

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	南区市民部地域振興課(582-4723)
-----	-----------------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市南区民センター	所在地	札幌市南区真駒内幸町2丁目2-1
開設時期	昭和54年10月23日	延床面積	3051.55㎡
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	区民ホール、会議室(4室)、和室(3室)、視聴覚室(2室)、料理室、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。		
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>▼区民センターの設置目的を実現するため、単なる貸室事業にとどまることなく、「公の施設」としての地域コミュニティ施設の中核として、「南区のまちづくり」に積極的に係わり、支援・協力をするという基本理念のもと、『①まちづくりに興味を持つきっかけづくりになる場を提供し ②地域の人材を育成し ③情報の発信・受信の拠点となり ④区民から親しまれることを目指す』の方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針の策定と取組</p> <p>▼「公正、公平、公開」の三大方針を策定し、①組織として公正性が確保されているか、例年以上に職員に意識の徹底を図った。②また、住民への公平性が反映されるよう利用者への貸館実施手順を徹底した。③貸室決定における公開抽選は今後も継続する。貸室が競合した場合は抽選で決定し、落選者には他の空室を案内して活動をサポートしている。講座・事業の周知は、区民が公平に情報を得られるよう公的機関や区内配布のミニコミ誌と連携してPRしている。チラシ、ポスターについては掲示板利用の管理基準を設けて、公平に運用している。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼札幌市の節電・省エネ対策方針に基づき、継続して削減に取り組んだ。</p> <p>▼電気・ガス・水道については、職員が率先して節約を心がけ、適度な照明の間引き、不要電気の消灯や昼休み消灯、節水の励行に努めるとともに、館内に啓発を表示した。</p> <p>▼紙の裏紙使用、詰替用品の利用、トナーカートリッジのリサイクル等でごみ減量に取り組んでいる。</p> <p>▼事務用品等については、グリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。</p>	<p>○令和2年度は新型コロナウイルスの影響を大きく受けたが、区民センターは地域コミュニティ活動の拠点であることから、職員一丸となって区民に安心して利用してもらうことを心がけ、区役所と連携しながら運営することができた。</p> <p>○地域の要望で毎年開催してきたコンサートや住民対象の医療講演会は開催できなかったが、地域の人材を活用するご近所先生企画講座はホームページや掲示板で発信し、秋講座のみ実施することができた。</p> <p>○ルールに基づいた公平公正な貸室事業を心がけ、講座や自主事業にも積極的に取り組んで来た。アンケート結果は4月から3か月間公表し、利用者に理解が得られた。職員には、今後も利用者に平等に接していくよう意識づけを継続していく。</p> <p>○日頃から省エネと節電を心がけた結果、職員の環境配慮に対する意識が根付いてきた。</p>	<p>A B C D</p> <p>適切に実施されている。貸室決定における公開抽選の実施や、落選者への空室案内など、平等利用に係る取り組みは評価できる。</p>

▼冷暖房は極力市の温度管理基準に準じ、効率的で効果的な運用に心がけた。利用者へは各室の張り紙のほか窓口で、理解と協力を得られるよう丁寧に周知した。

ボイラー担当・清掃担当と協力し、温度の上昇を抑えるためブラインドやカーテンの開閉を細やかに行うなどの工夫を行ったが、半面新型コロナ対策で換気は強化せざるを得ないこととなった。

熱量の節約のため、ボイラー担当に利用者の入退室時間をまめに連絡を行ったものの、数値はやや高止まりとなった。

▽ 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)

▼地域住民で構成される南区民センター運営委員会を組織し、事務局に統括責任者として「館長」を、責任者として「副館長」を配置し、事務室には常勤職員5名、図書室には司書資格を有する3名と臨職1名で管理運営を行っている。

▼業務分担、緊急連絡システムを定めている。

▼職員は、例年経理・接遇・業務・図書などの研修に参加して、知識と技術の習得及び自己啓発を図り、自主防災訓練やちえりあ主催の接客対応研修に積極的に参加して来たが、令和2年度は新型コロナウイルス拡散防止のため、多くの研修が中止となった。実施されたものは5研修のみとなった。

開催日(予定日)	内容	場所	参加人数
中止	経理研修	中央区民センター	0
中止	市政情報研修	未定	0
中止	図書館員の実践力養成講座	中央図書館	0
中止	AED救急救命講習(3回を予定)	中央区民センター	0
中止	まちづくり研修	未定	0
中止	図書館職員のための高齢者・障がい者サービス研修	中央図書館	0
中止	職員パワーアップ研修(2回の予定)	東区民センター	0
中止	絵本作家による児童サービス研修	中央図書館	0
3.2.19 ~2.26	普通応急手当研修	南区民センター	9
3.2.19 ~2.26	EMS研修	南区民センター	9
3.2.19 ~2.26	令和2年度情報セキュリティポリシー研修	南区民センター	9
3.3.12	自主防災訓練	南区役所	9

○利用者のコロナ感染対策のため、窓の開閉を多くした結果、寒暖差の影響で熱量が前年比で約12%増加し、電気使用量は約2.5%の増加となった。今後も利用者の理解と協力を得ながら省エネの取り組みを継続する。

○令和2年度はコロナウイルス対策の影響を受け、年度計画どおりの研修が実施できなかった。

○令和2年度は職員研修の中止が相次いだため、急きょ夜間業務を担っているシルバー人材センター職員研修を実施した。接遇・業務内容の再点検を実施した結果、夜間業務の簡易ミスが減少した。

