

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)	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、音楽室(2室)、図書室		
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(2018年)4月1日～令和10年(2028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6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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼下記の6項目を柱とした基本方針を策定している。 (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。 (2)施設の効用を最大限に発揮する。 (3)まちづくりの人材育成やまちづくり活動の助長を推進していく。 (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。 (5)利用者の声を常に把握し、管理運営に反映させる。 (6)最小の経費で最大の効果を上げていく。	・利用者の区別なくサービスを提供できた。 ・豊富な講座メニューを用意し、利用者の満足度を高められた。 ・音楽まつりや文化祭などのイベントで施設の集客効果を発揮できた。 ・財源が厳しいこともあり、老朽化した備品類の更新は思うように進まなかった。 ・集会室に冷房が設置され、利用者から満足の声があったが、他の部屋の導入を望む声も多い。 ・電気料金等が大きく支出していく中で、残りの財源をやりくりして6年度の事業を完遂できた。	A	B	C	D
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼「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、預かり、予約、抽選)の公平性、高齢者や障がい者など、だれでも公平に利用できる環境づくりができた。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼利用者への影響が少ない範囲において、廊下や給湯室の照明の間引きなどを実施したほか、昼休み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。 ▼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。 ▼事務用品、清掃用品は環境に配慮したものを使用しグリーン購入ガイドライン指定品を購入した。		適切に実施されている。			

▼札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。

▼各職員がエコオフィス行動表で毎月チェックを実施し環境配慮の意識向上に努めた。

▽ 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。

▼人材育成

以下の研修等を計画、実施した。

開催日	研修名	概要	参加人数
毎月	環境保全・省エネ研修	職員の自己チェック表による確認	15
4/10	接遇研修	接遇とは見ること聞くこと	6
7/24	接遇研修	好感を持たれる話し方	6
10/16	接遇研修	感謝の心の伝え方	6
2/26	接遇研修	電話対応の基礎	6
5/10	関係法令実務研修	事務取扱要領について	12
2/20	防火管理者研修	R6教養セミナー	1
2/25	広報担当者研修	広報活動レベルアップ講習	1
3月	情報セキュリティ研修	情報セキュリティについて	12
-	救急救命・AED研修	講習実施なし	-
-	経理実務研修	講習実施なし	-
-	図書職員研修	講習実施なし	-

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼職員の日々の引継ぎ事項や、休日、夜勤職員の交代時には、口頭や業務日誌等により連絡を滞りなく行うことができた。

▼職員ミーティングを毎週実施し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。

▼利用者対応、平等利用等についての業務チェックリストを作成し、各職員が、毎月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。

・適切な管理を行うため、必要な組織整備や従事者の確保・配置をし、円滑な運営ができた。

・職員研修では、当初計画していた研修にはほぼ実施できた。年4回の接遇研修を実施し利用者の対応に生かしている。また、計画にない外部研修にも参加し、知識や資質の向上に役立させた。

・組織内で常に情報を共有し、各業務についての見直し、改善につなげる事ができ、利用者対応も向上した。

・5年度から始めた「家族開放」の運用方法に何度もミーティングで話し合いがなされ、スムーズな運用が可能となった。

▽ 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)

▼警備、電気工作物保守、エレベーター保守、自動ドア保守、舞台装置保守、ボイラー保守、地下貯油槽点検、建築基準法定期点検、駐車場除排雪、定期清掃、受水槽清掃について第三者による委託を行い、適正に業務が遂行された。

▼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。

▽ 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	1.地域振興課からの連絡等 2.情報交換
第2回	1.地域振興課からの連絡等 2.情報交換
第3回	1.R6年度の各種事業について 2.予算執行関係について 3.アンケート実施結果について
第4回	1.地域振興課からの連絡等 2.情報交換
<協議会メンバー> 利用者代表 サークル講師、サークル代表 地域代表 食生活改善推進員協議会会長 南区役所 南区市民部地域振興課課長、地域活動担当係長、まちづくり推進係職員 運営委員会 会長、総務部長、事務局長	

