

指定管理者評価シート

事業名	地区センター運営管理業務	所管課(電話番号)	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	札幌市藤野地区センター	所在地	札幌市南区藤野2条7丁目2番1号
開設時期	平成元年4月1日	延床面積	1,524.30㎡
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	ホール(アリーナ)、集会室(2室)、和室、実習室、娯楽室(2室)、図書室 等		
2 指定管理者			
名称	札幌市藤野地区センター運営委員会		
指定期間	平成30年4月1日～令和4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、地域社会に深い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生まれ、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、社会地域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>▼ 下記の6項目を柱とした基本方針を策定している。</p> <p>(1)市民の福祉増進に努め公平な利用に供する管理運営を行う。</p> <p>(2)施設の効用を最大限に発揮する。</p> <p>(3)まちづくり人材育成やまちづくり活動の助長を推進していく。</p> <p>(4)サービス水準の維持向上に努め、継続的なサービスの提供を行う。</p> <p>(5)利用者の声を常に把握し、管理運営に反映させる。</p> <p>(6)最少の経費で最大の効果を挙げていく。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「札幌市藤野地区センター平等利用確保の方針」に基づき、ミーティング等で啓発を繰り返し行った。その結果、貸室業務(申請、預り、予約、抽選)の公平性、高齢者や障害者など、だれでも公平に利用できる環境づくりができた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 札幌市からの節電要請に対し、夏季及び冬季において利用者への影響が少ない範囲で廊下や給湯室の照明の間引きなどの節電を実施したほか、昼時間や日差しの状況に応じた事務室の消灯など年間を通じて節電に努めた。更に、夜間閉館時にはポンプの作動を止めた。</p> <p>▼ 灯油については室内温度に応じた暖房の調整を行い、エントランスのロードヒーティングを可能な限り職員による除雪に切り替えるなど、利用者サービスの低下を招かないよう配慮しつつ省エネ対策に努めた。清掃に使用する洗剤は環境に配慮したものを使用し、用品もグリーン購入ガイドに従ったものを使用した。</p> <p>▼ 職員に対し、毎月エコオフィス行動表のチェックを実施し、環境配慮の意識に努めた。</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>▼ 地域住民による運営委員会の下に事務局を設置。統括責任者(館長)、職務代理者(副館長)、図書司書など必要な職員を配置している。</p> <p>▼ 2年度の外部研修は、コロナ禍により図書・経理・救命講習はできなかった。防火管理者研修は職場でのユーチューブ研修となった。半面、職場内の接遇・法務実務・環境の研修は例年より多くの時間を充てることができた。</p>	<p>・「管理運営の基本方針」は施設運営の方向を示す指標であり、職員全員が理解した上で運営に携わり、2年度の業務を概ね円滑に遂行できた。しかし、コロナ禍で休館した月もあり、施設の効用を發揮できなかったことは残念であった。</p> <p>・使用承認や利用時間に関して条例等に基づいた管理運営を行い、利用者にも抽選を行う公平性の理解が得られ、平等利用方針に沿った業務を遂行できた。</p> <p>・省エネ、省資源など環境への配慮は、施設の目標として取り組んでおり、職員の環境意識を高めることができていた。また、利用者にも呼びかけを行ってきた。</p> <p>・全トイレに照明のセンサーを配したので、照明の消し忘れがなくなり、節電効果が高まった。</p> <p>・適切な管理運営を行うため、必要な組織整備や従事者の確保や配置をして円滑な運営ができた。</p> <p>・職員研修は接遇、法務実務、環境分野において知識や資質の向上に役立てた。</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>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 職員がローテーション勤務のため、日々の引継事項について休日や夜勤の職員交代時には、口頭や業務日誌による連絡を滞りなく行うことができた。</p> <p>▼ 職員ミーティングを毎週実施して情報を共有するとともに、業務遂行をする上での注意点を周知するなど意識の向上に努めた。</p> <p>▼ 利用者対応、平等利用等について業務チェックリストを作成し、各職員が毎月1回、それぞれの対応を振り返りながら自己評価を行っている。</p>	<p>・組織内で常に情報を共有することで、各業務についての見直し、改善につなげることができた。</p> <p>・コロナ禍の休館時には、館内清掃、修繕、除草作業を行った。</p> <p>・業務チェックリストを通じて、各職員の管理意識の向上に役立った。</p>
<p>▽ 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)</p>	<p>・委託業務はどの契約業者も、仕様書に沿った正確な業務内容であった。</p>
<p>▼ 警備、定期清掃、受水槽清掃、エレベーター保守、自動ドア保守、消防設備点検、電気工作物保守、舞台装置保守、ボイラー保守、地下貯油槽点検、駐車場除雪、エアコン点検、建築基準法定期点検について第三者による委託を行った。</p>	
<p>▼ 除雪については駐車場内に溜まった雪山の状況を観察しながら、適宜排雪の指示を行い、隣地に流れ込まないように管理を行った。</p>	
<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整 (運営協議会等の開催)</p>	<p>・運営協議会は、指定管理者である運営委員会が住民組織の代表を多く包含しているため、委員以外の住民組織と利用団体等で構成している。開催はコロナ禍で何度も変更を余儀なくされ、結局書面での周知となり、意見交換はできなかった。</p>
<p>▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり</p>	
<p>開催回</p>	<p>協議・報告内容</p>
<p>第1回 6月26日 (金)</p>	<p>1. 地域振興課からの連絡等 2. 各施設運営との意見交換 3. その他情報交換</p>
<p>第2回 10月28日 (水)</p>	<p>1. 地域振興課からの連絡等 2. 各施設運営との意見交換 3. その他情報交換</p>
<p>第3回 3月 書面で周知</p>	<p>1. 令和2年度の各種事業について 2. 予算の執行状況について 3. 令和2年度のアンケートの実施結果について</p>
<p>第4回 3月5日 (金)</p>	<p>1. 地域振興課からの連絡等 2. 各施設運営との意見交換 3. その他情報交換</p>
<p>藤野地区老人クラブ副会長、藤野地区民生児童委員協議会委員、サークル会員(2)、南区地域振興課長、同課地域活動担当係長、同課担当職員、藤野地区センター運営委員会会長、同委員会総務部長、同委員会事務局長</p>	
<p>▼ 行政関係機関、教育機関、地域住民組織など、8つの形態別に関係機関、団体を分類した関係機関一覧表を前年度に続き、作成した。</p>	<p>・文化祭などセンター主催行事の際の案内などに活用している。</p>