○研修参加職員からは、ここで得た情報と各職員からの報告を、それぞれの業務に生かすことに行きたいとの報告を得た。次年度も積極的に研修を実施する。

3.3.25	シルバー職員研修(※南区民センター単独研修)	南区民センター	7
中止	生涯学習関連施設職員研修	ちえりあ	0

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼窓口で受ける要望や課題に関しては、条例や規則、マニュアルに沿って確認を行い、館内設備や備品の破損・故障、不具合及び区役所の特別な業務など、気付いた事は各自のOutlookを駆使し、瞬時に全員に伝わるよう指導した。重要な案件は事務室職員業務日誌と図書室職員業務日誌並びに夜間業務日誌を活用して周知し、回覧やミーティングで迅速な情報の共有化を徹底した。

▼業務の改善については、通常業務以外に、各地区センターとの定例会や電話などで情報交換を行い、地域振興課からのアドバイスを等得るなどして 随時必要に応じた業務改善を行っている。

▽ 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)

▼夜間案内業務については、「札幌市シルバー人材センター」に第三者委託を実施している。業務は業務仕様書に基づき適正に遂行されている。業務で伝達必要な知識と技術の習得については、業務マニュアルに基づき業務日誌により適宜周知している。また、令和2年度は、急きょコロナによる閉館時間を活用し、シルバー職員を対象とした基本研修と質疑によるディスカッションを行った。その結果、業務に関する苦情が減少した。

▽ 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	内 容
第1回 6月26日 南区内コミュニティ施設館長会議	○地域振興課からの連絡等 ○情報交換 ○その他
第2回 7月14日 書面会議	○令和元年度区民講座・事業結果について ○令和元年度利用者アンケート結果 ◎令和2年度区民講座・事業計画について ◎意見交換
第3回 10月28日 南区内コミュニティ施設館長会議	○地域振興課からの連絡等 ○各センターの運営状況 ○情報交流 ○その他
第4回 3月5日 南区内コミュニティ施設館長会議	○地域振興課からの連絡等 ○情報交換 ○その他

○ソフト勤務制のため、業務日誌での情報伝達は大きい。
○日頃から小まめに館内の安全確認を行い、老朽化著しい設備を点検している。このことに関しては利用者の意見や要望に耳を傾け、速やかに対応した。今後も利用者目線で利便性の向上を図り、細やかな工夫と改善で事故の防止と次年度も利用者増に努めたい。

○「シルバー人材センター」委託職員は当会の基本方針をしっかりと理解している。毎日の業務日誌で情報を共有しコロナによる緊急時には職員への直接の電話連絡を通して迅速な対応が出来た。業務は適正に遂行された。

○協議会は年4回開催した。そのうち3回は「南区コミュニティ施設館長会議」として開催し、区の地域振興課と各指定管理者館長が出席。7/14の全体会議はコロナで書面開催となっている。

○施設長会議は市からの情報が示されるので 指定管理者にとって必要な会議である。各センターの取組み状況と業務の進捗状況が把握できるので、業務上有益な会議となっている。

【運営協議会】

＜協議会メンバー＞

南区民センター利用団体(2名)

陶芸サークル どろんこ
フラサークル ホアロハ

南区公共的団体(3名)

南区スポーツ推進委員会委員
南区民生委員・児童委員協議会会長(あて職)
南区保護司会

南区役所(3名)

地域振興課長 地域活動担当係長 地域活動担当職員

指定管理者(3名)

南区民センター運営委員会委員長、副委員長、事務局長

○例年7月の第2回会議は全体会議と位置付けし、講座事業・館内整備状況・貸室に関する報告と、委員からの意見を聞き、業務の改善に反映してきたが、令和2年度はコロナウイルス拡散防止のため、書面での開催となった。書面では全委員から事業の推進に関して、承認が得られ、南区民センターの状況と課題に関して理解を得ることができた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、利用料金・講座受講料、印刷・コピー等の収入と支出関連帳簿に区別して経理している。毎月、経理事務を委託している税理士事務所から点検を受けて適正に処理している。

▼現金、金券類の管理については、会計規定で取り扱いを定め、複数の職員で管理・確認を行っている。

▼経理は当社団の委員長会議・総会において確定し、職員には毎年春に経理研修を受講させているが、令和2年度の経理研修はコロナにより実施できなかった。

○会計規程及び税理士事務所からの再点検と助言により、適正に処理することができた。
○各種会議と研修結果を参考に適正な経理処理に生かすことが出来た。

▽ 要望・苦情対応

▼苦情については、しっかり内容を分析し、対応・改善できる部分は速やかに行い、また丁寧な説明を心がけ理解していただけるように努めた。

▼利用者からの要望については職員で情報共有を徹底するとともに、迅速に協議し適切な対応に心がけている。

○寄せられた要望・苦情等は間を置かず所管課と対応を協議し回答した。令和2年度は和室の臨機応変な貸室対応を求められたが、地域振興課からの助言で解決した。

▽ 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)

▼令和3年2月～3月に貸室利用者や図書室利用者、自由開放利用者を対象に「利用者アンケート」調査を行った。寄せられた貴重な意見は施設の運営、接遇、設備修繕等の改善や整備に生かしていきたい。

▼「利用者アンケート」の結果を4月～6月までの3か月間掲示板に掲示した。

▼『利用者のご意見箱』をロビーに常設し、訪れる区民からの意見と要望を戴いている。改善できる点は速やかに改善し、検討を要するものや制度上の高度な問題については、関係各所に報告・相談している。記名の方には個別に回答し、説明している。

▼講座・事業終了時にアンケートを取り、満足度や要望・意見を戴き、事業企画の参考としている。

○『利用者の声』に寄せられる様々な意見には、今後も運営委員会全体として情報共有するとともに、市との調整が必要な事項については所管課に随時報告し、適切なアドバイスを頂きながら円滑な対応を心がけて行く。

