

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市民センター運営委員会 | | |
| 指定期間 | 令和5年(2023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って、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5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、主力事業である貸室事業を主体的に実施するとともに、公の施設としての地域コミュニティ活動の中核として、南区のまちづくりに積極的に関わりながら、その活動を支援し、協力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する、②地域の人材を育成する、③情報伝達拠点となる、④区民から親しまれることを目指す方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針の策定と取組実績</p> <p>▼「公正、公平、公開」の三大方針を策定し、その取り組みを行っている。具体的には、①組織としての公正性が確保されているか、継続的に職員に意識の徹底を図った、②住民への公平性が反映されるよう貸館の抽選手順を徹底した、③貸室決定の際の公開抽選を実施し、落選者には他の空室を案内するなど、住民の活動を細やかにサポートしている。また、講座・事業の周知は、区民が公平に情報を得られるよう、公的機関や南区内に配布する地域ミニコミ誌とも連携してPRしている。</p> <p>さらに、チラシ、ポスターについては「南区民センター掲示板、配架コーナーの運営管理に関する要綱」を設けて、公正・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でいる。</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、節水の励行に努めた。</p> <p>▼用紙の裏紙使用、詰替用品の利用、トナーカートリッジのリサイクル等で、継続的に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>▼冷暖房は極力市の温度管理基準に準じ、効果的かつ効率的な運用に心がけた。利用者に対しては各室の張り紙で周知をするほか、窓口でも理解と協力を丁寧にお願している。</p> <p>また、ボイラー担当者及び清掃担当者とも連携し、温度の上昇を抑えるため、ブラインド・カーテンの開閉を細やかに行った。</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>▼地域の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」、責任者として「副館長」を配置している。事務室には常勤職員5名体制、図書室には司書資格を有する4名体制で運営を行っている。</p> <p>▼事務分掌、緊急連絡網を毎年定めている。</p> | <p>○地域コミュニティ活動の拠点として、職員一丸となって安心して区民センターを利用していただくことを心がけ、区とも連携しながら運営することができた。</p> <p>○公正・公平な貸室事業を実施することができた。また、アンケート結果については、4月から2か月間ロビーに掲示して公表した。</p> <p>○日頃から省エネ、節電に心がけており、職員の環境配慮に対する意識も醸成されている。</p> <p>○利用者のコロナ感染予防対策のため、日頃から窓の開閉回数を多くするよう心がけた。</p> | <p>A B C D</p> <p>適切に実施されている。</p> |

▼職員は、業務を遂行するうえで必要となる経理研修、クレーム研修、担当業務スキルアップ研修等を受講した。このことにより、新たな業務知識や苦情対応のスキルを習得するとともに、自己啓発の向上を図ることができた。なお、12月と3月に南区役所と合同で実施した自衛防災訓練は、動画視聴と火災対応マニュアル回覧の訓練となった。また、令和3年度に新設したシルバー人材センター職員に対する実務能力の向上を目的とした研修を令和5年度も継続実施した。

以下の研修等を計画、実施した。

| | 研修名 | 概要 | 参加人数 |
|---------------------|-------------------|---------------------|------|
| 5. 4. 26 | 経理事務研修 | 東区民センター | 2 |
| 5. 6. 14 | スキルアップ研修1 | 中央図書館 | 1 |
| 5. 6. 16 | ホームページ研修 | 中央区民センター | 4 |
| 5. 7. 5 | クレーム対応研修 | 白石区民センター | 3 |
| 5. 4. 3 5. 7. 27 | シルバー人材センター職員研修 | 南区民センター | 7 |
| 5. 8. 23 | AED研修 | 豊平区民センター | 6 |
| 5. 11. 7 | ホームページ担当者レベルアップ研修 | かでの2. 7 | 1 |
| 5. 11.13 | 環境保全研修 | 東区民センター | 2 |
| 5.12.1～ 12.15 | 南区自衛消防訓練 | 南区民センター (動画視聴) | 9 |
| 5.12.1～ 12.28 | 法令研修(個人情報保護法) | 南区民センター (テキスト研修) | 9 |
| 6. 3. 18 | 南区自衛消防訓練 | 南区民センター (マニュアル) | 9 |

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼窓口で受ける要望と課題に関しては、条例、規程等の規定やマニュアルに則って対応した。館内の設備や備品の破損・故障や不具合、区役所からの業務などでの気付きなどは、すぐに職員全員との情報共有を行った。さらに、事務室職員の業務日誌及び図書室職員業務日誌並びに夜間の業務日誌も活用しての周知もを行い、迅速かつ周知漏れのないように情報共有の徹底を図った。

▼業務の見直しに関しては、関連する区内の地区センターとの定例会や電話などで情報交換を行った。また、必要があれば地域振興課からのアドバイスも得て、随時業務の改善を図っている。

