情報の共有を密にしている。

▼ 札幌市の業務検査において指導された事項については、速やかに改善をした。

今後とも適正な事務処理に努めたい。

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金861円(令和元年10月1日発効2年度据置)を上回る906円以上の時給を支給した。 ▼ 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。 ▼ 施設で働く職員は、1週38時間45分、1日7時間45分を遵守した。 ▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。 ▼ 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。 ▼ 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け出等を行った。 ▼ 職員の雇入れ時に、健康診断を実施した。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 	<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" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid black;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の向上に取り組んでいる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。特にコロナ感染対策の徹底に努め、市民の安心安全な利用を図った。 ▼ 当施設は、札幌市、民間企業、集合住宅の合築施設であることから、多数の市民が参加する事業や前庭を使用して事業を実施する場合には、近隣住民の方に内容の周知を図るとともに、参加を勧めるなどにより、事業への理解・協力を求め、合わせて安全の徹底を図った。 ▼ 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、2ヶ月保管後、最寄りの南三条交番に届け出している。金品、貴重品等については記録の後、直ちに南三条交番に届け出ている。 ▼ 貸室使用後のチェックの際に発見した忘れ物については、利用団体等に照会するなどし、速やかに返還するようサービスの向上を図っている。該当者がいない場合には、拾得物の取扱いと同様に処理している。 ▼ 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>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。</p> <p>区分所有者間との連携を密にして、適切に対応できた。</p> <p>拾得物等の管理について適切に対応できた。</p> <p>忘れ物のないよう貸室へ貼紙等をし、利用者への注意喚起を行っている。</p> <p>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。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid black;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っており、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<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、職員によるものの他、第三者委託により実施した。なおコロナ感染対策に鑑み、除菌作業を業務追加したほか、貸室内や共用部、貸出備品等に抗ウイルス・抗菌施工を行った。</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、第三者委託により実施した。</p> <p>▼ 施設及び設備の運転・保守・管理・点検業務に関して、職員によるものの他は有資格者によるものを含め第三者委託により実施したが、適切に実施されていることが確認され、仕様書の水準を達成した。</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、札幌市の承認を得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、予算の執行状況を見ながら出来得る対応を行った。</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>▼ 外構緑地管理については、当施設が札幌市の中心に設置されているという環境を念頭において、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮を心がけ、剪定、除草、病虫害防除、養生、冬囲いを適切に実施するため第三者委託により実施しているほか、職員による日常の点検に努めた。</p> <p>▼ 除排雪業務に関しては、利用者の安全確保や防災上の視点から重要な事項であることに鑑みて、第三者委託により実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 防災計画を策定するとともに、当施設の区分所有者と共同で防災訓練(書面)を8月と11月の2回実施した。</p> <p>また、副館長が防火管理者講習を受講し、防火知識や意識の底上げを図った。なお一般職員には日頃より、職場内会議において、防火について注意を喚起した。</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だくため、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>修繕に関しては、利用者の安全管理等を考慮し、緊急性の高いものから対応した。</p> <p>備品の管理や更新について適切に対応するとともに、予算の許す限り対応した。</p> <p>都心における緑の必要性を認識して、業務仕様書に基づき適切に対応した。</p> <p>利用者の安全確保や防災上の視点から、きめ細かに除排雪を実施した。</p> <p>防災について再度意識を高めるとともに、緊急対応についても確認をし、万全な対応に努めた。</p>
---	---

(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

▼ 区民講座を計画に則り次のとおり実施した。

実施した講座名	計画回数	受講者数 (計画)人	理解度 (%)	満足度 (%)
ボランティアによる「美術への誘い」①	1	中止 (20)	-	-
令和2年度ご近所先生講座 大人のメイクレッスン	5	12 (8)	100	100
はじめての韓国語	6	中止 (16)	-	-
楽しく歌おう！みんなで歌おう！	6	中止 (20)	-	-
すくすくベビーケア	6	中止 (12)	-	-
夏休み子ども手品教室	4	中止 (20)	-	-
夏休み子ども将棋教室	4	中止 (30)	-	-
令和2年度ご近所先生講座 似合う服だけで暮らす	5	9 (8)	100	100
「手工芸」講座	6	中止 (20)	-	-
ボランティアによる「美術への誘い」②	1	中止 (20)	-	-
「健康・運動」講座	6	中止 (20)	-	-
「パソコン」講座①	6	中止 (20)	-	-
「パソコン」講座②	6	中止 (20)	-	-
中央区いきいき講座	16	中止 (30)	-	-
計2講座実施 (前年度14講座)	78	21 (303)		

