

## 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)	西区市民部地域振興課(011-641-6926)
-----	-----------------	-----------	--------------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市西区民センター	所在地	西区琴似2条7丁目
開設時期	昭和49年10月19日	延床面積	2831.49㎡
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、会議室(6室)、集会室(4室)、料理実習室、視聴覚室		
2 指定管理者			
名称	(一社)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である「地域住民の生活文化、教養の向上、コミュニティ活動の助長を図り、福祉の増進に寄与すること」を実現するため、「まちづくりに興味を持つきっかけの場づくり」「地域の人材育成」「情報の発信・受信の拠点」「親しまれる区民センター」の実現を目指すことを基本方針としている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>・公の施設に求められている「公平」「公正」「公開」の3原則を基本に掲げ運営に当たっている。  ・初めての利用者に対しては、利用内容を確認し、使用条件・料金・キャンセル制度などを十分に説明して申込を受けている。  ・貸室の予約が競合した場合は抽選で決定し、落選した団体には他の空き室を案内し施設の有効利用を図るとともに多くの方が利用出来るようにしている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>・札幌市環境マネジメントシステムに準じて室内適正温度を設定し、照明の間引き、小まめな消灯に努めている他、水道・電気については館内にポスターを掲示し利用者にも節約を呼びかけている。  ・管理運営業務等に係る物品の購入にあたっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、ガイドライン指定品を優先的に購入している。</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>・住民組織、利用団体関係者などで構成される西区民センター運営委員会を組織し、その下に事務局として総括責任者の事務局長(館長)1名、事務局次長1名の他、常勤職員として事務室3名、図書室に司書資格を持つ職員4名の計9名の職員体制となっている。  ・人材の育成については基本的な業務をOJTにより行い、業務知識を深めるため年間計画を立て、経理、図書、接遇などを市区民センター運営委員会と共同で研修を行っている。</p>	<p>・貸室利用に際しては、特定の団体・個人に利益・不利益が生じることの無いよう、条例・規則等に基づき適正に行っている。</p> <p>・事務室及び貸室利用時の温度設定は札幌市の基準と同程度とし、利用していない部屋の冷暖房は必ず切る。</p> <p>・人材の確保については市の要求水準を満たす人員を配置している。</p> <p>・各種研修終了後、受講職員は報告書を作成し、その都度フィードバックを行っている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>要求水準が満たされており、適切に管理、運営されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## 研修実績

月日	研修名	場所	人数
4/26	経理事務研修	東区民センター	2
5/17	管理職研修	清田区民センター	1
6/16	ホームページ研修	中央区民センター	2
7/5	クレーム対応研修	白石区民センター	2
7/19	インボイス研修	西区民センター	10
7/24・ 8/29 9/21	救命講習会	白石消防署他	3
8/30	AED研修	中央区民センター	5
11/13	環境保全研修	東区民センター	2
11/14	防火管理研修会	ホテルエミシア札幌	1
12月	法令研修	(ハンドブックによる 自主研修)	9
3/5	生涯学習関連施設職員研修	札幌市生涯学習センター	1

市区民センター運営委員会主催の職員研修に参加する他札幌市防火管理者協会主催の救命講習会(AEDを使用した心肺蘇生法等)や防火管理研修会に参加した。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・業務日誌を備え、日々の職員が共有するべき事項を記録している他、区役所など関係機関からの文書、メールについては職員間で供覧し情報共有を図り業務運営に生かしている。  
・館内の安全管理については、職員が各室の点検を定期的に行い、設備の状況を確認して利用者の安全と事故防止につなげている。

・館側の瑕疵による利用者の事故等は無かった。

## ▽ 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)

・夜間の受付業務はシルバー人材センターに第三者委託し、1日2名体制で8名が交代で勤務している。毎日の業務内容は業務日誌、施設点検日報の提出を義務付けており、仕様書に基づき適正に執行されている。  
夜間の受付業務について、引継ぎ事項等は口頭で伝える他、必要事項は全てのシルバー人材センター職員に周知できるよう連絡ノートを使用して情報共有を図っている。

