

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)	東区市民部地域振興課(741-2429)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市東区民センター	所在地	東区北11条東7丁目(別館 北10条東7丁目)
開設時期	昭和52年7月18日 別館 昭和53年12月4日	延床面積	専有部分:2862.57㎡ 別館 専有部分:388.92㎡
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(4室)、和室(2室)、実習室、図書室 別館:集会室(3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(2013年)4月1日～令和5年(2023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こととなる。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>▼ 区民センターは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、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的として設置されている。この設置目的の理念に基づき、「貸室事業」にとどまらず、地域コミュニティ施設の中核として「まちづくり」に積極的に関わるとともに、区民のまちづくり活動の支援・協力を推進していく。具体的には、①「まちづくりに興味をもつきっかけとなる場の提供」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</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・公開の三大方針を必要な柱としている。</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、組織及び個々の理念として、基本的に身につ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、職員とのミーティングを通じて意識の醸成と徹底をはかった。</p> <p>③公平・公正の過程を公開する事こそ最も大切と考え、例えば貸室申込時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、抽選にはずれた場合は、代替えの空き室を案内す</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気や水道の使用については、札幌市の節電・省エネ対策方針に基づき、節約に努めるとともに利用者へも協力を呼び掛けた。具体的な取り組みとして、貸室未使用室の消灯、トイレ給湯室等の不要な照明を消す、退庁時の電源プラグ抜き取り、リサイクルの分別等を行っている。</p> <p>▼ 区民センターで使用する事務用品等は、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>▼ 紙の両面印刷、裏紙の使用等に努めた。</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>▼ 管理運営は、一般社団法人札幌市区民センター運営委員会を組織して行っており、事務局には館長及び副館長のほか事務職員4名、図書室には司書資格者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、監理体制の万全を図っている。</p>	<p>公の施設として誰からも親しまれる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に努めた。</p> <p>施設の平等利用及び公平・公正な対応について、夜間対応の職員も含めて、職員全員で意志統一して取り組んだ結果、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>職員全員が常に意識をもち、日常的に環境負荷の低減や資源の有効利用に努めている。また、利用者に対する協力呼びかけを徹底するなど、施設全体の環境取り組みをより充実させていきたい。</p> <p>一般社団法人札幌市区民センター運営委員会として、市内9ヶ所の区民センター運営委員会を組織し、一体的な管理運営に当たっている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>協定書に定めたとおり適正に実施されている。利用者からの要望を的確に捉え、迅速に対応し、信頼関係を築いている姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▼人材育成のため、研修計画に基づいて、職員研修を行うことになっている。今年度は、新型コロナウイルス感染症防止対策のため、「休館」や、「ワーク

研修名	内容	実施日	人数
業務研修	経理研修(書面)	7/9	2
	働き方改革セミナー(オンデマンド)	12/14	1
	ハラスメント防止対策セミナー(オンデマンド)	12/14	1
防火・防災研修	自主消防訓練(非参集)	5/26・10/6	2
	消防総合訓練	9/17・3/25	6
	AED救命救急処置研修	2/8	1
ちえりあ主催研修	生涯学習関連施設職員研修(オンデマンド)	3/1～3/9	10
図書室研修	児童サービス研修(オンデマンド)	3/1～3/15	2

▽ 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)

▼第三者に委託している業務は、夜間案内業務のみ。業務の実施にあたっては、日誌等書面報告だけでなく研修を行うなど、区民センター職員との連携と情報共有を図っている。

▽ 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 (6月17日) 4館館長会議	・書面会議 ・地域振興課からの連絡事項
第2回 (6月21日) 運営協議会	・書面報告 ・事業実施報告 ・決算報告 ・お客様アンケートの結果報告 ・R3年度事業実施計画 ・R3年度収支予算 ・その他
第3回 (10月5日) 4館館長会議	・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4回 (12月17日) 4館館長会議	・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5回 (3月30日) 4館館長会議	・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

夜間案内業務に従事する職員も、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。

運営協議会1回と地域振興課と区内地区センター3館による4館連絡会議を4回実施。
うち、運営協議会と第1回4館連絡会議は、新型コロナウイルス感染症拡大のリスク回避のため書面で行った。
今後も、管理・運営に関する適切な情報の提供、アドバイス、意見交換など

