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	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 ▼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。	○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。	A　**B**　C　D 適切に実施されている。
	▽　平等利用に係る方針の策定と取組実績 ▼「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、南区内の公的機関とも連携してPRしている。 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。	○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月中旬から1か月間ロビーに掲示して公表した。	
	▽　地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼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。 ▼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。 ▼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組んでいる。 ▼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。 ▼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いしている。 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。	○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。	
	▽　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。 ▼事務分掌、緊急連絡網を毎年定めている。		

▼職員は、業務を遂行するうえで必要となるコーチング研修、アンガーマネジメント研修、情報セキュリティ研修、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。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6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
６．４．23	リーダーのためのコーチング研修（次長研修）	白石区民センター	１
６．６．26	スキルアップ研修1	中央図書館	１
６．７．25	アンガーマネジメント研修	白石区民センター	１
６．７．31	労務研修	中央区民センター	２
６．８．21	シルバー人材センター職員研修	南区民センター	１０
６．９．４	AED講習会	豊平区民センター	６
６．９．11	スキルアップ研修2	中央図書館	１
６．11．13	児童サービス研修	中央図書館	１
６．11．29	環境保全研修	中央区民センター	１
６．12．11	サービスアップ研修（カスタマーハラスメント）	中央図書館	１
6.12.2～12.27	情報セキュリティ研修	南区民センター（テキスト研修）	８
７．１．23	南区自衛消防訓練	南区役所	１
７．２．21	南区自衛消防訓練	南区役所・南区民センター	１
７．２．25	生涯学習関連施設職員研修	札幌市生涯学習センター	１

○令和6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。

▽　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、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。

○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6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25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（R6年度予定事業、文化祭他） その他 （もいわ地区センター）
第2回 7月30日 南区民センター運営協議会	令和5年度区民講座・事業結果について 令和5年度利用者アンケート結果 令和6年度区民講座・事業計画について その他
第3回 10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 各センターの運営状況 情報交換（運営課題、留意点等） その他　（澄川地区センター）
第4回 3月5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（R7年度予算について、貸室料金改定、市民への周知方法等） 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
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

〇運営協議会等を年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30日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7年2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月中旬から1か月間掲示板に掲示した。 ▼また、「お客様の声(投書箱)」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。 ▼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年度から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。	○「利用者アンケート」、「お客様の声(投書箱)」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、区のアドバイスもいただき円滑で適切な対応を心がけた。		

(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） ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 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。 ▼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。	○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。	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） ▼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。 ▼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。 ▽　施設・設備等の維持管理（清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等） ▼施設の維持管理・安全確保には日頃から巡回や点検を行っている。 ▼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。	○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。 ○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。	**A**	B	C	D	適切に実施されている。特に利用者のニーズに合わせた備品の更新など、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は高く評価できる。

▽　防災

▼令和7年1月23日に第1回南区役所・南区民センター自衛消防訓練を行い、令和7年2月21日には第2回自衛消防訓練（実地訓練）を行った。自衛消防訓練への職員参加は1名であったが、区民センター職員に訓練資料等を供覧、周知したことにより、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。

▼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。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	13	14	13
回数	45	50	43

▼申込人数が少なかったため、生涯学習センター連携講座、区民センター講座のそれぞれ1講座が中止となった。実施した13講座の内、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	無理をしないヨガ	5	20	30	150	100	100
2	金継ぎワークショップ	4	8	8	100	100	100
3	帯結びでアレンジ　はじめてのゆかた着付け	3	16	7	44	100	100
4	青竹ふみでツボを刺激＆やさしいヨガ	4	20	20	100	100	100
5	珈琲のハンドドリップ講座	3	20	19	95	100	100
6	みんなで弾いて歌おう！はじめてのウクレレ	6	15	18	120	100	100
7	ちぎって描こう！新聞ちぎり絵体験講座	2	15	7	47	100	100
8	年末手打ちそば講座	1	20	24	120	100	100
9	はじめての自力整体～こころもからだも軽やかに～	5	20	29	145	100	100
10	夏休み子ども将棋教室	3	20	28	140	100	100
11	楽しく作って美味しく食べよう　高齢者のための健康料理	1	24	7	29	100	100
12	札幌市連携講座　急な病気になったら⁉～知っておこう！札幌市の救急医療体制～	1	25	23	92	100	100
13	ご近所先生企画講座　肌にも地球にも優しい手作り石鹸	5	20	10	50	100	100
計		43	243	230	95	100	100