▼行政関係機関、教育機関、地域住民組織、サークルなど、形態別に分類した関係機関一覧表を作成し、各イベント等の案内に利用した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、指定管理業務と自主事業業の区分経理を実施しており、税理士による外部会計監査を導入し経理等の点検を行っている。

▼現金管理については、現金等取扱規定を整備し、現金出納簿、利用料出納簿、預かり金出納簿、後納利用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内金庫において施錠管理しており、入金に関しては、翌銀行営業日までに預入している。

・委託業務は、どの契約業者も仕様書に沿った適正な業務を遂行した。

・全体会議では、事業内容などの報告をし、各委員からの意見を受け業務の改善に繋げた。

・館長会議での各館からのさまざまな意見が参考になった。

・現金等取扱規定に基づき、適正な会計業務を行った。

・住民組織による外部監査も行い、透明性を一層高めている。

	▽ 要望・苦情対応 ▼要望・苦情については、処理報告書を整備し、職員間の情報共有を行うとともに、区の所管部に連絡をすることとなっている。 ▼R6年度の要望・苦情 集会室に冷房が設置され、喜びの声がよせられた。大きなトラブルはなかった。 ▽ 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) ▼利用者アンケートの結果については、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。 ▼講座、文化祭、各スポーツ大会についてもアンケートを実施し事業企画の参考にしている。 ▼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している。札幌市の検査については、関係書類を整え区所管部の財務及び業務検査を受けた。 ▼職員各自の業務チェックリストを作成し、毎月三段階の自己評価を実施した。(「管理水準の維持向上に向けた取り組み」に記載したとおり)	・アンケートで寄せられたご意見に対して、情報共有をし対応した。 ・業務チェックリストにより各自のレベルアップをめざした。					
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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) ▼施設で働くパート職員に対し、北海道の最低賃金1,010円(R6.10.1発令)と同額の1,010円の時給を支給した。 ▼時間外勤務や休日出勤をさせる場合は、書面による労使協定(36協定)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。 ▼1年に1回の定期健康診断を実施した。 ▼安全衛生推進員を配置している。 ▼労災保険が適用される事案はなかった。 ▼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。 ▼育児・介護休業法の改正に伴い、職員育児・介護休業規定を改訂した。 ▼ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。	・法令を厳守し、またライフワークバランスにも十分配慮した勤務体制を整えている。 ・労働基準監督署の行政指導は受けなかった。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> 適切に実施されている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

(3)施設・設備等の維持管理業務			A B C D			
			適切に実施されている。			
	▽ 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) ▼利用者の安全について、冬季に玄関通路ガラス屋根からの落雪があるため、雪庇を取り除くとともに、適宜セーフティーコーンを置いて安全を確保した。 又、館内の段差部分にはテープを貼り注意を促した。 ▼拾得物取扱については、現金、貴重品は警察に届出し、その他の物についてはガラスケース(常時施錠)保管し、速やかに所有者に返却できるように努めた。 ▼施設職員連絡網、関係機関連絡先一覧表等を作成し、適切に対応できる体制をとっている。 ▼損害賠償保険については、札幌市の仕様書に適合したものに加入している。また講座、交流事業中の不慮の事故に備えたレクリエーション保険にも加入している。	・6年度の冬は比較的降雪量が少なく、安全管理面でよかった。 ・館内の忘れ物が多く、掲示で注意をよびかけた。				
	▽ 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) ▼第三者委託により実施した、警備、清掃、各種保守点検、除雪等の業務については仕様書の水準を達成した。 ▼屋上の雨水排水口については、枯れ葉等による詰まり防止のため、定期清掃以外にも適宜点検・清掃を行った。 ▼駐車場については、駐車スペースが少ないため、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の向上を繰り返し呼びかけた。 又、駐輪場の表示を分かりやすくし、点字ブロック付近に駐輪している自転車には注意喚起の用紙で呼びかけた。 ▼軽微な修理等は職員が対応した。 ▼R5年度は大きな催しがあるたびに1階のトイレが詰まったため、高圧洗浄をかけるとともに、排水の流れを強化したため、6年度はトラブルは発生しなかった。 ▽ 防災 ▼防災計画を毎年更新している。 ▼まちづくりセンター、警備会社、警察、隣接施設を含む連絡網を作成している。 ▼8月、2月に自衛消防訓練を実施した。	・施設の老朽化が目立ってきているが、利用者の安全確保のため、維持管理を適切に対応できるよう努力している。 ・施設や備品の不備が起きた際には迅速な修理に当たった。 ・水道については、業者による点検のほかに週1回職員による点検を実施し、安全を確保している。 ・自衛消防訓練を実施する事により職員の防災意識を高めている。				