	<p>▼例年、サークルの集大成として初秋に区民センター祭を開催している。6月中旬～7月上旬に代表者会議を開催する中で、要望と意見を聞いて美術書道展やステージ発表などの参考にしていたが、令和2年度は新型コロナウイルスの影響があつて開催に至らなかった。今後も利用者からの意見は、区民センターを理解してもらう機会としてとらえている。</p> <p>▼HPへの問い合わせメールには速やかに対応した。</p> <p>▼施設利用状況等や事業報告は滞りなく行った。札幌市の業務検査にも遅滞なく対応した。</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>▼当社団で職員就業規則・給与規定を定めて順守している。</p> <p>▼時間外労働また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36協定締結届に基づいて命令した。</p> <p>▼すべての労働者を労災保険に加入させ、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼職員を雇用した際には、就業規則と給与規定を明示し、勤務内容の確認を得た上で雇用した。</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>▼職員の勤務形態と家族状況等に応じて、厚生年金保険、健康保険に加入させ、適切に届出を行った。</p> <p>▼職員は毎年に労働契約書をかわし、労働条件の確認を行っている。</p> <p>▼定期健康診断を年に1回実施している。</p> <p>▼ライフ・ワーク・バランスの推進にかかる取り組みに関して適切に実施した。</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>▼労務管理に関する相談・指導、労働保険・社会保険諸法令に基づく書類作成や提出などは外部専門家と委託契約している。</p>	<p>○労働に関する制度や労働内容、福利厚生については、専門の外部機関と連絡を密にして、適正・正確に行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1267 477 1326 517">A</td> <td data-bbox="1326 477 1385 517">B</td> <td data-bbox="1385 477 1444 517">C</td> <td data-bbox="1444 477 1485 517">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1267 517 1485 1272">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A	B	C	D
	<p>▼保険については従来通り、施設内の事故と、行事参加者の事故に対応できる損害賠償保険に加入した。</p> <p>▼利用者の安全性確保のため、適宜館内を巡回・点検し区所管課との連携に努めている。</p> <p>▼拾得物の取り扱いについては、貴重品・現金は直ちに警察に届け、それ以外の物品については取得物管理簿に記録の上、利用者からの問い合わせや受け取り対応が迅速に行われるよう工夫している。</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>▼施設の維持管理・安全確保には日頃から巡回や点検をしているが、正面玄関の土砂落としの長マットが腐食して経年腐食が進んでいたため交換した。</p> <p>▼館内備品の管理については、できる範囲で修理している。設備の故障や破損については、安全を確認し、速やかに区役所に報告し、緊急を要する修繕には市民還元のできる範囲内で対処した。</p> <p>▼新型コロナウイルスから市民の安全を確保するため、急ぎよ他館に先駆けて3/31にホール・会議室・和室・事務室・ロビーなどの机や椅子・ロッカー・階段など、市民や職員が直接手の触れる個所1,330か所にガラスコーキングを施し、本格的な抗菌対策を徹底した。(本部経費で582,670円・南区民センター経費で357,885円、計940,555円を支出)</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼令和3年3月12日に「自営消防活動について」の資料に基づいて、南区役所・南区民センター自衛消防訓練に参加した。火災時に敏速適切な行動がとれるよう、防災の意識が高めることができた。</p> <p>▼利用者の防火扉への接触等で報知器が作動することもあるが、すぐに現場で状況を確認している。</p> <p>▼AEDは不測の事態にいつでも使用できるよう、センターの入口正面左側に設置している。一昨年夏に使用期限を迎えたので更新し、定期的に点検を行っている。</p> <p>▼真駒内まちづくりセンター・真駒内連合町内会と共同で地域の非難所運営に関する防災事業に取り組んでいるが、令和2年度はコロナで中止となった。南区民センターとして、今後も机上訓練・宿泊避難訓練に協力する。</p>	<p>○賠償責任保険を必要とする事故はなかった。安全が確保されている。</p> <p>○拾得物の管理については警察と連携し適切に対応できた。</p> <p>○関係各所との連携で適切な対応ができた。</p> <p>○近年施設の設備と備品の老朽化が目立つので、事故防止策として日常点検を徹底した。区・清掃・ボイラー・夜間職員と連携して維持管理に努めた。</p> <p>○地域振興課と協議し、南区民センターとして市民に安心して利用いただけるよう、徹底した除菌対策を実施した。</p> <p>○区役所とともに日頃から区民センターとしての防災の意識を心がけたい。</p> <p>○連絡・連携が速やかに行えるよう緊急連絡網を見直した。</p>				<p>適切に実施されている。特に卓球台などの利用者向け備品の更新や修繕など、指定管理業務による利益還元積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。</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

▼みなみ区民講座として3講座を実施した。このうち生涯学習センターと連携出来たのは1講座だった。

講座名	回数	定員	受講人数	実績値 (目標80%)		
				参加数%	理解度%	満足度%
ノルディックウォーキング (中止)	0	0	0	0	0	0
季節を感じる自然散歩講座 (中止)	0	0	0	0	0	0
初心者限定！卓球講座 (中止)	0	0	0	0	0	0
弾いてみたい！ウクレレ (中止)	0	0	0	0	0	0
夏休み子ども将棋教室 (中止)	0	0	0	0	0	0
徳川家のお話し (中止)	0	0	0	0	0	0
手打ちそば(夏編) (中止)	0	0	0	0	0	0
手打ちそば(冬編) (中止)	0	0	0	0	0	0
道内の日本酒 (中止)	0	0	0	0	0	0
ファイナンシャルプランナーに聞く！人生100年時代のライフプラン	3	10	13	130	100	100
吊るし雛 (中止)	0	0	0	0	0	0
冬休み子ども将棋教室 (中止)	0	0	0	0	0	0
札幌市連携講座 段ボール箱による生ごみ堆肥化講座	1	10	13	130	100	100
札幌市・社協連携講座 (中止)	0	0	0	0	0	0
ご近所先生企画講座1 (中止)	0	0	0	0	0	0
ご近所先生企画講座2 「簡単！背骨の歪みを 整えよう」	5	10	13	130	100	100