<協議会メンバー>

①地域住民代表(6名)

地域の北栄・鉄東・北光連合町内会から各2名に委嘱。

北栄連合町内会会長、同女性部長

鉄東地区連絡協議会会長、同女性部長

北光連合町内会会長、同女性部長

②区民センター利用サークル代表(3名)

あづま会代表(茶道)

年輪の会代表

七宝エマイユ代表(工芸)

③札幌市(3名)

東区地域振興課長

東区地域振興課地域活動担当係長

東区地域振興課地域活動担当者

▼運営協議会の審議内容については、協議会終了後、1カ月程度施設内に掲示し、センター利用者に周知している。

▽ 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。

▼現金の取扱いについては、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。

▼特に現金の取扱いについては、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適正な執行に万全を期し

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情については、その妥当性や問題の有無を検討し、改善できるものは改善を行うなど迅速に対応したうえ、札幌市に報告した。

▼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職場内ミーティング等を行い、さら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館内ロビーに目安箱「区民の声」を設置している。

▼東区民センターは、東区役所との合築で、建物管理は東区となるため、駐車場、駐輪場などの共有スペースの要望・苦情もあるが、これについては東区の担当部署と適宜、協議・調整して

資金管理や現金の取扱いについては、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・解決するよう心掛けた。

	<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"> ▼ 日々の日報記録をはじめ、業務に関する記録を整備保管している。 ▼ 講座、事業等の実施にあたっては、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、次回の講座・事業実施の参考としている。 ▼ 講座・事業の参加者以外に、年1回図書室も含めた利用者アンケートを実施し、運営協議会への報告とともにロビーにも1ヶ月程度掲示した。 ▼ 事業報告については、定められた様式に基づき 	<p>アンケート結果を含め、いただいた意見は、改善にむけての貴重な意見と受けとめ、一層の改善を図り、市民サービスの向上に努めた。</p> <p>今後とも適切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>▽ 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日効力発生)を上回る905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・休日労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増料金を支払った。 ▼ 施設で働く職員は、1週間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、時間外労働また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。 ▼ すべ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、適切に届け出を行った。 ▼ 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は受けなかった。 ▼ 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、相談・指導をうけ労働環境の向上に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定めているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めているとおり適正に実施されている。			
A	B	C	D								
協定書に定めているとおり適正に実施されている。											
(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"> ▼ 利用者への安全については、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もち、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>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"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定めているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めているとおり適正に実施されている。			
A	B	C	D								
協定書に定めているとおり適正に実施されている。											

▼拾得物の取扱いについては、その都度記録簿に日時、拾得場所を記載し、金品、貴重品についてはすみやかに最寄りの交番に届け出ている。

▼貸室利用後の点検等で発見した忘れ物については、利用団体に照会するなどして、速やか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を加入している。

▽ 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)

▼施設の維持管理については、日常の巡回、点検・夜間の最終巡回により、故障、備品の不具合等の確認と安全に万全を期すよう努めた。

▼施設の管理に係る区、清掃業者、夜間警備員とも日頃から連携を図り、管理運営に支障のないよう配慮した。

▼備品に関しては、利用者の利便性を損なうことのないように、日ごろから点検管理し、不具合が生じた場合には、ただちに修繕等の対応を行った。椅子や機のキャスターの取り換え等、軽易な修理等は職員が実施している。