○R5年度も必要な職員研修を実施するとともに、シルバー人材センター職員の研修についても継続して実施した。

○業務日誌や関係機関からの情報を職員間で共有するとともに、利用者の意見や要望には真摯に耳を傾け、館内の安全確認や設備点検をこまめに実施した。

▽ 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)

▼夜間案内業務は、「札幌市シルバー人材センター」に第三者委託を行っている。業務仕様書に基づき、業務は適正に遂行された。業務に関する必要な知識と技術の習得については、業務マニュアルの活用や業務日誌などにより適宜指導を行った。なお、急を要する案件については、すぐに直接指導した。また、令和5年度は、前年度に引き続き、シルバー人材センター職員を対象とした基本研修と意見交換を行い、職員個人のレベルアップを図った。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

| 開催回 | 協議・報告内容 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 第1回 6月30日 南区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(コロナ・各地域の文化祭 他) その他 (もいわ地区セン) |
| 第2回 7月7日 南区民センター運営協議会 | 令和4年度区民講座・事業結果について 令和4年度利用者アンケート結果 令和5年度区民講座・事業計画について その他 |
| 第3回 10月31日 南区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 情報交換(Wi-Fiの導入について 他) その他 (澄川地区セン) |
| 第4回 2月15日 南区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(Wi-Fiの導入、広報さっぽろ他) その他 (南区民センター) |
| <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 どんご 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 南区民生委員・児童委員協議会 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 | |

○運営協議会等を年4回開催した。そのうち3回は地域振興課と各指定管理者が出席する「南区コミュニティ施設館長会議」として開催した。
 なお、7月下旬に南区民センター運営協議会を開催し、各委員からの意見も受けて業務改善に反映することができた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理について、利用料金、講座受講料、コピー等の収入と支出は関連帳簿を作成し管理している。毎月、経理事務を委託している会計事務所の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、会計規程で取扱い方法を定め、複数の職員で管理・確認を行っている。

▼予算、決算については当法人の委員長会議及び総会で確定する。なお、職員には、毎年度経理研修を受講させている。

○会計規程に基づいた事務処理を行った。また、会計事務所からの助言も受けて適正に処理した。

▽ 要望・苦情対応

▼苦情や要望については、相手の話をしっかり聞いて適切に対応した。すぐに改善できる部分があれば速やかな対応を心がけ、また、迅速に対応することができない場合には、丁寧な説明を行うとともに理解を深めてもらうことに努めた。

▼利用者からの強い要望については、職員間で情報共有を徹底するとともに、関係部署とも早急な協議を行い、適切な対応を行うことに徹している。

○寄せられた要望や苦情等は、時間を置かず所管課と協議して対応した。

▽ 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6年1月に貸室利用者・図書室利用者を対象に「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、施設運営や接遇改善、設備修繕等に活かしている。

▼「利用者アンケート」の結果を4月～5月までの2か月間掲示板に掲示した。

▼また、「利用者のご意見箱」をロビーに設置し、訪れる区民の方からの意見をいただいている。すぐに改善できるものは速やかに改善し、検討を要するものや制度上の問題等については、関係部署に報告・相談をしている。なお、記名の方へは個別に回答している。

▼講座・事業終了時には個別のアンケートを取り、満足度や要望・意見などをいただき、今後の事業運営や企画の参考としている。

○「利用者アンケート」、「ご意見箱」に寄せられる様々な意見に対しては、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案については所管課に随時報告し、区のアドバイスをいただき円滑で適切な対応を心がけた。

▼例年、サークル活動の発表の場として、初秋に区民センター祭を開催している。新型コロナ感染拡大のため、令和2年度と3年度は中止、令和4年度はサークル活動作品と地元産野菜等の販売コーナーのみを実施した。令和5年度はコロナ前と同規模の区民センター祭を開催することができ、大変好評であったことから、今後も利用者などからの意見も取り入れながら今まで以上に盛り上げていきたいと考えている。

▼HPへの問い合わせメールには速やかに対応した。

▼施設利用状況、事業報告等は滞りなく行った。札幌市の業務検査にも遅滞なく対応した。

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>(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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼当法人では職員就業規則、給与規定等を定めており、職員を雇用した際には、就業規則、給与規定等を明示し、勤務内容の確認を得た上で雇用した。また、職員とは毎年労働契約書をかわし、労働条件の確認を行っている。</p> <p>▼全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。また、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>▼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>▼職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、引き続き、札幌市中小企業共済センターに加入している。</p> <p>定期健康診断は毎年1回実施している。 また、ワーク・ライフ・バランスの推進にかかる取り組みに関しても適切に実施した。</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進めている。 労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。</p> | <p>○労務に関する制度や福利厚生等については、専門家からの助言なども取り入れ、適正・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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</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> <p>▼利用者の安全性確保のため、館内の巡回・点検の上、区所管課との連携に努めている。 保険については、施設内事故と、行事参加者の事故に対応できるよう、従来通り賠償責任保険と傷害保険に加入した。</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うえ、利用者からの問い合わせ対応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行っている。</p> <p>▼館内備品の管理については、可能な限り自力で修理している。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ている。 また、市民還元ができる金額の範囲内での対処も行った。</p> | <p>○業務運営に必要な保険に加入して、利用者の安全を確保している。また、拾得物の管理については、適宜警察と連携して適切に対応した。</p> <p>○近年、施設の設備と備品の老朽化が目立つことから、区役所所管課、清掃業者、ボイラー業者、シルバー人材センター夜間職員等と連携して点検管理に努めた。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p> | A | B | C | D | | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