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 資金、現金管理については、現金等取扱規程を整備し、規程に基づき現金出納簿のほか、利用料出納簿、小口現金出納簿、預り金出納簿、後納利用料台帳でそれぞれ収入・支出の管理を行っている。また現金については事務室金庫において施錠管理しており、入金があった場合は翌日までに金融機関に預け入れを行った。</p> <p>▼ 資金の管理運営の適正を保つため、税理士等による外部監査を導入し経理等の点検を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望・苦情対応については、処理報告書を整備し、職員間の情報共有を行うとともに、区の所管部に連絡することになっている。2年度は大きな苦情はなかった。</p> <p>▼ 夏場になるとエアコンを設置して欲しいとの要望が多くなる。エアコンは経費の面から難しいため、全室に冷風扇を導入した。</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>▼ 利用者アンケート結果については、グラフ等により集約、分析し館内に掲示したほか、南区と運営協議会に報告した。</p> <p>▼ 文化祭や各スポーツ大会についてのアンケートを行っているが、2年度は開催が中止となり実施できなかった。</p> <p>▼ 職員個々の自己評価として、業務チェックリストを作成し、毎月3段階評価で自己チェックを実施した。(「管理水準の維持向上に向けた取組」に記載のとおり)</p> <p>▼ 事業報告については、定められた様式に従って毎月区の所管部に提出するとともに、札幌市の検査については関係書類を揃えて区所管部の財務及び業務検査を受けた。</p>	<p>・現金取扱規程に基づき適正管理に努めた。</p> <p>・現金及び帳簿については、毎日複数の職員でチェックを行い、事故なく管理ができた。</p> <p>・資金管理については内部監査を従来から行っているほか、税理士、住民組織による外部監査体制を整えたことで、専門性と透明性をより一層高めることができています。</p> <p>・苦情処理については、処理簿を整備してそのつど記録し、区に報告するとともに、ミーティング時に職員間で情報を共有化するようにしている。</p> <p>・2年度は、トラブルとなるような苦情はなく、要望に対しては可能な限り対応した。</p> <p>・2年度アンケートは一般アンケートと講座受講者アンケートを実施して200件の回答を得た。</p> <p>・指定管理者として提案した主な取り組み項目については、毎年度ごとにセルフチェックをしていくこととしているが、2年度は概ね予定の取組を消化できたと考えている。</p> <p>・事業報告などを各所管部に提出するとともに、南区の業務、財務検査には誠実に対応した。</p>									
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用関係維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼ 施設で働くパート職員に対し、最低賃金861円(2年10月1日)を上回る870円の時給を支給した。</p> <p>▼ 就業規則に「無期転換ルール」を導入し、対象職員からの申込により無期労働契約に転換している。</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>▼ 職員の育児・介護休暇等に関する規則を定めている。</p> <p>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ 時間外勤務や休日勤務をさせる場合は、労働基準監督署に提出している36協定に基づいた。</p> <p>▼ ライフ・ワークバランスの推進を適切に実施した。</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>・労働関係法令の変更があった場合、終業規則に反映させ、雇用環境を維持していきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1251 1435 1299 1473">A</td> <td data-bbox="1299 1435 1347 1473">B</td> <td data-bbox="1347 1435 1394 1473">C</td> <td data-bbox="1394 1435 1436 1473">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1251 1473 1436 1933">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。											