▼備品の更新・購入に関しては、担当課と協議を行い実施した。

▼新型コロナウイルス感染症予防のため、机イス等の消毒には、利用者にも協力してもらい感染防止に努めた。

▼駐車場、駐輪場、外構緑地の管理は東区役所との合築建物のため札幌市が行っている。区民センターも適宜見回りをして状況確認をしている。

区民センターで受けた駐車場、駐輪場に関する苦情についても、誠実に一時的対応をし、その内容を直ちに関係部署に報告している。

▽ 防災

▼区民センターは、区役所と一体の防火・防災対象物であることから、市が策定した防災計画に基づき、市と共同で防災訓練を実施した。

館内巡回を行うなどし、利用者の安全管理に努めた。

拾得物の管理について適切に対応できた。

利用者が安全かつ気持ちよく利用できるよう日頃から備品の点検を行っている。

備品の購入等は適切に対応するとともに、今後も予算の許す範囲で計画的に対応していきたい。

区役所が行う消化訓練・消防訓練にはすべて複数人で参加した。防火・防災への備えを徹底し、緊急対応についても確認をし、万全な対応に努めたい。

(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

講座名		回数	受講者(人)	理解度(%)	満足度(%)
一般講座	椅子ヨガ	4	4	80	80
	楽しいウクレレ	4	12	80	80
	手縫いで小物づくり	中止	-	-	-
	優しい手相学	中止	-	-	-
提携・連携講座	ご近所先生企画講座 自宅で楽しむ立体折り紙	中止	-	-	-
	ご近所先生企画講座 大人の水彩画	5	9	80	80
	札幌村郷土史講座	中止	-	-	-
	美術講座	1	19	80	80
	暮らしに役立つ講座	1	30	80	80
	安心安全講座	中止	-	-	-
	医療講座	中止	-	-	-
子ども講座	夏休み子どもダンス	中止	-	-	-
	夏休みこども発明塾	中止	-	-	-
	冬休み子どもダンス	1	24	80	80
	冬休み子ども講座 化石・アンモナイト・恐竜の物語 体験(午前)	1	14	80	80
	冬休み子ども講座 化石・アンモナイト・恐竜の物語 体験(午後)	1	12	80	80

▽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、事業など、市民に有益な情報をポスターの掲示や、チラシの配架等により情報提供した。

▽地域に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼交流事業

事業名	開催日	参加者
図書事業 秋のお楽しみ袋	9/13~9/26	28
DVD鑑賞会	12/9	5
親子で楽しむ音楽会	12/25	37
図書事業 大きくなったらなんになる？	11/1~12/23	6
図書事業 絵本キャラクター人気投票！	12/18~1/18	67
図書事業 新春お楽しみ袋	1/4~1/18	60
親子で楽しむ人形劇	3/12	33
DVD鑑賞会	3/13	20
人と人の集い「講演会」	中止	-
人と人の集い「盲導犬チャリティーバザー」	中止	-
東区文化団体協議会オータムフェスティバル	中止	-
盲導犬チャリティーダンスパーティー	中止	-
東区タッピーコンサート	中止	-
DVD鑑賞会	中止	-

▼施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	日 程	備考
囲碁将棋開放	毎週月・金 午前/午後	
	毎週土 午前/午後	

計画した事業は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、大部分が実施できなかった。感染症対策のリスク回避ができるものみの実施となった。

交流事業は、コロナ過のため、多くが中止となった。その中でも、DVD鑑賞会は感染症対策がとれ、少人数でも実施できる事業として、内容を変更して実施したものである。

施設開放事業は、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、すべてにおいて中止せざるを得なかった。

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、講座・事業のほとんどが中止となっているが、開催した講座について、感染症対策を十分に行い、コロナ禍でも実施できる事業を考え、開催していることは評価できる。

卓球開放	毎週月	午前/午後	予告制
バドミントン開放	毎月第2水	午前又は午後	予告制
子育てママサロン	毎週水	午前	

※予告制 — 貸室利用のない日に開放事業

▼図書業務 利用状況

	令和3年度	令和2年度	増減
開館日数	280	307	△8.8%
蔵書数	33,051	33,164	△0.3%
登録者数	3,553	3,770	△5.8%
貸出数	72,426	79,247	△8.6%
レファレンス件数	2,822	2,749	2.7%
利用者数	24,841	27,660	△10.2%

※登録者数については、図書館の電算更新にあわせて未利用者のデータ削除の影響によっても減少している。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休室した期間があった。
緊急事態宣言が発出された際にも、他の市有施設が休館する中で図書室は、貸出・返却のサービスは継続して実施した。
区民センターの休館中も中央図書館の指示により開室したが、結果として利用者の混乱を招く結果となった。