▽ 防災

▼令和5年12月1日～15日に動画視聴による第1回南区自衛消防訓練を行った。また、令和6年3月18日には火災対応マニュアルを活用した第2回南区自衛消防訓練を行なった。このことにより、南区民センター職員間において、来館者の安全確保に対する心構えをより一層高めることができた。

▼不特定多数の利用者が多いため、防火扉への接触等で報知器が作動することもあるが、すぐに状況確認を行い対応している。

▼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。
令和5年12月にバッテリーと電極パッドの更新を行ったほか、定期的な機器点検を行っている。

▼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避難所運営に関する防災事業に取り組んでいる。令和2年度以降は新型コロナの影響で中止となっているが、南区民センターとしては、今後も区役所等と連携して避難所設営の協力体制を維持する。

(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 | 14 | 13 |
| 回数 | 27 | 55 | 45 |

▼計画した14講座中、生涯学習センターとの連携講座1つが中止となり13講座を実施。内、札幌市との連携が1講座、生涯学習センターと連携が1講座だった。

| | 講座名 | 回数 | 募集人員 | 受講人数 | 実績(%) ※目標(80%) | | |
|----|--------------------------|----|------|------|-------------------|-----|------|
| | | | | | 参加率 | 理解度 | 満足度 |
| 1 | 初心者対象ノルディックウォーキング | 3 | 20 | 14 | 70 | 100 | 100 |
| 2 | 初心者OK!陶芸講座 | 4 | 20 | 17 | 85 | 100 | 100 |
| 3 | 健康気功体操 | 6 | 20 | 29 | 145 | 100 | 100 |
| 4 | 夏休み子ども将棋教室 | 3 | 20 | 24 | 120 | 100 | 100 |
| 5 | 家系図づくり講座～ファミリーヒストリーの調べ方～ | 4 | 20 | 22 | 110 | 100 | 100 |
| 6 | 初心者対象 日常英会話 | 6 | 20 | 18 | 90 | 100 | 100 |
| 7 | 腸活料理講座 | 3 | 18 | 14 | 78 | 100 | 100 |
| 8 | 年末手打ちそば講座 | 1 | 20 | 26 | 130 | 100 | 100 |
| 9 | スマホ入門講座 | 3 | 18 | 20 | 111 | 100 | 100 |
| 10 | 元気なうちに考えたい「介護&葬送の集中講座」 | 2 | 20 | 21 | 105 | 100 | 94 |
| 11 | レジンでハンドメイド講座 | 4 | 10 | 4 | 40 | 100 | 100 |
| 12 | 札幌市連携講座ヒグマの生態と対策について | 1 | 25 | 20 | 80 | 100 | 100 |
| 13 | ご近所先生企画講座 親子の困り感に効く心理学 | 5 | 20 | 7 | 35 | 100 | 100 |
| 計 | | 45 | 251 | 236 | 94 | 100 | 99.5 |

○計画した14講座のうち、13講座を実施した。募集人員を超える講座もあるなど概ね好評であり、ほぼ計画どおりの結果となった。

A B C D
適切に実施されている。特に区民講座については要求水準を超える講座数を実施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 |
|-----|---------------|----|----|
| 事業数 | 7 | 13 | 13 |
| 回数 | 9 | 24 | 24 |

| | 事業名 | 回数 | 目標 人数 | 参加 人数 | 参加率 (%) |
|----------|--------------------|----|----------|----------|------------|
| 1 | さわやかサマーコンサート | 1 | 200 | 223 | 112 |
| 2 | マンドリンコンサート | 1 | 100 | 66 | 66 |
| 南区民センター祭 | | | | | |
| 3 | サークル作品展 | 1 | 600 | 733 | 122 |
| 4 | サークルステージ発表会 | 1 | 200 | 220 | 110 |
| 5 | ダンスパーティ | 1 | 80 | 51 | 64 |
| 6 | サークル作品・野菜等販売コーナー | 1 | 100 | 180 | 180 |
| 7 | みなみ落語会柳家三之助独演会 | 1 | 100 | 124 | 124 |
| 8 | 医療講演会 | 1 | 100 | 180 | 180 |
| 9 | 南区民センター写真展 | 1 | 25 | 25 | 100 |
| 10 | 第35回ホワイトクリスマスコンサート | 1 | 200 | 189 | 95 |
| 11 | たのしいおはなしの会 | 12 | 120 | 55 | 46 |
| 12 | えほんキャラクター人気投票 | 1 | 30 | 19 | 63 |
| 13 | 新春 本の福袋 | 1 | 86 | 90 | 105 |
| 計 | | 24 | 1,941 | 2,155 | 111 |