〇計画した14講座のうち2講座が中止となったが、代替の講座を行い、結果として13講座を実施した。今年度も募集人員を超える講座が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。区民講座については要求水準を超える講座数を実施しており評価できる。

▽　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	13	13	11
回数	24	24	22

	事業名	回数	目標人数	参加人数	参加率（%）
南区民センター祭					
1	サークル作品展	1	600	648	108
2	サークルステージ゛発表会	1	200	227	114
3	ダンスパーティ	1	80	67	84
4	サークル作品・野菜等販売コーナー	1	100	120	120
5	みなみ落語会柳家三之助独演会	1	120	119	99
6	医療講演会	1	100	136	136
7	南区民センター写真展	1	25	22	88
8	第36回ホワイトクリスマスコンサート	1	180	160	89
9	たのしいおはなしの会	12	120	77	64
10	ぬいぐるみおとまり会	1	6	6	100
11	新春 本の福袋	1	50	71	142
計		22	1,581	1,653	105

※札幌ユース吹奏楽団によるコンサートは、今年度から有料開催となったが、販売分のチケットは完売となり、これまでと変わらぬ人気であった。
また、例年12月に『クリスマスコンサート』として行われていたが、一部の楽団員より、夏に開催したいとの声もあるとのことで、来年度は夏の開催で調整することとなった。

○南区民センター祭での販売コーナーが好評であり、特に野菜や魚売り場が盛況であった。販売は南区のお店にお願いしており、売り手側にも好評な企画であった。

▽　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	5	5	5
回数	84	99	82

	事業名	回数
1	囲碁・将棋	50
2	ミニバレー	8
3	卓　　球	6
4	ファミリー卓球	7
5	自習スペース	11
計		82

※『自習スペース』は今年度11回実施されたが、年間の利用者数が1名であったため、来年度は廃止することとした。

○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。令和6年度については、一般利用者の区民ホールの利用申込みが多かったため、計画よりも実績回数が少なくなっている。

▽　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	342	—	341
貸出冊数	101,479	—	98,195
普及行事・展示回数	64		100

	行事・展示名	回数
1	たのしいおはなしの会	12
2	ぬいぐるみとおとまり会	1
3	新春 本の福袋	1
4	特集展示	86
計		100

▼小学校の施設見学を受け入れ、近隣学校の教育活動に協力した。

▼クーリングシェルターとして図書室を開放し、利用者の受入等に務めた。

▼毎年開催の「新春　本の福袋」は、寄贈図書を活用し、テーマ毎に福袋にして貸出を行った。袋は廃棄する新聞を再利用した。また、テーマを工夫したことで、利用者にも好評を得られた。

▼寄贈本を積極的に活用し、蔵書の入れ替えを部分的に行なった。

▼要望の多かった、雑誌のタイトル数を増やした。

○特集展示は毎月、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展示。

(5)施設利用に関する業務	▽　利用件数等						A	B	C	D
			R5実績	R6計画	R6実績	○区民ホールは、半面利用・時間貸し利用件数が令和5年度よりも多かったため、全体の利用人数は減っているものの、稼働率は上がっている。	適切に実施されている。利用件数は、概ね計画通りに達成しており、前年度より増加したことも評価できる。			
	ホール	件数(件)	640	480	773					
		人数(人)	37,882	30,600	23,258					
		稼働率(%)	52.8	64.5	63.0					
	会議室	件数(件)	2,801	2,913	2,806					
		人数(人)	25,381	31,700	23,486					
		稼働率(%)	65.2	69.8	64.6					
	実習室	件数(件)	1,252	1,585	1,393					
		人数(人)	14,726	27,500	32,956	○令和6年度は、期日前投票所として視聴覚室、選挙事務従事者控室として料理室を使用したため、令和5年度と比較し実習室の件数・稼働率が上がっている。				
		稼働率(%)	38.8	49.8	43.2					
	その他	件数(件)	1,862	1,941	1,930					
		人数(人)	16,862	24,300	15,211					
		稼働率(%)	58.2	71.1	60.8					
	計	件数(件)	6,555	6,919	6,902					
		人数(人)	94,851	114,100	94,911					
		稼働率(%)	54.9	62.3	57.6					
	▽　不承認 0件、取消89件、還付6件									
	▽　利用促進の取組 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼令和4年度にカラーコピー機の新機種を購入し、ロビーに設置している。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。					○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。				