	<p>▼利用促進事業 図書室内や掲示板等で様々な本を紹介 (毎月または隔週) ・テーマ特集展示(一般・児童) ・紹介掲示(一般・児童・新着本・映画の原作本) ・お取り寄せ本の紹介掲示</p> <p>▽生涯学習に関する相談業務</p> <p>▼市内の各施設で行っている講座、事業など、 市民に有益な情報をポスターの掲示や、 チラシの配架等により情報提供した。</p>	<p>図書事業についても、 コロナ過でもできる事 業に変更して行った。 大変、ご好評をいた だいた。</p>																																																																											
(5)施設利用 に関する業 務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="347 645 957 1294"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R2年度実績</th> <th>R3年度計画</th> <th>R3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">大ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>510</td> <td>550</td> <td>420</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>16,338</td> <td>16,000</td> <td>22,574</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>53.2</td> <td>55.0</td> <td>74.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>3,165</td> <td>3,200</td> <td>2,165</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>45,371</td> <td>45,000</td> <td>29,019</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>56.4</td> <td>57.0</td> <td>65.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>685</td> <td>700</td> <td>633</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>13,722</td> <td>14,000</td> <td>14,575</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>36.9</td> <td>37.0</td> <td>57.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">その他 (和室)</td> <td>件数(件)</td> <td>899</td> <td>900</td> <td>500</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,221</td> <td>4,200</td> <td>2,579</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>47.5</td> <td>48.0</td> <td>55.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>5,259</td> <td>5,350</td> <td>3,718</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>79,652</td> <td>79,200</td> <td>68,747</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>51.0</td> <td>52.0</td> <td>63.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、 取消し 2,040件、 還付152 件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ホームページの内容充実努めた。</p> <p>▼貸室申込の抽選に外れた使用申込者に対して ほかの空き状況を案内し、利用者の活動のサポ ートに努めた。</p>			R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績	大ホール	件数(件)	510	550	420	人数(人)	16,338	16,000	22,574	稼働率(%)	53.2	55.0	74.3	会議室	件数(件)	3,165	3,200	2,165	人数(人)	45,371	45,000	29,019	稼働率(%)	56.4	57.0	65.4	実習室	件数(件)	685	700	633	人数(人)	13,722	14,000	14,575	稼働率(%)	36.9	37.0	57.1	その他 (和室)	件数(件)	899	900	500	人数(人)	4,221	4,200	2,579	稼働率(%)	47.5	48.0	55.8	合計	件数(件)	5,259	5,350	3,718	人数(人)	79,652	79,200	68,747	稼働率(%)	51.0	52.0	63.2	<p>新型コロナウイルス 感染症の拡大に伴い 区民センターの利用 の自粛要請や、休館 措置などにより、利 用件数は前年度を 下回った。 また、取消の件数</p> <p>電話による問い合わ せや申込も多く、親切 丁寧な説明・対応を 心がけた。</p>	<table border="1" data-bbox="1276 604 1468 638"> <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 の影響を受けた もの、協定書に 定めているとおり 適正に実施されて いる。 利用者の希望に 即した空き室の紹 介など、利用率の 向上に努めている 姿勢は評価でき る。</p>	A	B	C	D
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																																																																									
大ホール	件数(件)	510	550	420																																																																									
	人数(人)	16,338	16,000	22,574																																																																									
	稼働率(%)	53.2	55.0	74.3																																																																									
会議室	件数(件)	3,165	3,200	2,165																																																																									
	人数(人)	45,371	45,000	29,019																																																																									
	稼働率(%)	56.4	57.0	65.4																																																																									
実習室	件数(件)	685	700	633																																																																									
	人数(人)	13,722	14,000	14,575																																																																									
	稼働率(%)	36.9	37.0	57.1																																																																									
その他 (和室)	件数(件)	899	900	500																																																																									
	人数(人)	4,221	4,200	2,579																																																																									
	稼働率(%)	47.5	48.0	55.8																																																																									
合計	件数(件)	5,259	5,350	3,718																																																																									
	人数(人)	79,652	79,200	68,747																																																																									
	稼働率(%)	51.0	52.0	63.2																																																																									
A	B	C	D																																																																										