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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"> ▼ 利用者の安全については、冬季に玄関通路のガラス屋根の両側から落雪の危険があるため、雪庇を取り除くとともに適宜セーフティコーンを置いて安全を確保した。 ▼ 拾遺物については、貴重品、現金は直ちに警察に届け出ている。 ▼ 駐車場での通路駐車防止のため、駐車場や館内に駐車マナーを訴える紙を掲示している。 ▼ 職員全体の連絡網を整備している。 ▼ 損害補償保険については、札幌市の仕様書に適合したものに加入するとともに、各種スポーツ大会や講座にも保険をかけ、不測の事故に備えた。 	<p>・施設の維持管理のに関する業務については、利用者全体に安全快適な施設を提供することが基本であると考えている。</p> <p>・コロナ感染予防のため、利用者ごとに「消毒セット」を用意した。また、名簿も作成して、便宜を図った。</p> <p>・館内1・2階に検温器と消毒用具を設置した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">特に利用者からの要望に応じた冷風扇の新規購入、劣化した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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。				特に利用者からの要望に応じた冷風扇の新規購入、劣化した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。			
	A			B	C	D									
適切に実施されている。															
特に利用者からの要望に応じた冷風扇の新規購入、劣化した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>▽ 施設・整備等の維持管理(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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 第三者委託により行っている、警備、清掃、除雪や各種保守点検業務については、仕様書の水準を達成するよう実施した。 ▼ 靴の脱着がしやすいよう、玄関2カ所に手すりを設置している。 ▼ アリーナ屋上の雨水排水口については、枯葉等によるゴミ詰まり防止のため、定期清掃以外にも適宜点検と清掃を行った。 ▼ 駐車場については、駐車スペースが狭いため、センター広報や館内貼紙を通じて、公共交通機関の利用や、駐車マナーを繰り返し呼びかけた。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 防災計画を策定し、地区センター施設内に事務所があるまちづくりセンターや警備委託会社、警察、隣接施設を含む緊急事態発生時の情報伝達網を計画の中に組み込んでいる。 ▼ 2年度はコロナ禍のため、休館日を利用して自衛消防訓練の消火・避難・通報訓練を実施した。 	<p>・施設全体に設備、備品の経年劣化が進んでいることから、優先順位を決めて補修等を行っている。2年度は備品では、冷風扇、スタッキングチェア、マイクミキサー等新規購入。</p> <p>修繕では駐車場の整備、男子トイレのセンサー交換、ブラインドの修理等を行った。</p>	<p>・館内の日常清掃に関しては、利用者アンケートで良好との評価をいただいた。</p>													