○計画した15講座のうち、上半期の講座はコロナウイルスの影響を受けて開講できず、下半期の秋の3講座以外は、冬講座もコロナで中止となったが、実施した講座は定員を上回る応募と参加があった。区民のニーズに合った講座を企画したことが結果に表れたと思われる。次年度も全般的に魅力があり、参加しやすい企画を検討していきたい。

○ここ数年子供に人気が高い「夏・冬休みの子ども将棋教室」は、予想を超える応募があるので、次年度も開講を目指すこととしたい。

手打ちそば(夏冬)・ノルディックウォーキングなどは、参加対象者が異なるものの、開講希望者が多いことから次年度の開催に繋げていきたい。

A B C D

新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止した事業を除き、実施した事業については、適切に実施されている。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

事業名	定員	参加人数	実績値 (目標80%)
歌声サロン♪ みなみ パート1 (中止)	0	0	0
みなみ落語会「三匹のこ ぶたちちゃん 平成道産子 組落語会」(中止)	0	0	0
南区民センター祭(中止)			
みなみ区民美術書道 展(中止)	出展数 来場者数	0 なし	0
サークルステージ発表会 (中止)	0	0	0
ダンスパーティ(中止)	0	0	0
野菜他販売コーナー (中止)	0	0	0
みなみ落語会 柳家三之助独演会(中 止)	0	0	0
南区民センター写真展 「私のベストショット」	14	14	100
歌声サロン♪みなみ パート2(中止)	0	0	0
南区在宅医療・介護に関す るシンポジウム(中止)	0	0	0
第35回ホワイトクリスマス コンサート(中止)	0	0	0
ニューイヤーコンサート (中止)	0	0	0
楽しいお話しの会(中止)	0	0	0
ぬいぐるみのおとまり会	7	5	71.4
新春 本の福袋	70	64	91.4

▼区民センター事業は多くの方に来場いただき、地域コミュニティにおける交流の場となるので、次年度は、より積極的に実施していきたい。

▼若年層の来館と利用促進に繋がる「ニューイヤーコンサート(HBC少年少女合唱団)」・「ホワイトクリスマスコンサート(札幌ユース吹奏楽団)」を次年度も継続開催することとし、子供向けの講座も準備したい。

○例年6月に実施していたサマーコンサートは隔年の開催となり、次年度に開催する事となった。
○落語会は生落語として定着しつつあるので、次年度も開催する予定。

○平成30年度から新設した「野菜販売コーナー」は開催できなかった。文化展示は元年度に1階に場所を移し、多くの方に鑑賞戴けたので、今年度は中止となったが、次年度は開催したい。ダンスサークル同好会はコロナ禍にあっ
て、細々と夜間練習を続けてきたがステージ発表会が中止となってしまった。今後もサークル同士の交流が必要なので、次年度は開催させたい。

○コンサートは継続開催としてきたが、団員の練習の成果で、幅広い年齢層の方々が楽しめる内容で誰でも気軽に参加できるため人気を維持してきた。次年度の開催を目指したい。

○予定していた「楽しいおはなしの会」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催できなかった。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務(令和2年度は中止)

事業名	年度	元年度		2年度	
		開催回数	利用人数	開催回数	利用人数
囲碁・将棋		90	2,607	0	0
ミニバレー		20	386	0	0
卓球		21	1,076	0	0
ファミリー卓球		9	3	0	0
自習スペース		11	9	0	0

※ファミリー卓球と自習スペースは30年度に新設。

▽ 図書業務

事業名	元年度実績	2年度実績	増減数
開館日数	306	307	1
蔵書数	29,226	30,201	975
登録者数 (新規登録者数)	4,259 (346)	3,894 (348)	△365 (2)
貸出数	101,194	89,058	△12,136
返却数	109,285	91,201	△18,084
利用者人数	36,841	32,647	△4,194

※登録者数について

3年以上利用のない利用登録を削除した(電算更新)。

▼一般書、児童書(絵本)のテーマ展示に、児童書(読み物)のコーナーを増設し、来館者に配慮している。

▼パンフレットケースを上手に活用し、より見やすくした。

▼寄贈本を積極的に取り入れながら、古くなった蔵書と入れ替えた。

▼前年同様 掲示を見直し、わかりやすく改良した。

▼雨天時の本の水濡れ等の注意チラシを作成して協力を呼びかけるとともに、カウンターにビニール袋を用意し、水濡れ防止に活用している。

▼利用者から、本を増やして欲しいという声が多かったため、文庫本の所蔵を増やした。

▼10代の利用者が少ないことから、児童書コーナーの一角に「ヤングアダルト」の本のコーナーを作り、若い利用客を増やす工夫を継続中。

▼「新春 本の福袋」は、利用者からの寄贈図書を有効活用し、テーマ別に2冊を一袋に入れて貸出を行った。アンケート結果では普段は借りることのないテーマの本を借りるきっかけになったと好評だった。

▼子供向け行事としては、子どもから預かったぬいぐるみが図書室に泊まって仕事をして、本を選ぶ様子をアルバムにしてプレゼントする「ぬいぐるみお泊り会」を前年に続き実施した。子供にも大人にも好評だった。

▼「楽しいおはなしの会」は、幼児が絵本に興味を持つ機会となっていたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、一度も開催できなかった。