※「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)」などのコンサート事業については、若年層の来館と利用促進にも繋がるものではあるが、区民センターの費用負担も大きいことから、費用対効果などの検証を行ったうえで、事業の有料化や廃止も視野に入れた事業見直しの検討を進めていく予定である。

○新型コロナの影響で中止していた各種コンサートを実施することができた。久しぶりの開催であったことから、大勢の参加があり大変な盛り上がりを見せた。

○「たのしいおはなしの会」は、今年度はコロナ禍が落ち着き毎月開催することができたが、昨年度まで休止が多かったため、おはなし会に参加するという習慣が失われてしまい、参加数が戻らなかった。

▽ 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 | 1 | 5 | 5 |
| 回数 | 8 | 168 | 84 |

| | 事業名 | 回数 |
|---|---------|----|
| 1 | 囲碁・将棋 | 50 |
| 2 | ミニバレー | 11 |
| 3 | 卓球 | 2 |
| 4 | ファミリー卓球 | 9 |
| 5 | 自習スペース | 12 |
| | 計 | 84 |

※ファミリー卓球と自習スペースは平成30年度に新設した。

▽ 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 | 341 | — | 342 |
| 貸出冊数 | 106,473 | — | 101,479 |
| 普及行事・ 展示回数 | 56 | | 64 |

| | 行事・展示名 | 回数 |
|---|---------------|----|
| 1 | 楽しいおはなしの会 | 12 |
| 2 | えほんキャラクター人気投票 | 1 |
| 3 | 新春 本の福袋 | 1 |
| 4 | 展示「本屋大賞」特集 他 | 50 |
| | 計 | 64 |

▼スペースの都合で別置していた詩集などのシリーズを、利用者に分かりやすいよう本来の請求記号の棚に移動した。

▼小学校の施設見学を2校受け入れ、近隣学校の教育活動に協力した。

▼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、利用者からいただいた寄贈本を積極的に受入し、所蔵数を前年度より450冊増やした。また、高齢者にも借りやすい文庫本の量も増やした。