(4)事業の計画・実施業務			A	B	C	D
	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼ 2年度は第1回目の特殊詐欺防止講演会に始まり、ノルディックウオーキング講座、美術への誘い講座など計10講座を実施した。募集定員194名に対し、89名が参加し、46%の受講率であった。</p> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <p>▼ 2年度は、地域住民が楽しめる事業としての「ふじの・ときめき・音楽まつり」はコロナウィルス感染防止のため中止となった。しかし今後も状況を見ながら継続して開催していく。</p> <p>▼ 2年度はコロナウィルス感染防止のため定期利用サークル団体によるステージ発表会を文化祭の一環として実施できなかった。</p> <p>▼ 2年度はコロナウィルス感染防止のため定期利用サークル団体による作品展示発表会を文化祭の一環として実施できなかった。</p> <p>▼ 卓球大会をはじめとする4スポーツ大会を実施予定だったが、コロナウィルス感染予防のため中止となった。</p> <p>▼ 2年度は藤の沢小学校4年生の先生1名が授業の資料として使うため地区センター見学利用があった。</p> <p>▽ 施設活用事業(無料)に関する業務</p> <p>▼ 卓球をはじめ、6種目の各スポーツ、囲碁・将棋はコロナウィルス感染防止のため中止、学生への勉強スペースとして開放している空き部屋は年間14回、33人が利用した。</p> <p>▽ 市民活動及び交流の支援業務</p> <p>▼ 2年度は、藤野地区福祉のまち推進センターが実施する「ふじの子育てサロンフェスタ」、藤野地区社会福祉協議会が実施する「ふれあい交流会」は、コロナウィルス感染防止のため中止となった。</p>	<p>・2年度の区民講座は特殊詐欺防止講演、ノルディックウオーキング講座など10講座を実施した。北海道美術館協力会による2回目の美術講座も開催した。</p> <p>・まちづくり関連では、食育に関する「親子料理教室」や「AED救命講座」が、コロナウィルス感染防止のため中止となった。</p> <p>・全体として46%の受講率となり理解度、満足度に関しては、100%の評価をいただいた。</p> <p>・地域住民の交流を目的とした事業は、全ての事業がコロナウィルス感染防止のため実施できなかった。</p> <p>・利用者の相互交流を目的とした大会であるが、その運営にあたっては利用者の自主運営により実施しており、事業への利用者参画の取り組みとして定着しているが2年度はコロナウィルス感染防止のため実施できなかった。</p> <p>・見学会をきっかけに、子どもたちの図書室の利用や子供サークルの加入が見込まれるので、今後も受け入れていきたいが、2年度はコロナウィルス感染防止のため藤の沢小学校の先生のみのお見学となった。</p> <p>・開放事業は利用者サービスの一環として空き室を活用しているが、各種大会の運営は開放事業利用者が自主的に運営を行っており、この中からコミュニティの担い手となる人材を得ていくこともねらいとしているが、2年度はコロナウィルス感染防止のため実施できなかった。</p> <p>・他団体への支援・協力についても内容を精査し、積極的に実施していきたい。</p>				<p>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、参加者の満足度が高く、適切に実施されている。参加率の低かった事業について、参加率を上げる取り組みを期待する。</p>