○令和2年度はコロナウイルスの影響で施設開放事業はすべて中止となった。施設開放で結成されたサークルは活動中。
○開放事業は地域コミュニティの場と健康増進の場として提供していく。空室は有効的な利用の促進に繋げていく。

○新型コロナウイルス感染防止のため、4月14日～5月25日は休室となった影響で利用者減となったが、業務は適切に処理した。

○分かりやすい掲示や本の設置、テーマ展示やレイアウトの工夫などを行った。レファレンスもしっかり対応し、利用しやすい図書室づくりに努めた。

○常時2箇所のドアと窓を開けて換気を行い、また利用者同士の接触を避けるため、座席数を減らし、滞在時間も短縮した。また、消毒液の設置、返却された本の消毒も行うなど、新型コロナウイルス感染拡大防止に務めた。

(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				
	ホール	件数(件)	631	530	434	<p>○新型コロナウイルス感染防止対策のため2.4.14~2.5.31まで休館した。その後も警戒ステージ発令の影響でキャンセルが増加し、前年度対比で利用実績が大きく減少した。稼働率も減少した。</p> <p>○コロナ禍にあって区民センターとして、利用者目線でサークル活動をサポートした。次年度は更なる施設利用のPRを心がけていく。</p> <p>○次年度は区民ホールの夜間と休日の利用増を心がけ、水準を満たす努力をしていきたい。</p> <p>○周知できるタイミングを逃さず、色々な事業の際に、他の講座・事業の案内と共に積極的な利用案内のお知らせを継続した。</p> <p>2年度は体操サークルが1つ誕生した。</p> <p>○来館者の利便性を高めることができています。</p>			
		人数(人)	60,789	30,600	11,586				
		稼働率(%)	58.2	64.5	41.1				
	会議室	件数(件)	2,959	2,983	1,886				
		人数(人)	30,642	31,700	14,583				
		稼働率(%)	69.6	69.8	50.7				
	実習室	件数(件)	1,590	1,665	763				
		人数(人)	20,927	27,500	6,953				
		稼働率(%)	49.4	49.8	27.7				
	その他	件数(件)	2,294	1,940	1,364				
		人数(人)	24,166	24,300	10,687				
		稼働率(%)	71.9	71.1	48.0				
	計	件数(件)	7,474	7,118	4,447				
		人数(人)	136,524	114,100	43,809				
		稼働率(%)	63.7	62.3	42.8				
	▽ 不承認0件、取消121件、減免0件、還付13件 ※コロナ感染予防のための取消・還付(1,022件)を除く								
	▽ 利用促進の取組								
	▼利用者が申し込んでいた部屋の抽選に外れた場合は、当日の状況を速やかに情報提供し、積極的に使用可能な部屋を紹介している。また、使用の問い合わせの際には、利用の方法や部屋の特徴、貸出備品など、利用者の目線で丁寧な案内を心がけている。								
	▼窓口には、施設の利用方法と料金表、預かり日程早見表、申し込み確認表などを置き、初めて申込み方やサークルの当番の方に渡して周知している。								
	▼一般の来館者には講座や事業時に利用を呼び掛けた。サークル化へのサポートを継続して行った。								
	▽ ロビーのコピーサービス								
	▼ロビーにカラーコピー機を設置済み。サークルの利用者や区への来庁者など、多くの区民に利用されている。								

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼講座・事業の情報は、広報さっぽろに掲載するとともに、南区内の地区センター、まちセン、体育館、図書館などにチラシを送付するほか、HPで広く周知している。</p> <p>▼ホームページには、貸室案内、事業・講座案内、サークル紹介、利用方法、新型コロナの休館情報など利用者に関する情報を掲載し、常時最新情報を提供している。</p> <p>▼新聞ミニコミ誌にコンサートやイベントの開催を掲載依頼している。</p> <p>▼「運営協議会会議概要(2回)」「利用者アンケート集計結果」を館内に掲示・周知することとしている。</p> <p>▼節電のお願いやウォームシェア推進の取り組みのお知らせを館内に表示している。</p>	<p>○ウェブアクセシビリティに取り組み、元年4月1日にHPを公開した。誰からも「見やすく・素早く」情報提供できるホームページ作りに努めている。</p> <p>○2年度当初から休館のあおりを受け、南区民センターだよりを発行できなかった。例年は主催事業と講座の予定を掲載し、これを見て来館する方がおられるため、利用者増に繋がっていたが次年度は発行する。</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">適切に実施されている。特に、努力目標であるウェブアクセシビリティの向上に対する積極的な取り組みを実施し、ウェブアクセシビリティ方針及び取組確認評価表を公開していることは高く評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。特に、努力目標であるウェブアクセシビリティの向上に対する積極的な取り組みを実施し、ウェブアクセシビリティ方針及び取組確認評価表を公開していることは高く評価できる。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。特に、努力目標であるウェブアクセシビリティの向上に対する積極的な取り組みを実施し、ウェブアクセシビリティ方針及び取組確認評価表を公開していることは高く評価できる。											

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <p>▼自主事業は行っていない。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼事務用品、備品は市内の企業に発注した。</p> <p>▼障害者作業所の手づくり食品の販売・革製品や季節の物品販売のための、ロビーの使用に協力している。</p> <p>▼夜間の案内管理業務は、引き続き公益社団法人札幌市シルバー人材センターに第3者委託した。</p> <p>▼北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置し運営に協力している。</p>	<p>○市内企業等の商品発注や福祉施策への支援などの取り組みを継続して実施している。</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">適切に実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D							
適切に実施されている。										