夜間受付業務に関する市民からの苦情・トラブルがあった場合は必ず報告を求め必要な対策を速やかにとることが出来た。

▽ 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 (7月20日)	・事業報告 ・事業計画 ・懸案事項についての意見交換
第2回 (10月19日) 西区コミュニティ施設館長会議	・地域振興課からの連絡事項 ・各センターの運営状況 ・懸案事項についての意見交換
第3回 (11月9日)	・令和5年度4～9月事業報告 ・開放事業関連報告 ・区民センター主催事業等報告
第4回 (1月18日) 西区コミュニティ施設館長会議	・地域振興課からの連絡事項 ・各センターの運営状況 ・懸案事項についての意見交換
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町内会関係(琴似、二十四軒、二十四軒東の連町より各1名)</li> <li>・西区老人クラブ連合会副会長</li> <li>・西区卓球サークル連絡会副会長</li> <li>・西区地域振興課課長</li> <li>・西区民センター運営委員会委員長、同副委員長。</li> </ul> <p>計8名</p>	

・館の運営に関する、貸室の利用状況・利用者アンケートの結果・懸案事項・講座等の事業等について報告し、各委員からの意見を館の運営に反映させている。  
・西区コミュニティ施設館長会議と同時開催の際には互いに問題点などを共有し、事業等の参考としている。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

・日常的な資金管理については、事務局職員が行い、西区民センターが所属する法人全体の財務管理については、税理士事務所に一括委託し、事務処理を行っている。  
日常業務の中で不明な点等があれば税理士事務所から適宜指導、助言を受け適正な業務執行に努めている。  
・会計管理に関しては法人として会計規程を定めており、その規程に従っている。また現金の取扱いは必ず複数の職員がチェックする体制を取り、売上金等は速やかに金融機関に預け入れる等、迅速な処理を行っている。

・予算の執行管理については、税理士事務所とも連携し、適正に執行することが出来た。

▽ 要望・苦情対応

・要望・苦情については、常に誠実に対応するとともに文書で記録している。特に重要と判断するものについては、区役所、運営委員会に報告し、必要な指示を仰いで対応している。  
・要望・苦情の聴取は申出人に対し、直接面談または電話で受けるほか、ロビーに設置した目安箱や毎年行うアンケート調査からも収集している。  
・要望については、申出人に十分説明し改善可能な意見に対しては速やかに改善して利用者の利便性向上に努めている。