▽ 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。

コロナウイルス感染拡大のリスク回避が困難で、また講師との調整が整わなかったため、14講座中、12講座が開講できなかった。ご近所先生については、講師の調整が可能であったことから感染対策を徹底して実施した。

26年度に内容を新たにした受託事業「中央区いきいき講座」も7年目となるが、コロナ感染対策のため中止となった。

A	B	C	D
区民講座及び施設開放事業については、令和3年3月31日に取り交わした確認書に基づき、評価対象外とする。その他地域交流事業等については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響があったものの、仕様書の水準を満たしており、地元の関係団体との連携・共催事業を積極的に開催している姿勢は評価できる。			

▽ 地域住民のまちづくり活動に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼ 地域住民の交流活動を目的として地域交流事業を次のとおり実施した。

実施した事業名	来場者数	回数	達成率(%)
中央区民センター文化祭	中止	-	-
ロビーコンサート①	中止	-	-
ロビーコンサート②	中止	-	-
ロビーコンサート③	中止	-	-
秋のお泊り会(連携・共催事業)	中止	-	-
冬のお楽しみ会(連携・共催事業)	中止	-	-
子ども映画会	中止	-	-
「中央区子どもまつり」の日のおはなし会	中止	-	-
定例おはなし会① (毎月第2水曜日)	中止	-	-
定例おはなし会② (毎月第4土曜日)	中止	-	-
さっさと借りられるお楽しみ袋 (お薦め図書セット貸出)	496	65日	207
自分の好きな食べ物(絵画展示会)	11	50日	138
計2事業実施 (前年度9事業)	507		—

コロナ感染拡大のリスク回避のため、ほとんどの事業を中止とした。図書室では、図書室内の利用制限の中、コロナ感染リスク低減の観点から選書時間の短縮を趣旨に、予め司書のお薦め本をセットにしたお楽しみ袋を実施した。また子供を対象に食べ物をテーマとした絵画展覧会を2階ロビーで実施した。

▼ 地域住民の交流する場の提供を目的として、施設開放事業(無料)を次のとおり実施した。有料利用者の利用に影響が出ないよう2週間前の段階で空いている場合に実施している。実施の有無は、2週間前時点で館内掲示及びホームページにより利用者へ周知している。

実施種目	実施内容	実施回数	参加者数
囲碁・将棋 開放 (娯楽室)	毎週 月曜日・水曜日 9:00～16:30	中止	-
卓球開放 (区民ホール)	毎週 第4水曜日 18:00～20:30	中止	-
パドミントン 開放 (区民ホール)	毎週 第4金曜日 18:00～20:30	中止	-
子どもの交流 の日	偶数月 最終土曜日 9:00～11:45	3 (5)	135 (336)

施設開放事業(囲碁・将棋、卓球、パドミントン)については、コロナウイルス感染拡大のリスク回避のため中止とした。子供の交流の日については、人数制限や感染対策を徹底し3回実施した。

()前年度

▽ 図書業務

▼ 利用状況

	令和元年度	令和2年度
開館日数	306日	307日
蔵書冊数	29,392冊	29,224冊
登録者数	3,639人	3,428人
貸出数	83,681冊	75,126冊
レファレンス件数	5,131件	4,412件
利用者数	31,187人	27,453人

▼ 利用促進事業

- ・図書の閲覧・貸出・レファレンスを毎日実施(ただし、月末図書整理日、図書特別整理期間、年末年始を除く。)
- ・図書室だより「よむ！」の発行(隔月 年6回)
- ・サークル「絵本のひろばどんぐり」による絵本の読み聞かせ会は、コロナ感染拡大のリスク回避のため中止。
- ・「ササッと借りられるお楽しみ袋」(一般図書のセット貸出)8/1～10/4実施(496名、1,014冊貸出)
- ・「じぶんのすきなたべもの」お絵描き展示会11/1～12/20(11名参加)