○令和5年2月より囲碁将棋開放は土曜の午後のみ、令和5年4月より区民ホールの開放は利用申込みがない場合に変更した。そのため施設活用事業の回数は減少している。

○展示は毎月、一般書と児童書・絵本に分け、それぞれ季節に合わせた内容のものを2～3テーマずつ実施した。

○「新春 本の福袋」は、貸出が好調で途中から福袋の数を増やしたが、用意した90袋全てが借りられ好評だった。

| | <p>▼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。</p> <p>▼毎年開催の「新春 本の福袋」は、利用者からの寄贈図書を有効に活用し、テーマ別に2冊を一袋に入れて貸出を行った。アンケートの結果では、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大好評。継続開催してほしいとの要望が多い。</p> <p>▼「たのしいおはなしの会」は、昨年度の開催は3回だったが、今年度は新型コロナウイルスも落ち着いてきたため毎月開催することができた。ボランティアグループが新しいグループに替わった最初の年で、手探り状態だったが、これからより良いものになるよう、互いに協力していきたい。</p> | <p>○新型コロナは感染症法上5類に移行したが、高齢者の利用が多いため、換気や消毒液の設置などは継続して感染の防止に努めた。</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="411 678 999 1352"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>R4実績</th> <th>R5計画</th> <th>R5実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>299</td> <td>530</td> <td>640</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>30,902</td> <td>30,600</td> <td>37,882</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52.6</td> <td>64.5</td> <td>52.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>2,203</td> <td>2,983</td> <td>2,801</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>18,724</td> <td>31,700</td> <td>25,381</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>69.9</td> <td>69.8</td> <td>65.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>566</td> <td>1,665</td> <td>1,252</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,864</td> <td>27,500</td> <td>14,726</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>37.0</td> <td>49.8</td> <td>38.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">その他</td> <td>件数(件)</td> <td>1,700</td> <td>1,940</td> <td>1,862</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>13,784</td> <td>24,300</td> <td>16,862</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64.2</td> <td>71.1</td> <td>58.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>4,768</td> <td>7,118</td> <td>6,555</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>70,274</td> <td>114,100</td> <td>94,851</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>60.4</td> <td>62.3</td> <td>54.9</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消73件、還付9件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼利用者が「預かり」で申し込んでいた部屋の抽選に外れた場合は、当日の空き室状況を速やかに情報提供するなどして、積極的に利用促進に取り組んでいる。また、利用に関する問い合わせに対しては、部屋の特徴、利用方法や貸出備品などについて、利用者の立場に立った丁寧な説明を心がけている。</p> <p>▼受付窓口に施設の利用方法と料金表・預かり日程早見表・申し込み確認表を置き、申し込みが初めての方や各サークルの利用申込み当番の方に渡すなど、丁寧な対応を心がけている。</p> <p>▼一般の来館者に対しては、区民講座や事業への参加を呼びかけた。また、講座終了後のサークル化へのアプローチを継続して行った。</p> <p>▼ロビーにカラーコピー機を設置しているが、経年劣化で故障が多かったことから令和4年度に新機種を購入した。カラーコピー機はサークル利用者や区の来庁者、近隣住民など多くの区民に利用されている。</p> | | | R4実績 | R5計画 | R5実績 | ホール | 件数(件) | 299 | 530 | 640 | 人数(人) | 30,902 | 30,600 | 37,882 | 稼働率(%) | 52.6 | 64.5 | 52.8 | 会議室 | 件数(件) | 2,203 | 2,983 | 2,801 | 人数(人) | 18,724 | 31,700 | 25,381 | 稼働率(%) | 69.9 | 69.8 | 65.2 | 実習室 | 件数(件) | 566 | 1,665 | 1,252 | 人数(人) | 6,864 | 27,500 | 14,726 | 稼働率(%) | 37.0 | 49.8 | 38.8 | その他 | 件数(件) | 1,700 | 1,940 | 1,862 | 人数(人) | 13,784 | 24,300 | 16,862 | 稼働率(%) | 64.2 | 71.1 | 58.2 | 計 | 件数(件) | 4,768 | 7,118 | 6,555 | 人数(人) | 70,274 | 114,100 | 94,851 | 稼働率(%) | 60.4 | 62.3 | 54.9 | <p>○令和4年度はワクチンの接種会場が設置され貸室の利用に制限があったが、令和5年度は一切制限はなかった。そのため利用件数・利用人数ともに大きくアップしたが、利用可能件数も増加したため稼働率は横ばいに留まった。</p> <p>○色々な事業を実施する際に、他の講座・事業も一緒に案内するなどの積極的な利用のお知らせを継続した。</p> | <table border="1" data-bbox="1257 640 1441 678"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。コロナ禍から完全に回復したとはいえない状況の中、概ね計画通りの利用件数を達成したことは評価できる。</p> | A | B | C | D |
| | | R4実績 | R5計画 | R5実績 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ホール | 件数(件) | 299 | 530 | 640 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 人数(人) | 30,902 | 30,600 | 37,882 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 稼働率(%) | 52.6 | 64.5 | 52.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 会議室 | 件数(件) | 2,203 | 2,983 | 2,801 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 人数(人) | 18,724 | 31,700 | 25,381 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 稼働率(%) | 69.9 | 69.8 | 65.2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実習室 | 件数(件) | 566 | 1,665 | 1,252 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 人数(人) | 6,864 | 27,500 | 14,726 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 稼働率(%) | 37.0 | 49.8 | 38.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| その他 | 件数(件) | 1,700 | 1,940 | 1,862 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 人数(人) | 13,784 | 24,300 | 16,862 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 稼働率(%) | 64.2 | 71.1 | 58.2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 件数(件) | 4,768 | 7,118 | 6,555 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 人数(人) | 70,274 | 114,100 | 94,851 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 稼働率(%) | 60.4 | 62.3 | 54.9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| (6)付随業務 | <p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼区民講座・事業の情報は、広報さっぽろ南区版に掲載するほか、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とともに、ホームページでも広く周知した。 ▼ホームページには、貸室案内、事業・区民講座案内、サークル紹介、利用方法などの情報を掲載し、適宜、最新情報に更新している。 ▼春先に「運営協議会(年4回開催)の会議概要」「利用者アンケート集計結果」を館内に掲示・周知した。 ▼節電のお願いのお知らせを館内に表示している。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p style="padding-left: 20px;">特になし</p> | <p>○ウェブアクセシビリティに取り組んでおり、令和5年10月18日にHPの取組確認・評価表を公表した。誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できるように努めている。</p> | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。 また、ウェブアクセシビリティに関する取組確認・評価書をホームページに掲載していることは高く評価できる。</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"> ▼自主事業は行っていない。 <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"> ▼事務用品、備品の購入については市内企業へ発注している。 ▼福祉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使用を許可し、協力している。 ▼夜間の案内管理業務は、公益社団法人札幌市シルバー人材センターに第三者委託をしている。(継続) ▼北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を受付窓口に設置し、協会の事業運営に協力している。 | <p>○市内の福祉関連企業への商品発注や福祉施策への支援など、福祉に関係する取組みを継続的に実施している。</p> | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</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