・苦情や意見があった場合は、申出人に対して迅速かつ誠実に対応することを心掛けている。市民の方からの申し出により西区マップを目立つところに掲示した。

	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートは事務室は3月7日から12日、図書室は2月17日から24日にそれぞれ実施し、計400枚のアンケート用紙配布に対し、83%の回答があった。アンケート結果を集約し、いただいた意見を参考に施設運営に役立てている。</li> <li>・利用者アンケートとは別に、講座、事業の終了時にもアンケートを実施し、理解度や満足度などを測り、自己評価の資料に活用し今後の参考としている。</li> </ul>										
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設で働く職員に対し、最低賃金960円(令和5年10月1日)を上回る時給を支給し、時間外労働・休日労働をさせた場合はそれぞれ法定割合以上の割増賃金を支払っている。</li> <li>・法人として労基法等にもとづき就業規則、給与規程等を定めており、時間外労働または休日労働をさせる場合に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行っている。</li> <li>・期間の定めのある職員は一年毎に労働契約書を交わし、労働条件の確認を行っている。また、職員には年1回の健康診断を実施し健康の維持・促進を図っている。</li> <li>・法人内で正規職員を新たに雇用する際、臨時職員から希望者を募り、内部登用試験を実施し正規職員として採用している。</li> <li>・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法人として社会保険労務士に委託し行っている。</li> <li>・令和5年6月1日付でハラスメント外部相談窓口を設置した。必要な際には相談窓口を利用することが出来るよう全職員に対して窓口を周知している。</li> <li>・職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業共済センター(サポートさっぽろ)に加入している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の勤務条件に関しては、労基関係法令など国の基準が改正された場合は法人としての就業規程などを適宜見直している。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>労働関係法令が遵守されており、雇用環境の維持向上に努めている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)		A B C D
	<p>・利用者の安全確保については、仕様に適合した損害賠償保険に加入し、施設内事故、イベント参加者の事故に対応する措置を取っている。</p> <p>・定期的に職員が館内を巡回し、事故防止の観点から不審物や不審者、危険物の有無、各室の点検などを行っている。</p> <p>・不測の事態が発生した場合に備え、区役所や最寄りの警察署など関係行政機関や警備会社と日頃から情報共有を行っている。</p> <p>・拾得物については、管理台帳を備え適正な管理に努めている。また金品、貴重品については、速やかに最寄りの交番に届けている。</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>・清掃、ボイラー保守、警備の委託業者と日頃から連絡や協力を密にし、施設内の備品などの軽易な補修、修繕については委託業者と協力し自前で行うようにしている。</p> <p>設備関係の故障や修繕が必要なものについては区役所と相談の上、対処している。</p> <p>・貸室使用後や早朝に各室内や共用部分の清掃を行い、館内の清潔保持に努めている。</p> <p>コロナウイルス感染防止対策として、各室利用後の清掃業者による清掃作業の他、館内入口と受付窓口に手指用の消毒液の設置、希望する貸室利用団体に消毒液の貸出しを継続している。</p> <p>▽ 防災</p> <p>・災害時の備えとして、職員が緊急時に消防設備等の取扱いや非常放送設備の使用が出来るよう定期的に確認している。</p> <p>・AEDはいつでも使用できるよう、1階ロビー内の目立つ場所に設置しており、職員が使用できるように他区民センターと共同で研修を行うとともに札幌防火管理協会が主催する救命講習会にも参加している。</p> <p>・年2回消防法に基づき、消防用設備の点検を行っている。</p> <p>・札幌防火管理者協会が実施している防火管理研修に参加している。</p>	<p>・施設の不具合及び主催講座・事業による事故、怪我の発生はなかった。</p> <p>・利用者の安全確保には万全の注意を払っている。日常的に施設内の点検を行っており、利用者の目線からみた安心安全な施設環境となるよう常に心がけている。</p> <p>・札幌市西区健康子ども課と一緒に災害時の避難訓練を行った。各職員のそれぞれの役割分担を明確にし、消防設備の使用方法についても再確認することができた。</p>	<p>要求水準が満たされており、施設・設備の適切な維持が行われている。</p>

(4)事業の計画・実施業務	▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務				A	B	C	D
	講座名	回数	受講者/定員	充足率				
	みんなで一緒に歌をうたいましょう!	5	24/20	120%	<p>・計画した講座は全て実施することが出来た。キャンセル待ちが発生する講座があった一方、定員に達しない講座もあった。</p> <p>・受講者アンケートの結果はどの講座も満足度が高く良好であった。</p> <p>・西区健康子ども課との共催事業を行った。 (股関節の疾患～足の付け根の痛み困っていませんか?)</p> <p>幅広い分野事業を企画・実施することで、地域住民に学習機会や交流の場を提供し、高い満足度の評価を得ている。</p>			
	姿勢を整える歩行術	5	14/20	70%				
	プロに学ぶ最高の珈琲の淹れ方	1	20/20	100%				
	美術への誘い	1	19/20	95%				
	初心者対象タイ語講座	5	10/20	50%				
	自分のスマホで学ぶ!LINE講座	2	8/16	50%				
	魅惑のナチュラルチーズ	5	20/20	100%				
	楽しく続けられるお片付け講座	3	9/20	45%				
	冬のリース作り講座	1	18/20	90%				
	股関節の疾患～足の付け根の痛み困っていませんか?	1	27/30	90%				
	イライラと上手につきあおう!講座	5	7/20	35%				
	体軸トレーニングで心身を整える!	5	14/20	70%				
	リンパ体操	5	23/20	115%				
	健康ボウリング講座	4	22/25	88%				
	合計	48	235/286	82%				