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ウェブアクセシビリティ取り組み確認を実施し、平成31年4月1日より公開した。 ▼講座、事業の開催にあたっては、ホームページに掲載したほか、チラシ等を区のまちづくりセンター、地区センター等の公共施設に配布依頼した。 ▼新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館が続いたり、区民センターに足を運んでももらえない期間もあったため、新聞折込で講座のチラシを配布し、PRに努めた。 ▼1階 ロビーでは、作品展示会場として、また、福祉施設等の授産品販売等に開放している。 ▼施設内掲示板、配架コーナーの管理については、利用規則を定め、できるだけ多くの配架依頼に応えるよう努め、仕様書の要求水準を達成した。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼前回からの継続指定のため引継ぎ業務なし 	<p>今後ともホームページによる情報の発信やチラシ、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> <p>ロビーの使用に関しては、コロナ過での感染防止対策の基準を徹底しながら、施設の有効活用を図るため、規定の範囲内での利用を図った。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼飲料水自動販売機の設置 来館者の利便に供するとともに、札幌市区民センター運営委員会の経営安定の一助とするため、平成30年度から飲料水自動販売機1台を設置し、来館者に対し、飲 <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"> ▼消耗品・備品及び図書室の雑誌の購入、保険契約、区民講座において地元の企業や講師等を積極的に活用している。 ▼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。 ▼1階ロビーは、札幌市障がい者授産施設東連絡会等、 	<p>本事業で得られる利益については、利用者還元費用の一部としている。ただし、年々利益は減少してきている。</p> <p>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%; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

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	<p>▼施設利用者アンケート 令和4年2月1日～2月28日 貸室利用者団体にアンケート用紙を配布して実施。 243枚配布 202枚回収 回答率83.1%</p> <p>▼図書室利用者アンケート 令和4年2月1日～2月28日</p>	利用者アンケートは区民センターでの活動サークル、図書室利用者に配布し、回答いただいた。結果は、概ね仕様書の要求水準を満たしている。また、職員の接遇については、毎年高評価をいただいている。				
結果概要	<p>▼貸室業務に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「また区民センターを利用したいか」 ぜひ利用したい 78.2% 利用したい19.8% どちらかといえば利用したい 20.0% ・接遇「職員の言葉遣いや態度」 良い 77.7% やや良い19.85% 普通 2.5% ・「館内の清掃状況」 良い 70.8% やや良い 25.7% 普通 3.5% ・「設備・備品について」 良い 65.5% やや良い 24.8% 普通 7.4% あまり良くないが 2.5% <p>▼図書室業務に関して ご意見ご要望を含む10項目について調査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利要する目的 貸出 90% 調べ物 2% 新聞閲覧 2% その他 4% 無回答 2% ・利用される理由 家が近い 76% 役所利用 4% 交通の便 6% その他 12% 無回答 2% ・利用頻度 2週間に1回 72% 月1 11% 週1 11% ほぼ毎日 2% 年数回 2% 無回答 2% ・交通手段 徒歩・自転車84% 車8% 公共交通機関6% 無回答 2% ・職員の対応 良い 58% やや良い 21% 普通19% 無回答 2% ・行事の参加有無 あり7% なし 91% 無回答2% ・やってほしい行事 映画会、サイン会 朗読会 ワークショップ ・参加しやすい曜日 平日 12人 土日祝 5人 無回答 32人 ・今後も利用したいか したい91% ややしたい 7% 無回答 2% 				すべての項目で要求水準を達成し職員の接遇については、利用者から特に高い評価を得ている。また、利用者からの意見・要望について、真摯に対応している姿勢は、利用者の更なる満足度向上に結び付くため評価できる。	

利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼意見・要望</p> <p>○貸室関係</p> <p>①キャンセル料を取らないでほしい、料金が 高い</p> <p>②Wi-Fiが使えるようにしてほしい</p> <p>○図書室関係</p> <p>③古い本ばかり</p> <p>④閲覧スペース等の拡張</p> <p>⑤他都市に比べて新刊のリクエストの使い 勝手が悪い。遅い。</p> <p>【対応】</p> <p>①貸室制度の要望であり、市関係部署に 情報提供している。</p> <p>②工事や高額な費用が生じることか ら、実施に当たっては難しい状況である 旨理解を求めた。</p> <p>③順次更新していくよう努力する。</p> <p>④配置レイアウト等の検討やレイアウトの 工夫を検討。</p> <p>⑤中央図書館と情報共有し、改善してい きたい。</p>	<p>意見・要望では、当 センターで対応でき 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</p>	
------------------	---	---	--

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	40,418	43,917	3,499
指定管理業務収入	40,132	43,792	3,660
指定管理費	14,332	14,405	73
利用料金	24,504	23,379	▲ 1,125
その他	1,296	6,008	4,712
自主事業収入	286	125	▲ 161
支出	40,366	42,736	2,370
指定管理業務支出	40,330	42,719	2,389
自主事業支出	36	17	▲ 19
収入-支出	52	1,181	1,129
自主事業による利益還元	0	125	125
法人税等	52	52	0
純利益	0	1,129	1,129