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15日～3月1日に配布・回収 ※元年度に引き続き2年度もコロナウイルス感染防止のための利用自粛を一時要請した。 《貸室利用者》 210枚配布 回答 174枚 回収率82.9% 《図書室利用者》 177枚配布 回答 109枚 回収率61.6%																																																																																																
結果概要	<p>《貸室利用者》</p> <p>①属性</p> <p>◆性別</p> <table border="1"> <tr> <th>男</th> <th>女</th> </tr> <tr> <td>23.0%</td> <td>77.0%</td> </tr> </table> <p>◆年齢</p> <table border="1"> <tr> <th>10代</th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>60代</th> <th>70代以上</th> </tr> <tr> <td>0.6%</td> <td>2.9%</td> <td>4.7%</td> <td>9.3%</td> <td>9.9%</td> <td>26.7%</td> <td>45.9</td> </tr> </table> <p>◆職業</p> <table border="1"> <tr> <th>会社員</th> <th>自営業</th> <th>主婦</th> <th>学生</th> <th>無職</th> <th>その他</th> </tr> <tr> <td>14.1%</td> <td>7.0%</td> <td>50.7%</td> <td>1.4%</td> <td>15.5%</td> <td>11.3%</td> </tr> </table> <p>②利用目的 どのような目的で利用されていますか。</p> <table border="1"> <tr> <th>サークル活動</th> <th>会議・会合</th> <th>自由開放</th> <th>その他</th> </tr> <tr> <td>79.2%</td> <td>16.2%</td> <td>0.0%</td> <td>4.6%</td> </tr> </table> <p>③本日区民センターに来られて、また利用したいと思われましたか。</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">利用したい←</th> <th colspan="3">→利用したくない</th> </tr> <tr> <td>87.2%</td> <td>7.0%</td> <td>5.2%</td> <td>0.6%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> <p>④清掃状況はいかがですか</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">良い←</th> <th colspan="3">→良くない</th> </tr> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>67.6%</td> <td>26.0%</td> <td>5.8%</td> <td>0.0%</td> <td>0.6%</td> </tr> </table> <p>⑤職員の接客はいかがですか</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">したい←</th> <th colspan="3">→したくない</th> </tr> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>63.7%</td> <td>28.0%</td> <td>7.7%</td> <td>0.0</td> <td>0.6%</td> </tr> </table> <p>⑥今後も貸室をご利用いただけますか</p> <table border="1"> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>85.6%</td> <td>10.8%</td> <td>2.4%</td> <td>1.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> <p>⑦区民センター主催事業への参加の有無</p> <table border="1"> <tr> <th>ある</th> <th>ない</th> </tr> <tr> <td>57.0%</td> <td>43.0%</td> </tr> </table>					男	女	23.0%	77.0%	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	0.6%	2.9%	4.7%	9.3%	9.9%	26.7%	45.9	会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他	14.1%	7.0%	50.7%	1.4%	15.5%	11.3%	サークル活動	会議・会合	自由開放	その他	79.2%	16.2%	0.0%	4.6%	利用したい←		→利用したくない			87.2%	7.0%	5.2%	0.6%	0.0%	良い←		→良くない			5	4	3	2	1	67.6%	26.0%	5.8%	0.0%	0.6%	したい←		→したくない			5	4	3	2	1	63.7%	28.0%	7.7%	0.0	0.6%	5	4	3	2	1	85.6%	10.8%	2.4%	1.2%	0.0%	ある	ない	57.0%	43.0%
男	女																																																																																																
23.0%	77.0%																																																																																																
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上																																																																																											
0.6%	2.9%	4.7%	9.3%	9.9%	26.7%	45.9																																																																																											
会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他																																																																																												
14.1%	7.0%	50.7%	1.4%	15.5%	11.3%																																																																																												
サークル活動	会議・会合	自由開放	その他																																																																																														
79.2%	16.2%	0.0%	4.6%																																																																																														
利用したい←		→利用したくない																																																																																															
87.2%	7.0%	5.2%	0.6%	0.0%																																																																																													
良い←		→良くない																																																																																															
5	4	3	2	1																																																																																													
67.6%	26.0%	5.8%	0.0%	0.6%																																																																																													
したい←		→したくない																																																																																															
5	4	3	2	1																																																																																													
63.7%	28.0%	7.7%	0.0	0.6%																																																																																													
5	4	3	2	1																																																																																													
85.6%	10.8%	2.4%	1.2%	0.0%																																																																																													
ある	ない																																																																																																
57.0%	43.0%																																																																																																