(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

	(参考) 前年度実績	計画	実績
講座数	12	15	15
回数	17	18	18

	講 座 名	回数	募集 人数	受講 人数	実績(%) ※目標80%		
					参加 率	理解 度	満足 度
1	もう少し速く走るために！かけっこ講座	1	12	11	92	100	100
2	健康づくり支援講座 膝痛・腰痛対策 ～「あへあほ体操」で 健康で元気に!!～	1	20	6	30	100	100
3	和菓子教室 ～はじめての【煉切】に 挑戦～	1	10	15	150	100	100
4	美術への誘い	1	12	19	158	100	100
5	スマホ教室 ～はじめてのスマート フォン体験～	2	24	25	104	100	100
6	夏休み体験講座 ～作って使っている香 り♪宝石せっけん～	1	15	14	93	100	100
7	シニア向け料理教室	1	18	13	72	100	100
8	地域健康づくり支援講 座 口が開かない、あごが 痛いそのときどうする？ ～顎関節症のお話～	1	20	16	80	100	100
9	スマホ教室 ～スマホの基本とLINE 体験～	2	24	24	100	100	100
10	ものづくり体験講座 ～アイヌ伝統 刺しゅう講座～	2	14	9	64	100	100
11	ものづくり体験講座 ～お正月フラワ ーリース～	1	10	2	20	100	100
12	冬休み体験講座 ～本当に消せる!?おかし な手作り消しゴム～	1	15	9	60	100	100
13	冬休み親子料理教室	1	5組 10名	3組 8名	80	100	100
14	おから味噌づくり講座 ～初心者だし入門～	1	12	12	100	100	100
15	カラーセラピー講座 色のチカラで魅力度 アップ♪～色と美容& 健康との関係～	1	10	18	180	100	100
計		18	226	201	-	-	-

・昨年は、参加者少
数のため5講座が中
止と悔しい結果だっ
たことから講座全体
を見直し計画した。
参加者が見込めない
数年前から続い
ている講座は、計画
から外し、新しい講
座を取り入れた。ス
マホ教室やアイヌ刺
しゅう講座、カラー
セラピーなど計15講
座を実施した。
募集人数226名に
対し、201名が参
加。

・まちづくり関連で
は、食育に関する
「料理教室」「親子
料理教室」は食生
活改善推進委員協
議会、「健康づくり
支援講座」は保健
センターにご協力い
ただき開催した。

・開催講座について
は全体として89%
の受講率で、理解
度、満足度に関し
ては100%となり好評
だった。受講率も大
幅に上り、中止にな
る講座もなく、セン
ターとしても嬉しい
結果だった。

A	B	C	D
適切に実施されて いる。また、講座 (事業)数及び回 数について、ほぼ 計画通りに達成し ており、受講者の 理解度・満足度と もに100%を実現 したことは評価で きる。			

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	(参考) 前年度実績	計画	実績
講座数	12	14	13
回数	24	30	28