| 実施方法 | 1月21日～1月28日に配布・回収 《貸室利用者へ》 248枚配布 回答 218枚 回収率88% 《図書室利用者へ》 100枚配布 回答 80枚 回収率80% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|---------|-------|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|-----|-----|----|----|----|-----|-----|------|------|-------|------|-------|-------|------|--------|-------|-----|-----|-------|-------|------|------|---------|-------|---------------|---------|---------|-----|-------|-------|------|------|------|------|------|----|------------|---------|------|-----|-------|-------|------|------|------|------|------|----|------------|---------|------|-----|-------|-------|------|------|------|------|---------|-------|---------------|---------|---------|-----|-------|-------|------|------|------|------|----|----|-----|-------|-------|------|
| 結果概要 | <p>《貸室利用者》</p> <p>①属性</p> <p>◆性別</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>男</th> <th>女</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26.1%</td> <td>67.5%</td> <td>6.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>◆年齢</p> <table border="1"> <thead> <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> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.8%</td> <td>2.3%</td> <td>2.8%</td> <td>3.7%</td> <td>10.1%</td> <td>23.4%</td> <td>55.0%</td> <td>0.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>◆職業</p> <table border="1"> <thead> <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> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8.6%</td> <td>5.9%</td> <td>35.3%</td> <td>3.2%</td> <td>30.3%</td> <td>10.4%</td> <td>6.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>②利用目的 どのような目的で利用されていますか。(※自由開放削除)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>サークル活動</th> <th>会議・会合</th> <th>その他</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>72.5%</td> <td>20.6%</td> <td>6.4%</td> <td>0.5%</td> </tr> </tbody> </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"> <thead> <tr> <th>ぜひ利用したい</th> <th>利用したい</th> <th>どちらかといえば利用したい</th> <th>どちらでもない</th> <th>利用したくない</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>62.4%</td> <td>30.3%</td> <td>3.7%</td> <td>2.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>④清掃状況はいかがですか。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>どちらかといえば良い</th> <th>どちらでもない</th> <th>良くない</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>58.7%</td> <td>32.6%</td> <td>7.7%</td> <td>0.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>⑤職員の接客はいかがですか。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>どちらかといえば良い</th> <th>どちらでもない</th> <th>良くない</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>65.6%</td> <td>28.9%</td> <td>4.1%</td> <td>0.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>⑥今後も貸室をご利用いただけますか。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ぜひ利用したい</th> <th>利用したい</th> <th>どちらかといえば利用したい</th> <th>どちらでもない</th> <th>利用したくない</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>64.2%</td> <td>27.5%</td> <td>2.3%</td> <td>2.8%</td> <td>0.0%</td> <td>3.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>⑦区民センター主催事業への参加の有無</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ある</th> <th>ない</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>55.0%</td> <td>43.6%</td> <td>1.4%</td> </tr> </tbody> </table> | 男 | 女 | 無回答 | 26.1% | 67.5% | 6.4% | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 無回答 | 1.8% | 2.3% | 2.8% | 3.7% | 10.1% | 23.4% | 55.0% | 0.9% | 会社員 | 自営業 | 主婦 | 学生 | 無職 | その他 | 無回答 | 8.6% | 5.9% | 35.3% | 3.2% | 30.3% | 10.4% | 6.3% | サークル活動 | 会議・会合 | その他 | 無回答 | 72.5% | 20.6% | 6.4% | 0.5% | ぜひ利用したい | 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 | 利用したくない | 無回答 | 62.4% | 30.3% | 3.7% | 2.7% | 0.0% | 0.9% | 大変良い | 良い | どちらかといえば良い | どちらでもない | 良くない | 無回答 | 58.7% | 32.6% | 7.7% | 0.5% | 0.0% | 0.5% | 大変良い | 良い | どちらかといえば良い | どちらでもない | 良くない | 無回答 | 65.6% | 28.9% | 4.1% | 0.5% | 0.0% | 0.9% | ぜひ利用したい | 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 | 利用したくない | 無回答 | 64.2% | 27.5% | 2.3% | 2.8% | 0.0% | 3.2% | ある | ない | 無回答 | 55.0% | 43.6% | 1.4% |
| 男 | 女 | 無回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26.1% | 67.5% | 6.4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 無回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.8% | 2.3% | 2.8% | 3.7% | 10.1% | 23.4% | 55.0% | 0.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 会社員 | 自営業 | 主婦 | 学生 | 無職 | その他 | 無回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.6% | 5.9% | 35.3% | 3.2% | 30.3% | 10.4% | 6.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| サークル活動 | 会議・会合 | その他 | 無回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 72.5% | 20.6% | 6.4% | 0.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ぜひ利用したい | 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 | 利用したくない | 無回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 62.4% | 30.3% | 3.7% | 2.7% | 0.0% | 0.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 大変良い | 良い | どちらかといえば良い | どちらでもない | 良くない | 無回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 58.7% | 32.6% | 7.7% | 0.5% | 0.0% | 0.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 大変良い | 良い | どちらかといえば良い | どちらでもない | 良くない | 無回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 65.6% | 28.9% | 4.1% | 0.5% | 0.0% | 0.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ぜひ利用したい | 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 | 利用したくない | 無回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 64.2% | 27.5% | 2.3% | 2.8% | 0.0% | 3.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ある | ない | 無回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 55.0% | 43.6% | 1.4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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。