(6)付随業務	▽　広報業務 ▼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「利用者アンケート集計結果」を館内に掲示・周知した。(再掲) ▼節電のお願いのお知らせを館内に表示している。 ▽　引継ぎ業務 特になし	○ウェブアクセシビリティに取り組んでおり、令和6年10月16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。	A　B　C　D 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り組確認・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。
2　自主事業その他			
▽　自主事業 ▼自主事業は行っていない。 ▽　市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼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。		○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、福祉に関係する取り組みを継続的に実施している。	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10日～2月23日に配布・回収 《貸室利用者へ》 400枚配布　回答　327枚　回収率82% 《図書室利用者へ》 50枚配布　回答44枚　回収率88%

結果概要

《貸室利用者》

①属性

◆性別

男	女	無回答
26.0%	68.2%	5.8%

◆年齢

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
0.3%	1.5%	1.8%	5.5%	11.6%	23.3%	54.5%	1.5%

◆職業

会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他	無回答
14.7%	3.4%	35.8%	0.3%	25.7%	11.3%	8.8%

②どのような目的で来られましたか。

サークル活動	会議会合	自由開放	その他	無回答
68.9%	22.3%	2.1%	6.1%	0.6%

③また区民センターを利用したいと思いましたか？

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	無回答
64.9%	30.3%	1.8%	1.8%	0.3%	0.9%

④貸室をご利用になった方へ、また貸室を利用したいですか。

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	無回答
63.4%	26.3%	1.8%	2.1%	0.0%	6.4%

⑤職員の言葉遣いや対応はいかがでしたか。

良い ←→ 悪い					無回答
4	3	2	1	0	
69.2%	21.7%	7.6%	0.0%	0.3%	1.2%

⑥館内の清掃はいかがでしたか。

良い ←→ 悪い					無回答
4	3	2	1	0	
66.7%	23.9%	6.1%	0.9%	0.6%	1.8%

⑦南区民センター主催の催しに来られたことはありますか？

ある	ない	無回答
56.3%	42.5%	1.2%

○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。

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。

南区民センターへのご意見・ご要望

【貸室利用関係】
●いつも親切に対応して下さり、ありがとうございます。
●受付の方達、いつもありがとう。笑顔で親切にして頂いて。
●いつも(週2回)利用させて頂いています。事務窓口の皆様にはご相談や問合せにご親切に対応して下さり、ありがとうございます。
●窓口の対応で好感度UPです。
●職員さんの対応が丁寧で素晴らしいと思います。今後ともよろしくお願い致します。
●月一(ミニバレー)の自由解放の回数を増やしてほしい。

【備品・設備関係】
●いつもお世話になりまして感謝しています。Wi-Fiが使用出来るように手配していただきありがとうございます。
●フラダンスサークルです。鏡がもう少しあると嬉しいです。
●本日料理室を利用しましたが、くつの脱ぎはきが大変でした。脱ぎはきができるスペースを作って頂きたいです。

【その他】
●いつも快く使わせて下さってありがとうございます。使用料の値上げがとても痛いです。

結果概要

『図書室利用者』
①属性
◆性別

男	女	無回答
56.9%	38.6%	4.5%

◆年齢

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
0.0%	0.0%	2.3%	9.1%	4.5%	22.7%	61.4%	0.0%

◆職業

会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他	無回答
6.8%	0.0%	20.5%	0.0%	52.3%	11.4%	9.0%