○区民からの意見や質問には、迅速な対応を心がけるとともに職員間で情報を共有し、引き続き事業の改善や見直しを図っていききたい。

○職員の接客態度には概ね良い評価をいただいた。

○窓口での案内業務を懇切丁寧に行い、利用者からの理解を頂き、各部屋の利用増に繋げることができた。

A	B	C	D
利用者の満足度に係る要求水準を定めている項目について、全て目標値を10ポイント以上上回る数値となっており、高く評価できる。			

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【貸室利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ホールの使用料が半面より全面の方が2倍以上する。 ●抽選ではずれた場合、希望以外の部屋を取らざるを得ないことがある。どうしても机を必要とするサークルのため、料理室は無理である。他のサークルとの調整をして欲しい。 <p>○利用団体が多い曜日は料理室しか空いていない日が多いため、空き室に案内せざるを得ないが、抽選の結果によっては不満に繋がっている。施設の改善がなければ難しいところもあるが、時間貸しの制度も含めて今後も丁寧な説明と対応を継続していく必要がある。</p> <p>【備品・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●コロナ禍であるが整理整頓されていて消毒液の準備がされている。 ●Wi-Fiを各部屋で使用できるようにしてほしい。 ●冷暖房期の温度調整をお願いしたい。 <p>○R2年度は、コロナへの対応を求められたため、迅速な改善に向けてボイラー担当と協議した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●経年劣化で破損が著しいものを更新してほしい。 <p>○ホールスリッパ300足・卓球台5台を更新した。</p> <p>【清掃】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●清潔でとても良い状況で気持ち良く使用している。 <ul style="list-style-type: none"> ●貸室全般・特に料理室は日頃から良い状態。 <p>○全貸室に掃除用具入れを設置し、モップも備えてあるが引き続き気持ち良く利用して頂けるよう、継続的に周知していきたい。</p> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●事務の人は質問には的確に回し優しい対応である。 ●不満に感じたことはない ●自主事業をもっと多くしてほしい。 	<p>○貸室の利用申込については、条例と規則に基づいたルールをできるだけ分かりやすく説明し、理解いただけるように努めた。予約の取り方や抽選で外れた方々には、今後も細やかに対応していきたい。</p> <p>○例年暖房や冷房に関する意見・要望が多く寄せられている。令和2年度は札幌市の温度設定基準や省エネ・節電の理解を得ながら、コロナ対応で機械室と粘り強く協議を重ねた。その結果、室温管理は機械室で調整することで大きく改善した。</p> <p>○ホール備品の確認調査で破損が多かったため更新した。今後も不備のないように管理していく。</p> <p>○清掃について、業務員と連携を取り速やかに対応している。今後も利用者からの理解を頂けるよう努めていく。</p> <p>○職員の接客態度について引き続き丁寧な対応を心がけていく。</p> <p>○事業に関しては、できるだけ要望に応えられるよう全面再開に向けて努力する。</p>
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

結果概要

『図書室利用者』

①属性

◆性別

男	女
32.1%	67.9%

◆年齢

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
0.9%	0.9%	4.6%	21.1%	16.5%	30.3%	24.8%

◆職業

会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他
16.5%	5.5%	39.5%	1.8%	24.8%	10.1%

②利用目的

どのような目的で利用されていますか。

本の貸出や返却	調べもの	新聞や雑誌の閲覧	その他
88.5%	6.6%	4.1%	0.0%

③利用者用検索機で予約したことがありますか？

予約したことがある	これからしてみたい	これからはしない
41.3%	19.3%	34.9%

- ・インターネットでも予約できる。
- ・職員さんにしてもらおう。
- ・使いづらい。
- ・操作がわからない。
- ・パソコンが苦手。

④本の予約をパソコン・携帯電話からしたことがありますか？

したことがある	したことがない
85.3%	13.8%

- ・予約できることを知らなかった。
- ・図書館で教えてもらう方が良い。
- ・職員とのコミュニケーションを楽しんでいる。
- ・パソコンやスマートフォンを利用している。
- ・やり方がわからない。

⑤職員の接客態度はいかがですか？

大変良い	良い	どちらかといえば良い	普通	悪い
60.5%	30.3%	2.8%	6.4%	0.0%

⑥図書館事業に参加したことがありますか？

したことがある	したことがない
8.3%	91.7%

○要望・ご意見は中央図書館へ伝えている。

○利用者検索機を利用ではない方が概ね5割なので、使い方や利便性を説明して活用頂けるように努めた。

○職員の接客態度は良い評価をいただけた。今後も利用しやすい図書室を目指し、親切丁寧な対応を心がけたい。

○図書室事業への認知度が上がっていないが、「ぬいぐるみのおとまり会」や「本の福袋」については、参加者に評価を頂いたため、今後も積極的な周知を継続したい。「おはなしの会」も再開の際には広報、チラシ、HP等でPRをしていきたい。

○コロナ禍により本を借りることに躊躇している利用者のために、安全に読書ができる電子図書館の利用を勧めている。

⑦これからも南区民センター図書室をご利用いただけますか？

是非利用 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 しない
81.7%	17.4%	0.9%	0.0%	0.0%

【マナー】

●指をなめてのページめくり、しるしを付けている本がある。

●本の中に返却期日の票が入ったままの 때가 多々あります。

○本にしるしを付けている利用者には、声をかけてマナー協力をお願いしている。返却された本の点検は行っているが、今後はさらに注意深く点検していきたい。

【設備】

●特に要望はなかった、良好な環境を維持したい。

【本の種類・数】

●蔵書数を多くしてほしい。

○少しでも蔵書を増やすため、図書館の寄贈管理を積極的に活用し、各分野の蔵書の充実に力を入れ、約千冊の蔵書を増やした。

【サービス】

●子どもの絵本コーナーは、靴を脱がないといけな
いのが嫌です。

○靴を履いたまま利用できるように、土足可として改善した。

【その他】

●いつもありがとうございます。

●いつも気持ち良く利用させてもらってます。

●今のように施設が古くても清潔感のある状態を維持して欲しい。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R2計画	R2決算	差(決算-計画)
収入	41,412	37,393	▲ 4,019
指定管理業務収入	41,412	37,393	▲ 4,019
指定管理費	25,524	25,524	0
利用料金	14,388	9,298	▲ 5,090
その他	1,500	2,571	1,071
自主事業収入	0	0	0
支出	41,412	35,603	▲ 5,809
指定管理業務支出	41,412	35,603	▲ 5,809
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	1,790	▲ 1,790
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	52	52	0
純利益	▲ 52	▲ 665	▲ 613