	<p>▽ 図書業務</p> <p>▼ コロナウイルス感染防止のため、図書の行事を開催することができなかった。</p> <p>▼ 例年であれば「おたのしみ会(年2回)」・「こども司書体験(年5回)」・「おはなしの会(年10回位)」・「えいが会」(年10回位)・「クリスマス会」・「おとなの映画会」を開催する予定だった。</p> <p>▼ テーマ展示は、コロナウイルス感染防止のため4月・5月は中止していたが、6月より「熱中症予防」「家庭菜園」等の計25回実施した。</p> <p>▼ 常設展示を充実させ、郷土資料コーナーをはじめ、直木賞&芥川賞・各文芸賞受賞本コーナーなど、利用者に気軽に手に取ってもらえるようにしている。</p>	<p>・通常は「読み聞かせ(おはなしの会)」、「お楽しみ会」事業は地域のボランティア団体と連携して実施している。コロナが落ち着いたら、親子での参加を促し、図書室の利用促進に役立てたい。</p>																																																																																																																		
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="391 683 933 1579"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>799</td> <td>388</td> <td>441</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>23,688</td> <td>11,480</td> <td>4,036</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>72</td> <td>80</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室A</td> <td>件数(件)</td> <td>370</td> <td>364</td> <td>316</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,984</td> <td>3,980</td> <td>2,811</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>32</td> <td>37</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室B</td> <td>件数(件)</td> <td>583</td> <td>615</td> <td>451</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,660</td> <td>6,990</td> <td>3,822</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>53</td> <td>57</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>467</td> <td>509</td> <td>306</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,110</td> <td>4,310</td> <td>2,818</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>45</td> <td>48</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>384</td> <td>413</td> <td>267</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,204</td> <td>2,380</td> <td>1,121</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>38</td> <td>41</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">娯楽室A</td> <td>件数(件)</td> <td>399</td> <td>289</td> <td>228</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,792</td> <td>1,290</td> <td>1,201</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>38</td> <td>34</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">娯楽室B</td> <td>件数(件)</td> <td>390</td> <td>242</td> <td>171</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,458</td> <td>900</td> <td>1,047</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>39</td> <td>41</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>3,392</td> <td>2,820</td> <td>2,180</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>43,896</td> <td>31,330</td> <td>16,856</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>45</td> <td>49</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認、取消し、減免、還付</p> <p>不承認 0件 取消 26件 減免 0件 還付 6件 コロナ関連取消 433件 還付 97件</p>			R1実績	R2計画	R2実績	ホール	件数(件)	799	388	441	人数(人)	23,688	11,480	4,036	稼働率(%)	72	80	36	集会室A	件数(件)	370	364	316	人数(人)	3,984	3,980	2,811	稼働率(%)	32	37	31	集会室B	件数(件)	583	615	451	人数(人)	6,660	6,990	3,822	稼働率(%)	53	57	44	実習室	件数(件)	467	509	306	人数(人)	4,110	4,310	2,818	稼働率(%)	45	48	32	和室	件数(件)	384	413	267	人数(人)	2,204	2,380	1,121	稼働率(%)	38	41	30	娯楽室A	件数(件)	399	289	228	人数(人)	1,792	1,290	1,201	稼働率(%)	38	34	25	娯楽室B	件数(件)	390	242	171	人数(人)	1,458	900	1,047	稼働率(%)	39	41	20	合計	件数(件)	3,392	2,820	2,180	人数(人)	43,896	31,330	16,856	稼働率(%)	45	49	31	<p>・利用計画は前年度実績を目指した。しかし、コロナウイルス感染防止のためのキャンセルが相次ぎ、全体的に利用率が下がった。</p> <p>・無料開放事業の中止に伴い、アリーナの時間貸しが増加した。</p> <p>・コロナ感染予防のため、広い部屋を利用するサークルが多くなったが、サークル活動の休止、解散も増加した。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 660 1436 683"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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であり、施設利用に関する業務は適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
		R1実績	R2計画	R2実績																																																																																																																
ホール	件数(件)	799	388	441																																																																																																																
	人数(人)	23,688	11,480	4,036																																																																																																																
	稼働率(%)	72	80	36																																																																																																																
集会室A	件数(件)	370	364	316																																																																																																																
	人数(人)	3,984	3,980	2,811																																																																																																																
	稼働率(%)	32	37	31																																																																																																																
集会室B	件数(件)	583	615	451																																																																																																																
	人数(人)	6,660	6,990	3,822																																																																																																																
	稼働率(%)	53	57	44																																																																																																																
実習室	件数(件)	467	509	306																																																																																																																
	人数(人)	4,110	4,310	2,818																																																																																																																
	稼働率(%)	45	48	32																																																																																																																
和室	件数(件)	384	413	267																																																																																																																
	人数(人)	2,204	2,380	1,121																																																																																																																
	稼働率(%)	38	41	30																																																																																																																
娯楽室A	件数(件)	399	289	228																																																																																																																
	人数(人)	1,792	1,290	1,201																																																																																																																
	稼働率(%)	38	34	25																																																																																																																
娯楽室B	件数(件)	390	242	171																																																																																																																
	人数(人)	1,458	900	1,047																																																																																																																
	稼働率(%)	39	41	20																																																																																																																
合計	件数(件)	3,392	2,820	2,180																																																																																																																
	人数(人)	43,896	31,330	16,856																																																																																																																
	稼働率(%)	45	49	31																																																																																																																
A	B	C	D																																																																																																																	