【参考】	R3年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,544	下記の通り

▽ 説明

▼貸室利用料収入の決算は、新型コロナウイルス感染症の流行により、休館措置、貸室利用自粛などのため、計画に比して1,125千円の減少であった。しかし、この補填として札幌市から5,542千円の現有補填があり、また「ワクチン集団接種会場設置」による収入増加によって、実質的な貸室利用収入は増収となった。

▼その他の収入のうち区民講座・事業による収入は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、大部分

収入全体の決算としては、新型コロナウイルス感染症の流行により、貸室利用料収入は減少したが、「ワクチン集団接種会場」の設置による利用料収入の増加、貸室利用料補填収入による収入増のために、結果としては増収となった。

この増収による剰余金を活用して、市民還元を目的とした施設備品の整備を行った。かねてから要望のあった別館の各室に大型ミラーを購入。また、重量があり、高齢者の使用に不安のあった和机を軽量タイプの物に買い替えた。新型コロナウイルス感染症予防のため、机椅子及び市民利用の囲碁、将棋の盤を基盤で

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染症の影響により、活動自粛や休館期間があったが、「ワクチン集団接種会場」の設置による利用料金収入や休館期間等の補填収入の一部を、施設備品の整備費に充て、市民還元へ寄与したことは評価できる。

が中止となったため、大きく減少した。また、複写機使用料も減少している。

- ▼自主事業収入は自動販売機売上による収入だが、これも休館等により来館者が減り、計画に比して161千円減少した。
- ▼支出項目では、剰余金の増加が予想されたため、前期はあまり実施できなかった市民還元を目的とした施設備品の整備、修繕等を実施したため支出額は増加した。和機の購入、大型ミラー、案内板等の購入のほか、コロナウィルス拡大防止のため、備品等の抗菌作業を行ったため、合計約1,500千円の支出を行った。
- ▼収支決算としては1,129千円の純利益(剰余金)を計上したが、これは内部留保処分を行っている。

棋の盃や碁石、駒等の抗菌作業を実施した。
講座、事業の中止による収入減はあったが、全体的に増収となり、これを活用して市民還元は実施できたと考えている。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持 ▼当団体の財産状況等は、他の指定管理施設(全市9施設)のスケールメリットを活かし、経営の効率化を図ってきた。安定経営能力は、選定時より向上していると考え。			
▽ 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 ▼条例の規定にのっとり、適正に対応した。 ▼情報公開条例に基づく公開申出はない。 ▼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事業者を相手に契約を行わなかった。			

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>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講座や事業等の実施が困難で、計画通りの執行に至らなかった。</p> <p>貸室利用については、利用の自粛や、利用制限、休館措置に加え、「ワクチン集団接種会場」が設置されたことにより、利用件数は減少したものの、利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため休館になった減収補填分と、「ワクチン集団接種会場」として利用されたことから、結果的に増収となった。その分を市民還元として利用者に還元することができた。</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、今後さらに利用環境の向上に努めたい。</p>	<p>次年度から新しい指定管理期間が始まるので、これまでの経験を踏まえ、改めて「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>今年度は多くの市民還元ができたが、来年度も利用率の向上をめざし併せて経費の節減に努めていききたい。</p> <p>講座、事業についてはアンケート等を通じて利用者ニーズの把握に努め、多くの方が参加し魅力あるものとなるよう創意工夫を講じたい。</p> <p>また、講座・事業・イベント等の効果的なPR方法を検討したい。</p> <p>職員の能力、資質向上を図るための職員研修などを通し、質の高いサービスが提供できるよう改善していききたい。</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感染症の影響による休館やワクチン集団接種会場としての会場使用により、各団体へ利用取消等を連絡する機会が多く、丁寧な説明が求められる場面のなか、利用者に寄り添って真摯に対応をしている点は大変評価できる。また、結果として増収となった収入から、市民還元として利用者が使用する備品等を積極的に購入している点も評価できる。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたため、講座や事業のほとんどは計画とおりに実施できていなかったが、コロナ禍でも利用者が楽しめるような講座・事業の計画をし、更なる貸室利用率の向上に結びつくよう努めていただきたい。</p>