【参考】	R1決算	内容
指定管理者による利益還元	2,328,095	下記のとおり

▽ 説明

▼元年度末から2年度初めにかけて、新型コロナウイルスによる貸室の利用制限と5月末までの休館など、貸室利用の制約の中で2年度がスタートした。この状況に対応するため、年度当初から札幌市区民センター運営委員会財務担当会議を開催した。ここで年間収入を25%～30%減と推測し1年を通して規則的な収支計画を立てて対応した。2年度末の2月・3月の貸室利用料収入が一時的にリバウンドして好転した以外は、予測していた過去3か年平均対比の31%減で収まる形となった。この中で備品等の購入として市民還元を計画的に実行するとともに、ホール卓球台5台を更新し区へ寄贈した。また、料金収入の減収分は市からの補填があったが、年間を通して約100万円分が補填未収である。全体的には不要な支出を控えさせた結果、かろうじて収支のバランスを保つことができた。

▼年度明けも新型コロナの発生が収まらず、区民講座・事業で実施できたものは3講座3事業だった。一般開放は計画通りには実施でなかった。

▼減収が続く中、徹底した節約を行って経費を節減し、必要な備品の購入や、市民から要望が強かった修繕などを行い、市民還元によるサービスを併せて実行した。

〈市民還元用 修繕〉

- ・和室障子、開き戸、カーテン修理
- ・抗ウイルス抗菌コーティング(全館)

〈市民還元用 備品購入〉

- ・ホール卓球台5台、スリッパ300足を更新
- ・和室畳交換
茶室兼用による摩耗が激しいため、和室あおばの畳を更新した。

○新型コロナウイルスの影響で休館や利用制限が発生し、利用料金が減収となった。今後も健全な収支が見通せない状況なので、次年度も引き続き支出を抑えながら感染防止を周知するなど、利用の促進に取り組んで行く。

A	B	C	D
指定管理業務による利益還元により積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。利益還元の結果、単年度で見ると赤字となっているが、過年度からの繰越剰余金で対応可能な範囲であり、収支状況は安定している。			

館の運営に関し、新型コロナウイルスによる大きな影響を受け、施設管理者として満足できない事業の実施結果となったが、限りある収入の中で支出を極力抑え、このコロナ禍だからこそ、強い意思で計画的な市民還元を実行した。

＜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 ▼当社の財務状況は、運営の効率化を図ってきたことから例年利用料金収入が上回って経営は安定的に向上してきていたが、昨年度発生した新型コロナウイルス感染防止の影響で、ここ2年は減収となっている。 業務は実費弁償方式の確認を受けており、財政面は強化されているが、新型コロナの影響で先行きは不透明である。			
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及び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 ▼札幌市が定めている条例に則り、的確にすべての業務を遂行している。 ▼情報公開条例第22条の2に基づく公開申出はなかった。 ▼オンブズマンの実地調査はなかった。 ▼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
<ul style="list-style-type: none"> ・消耗品費・備品費以外は計画通りの予算執行にとどまった。利用者からの要望があったホールの卓球台の備品については区と相談し、安全性の面から必要と判断し更新した。当初の予算を上回ったが、節約して補填金と繰越剰余金で対応した。 ・講座は計画どおり実施できなかった。新しいサークルも1サークル結成され、地域住民の生涯学習や健康づくりに励む方々との交流が生まれ、施設の利用促進に繋がった。 ・主催事業や講座・貸室の利用方法、図書事業に関することなどは、広報さっぽろ南区版、地域のミニコミ誌、ポスターやチラシを通して細やかに情報を提供した。特に広報札幌南区版への掲載については、南区は高齢者が多いため歓迎されている。 ・施設の維持・管理面では、施設の設備・備品の経年劣化により、故障等が発生したものの、区担当課と連携しながら良好な管理ができた。 ・省エネ、節電、ウォームシェアなどには従来から継続的に取り組んできた。利用者の理解も深まり、円滑に運営を進めることができたが、ご高齢の利用者の中には体温調節に敏感な方がおられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度は新型コロナ対策に悩まされ続けた一年だったが、次年度も円滑な窓口対応に重点を置く。特に貸室の案内については、利用者の目線で丁寧な対応に心がけたい。なお、休日と夜間の貸室が落ち込む傾向にあるので、当面60%台を目標とした利用率の回復に努めていきたい。 ・アンケート結果の分析や、HPのアクセス状況、運営協議会やサークル会議など、様々な機会を利用者のニーズを適切に把握し、多くの方に参加いただける魅力的な講座事業を展開したい。 ・区民センターの活用や実施事業への関心を深めてもらうよう、臨機応変にPR方法を工夫していきたい。まずは区民センターだよりに重点を置く。 ・利用者からの要望を踏まえ、区と連携して設備と備品の点検を行うとともに、今後も経費の節減を図りつつ、予算の許容範囲で継続的な市民還元を実行する。 ・省エネと節電により一層努め、環境に配慮する運営を行う。 ・区民から愛されるセンターづくりを進めるため、職員の資質力のアップと意識の向上を図り、多様な研修に参加させる。 ・地域の避難所として、同居する真駒内まちセンの避難所の開設と運営体制づくりをサポートする。地域防災力である共助と自助力を高めるため、南区民センターは補完的な組織として、職員の意識高揚を図っていく。 ・ウェブアクセシビリティの確保のため、引き続き区民センターのウェブサイトの構築に取り組んでいく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により、計画していた事業の大部分が中止となったが、実施した事業については、参加率、理解度、満足度のすべてにおいて目標値をクリアしていることから、利用者のニーズに合った事業を展開していると認められる。 ・貸室が計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染拡大の影響によるものと認められる。自己評価において、休日・夜間の稼働率が落ち込む傾向の分析ができていることから、休日・夜間の稼働率を上げる取り組みと合わせ、稼働率の向上に努めていただくことを期待する。 ・昨年度に引き続き、指定管理業務による利益還元、ウェブアクセシビリティの向上に積極的に取り組んでいる点については高く評価できるため、継続的な取り組みを期待する。 	(改善を要する事項は特になし)