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ センター広報の中で貸室の利用方法などの周知を図るとともに、利用サークルの紹介も積極的に行い、サークル支援に取り組んだ。 ▼ 3カ月前までの空き室情報を館内に掲示し、利用者への情報提供を行った。 ▼ ホームページによる空き室情報や、サークル情報、使用方法などの情報提供を行った。 ▼ 館内2カ所にあるサークル案内ポスターをジャンル別に張り替え、見やすくした。 <p>▽ 印刷サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 事務所に設置しているコピー機、印刷機を利用者の用に供し、印刷については込み合う時期には予約受付を行っている。料金については、実費相当額を徴収している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用促進のため、センター広報の発行やホームページによる周知などを行ってきた結果、講座などの行事のほか、印刷サービスなどでもPR効果が得られた。 ・地域住民を対象とした音楽会や講話を今後とも企画・開催していきたい。 ・コピーサービスは主にサークル、印刷サービスは地域住民組織の利用が多く、利用の定着化が図られている。 									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ センター広報は毎月発行しPRに努めた。 ▼ ホームページと館内掲示の両面からリアルタイムで空き情報の提供を行った。 ▼ 講座事業については、広報さっぽろ、センター広報でのPRのほか、講座ごとの募集案内を作成し館内各所に掲示した。 ▼ センター広報には、住民健康診査などの札幌市の施策にかかる情報も掲載した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・センター広報は石山から定山溪までの地域に密着したPR効果を発揮している。一方広報さっぽろに掲載する講座の情報は南区内の広い地域からの応募につながっており、センター広報を補完。ホームページや館内掲示を含めて今後ともPRを工夫していく。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。ホームページについて、ウェブアクセシビリティの向上に対する取り組みを期待する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。ホームページについて、ウェブアクセシビリティの向上に対する取り組みを期待する。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。ホームページについて、ウェブアクセシビリティの向上に対する取り組みを期待する。											
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>飲料水自動販売機2台のうち、1台を自主事業として設置している。2年度の販売手数料は、54千円となった。</p> <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"> ▼ 第三者委託については、市内業者への委託を基本としている。 ▼ スポーツ用品や文房具等消耗品は可能な限り近隣地元業者から購入した。 ▼ 盲導犬協会への募金箱を継続して設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政財産使用許可により、自動販売機を設置し、利用者へに便宜を図ることができた。 ・除雪委託や消耗品の購入などは、地元業者を活用することで効率的である場合が多く、業務上の連携もとりやすいと考えている。 ・図書室には目の不自由な方や体の不自由な方も訪れることがあり、万が一に備えて職員が安全な場所まで誘導するようにしている。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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 利用者の満足度		A	B	C	D	
▽ 利用者アンケートの結果						
実施方法	<p>①一般アンケート(令和3年2月) 来館者 100人に用紙を配布 回答者 87人</p> <p>②講座受講者アンケート(令和2年4月～令和3年3月) 受講者 89人に用紙を配布 回答者 87人</p> <p>③図書室利用者アンケート(令和2年11月) 来館者 50人に用紙を配布 回答者 26人</p> <p>④各種大会参加者アンケート コロナウイルス感染防止のため大会中止</p>	<p>・アンケートは毎年実施しており利用者の多様なニーズ把握に努めている。</p> <p>・3年2月に実施した利用者アンケートでは、サークル、会議、図書利用者、計100名に実施し、87名の回答をいただいた。職員の対応、館内の清掃においては高い評価をいただいた。今後も一層努力し、改善すべきところは可能な事項から検討し改善に努めていきたい。</p>	<p>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り、高く評価できる。</p>			
結果概要	<p>①一般アンケートの主な結果（令和3年2月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的満足度について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 99% ・職員対応について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 100% ・貸室について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 98% ・施設内の清掃事業について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 100% <p>②講座受講者アンケート(令和2年4月～令和3年3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各講座の受講者満足度は、100% ・各講座の受講者理解度は、100% <p>③図書室利用者アンケート(令和2年11月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本の探し方や調べものの相談 満足/どちらかといえば満足69%、どちらかとかといえば不満0%、利用していない31%、不満0% ・図書室職員の利用者への対応については、満足～どちらかといえば満足100% ・図書室の満足度について (要求水準:どちらかといえば満足以上80%) 満足～どちらかといえば満足96% <p>④各種大会参加者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大会の開催中止のため無し 	<p>・講座受講者へのアンケートの実施は、開設講座の計画作成に役立った。満足度・理解度において高い評価をいただいた。さらに受講者の声を反映させながらより良いものを実施していきたい。また、アンケートにより、受講者の多くが、センター広報や、広報さっぽろで講座を知り申し込んでおり、今後も各広報紙の内容の充実に努めていきたい。</p> <p>・今後もアンケート結果で出た意見・要望は具体的な内容を分析し、可能な事項から検討し改善に努めていきたい。</p>				