	事業名	回数	目標 人数	参加 人数	参加率(%) ※目標80%
1	ふじの・ときめき・音楽まつり	1	150	122	81
2	文化祭	1	500	348	70
3	バトミントン大会	1	30	24	80
4	ミニバレー大会	1	25	20	80
5	バレーボール大会	1	30	37	123
6	地域小学校の生活科授業の受け入れ	7	126	126	100
7	近隣施設(町内会・保育園・デイサービスセンター・グループホーム)との連携	3	201	201	100
8	おはなしの会	8	40	38	95
9	なつのおたのしみ会	1	20	24	120
10	ふゆのおたのしみ会	1	15	12	80
11	クリスマス会	1	50	38	76
12	こども一日司書体験(夏)	2	4	0	0
13	こども一日司書体験(冬)	1	2	2	100
14	なつかしビデオアニメ上映会	1	10	8	80
計		30	1203	1000	83

・音楽まつりでは、3組のゲストをお招きし、圧巻のパフォーマンスに観客は喜んでいました。中でも子どもたちに人気だったのがパントマイム。来年度もこうした集客が見込める内容を企画し、ゲストを呼んでいきたい。

・利用者の相互交流を目的としたスポーツ大会であるが、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組として定着している。「卓球」は、自主運営グループ不在、新役員も決まらなかったため、今年度より廃止にした。他の種目は無事に開催し、昨年に引き続き満足度の高い大会となった。目標人数に届かなかった種目もあるので、参加人数を増やし更に盛り上がる大会にしていきたい。

・「おはなしの会」、「おたのしみ会」、「クリスマス会」は、地域の読み聞かせボランティア団体と連携して実施している。

・読み聞かせ等の事業は、目標人数近くの方が参加。毎回来てくれる親子や活動に興味がある大人も参加してくれるようになった。行事をきっかけに、図書室を身近に感じてもらい、参加数を増やしていきたい。また、子ども一日司書体験の希望者が減少してきているので、宣伝方法を見直していきたい。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

	(参考) 前年度実績	計画	実績
事業数	8	8	8
回数	287	288	298

	事業名	回数
1	卓球	45
2	バドミントン	41
3	バレーボール	22
4	ミニバレー	35
5	家族開放	62
6	ゲートボール	12
7	囲碁・将棋	20
8	学習室	61
計		298

・地域の子どもたちの受入れでは、センター見学をきっかけに子供たちの図書室の利用や子供サークルへの加入が見込まれるので、今後も見学の受け入れを継続していきたい。

・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、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狙いとしている。

・名称を「ファミリー」から「家族開放」に変更し2年目。気持ちよく利用していたできるよう、細かなルールを見直し、利用者さまに配布する案内用紙を作成した。ルールの厳守を徹底したことにより、本来の目的である親子でスポーツを楽しむことができるようになった。新規利用の来館も増えてきている。

・囲碁将棋の利用は、昨年度より増えたが、高齢化などの様々な要因が重なり難しい状況であった。広報などでPRをし利用拡大に繋げていきたい。

▽ 図書業務

▼普及行事・展示の企画実施

	(参考) 前年度実績	計画	実績
開館日数	280	-	279
貸出冊数	47,226	-	47,861
普及行事 ・展示回数	71		68

	行事・展示名	回数
1	大河ドラマ	12
2	映画・ドラマになった本	12
3	園芸・野菜作り	3
4	入園・入学	3
5	卒園・卒業	1
6	旅行	6
7	大掃除	2
8	ウォームシェア	2
9	毎日の健康管理	9
10	お弁当作り	3
11	自由研究	3
12	秋の味覚	4
13	クリスマス	2
14	新年を楽しむ	2
15	節分、バレンタイン	2
16	ひなまつり	2
	計	68