○1年間を通して、職員全員が窓口での案内業務、電話対応を懇切丁寧に行ったことから、区民からの信頼をさらに深めることができた。アンケート結果も高い評価をいただいている。

利用者
からの
意見・要
望とその
対応

【貸室利用関係】

- いつもありがとうございます。
- いつも大変お世話になっております。
職員の方も皆さん親切で感じが良く、気持ちよく予約して使わせていただいております。
- 受付の対応が笑顔と共にはばらしいです。
- 何回電話してお話しても、とても良い対応です。いつもありがとうございます。
- 貸室利用時の申し込みに対しての電話対応が優しく、非常に好感がもてます。毎月の申し込みですが、いつも終わった後に気持ちがすっきりします。
- 料金をもう少し安くしてほしいです。

【備品・設備関係】

- 一日も早くWi-Fiを取り付けて欲しいです。
- 施設の老朽化が目立つようになってきましたが、大切に利用されているように思います。

【清掃】

- いつも清掃も除雪も行き届いて感謝です。

結果
概要

『図書室利用者』

①属性

◆性別

| 男 | 女 | 無回答 |
|-------|-------|------|
| 33.8% | 60.0% | 6.2% |

◆年齢

| 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 以上 |
|------|-----|------|------|------|-------|-----------|
| 2.4% | 0% | 1.2% | 7.5% | 8.8% | 36.3% | 43.8% |

◆職業

| 会社員 | 自営業 | 主婦 | 学生 | 無職 | その他 | 無回答 |
|-------|------|-------|------|-------|-------|------|
| 15.0% | 1.3% | 21.3% | 2.5% | 35.0% | 17.5% | 7.4% |

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 |
|-------------|------|--------------|------|
| 89.5% | 1.2% | 5.8% | 3.5% |

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 | これからも しない | 無回答 |
|---------------|---------------|--------------|------|
| 46.3% | 33.8% | 13.8% | 6.1% |

○利用者検索機を利用した方が半数以下なので、使い方や利便性を説明して活用いただけるように努めた。

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

| したことが ある | したことが ない |
|-------------|-------------|
| 57.5% | 42.5% |

⑤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 |
|---------|---------|
| 8.7% | 91.3% |

⑥職員の言葉遣いや対応はいかがですか？

| 大変良い | 良い | どちらかといえば良い | どちらでもない | 良くない | 無回答 |
|-------|-------|------------|---------|------|------|
| 78.8% | 17.5% | 2.5% | 0% | 0% | 1.2% |

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？

| ぜひ利用したい | 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 | 利用したくない |
|---------|-------|---------------|---------|---------|
| 85.0% | 15.0% | 0% | 0% | 0% |

【本の種類・数】

- 新刊や雑誌を増やしてほしい。
- 人気のある本を増やして待ち日数を減らしてほしい。

【サービス】

- 本が見つけにくいので見つけやすくしてほしい。

【その他】

- いつもにこやかで親切な対応です。ありがとうございます。
- いつも利用しています。日曜日も使えるなんてすごく助かります。
- いつも気持ちよく問い合わせ等返答いただけて感謝です。
- おすすめの本を陳列していただくと手に取って読んでみることができ良いです。ありがとうございます。
- 色々な本を読む為に企画してくださってありがとうございます。

○職員の接客態度は前年に引き続き良い評価をいただいた。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。

○予算が限られているため大幅に増やすことはできないが、新たな雑誌の購入は次年度に検討したい。まずは寄贈資料も積極的に活用して、政治経済を含めた幅広い分野の本を増やすよう努めている。

○小説コーナーに五十音の見出しを追加し、探しやすいよう改善した。

○返却本と予約本は全て表面を拭いて消毒した。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

| 項目 | R5計画 | R5決算 | 差(決算-計画) |
|-------------|--------|--------|----------|
| 収入 | 41,318 | 40,517 | ▲ 801 |
| 指定管理業務収入 | 41,318 | 40,517 | ▲ 801 |
| 指定管理費 | 26,556 | 26,556 | 0 |
| 利用料収入 | 13,812 | 12,952 | ▲ 860 |
| その他 | 950 | 1,009 | 59 |
| 自主事業収入 | 0 | 0 | 0 |
| 支出 | 41,266 | 40,000 | ▲ 1,266 |
| 指定管理業務支出 | 41,266 | 40,000 | ▲ 1,266 |
| 自主事業支出 | 0 | 0 | 0 |
| 収入-支出 | 52 | 517 | 465 |
| 自主事業による利益還元 | 0 | 0 | 0 |
| 法人税等 | 52 | 52 | 0 |
| 純利益 | 0 | 465 | 465 |

| 【参考】 | R5決算 | 内容 |
|--------------|------|--------|
| 指定管理者による利益還元 | 440 | 下記のとおり |