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>スリッパをよく丁寧に拭いてくれる。清掃が行き届き気持ちよく利用している。</p> <p>【対応】</p> <p>今後も気持ちよくご利用いただけるよう一層努力していく。</p> <p>【意見】</p> <p>アリーナの換気扇が壊れている。</p> <p>【対応】</p> <p>故障しているのではなく、向かって左が換気、右が吸気のため、ご質問された方には、分かりやすくご説明をして納得していただいた。</p> <p>【意見】</p> <p>特殊詐欺防止講演会や地域健康づくり支援講座など、とてもためになり役立った。</p> <p>【対応】</p> <p>今後も皆様に役立てていただけるような講演会、講座を計画していきたい。</p>	<p>・アンケートやご意見箱、運営協議会等で把握した利用者意見、要望について、施設として有効な事柄については、経費、手法的に可能な限り実施してきている。 2年度は大きな意見・要望はなかった。</p> <p>・施設面や経費面で指定管理者の裁量を超える意見、要望については利用者の声として南区に伝えることとしてきている。</p> <p>・2年度のアンケート結果では、講座等の事業や、来客対応の面では、評価をいただけたと考えている。</p>
------------------	---	---

4 収支状況

(千円)			
▽ 収支			
項目	R2計画	R2決算	差(決算-計画)
収入	32,954	32,563	▲ 391
指定管理業務収入	32,852	32,509	▲ 343
指定管理費	27,226	27,226	0
利用料金	5,000	4,071	▲ 929
その他	626	1,212	586
自主事業収入	102	54	▲ 48
支出	34,135	31,491	▲ 2,644
指定管理業務支出	34,135	31,491	▲ 2,644
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 1,181	1,072	2,253
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	▲ 1,181	1,072	2,253
【参考】	R2決算	内容	
指定管理業務による利益還元	1,554	下記のとおり	