・図書室に興味を持ち、読書を楽しんでもらうことが最大の目的であり、テーマ展示により普段手に取らない本が目にとまり、新たな貸し出しにつながっている。

・映像化された作品や季節に合わせた本を集め、決まった棚やワゴンに入れている。見つけやすいと、利用者からも好評を得ている。

・これからも季節や話題性を考慮し、手に取ってもらいやすい本を展示したイベントコーナーを展開していきたい。利用者からいただいた展示についてのご提案を、なるべく反映させていきたい。

▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務

▼藤野地区町内会連合会による文化展、ふるさと祭り書初め大会、かるた大会、社会福祉協議会によるふれあい交流会や子育てサロン、老人クラブによる娯楽大会や輪投げ大会などの支援を行った。

・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。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				・サークルの高齢化が進み、解散や利用回数の減少、部屋の縮小などがみられた。 ・若い世代や個人、家族での時間貸し利用が、特にアリーナで増加している。 <
---------------	---------	--	--	--	---

	▼ホームページと館内掲示の両方でリアルタイムでの空き室状況の提供を行った。 ▼講座事業については広報さっぽろ、センター広報、ホームページでのPRの他、講座ごとの募集案内を作成し館内に掲示した。 ▽ 引継ぎ業務 (前回からの継続指定のため、引継ぎ事項なし)	・ウェブアクセシビリティの向上に向け誰でも見やすいHPでの情報提供を心掛けている。												
2 自主事業その他														
▽ 自主事業 ▼飲料自動販売機1台を自主事業として設置している。 R6年度の販売手数料は111千円となった。 すべらないスリッパ、移動式クーラーを購入した。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼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。 ▼文化祭の開催時、パンの販売を障がい者施設に依頼・許可した。 ▼盲導犬協会への募金箱を継続して設置している。	・アリーナの利用や無料開放事業の再開などにより、自販機の販売手数料が増加した。 ・地元業者を活用することにより、効率的な業務を行っている。 ・交流事業では福祉施設のパン販売を実施している。	<table><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。また、自主事業による利益還元も評価できる。</td></tr></table>	A	B	C	D	適切に実施されている。また、自主事業による利益還元も評価できる。							
A	B	C	D											
適切に実施されている。また、自主事業による利益還元も評価できる。														
3 利用者の満足度														
▽ 利用者アンケートの結果 <table><tr><td>実施方法</td><td> ①一般アンケート(R7年2月) 来館者 104人に用紙を配布して実施 回答者 90人 ②講座受講者アンケート(R6年4月～R7年3月) 受講者 196人に用紙を配布して実施 回答者 188人 ③図書室利用者アンケート(R6年11月) 来館者 50人に用紙を配布して実施 回答者 50人 ④各種大会参加者アンケート(R6年11月～R7年3月) 参加者 81人に用紙を配布して実施 回答者 69人 </td></tr><tr><td>結果概要</td><td> ①一般アンケートの主な結果(R7年2月) ・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 100% ・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 100% ・施設内の清掃について(要求水準:普通以上80%) 大変良い～普通 100% ②講座受講者アンケート(R6年4月～R7年3月) ・各講座の受講者満足度 100% ・各講座の受講者理解度 100% </td></tr></table>	実施方法	①一般アンケート(R7年2月) 来館者 104人に用紙を配布して実施 回答者 90人 ②講座受講者アンケート(R6年4月～R7年3月) 受講者 196人に用紙を配布して実施 回答者 188人 ③図書室利用者アンケート(R6年11月) 来館者 50人に用紙を配布して実施 回答者 50人 ④各種大会参加者アンケート(R6年11月～R7年3月) 参加者 81人に用紙を配布して実施 回答者 69人	結果概要	①一般アンケートの主な結果(R7年2月) ・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 100% ・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 100% ・施設内の清掃について(要求水準:普通以上80%) 大変良い～普通 100% ②講座受講者アンケート(R6年4月～R7年3月) ・各講座の受講者満足度 100% ・各講座の受講者理解度 100%	・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。 ・7年2月に実施した利用者アンケートでは、計104名に配布。未回収が多かったが、貸室や、館内清掃に高い評価だった。昨年指摘があった項目は改善され、総合的にも高い評価をいただいた。今後も利用者様に満足いただけるよう、職員一同対応していきたい。 ・講座受講者へのアンケートを参考に次年度の講座計画を行った。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">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。</td></tr></table>	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。			
実施方法	①一般アンケート(R7年2月) 来館者 104人に用紙を配布して実施 回答者 90人 ②講座受講者アンケート(R6年4月～R7年3月) 受講者 196人に用紙を配布して実施 回答者 188人 ③図書室利用者アンケート(R6年11月) 来館者 50人に用紙を配布して実施 回答者 50人 ④各種大会参加者アンケート(R6年11月～R7年3月) 参加者 81人に用紙を配布して実施 回答者 69人													
結果概要	①一般アンケートの主な結果(R7年2月) ・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 100% ・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 100% ・施設内の清掃について(要求水準:普通以上80%) 大変良い～普通 100% ②講座受講者アンケート(R6年4月～R7年3月) ・各講座の受講者満足度 100% ・各講座の受講者理解度 100%													
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。														