②どのような目的で来られましたか？

本の貸出返却	調べ物	新聞雑誌の閲覧	その他	無回答
77.1%	2.1%	18.7%	2.1%	0.0%

③お読みになるジャンルの主なものは何ですか？

小説	実用書	こどもの本	新聞雑誌	郷土	無回答
47.5%	26.2%	6.6%	19.7%	0.0%	0.0%

④図書室はどれくらい利用されていますか？

ほぼ毎日	週に2～3回程度	週1回程度	月1回程度	無回答
9.1%	22.7%	43.2%	25.0%	0.0%

⑤図書の利用状況は次のどれですか？

図書室のみ利用	サークル活動などと併せて利用	その他	無回答
86.4%	13.6%	0.0%	0.0%

⑥図書室事業（おはなし会や本の福袋等）に参加したことがありますか？

ある	ない	無回答
9.1%	90.9%	0.0%

⑦職員の言葉遣いや対応はいかがでしたか？

良い ←→ 悪い					無回答
4	3	2	1	0	
65.9%	25.0%	6.8%	0.0%	0.0%	2.3%

⑧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	どちらかいと言えば利用したい	どちらでもない	利用したくない	無回答
77.3%	20.5%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%

【本の種類・数】
●新刊書がもう少し多く入ればうれしい。
●週刊誌も置いてほしい。

【サービス】
●今の規模の中では良く運営していると思う。これからも、施設を守って維持してください。

【その他】
●図書室を利用してまだ短いですが職員さんの対応を見ていて気持ちが良くなります。
●窓口のスタッフの方々はいつもどの方も気持ちよく対応して下さってありがとうございます。
●本がない時の対が良かった(原文ママ)
●ゆっくりさせて頂き、ありがたいです。

〇新たに文芸誌等の雑誌を4誌購入した。

4 収支状況

▽ 収支 （千円）

項目	R6計画	R6決算	差（決算−計画）
収入	41,318	42,239	921
指定管理業務収入	41,318	42,239	921
指定管理費	26,556	26,715	159
利用料収入	13,812	14,534	722
その他	950	990	40
自主事業収入	0	0	0
支出	41,266	41,016	▲ 250
指定管理業務支出	41,266	41,016	▲ 250
自主事業支出	0	0	0
収入−支出	52	1,223	1,171
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	1,171	1,171

【参考】	R6決算	内容
指定管理者による利益還元	598	下記のとおり

▽ 説明

【区民ホール】 バドミントン支柱、バドミントンネット、得点板、バリケードフェンス
【料理室】 シューズボックス

を購入して区へ寄贈した。

▼令和6年度は利用料収入が予算額を上回るとともに、令和6年度に導入された賃金スライド制度及び令和7年7月からの貸室利用料改定に伴うホームページ改修費用の札幌市からの補填収入もあり、決算純利益は想定を上回るプラスとなった。
　そのこともあり、かねてから老朽化が目立っていた区民ホールの備品や利用者からの要望もあった料理室のシューズボックス等を指定管理者による市民への利益還元として更新することができた。

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は高く評価できる。

＜確認項目＞　※評価項目ではありません。		
▽　安定経営能力の維持 ▼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。 　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。 　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。 　令和7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。		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 ▼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。 ▼情報公開条例第22条の2に基づく公開申出はなかった。 ▼オンブズマンによる実地調査はなかった。 ▼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。		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
○令和6年度の事業収支については当初計画を上回ることができた。貸室利用料収入の増加により収入増となり、支出面においても経費節減を図り支出減とすることができた。このことにより、指定管理者による利益還元を昨年度同様に実施することができた。 ○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・チラシをとおして細やかな情報提供を行うことができた。 ○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。 ○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いるおり、環境に配慮した運営を行うことができた。	○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。特に7月からの利用料金改定については、早め早めに市民周知を図るとともに、利用者からの問い合わせ等に対しては誤解や混乱を招かないよう親切丁寧な説明を心がけ、利用者から納得、理解していただけるように業務を進める。 ○また、当該施設も老朽化している中で設備の故障等が増加しており、利用者からのさまざまな要望などに対してもしっかりと受け止め、設備や備品等の点検を行うとともに、7年後に予定している区民センター移転も見据えながら、区とも相談、連携して施設の維持管理に努める。さらには、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指定管理者としての市民還元を実行する。 ○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。 ○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。 ○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。 ○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。

【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。 ●昨今の物価・人件費の高騰がある中、当初計画を上回る事業収支を実現できた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。 ●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。 ●利用者のニーズに合わせた備品の更新など、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は高く評価できる。また、利用者の観点からもサービス向上に繋がり、利用者満足度の高い水準の維持に繋がっているものと思慮され、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）