・利用料金はコロナウイルス感染拡大防止のためのキャンセルや、サークルの解散による貸室の減少で計画よりも減少した。

・ある程度支出を抑制しながらも、利用者の利便性や安全面を確保する利益還元を実施することができた。

A	B	C	D
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、高く評価できる。収支状況は安定している。			

▽ 説明

- ▼ 収入面のうち、利用料収入については、コロナウイルス感染拡大による休館や、サークル活動の自粛などにより、約93万円減少した。その他収入については、印刷収入の減や講座の中止が多く、計画より約25万円の減となった。なお新型コロナウイルス対策に伴う指定管理費見直し分は827千円。自主事業についても、休館に伴い収入が半減し54千円となった。
- ▼ 指定管理業務による利益還元は、約155万円支出した。内訳は86万円を備品の購入、69万円を施設修繕に充てた。
- ▼ 主な利益還元は、冷風扇、スタッキングチェア、マイクミキサーなどの購入や、駐車場整備、男子トイレセンサー交換、ブラインドの修理などに要した額である。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 2年度はコロナ禍で利用料収入の減少となったが、人件費や光熱水費の減少で支出面の縮小もあり、繰越金は増加した。その結果、利用者からの要望の高い修繕や設備・備品の更新にも今後とも対応が可能となっている。		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 ▼ 個人情報の取り扱いについては、個人情報保護条例にのっとり、適正な事務処理に努めた。 ▼ 情報公開請求はなかった。 ▼ 行政手続条例・オンブズマン条例への対応調査はなかった。 ▼ 暴力団排除推進条例の適用についての対応はなかった。		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>・令和2年2月以降の「新型コロナウイルス感染症」の拡大に伴い、計画していた講座の半数は中止となった。また、地域交流事業である「ふじの・ときめき・音楽まつり」「文化祭」も中止とせざるをえなかった。</p> <p>・サークル活動は一時解散するサークルもでてきて、のちに復活したサークルもあるが、センターの力だけでは沈滞化を防ぎようがなかった。</p> <p>・コロナ禍により中止となった利用料については、札幌市で補填がなされてありがたかった。しかし、なるべく札幌市に負担をかけないよう、予め利用者に予約しないように働きかけをした。</p> <p>・利用者接客は円滑になされ、大きな苦情はなかった。</p> <p>・指定管理者として、仕様書や協定書の要求水準を確実に管理、遂行できたと考える。</p>	<p>①2年度は中止となったが、地域住民が楽しめる事業として、「ふじの・ときめき・音楽まつり」を継続して開催する。</p> <p>②地域住民ニーズに合った講座を開催していく。</p> <p>③夜間利用促進のため、個人の趣味を目的とした時間貸しの利用を増やしていく。</p> <p>④施設環境面では、できるだけ改善して利便性や快適性を高めていく。特に高齢社会に合わせた机の一層の軽量化に取り組んでいく。また、コロナ感染の拡大の恐れがなくなったジェットタオルを全トイレ室に設置する。このほか、駐車場の水はけを良くするため、U字側溝を新設する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・事業について、新型コロナウイルスの影響による中止により、計画どおりには実施できなかったものの、感染対策をしながら区民講座を10講座実施したことは評価できる。また、利用者アンケートの結果が良好であることから、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。参加率の低かった事業について、参加率を上げる取り組みを期待する。</p> <p>・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。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。</p> <p>・昨年度に引き続き、指定管理業務による利益還元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。</p> <p>・努力項目ではあるが、ホームページについて、ウェブアクセシビリティの向上に対する取り組みを期待する。</p>	<p>(改善を要する事項は特になし)</p>