③図書室アンケート(R6年11月)

- ・70代が最も多い。次いで60代。
利用者のほとんどが南区在住だった。
- ・本の探し方や調べ物の相談
満足～どちらかといえば満足 88%
- ・図書館職員の利用者への対応
満足～どちらかといえば満足 97%
- ・全体的な満足度
満足～どちらかといえば満足 92%

④各種大会参加者アンケート

(R6年11月～R7年3月)

- ・50代が最も多い。次いで60代、70代。
他区からの参加も多かった。
- ・各種大会の参加者満足度
満足～どちらかといえば満足 100%
- ・競技時間や開催時期について
今のままでいい 98%
- ・今後も大会に参加したいか
ぜひ参加したい～都合つけば参加したい 100%

・満足度理解度において高い評価を得たので、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。

・今年度もセンター広報や広報さっぽろで講座を知り申し込んでいる方が多かったが、知人紹介などで受講している方も増えてきている。

昨年課題だった地域への呼びかけ、集客について、各町内会館、各小学校や児童会館、各まちづくりセンター、大型商店、郵便局などにポスター掲示を依頼した。結果、地域への周知方法が増えたことにより、受講者申込数が振るわず中止になることはなく、予定通り全て開催できた。今後は若い世代も参加できるような講座や気軽に参加できるような講座を計画し、集客を増やしていきたい。

・図書室のアンケートに関しては、利用者の年代の比率は、前回と変わらなかった。満足度が少し上昇したので、幅広い年代に来ていただけるよう、努力していきたい。

・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、検討し改善に努めていきたい。

利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 アリーナのブラインドと仕切りネットを修理してほしい。	・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来ている。 ・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いる。
	【対応】 以前より、区所管部へ要請しているが、4.5.6年度では予算がつかず、現在も進展がなく保留中。	
	【要望】 図書室の本を新しくし、種類を増やしてほしい。	
	【対応】 中央図書館にある寄贈本の中から、お子さま向けの絵本や児童書、約30冊を選書してきた。 今後は一般書も増やしていきたい。	
	【要望】 クーラーの設置。多数意見あり	
	【対応】 集会室ABにクーラーを設置。 他部屋は、スポットクーラーで対応した。 各部屋のクーラー設置を引き続き南区に伝えていく。	

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	35,180	36,136	956
指定管理業務収入	35,080	36,025	945
指定管理費	29,020	29,282	262
利用料金	5,500	5,192	▲ 308
その他	560	1,551	991
自主事業収入	100	111	11
支出	35,030	36,164	1,134
指定管理業務支出	35,030	36,164	1,134
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	150	▲ 28	▲ 178
自主事業による利益還元	0	209	▲ 209
法人税等	0	70	70
純利益	150	▲ 307	▲ 457