業務仕様書に則り、図書室だよりの発行や、開館日数については、コロナ感染拡大のリスク回避のため札幌市の指示により4/1～5/25まで臨時休室となった。ボランティアサークルによる定例絵本の読み聞かせ会も中止としたが、感染対策をとりながら一般向けと子供向けの事業をそれぞれ実施した。貸出数・利用者数については休館と滞在時間制限による減少。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
		R元実績	R2計画	R2実績				
区民ホール	件数(件)	917	992	672	新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴うものであり、指定管理者の相当努力しても達成できない項目と判断したため			
	人数(人)	53,357	57,720	22,163				
	稼働率(%)	83.3	89.3	66.9				
娯楽室	件数(件)	687	692	422				
	人数(人)	11,773	11,858	5,605				
	稼働率(%)	62.5	62.3	43.0				
会議室A	件数(件)	672	760	452				
	人数(人)	7,043	7,965	3,246				
	稼働率(%)	63.5	68.4	49.0				
会議室B	件数(件)	836	911	616				
	人数(人)	6,306	6,871	3,090				
	稼働率(%)	77.6	82.0	65.6				
会議室C	件数(件)	844	1,046	510				
	人数(人)	8,700	10,782	2,882				
	稼働率(%)	76.9	94.2	53.5				
つどいA	件数(件)	725	860	503				
	人数(人)	12,181	14,449	6,071				
	稼働率(%)	67.8	77.4	54.4				
つどいB	件数(件)	620	746	361				
	人数(人)	9,252	11,132	3,547				
	稼働率(%)	58.5	67.2	39.9				
視聴覚室	件数(件)	782	886	528				
	人数(人)	13,918	15,768	7,000				
	稼働率(%)	71.6	79.8	56.6				
創造の部屋	件数(件)	570	649	426				
	人数(人)	6,507	7,408	3,958				
	稼働率(%)	53.2	58.4	47.6				
和室	件数(件)	654	858	312				
	人数(人)	4,894	6,420	3,110				
	稼働率(%)	59.9	77.2	34.3				
合計稼働率(%)		67.5	—	51.1				
▽ 不承認0件、取消し1,459件、減免0件、還付253件								
▽ 利用促進の取組								
▼ ホームページに貸室案内を掲載している。								
▼ 貸室の抽選に外れた使用申込者に対しては、希望に沿った他の空き室状況を積極的にPRした。								

(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ ウェブアクセシビリティ取り組み確認を実施し、区民センターHPを再構築し、平成31年4月1日より公開した。 ▼ 講座等事業の実施に際しては、ホームページに掲載したほか、リーフレット、チラシ等を区内のまちづくりセンター、地区センター等の公共施設に案内・配布した。 子ども向け事業の実施の際には、区内の各学校へも配布した。 ▼ ホームページを随時更新し講座や事業の開催等、最新情報の提供を心がけた。 ▼ 文化祭やコンサートなどの開催に際しては、各新聞社や民間情報誌へも広報の依頼をした。 ▼ 施設内の掲示板、配架コーナーの管理については、利用規則を定め、出来るだけ多くの依頼に応えるよう努め、仕様書の水準を達成した。 ▼ 1階ロビーに「区民ギャラリー」を設置して、絵画、写真、書道等の作品展示会場として開放するほか、市内の学校の校外展示や福祉団体の活動内容の展示等に開放(無料)している。 また、27年度から実施しているロビーコンサートを開催し、来館者から好評を得ているがコロナ感染拡大のリスク回避が困難なため中止とした。 ▼ 冬期間には玄関に滑り止め用の砂を置き、市民も利用できるようにした。	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繋げたい。 利用規則の定め、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。 コロナ感染拡大のリスク回避のため、感染防止の取扱い基準を徹底しながら、施設の有効活用を図るため、規定の範囲内で利用を図った。	A B C D	仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると認められる。努力目標であるウェブアクセシビリティの対応に取り組む姿勢は大いに評価できる。
	▽ 引継ぎ業務 「非該当」			