▽ 説明

区民ホール 3連パネル2台を購入して区へ寄贈した。

▼令和5年度は、新型コロナによる貸室の利用制限などもなくなり、新型コロナ禍前と比較して概ね同様な貸室運営、区民講座・事業運営などを行うことができた。

しかしながら、来館者数については新型コロナ禍前のように完全に戻り切れていない状況でもあり、区民センターの収支状況は依然として厳しいものとなっている。

令和5年度の収入金額は当初計画より若干減少し、一方で支出金額は計画よりも増額となったが、可能な限りの経費削減を図ったことで、指定管理者による利益還元を実施することができた。

A B C D

適切な収支により施設運営されている。特に物価や人件費が高騰する中、黒字となったことは評価できる。

| ＜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> <p>▼当法人では、区民センターの安定的な経営を維持するため、長年にわたり業務運営の効率化などに努めてきている。</p> <p>そのような中、令和2年2月に札幌市において初めての新型コロナウイルス感染者が発生し、その後、全国的な感染者数の急激な拡大に伴い、ここ数年間にわたり区民センター運営は多大なる影響を受けた。</p> <p>従前から、区民センター運営委員会としては、より一層区民センターの安定経営を図ることを目的として、各区民センター館長をメンバーとする4つのプロジェクトチーム(業務運営体制検討PJ、ホームページ管理運営PJ、運営財源検討PJ、経営戦略検討PJ)を構成して、中長期的な課題解決に向けての各種検討を行っている。</p> <p>令和6年度も引き続き「安定経営能力の維持」に向けての検討を行っていく予定である。</p> | | <table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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> <p>▼札幌市が定めている条例、規則等の規定に従い、適切に業務を遂行している。</p> <p>▼情報公開条例第22条の2に基づく公開申出はなかった。</p> <p>▼オンブズマンによる実地調査はなかった。</p> <p>▼協定に関する契約(第三者委託、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とする契約は行わなかった。</p> | | <table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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>○令和5年度の事業収支については概ね計画どおりであった。トータルでは収入減・支出増の結果となったが、経費削減を図ったことにより、指定管理者による利益還元を実施することができた。</p> <p>○主催事業や区民講座、貸室の利用方法、図書室事業に関することなどは、広報さっぽろ南区版やポスター・チラシをととして細やかな情報提供を行うことができた。</p> <p>○施設の維持、管理面については、当該施設設備の老朽化や備品の経年劣化などにより、一部故障する事案なども発生したが、可能な限り自力での修繕等を行うとともに、区所管課からの協力もあり適切に管理することができた。</p> <p>○従来から省エネ、節電などについては積極的かつ細やかに取り組んでおり、環境に配慮した運営を行うことができた。</p> | <p>○次年度は、計画に基づいた円滑な事業執行と親切丁寧な窓口対応に重点を置く。また、当該施設も老朽化している中で、利用者からのさまざまな要望などに対してもしっかり受け止め、区とも連携しながら設備や備品等の点検を行うとともに、より一層の経費節減を図りながら予・決算の範囲内において市民還元を実行する。</p> <p>○利用者からのアンケート結果やお客様の声「投書箱」、また、ホームページのアクセス状況なども参考として、利用者のニーズをしっかりと把握する。そのうえで、より多くの利用者が参加したくなる魅力ある区民講座事業等を進めていく。また、南区民センター運営協議会などとも意見交換を行い、利用者目線に立った事業運営となるよう検討を進めていく。</p> <p>○区民センターの活用と実施事業への関心を深めてもらうため、区民センターだより、ホームページなどの内容を適宜見直し、PR方法についてきめ細やかな工夫を凝らす。また、ウェブアクセシビリティの確保のため、引き続き、区民センターホームページのウェブサイトの構築に取り組んでいく。</p> <p>○昨今の世界的なエネルギー価格高騰の現状を踏まえ、引き続き、省エネや節電などに努めて環境に配慮した運営を行う。</p> <p>○区民センターの運営に関して、職員が業務遂行に必要な各種研修を受講して意識の向上を図ることにより、利用者から信頼される区民センターづくりを進める。また、南区民センターは、地域防災の自助・共助を高めるための補完的な組織として機能することをより一層目指していく。</p> |

| 【所管局の評価】 | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 総合評価 | 改善指導・指示事項 |
| <p>・コロナ禍の影響や物価・人件費の高騰がある中、収支や利用件数を概ね計画通りに実施できたことは評価できる。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。</p> <p>・従前から引き続き、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高く評価でき、継続的な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> |