## ▽ 生涯学習に関する情報収集及び提供業務

・市内の各施設で実施する講座や活動サークルの状況、各種行事などの情報を収集して、ポスターの掲示やチラシの配架などを行い情報提供した。

## ▽ 地域住民のまちづくり活動に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

事業名	実施日	参加者/定員 (見込数)	充足率
運動会応援企画! かけっこ講座	4/22	33/30	110%
スプリングコンサート ～札幌山の手高等学校吹奏楽部	6/18	138/120	115%
共催事業 琴似屯 田夏まつり	8/5	-	-
子どもどくしょビンゴ	7/29～ 8/15	32/15	213%
西区文化フェスタ 2023sirpekerヨガ アケル。	9/4	67/100	67%
札幌西区オーケストラ 西区文化フェスタ 2023コンサート	9/16	130/160	81%
第44回西区民文化 祭舞台発表会・ コーラスの集い	10/28	393/400	98%
第44回西区民文化 祭作品展示会	11/2～ 12/3	2007/1000	200%
本の交換会	10/9	146/50	292%
ファミリーコンサート	11/26	178/215	83%
本の処方箋	11/6～ 11/15	60/30	200%
盲導犬パネル展	1/23～ 1/30	1363/1000	136%
防災風呂敷講座	3/7	26/50	52%
薬と中毒	3/6	21/30	70%
聴いたみんなが札幌一 の健康(健口・健幸)家 族になれるお話	3/13	16/30	53%
合 計		4610/3230	143%

・コロナによる行動制限がなくなり、多くの区の事業を企画、実施出来た。  
初めて企画した運動会応援企画のかけっこ講座は人気が高く、キャンセル待ちが出るほどであった。  
・スプリングコンサートは、区内の山の手高等学校吹奏楽部に初めて依頼したが多くの市民に楽しんでいただけた。  
・盲導犬パネル展も盲導犬協会と連携して初めて行ったが、多くの市民の方に楽しんでいただけた。

## ▽ 地域住民の交流する場の提供を目的とした施設開放事業(無料)

	R4年度		R5年度	
	回数	人数	回数	人数
卓球			11	631
囲碁・将棋	4	23	23	141
読書スペース開放	6	31	12	136

・コロナウイルス感染防止のため中止していたが卓球開放も令和5年度から再開した。どの事業も多くの市民の方に楽しんでいただけている。

## ▽ 図書業務

	R3年度	R4年度	R5年度	前年度比
貸出冊数	83,097	98,770	100,666	101.9%
返却冊数	81,344	98,323	98,843	100.5%
予約冊数	4,204	4,095	3,867	94.4%
利用者数	28,300	34,973	35,989	102.9%
新規登録者数	370	504	476	94.4%
登録者数	3,083	3,011	3,045	101.1%
レファレンス数	2,854	2,176	2,319	106.5%
相互貸借数	6	7	20	285.7%
蔵書数	27,988	27,295	27,646	101.2%
開室日数	280	340	341	100.2%

・書架に埋もれている本を手にとってもらい貸し出しにつなげるため、掲示板や室内のスペースを利用し、季節に合わせた図書の紹介など一般書・児童書ともに月替わりで複数の企画展示を実施した。  
 ・前年度に引き続き、「司書のおすすめ」という特集掲示を行い、月ごとにテーマを変えて司書が1冊ずつおすすめしたい本を紹介した。  
 ・利用者同士が密にならないよう対策し、「子どもどくしよビンゴ」(7/29～8/15)、「本の交換会!」(10/9)、「本の処方箋」(11/6～11/15)の事業を当初の計画通り行うことができ、参加者からも大変好評だった。