2 自主事業その他

▽ 自主事業 該当事業は実施していない。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 第三者委託により実施している19業務について、できる限り市内企業に発注するように努めた。 ▼ 障がい者団体等の福祉バザー等の開催に当たっては、実施場所(ロビー)を提供し支援した。	施設の設置の趣旨を考慮して、仕様書において求められている事項を適切に実施した。	A B C D	適切に管理運営を行っていると認められる。
---	---	---------	----------------------

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

<p>実施方法</p>	<p>令和3年1月22日～2月20日までの30日間 来館者(貸室、自由開放、図書室、ロビー利用者など)455人にアンケート用紙を配布して実施 回答者309人(回答率68%)</p>
<p>結果概要</p>	<p>(数値は、回答者数に対する割合である。) ▼ 貸室業務に関して ・当区民センターの貸室を利用したことがあるは89%と高く、固定の利用者が多いと考えられる。 ・貸室の利用料金に関しては、とても安い・安い・妥当が83%、高い・とても高いが17%であった。 ・施設・設備の管理状況に関しては普通以上が97%、館内の清掃状況に関しては普通以上が97%といずれも高い評価を得た。 ▼ 区民講座・地域交流事業に関して ・区民講座や地域交流事業への参加の可否については、中止のため設問を除外した。 ・文化祭やコンサートへの参加の可否については、中止のため設問を除外した。 ▼ 図書室に関して ・図書室の利用に関しては、利用したことがあるが39%であった。これはコロナ過のため図書室の常連利用者の回答が少なかった影響によると思われる ・利用したことがある方のうち、月に数回以上は36%、週に数回以上の利用者は、8%であった。 ▼ 職員の対応に関して ・職員の接客態度に関して普通以上は、事務室職員99%、図書室職員は96%といずれも高い評価を得た。</p>
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【意見】 ・社交ダンスサークルの受付の女性は主催者であるのに有料でダンスを教えているのは違反行為ではないのか？ 【対応】 ・サークル代表に事実関係を確認。会費を徴収する際には疑念をもたれないような改善を要請。 【意見】 ・図書室の係員は笑顔がなく暗い。融通が利かない。他の図書館を見習いなさい。 【対応】 ・職員には、常に利用者の視線を意識して笑顔に努めるとともに、傾聴の姿勢を損なうことの無いよう指導した。</p>

調査結果は、総合、接遇、貸室、図書、清掃は仕様書の満足度水準80%を満たしている結果であった。
アンケート結果をロビーの掲示板に掲示した。
講座や事業の実施に当たっては、過去のアンケート結果を踏まえ定員を満たすように、魅力ある企画やPRに努めたい。
図書室の利用向上に繋がる対策を検討したい。
職員の対応や施設の管理に関して、良い評価をいただいたが、今後も、悪い・やや悪いがゼロとなるよう、サービス向上に努めたい。
意見・要望等で当センターでできるものは速やかに対処している。できないものについては丁寧な説明を行い理解に努めている。また、市の関係部署に情報提供し検討を求めている。

A	B	C	D
<p>適切に管理運営を行っていると思われる。利用者の意見・要望を収集し、そのニーズに真摯に答えている姿勢は評価できる。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	令和2計画	令和2決算	差(決算-計画)
収入	76,177	69,678	▲ 6,499
指定管理業務収入	76,177	69,678	▲ 6,499
指定管理費	50,139	50,139	0
利用料金	23,867	15,146	▲ 8,721
その他	2,171	4,393	2,222
自主事業収入	0	0	0
支出	76,125	69,862	▲ 6,263
指定管理業務支出	75,973	69,862	▲ 6,111
自主事業支出	152	0	▲ 152
収入-支出	52	▲ 184	▲ 236
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	52	55	3
純利益	0	▲ 239	▲ 239
【参考】	令和2決算	内容	
指定管理業務による利益還元	1,262	下記のとおり	

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、コロナウイルス感染予防対策もあって計画より8,721千円の減となった。
- ▼ その他収入は、コロナウイルス感染予防による受講料収入の減少があったものの、利用料金減収補てん金(3,510千円)より増加となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、計画に比べ6,111千円の減少となったが、その主な理由は、退職職員不補充による人件費の減少、休館等による水道光熱水費の減少等による。
- ▼ 収支決算で▲239千円の赤字となり、年度末繰越剰余金の減少で決算した。