【参考】	R6年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	57	下記のとおり

▽ 説明

- ・バレーボールネット支柱掛台の更新
- ・収支は差引▲307千円となった
- ・自主事業からは「滑らないスリッパ」「移動式クーラー」を購入

・非常用照明器具用蓄電池の交換(165,000円)、誘導灯のバッテリー交換(28,600円)を行った。

・電気料金の高騰によりR6年度の予算に修繕費や備品購入費に十分な予算は付けられなかったが、バレーボールネット支柱掛台、事務室のパソコンの更新を行った。

・単年度では赤字となったが、繰越剰余金で補填した。

・コロナ禍の休館時に行事等の支出がない中、札幌市からの補填金もあり、単年度の剰余金が多いということで本年度も法人住民税が課せられた。

A	B	C	D
単年度では赤字だが、繰越剰余金を補填しており、適切に施設運営されている。また、指定管理業務による利益還元に取り組んでいる点は評価できる。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼ R6年度の利用料は目標に届かなかったものの、サークル数が減少する中で500万円を超えた。 ▼ 電気料金の高騰に対応するため、これまで毎週実施していた無料開放をR5.7月から月2回の実施に変更した。		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 ▼個人情報保護条例に則り、個人情報の適切な事務取扱を行った。 ▼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。 ▼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。		適
		不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
【事業系】 ・講座は参加者が少ないものを見直し、15講座を計画していたが、受講率は87%で満足度は各講座とも100%を超えた。 ・各種スポーツ大会は卓球を除く3種目を実施した。 ・4回目を迎えた「ふじの・ときめき・音楽まつり」は3グループの出演で、100名を超える観客があり、地域住民に喜ばれるイベントとして定着してきている。 ・文化祭は、ステージ発表会の参加サークルが減少傾向にあり、舞台をにぎわせるために、ゲストに特別出演してもらった。 作品展示発表会もサークル数が減少したが、少ない分個々の作品の出来栄が際立っていた。 ・地域の憩いの場づくり施設活用事業は、電気料金の高騰のため、毎週実施から月2回の実施に変更。変更に伴う大きな混乱もなく実施できている。 ・図書室事業では、貸出数もコロナ禍前に戻りつつある。 また、おはなしの会やおたのしみ会等の行事参加者も増えてきている。 【施設保全系】 ・集会室に冷房が設置されたが、事務室と子ども図書室の冷房が故障し、更新が必要となった。 ・トイレの排水は勢い良く流れており、詰まりの心配はない。 ・今年度の降雪はほぼ平年並みだったため、エントランス屋根の積雪も少なく、事故もなかった。 【財務系】 ・電気料金高騰による光熱費の支出が重く、修繕費や備品消耗品に十分な予算配分がしづらい状況が続いている。 ・6年度からスライド賃金制度を利用したが、引き続き利用していきたい。	・今後も長年実施してきた講座でも、参加者の少ない講座は見直し、リフレッシュを図る。 ・「ふじの・ときめき・音楽まつり」を文化祭と合わせてできないか、工夫を重ねていく。 ・司書体験の応募者が減少しているので、募集方法を検討する。 ・アリーナのブラインドと合わせて、早期の設置を希望したい。 ・開館時から使用しているイスの数が多く、だんだんと痛んできている物が目立ってきているので、余裕があれば更新していきたい。 ・ロビーのイスが古くなっているのを、自主事業会計からの支出も考えていきたい。 ・令和7年7月からの使用料の値上げにより、夜間の時間貸しの割合が減少すると思われるが、7年度の利用料金の増加を目指したい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
適切に運営されているものと評価する。特に下記の項目について高く評価する。 ●利用者の満足度が高い水準で維持されていることは高く評価できる。引き続き、利用者の多様なニーズに合わせた貸室提供等により健全な施設運営を期待する。	(改善を要する事項は特になし)