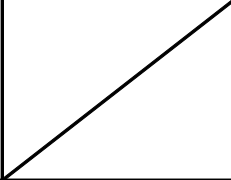
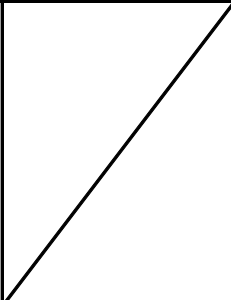
▼ R2利益還元内訳 (円)

項目	数量	金額	備考
ロビー床下暖房配管工事調査費	一式	22,550	1階
ミーティングチェア購入	10脚	99,000	娯楽室
ファンコイルユニット交換	一式	227,700	事務室
コロナ感染対策(中央負担分)		377,662	消耗品等
コロナ感染対策(本部負担分)		535,480	抗菌施工等
合計		1,262,392	

コロナ禍における休館や利用自粛要請により利用料金の大幅な減少があったが、退職者不補充や修繕等の節減努力を図り市民への利益還元の観点から組織の内部留保資金も活用し、市民の安全安心な利用を確保すべくコロナ感染対策に取り組んだ。

A B C D

コロナ禍という厳しい経営環境の中、利用者の安全安心の確保のため抗菌施工等を自主的に行った姿勢は大いに評価できる。
引き続き安定的なセンターの運営に努めていきたい。

＜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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 当団体の財務状況等は、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、利用料金も当初計画を上回っており、安定経営能力は選定時より向上している。 		<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> </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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 各条例の規定に則り、全て適正に対応した。 ▼ 情報公開申出はなかった。 ▼ 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、暴力団員や暴力関係者を相手に契約を行わなかった。 		<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> </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>各事業、講座の開催等については、コロナウイルス感染対策を講じてもおお拡大のリスク回避が困難であったため計画どおりの執行に至らなかった。</p> <p>貸室利用については、利用の自粛要請や利用制限、休館措置(4月14日～5月51日迄)もあって利用件数は前年度実績との比較では2,505件減少となった。</p> <p>令和3年度も、コロナウイルス感染拡大のリスク回避措置が継続されており、換気や消毒による感染対策はもちろんのこと、利用者の意識向上に努めたい。</p> <p>交流事業については、地域の住民参加に重点を置き、中央区子ども会育成連合会、青少年育成連合会などと連携し、実施を計画したがコロナ感染拡大のリスク回避が困難なため3回の実施に留まった。</p> <p>利用者アンケートでは、前年度に引き続き良い評価を得ており、今後更に、利用環境の向上に努めたい。</p>	<p>これまでの経験を踏まえ、改めて区民センターの果たす役割を確認し、「区民から親しまれる区民センターづくり」のため管理運営を行っていききたい。</p> <p>また、利益還元については、利用者の利用環境の向上や経年劣化に対応して実施するが、2024年の移転を考慮して無駄にならないように措置することを心掛ける。</p> <p>講座や事業については、コロナ感染に係る札幌市の措置を踏まえ実施を判断することになるが、実施する場合は、ソフト・ハード両面で感染対策を徹底したいと考えます。</p> <p>利用率の向上については、空き室情報の発信や、ホームページや様々なメディア媒体を活用することも含め検討していききたい。</p> <p>職員のスキルアップについては、利用者の安全・安心な施設運営を目指し、防火防災知識の底上げを図り、有事があっても速やかに対応できる知識と技術を備えた、質の高いサービスを提供したい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルスの影響により貸室稼働率が落ち込み、収入が落ち込むなど厳しい経営環境の中にあるが、利用者の安心安全のための抗菌施工や老朽化した備品の更新など、利用者に対し積極的に利益還元を行っており、利用者の利便性・快適性を向上させていることは、利用促進策としても有効なものと考えられ、大いに評価できる。</p>	<p>今後も利用率の維持向上のため、新型コロナウイルスの影響という不確定要素がありながらも、講座や事業の運営を通じてさらなる利用率の増加に努めていただきたい。また、利用者ニーズの把握に努め、創意工夫しながら、幅広い年齢層に利用される施設になるよう期待します。</p>