(5)施設利用  
に関する業  
務

## ▽ 利用件数等

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
第1 会議室	件数(件)	827	860	780
	人数(人)	8,351	8,835	8,014
	稼働率(%)	76.4%		72.1%
第2 会議室	件数(件)	588	753	622
	人数(人)	6,233	8,245	6,811
	稼働率(%)	55.2%		58.3%
第3 会議室	件数(件)	857	1,069	832
	人数(人)	4,645	6,533	5,085
	稼働率(%)	80.1%		77.5%
第1 集会室	件数(件)	426	643	480
	人数(人)	4,357	6,109	4,561
	稼働率(%)	39.7%		43.9%
第2 集会室	件数(件)	686	751	756
	人数(人)	5,304	6,182	6,224
	稼働率(%)	62.6%		69.7%
第3 集会室	件数(件)	275	612	475
	人数(人)	2,684	5,837	4,531
	稼働率(%)	34.4%		42.3%
第4 集会室	件数(件)	636	752	650
	人数(人)	4,298	4,710	4,071
	稼働率(%)	59.2%		60.0%
第4 会議室	件数(件)	337	887	758
	人数(人)	3,375	8,564	7,319
	稼働率(%)	66.2%		69.0%
料理 実習室	件数(件)	60	312	172
	人数(人)	606	4,056	2,236
	稼働率(%)	11.3%		15.9%
大会議室	件数(件)	669	582	595
	人数(人)	8,449	7,749	7,923
	稼働率(%)	62.4%		56.7%
第5 会議室	件数(件)	394	1,039	884
	人数(人)	4,539	9,048	7,699
	稼働率(%)	76.9%		81.4%
視聴覚室	件数(件)	349	895	759
	人数(人)	7,609	16,970	14,392
	稼働率(%)	68.1%		70.6%
区民 ホール	件数(件)	263	558	498
	人数(人)	44,395	60,407	53,912
	稼働率(%)	50.2%		46.0%
合計	件数(件)	6,367		8,261
	人数(人)	104,845		132,778
	稼働率(%)	58.5%		58.7%

利用制限なく1年間を通して貸室を利用していただくことができた。部屋により利用率に差はあるものの人気のある部屋は抽選となることも多かった。また、可動式の壁で仕切られている部屋については音の問題で利用に制限をかける場合も有り、空室にせざるを得ない場合もあった。料理実習室はオープンの不調で利用を断ることとなる場合も多く、利用率が低迷した。

A B C D  
前年度に比べて、稼働率が横ばいもしくは上昇している貸室がほとんどであった。

▽ 不承認0件、キャンセル142件、減免0件、還付9件

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室利用に関しては、抽選ではずれた団体には、空いている部屋を紹介し利用につなげている。</li> <li>・利用者アンケートの結果などで、要望の多い講座や事業で新規利用者が少しでも増えるよう企画している。</li> </ul>			
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページをR元年度から刷新し、札幌市の定めるウェブアクセシビリティに適合するものにリニューアルし、毎年取り組みの確認、評価を行っている。</li> <li>・西区民センター主催の講座・事業については札幌市発行のイベント冊子、ホームページ、館内でのチラシ配布・ポスター掲示、フリーペーパー「ふりっぱー」での掲載、地デジ・スマホアプリや地下鉄琴似駅ホーム内の情報発信スペースに掲示して幅広く周知を図った。</li> <li>・その他市民生活に役立つと思われる情報・パンフレット・チラシ・ポスター等をロビー・館内展示パネルに掲出している。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため引継業務なし)</p>	<p>休館や講座や無料開放の利用可能日などの情報提供などについても、ホームページを通じて迅速に行うことが出来た。</p>	<p>A B C D</p> <p>要求水準を満たしており、適切に実施されている。</p>	
2 自主事業その他				
	<p>▽ 自主事業</p> <p>該当なし</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"> <li>・施設内の備品・消耗品の購入については、従前より市内企業を中心に発注している。</li> <li>・福祉作業所や障がい者施設がロビーで物販を希望する場合は、使用に関して協力している。</li> <li>・夜間の案内管理業務は、(公・社)札幌市シルバー人材センターに委託している。</li> <li>・利用者サービスの一環として、札幌市母子寡婦福祉連合会が所管する自動販売機3台を設置している。</li> <li>・北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置している他、パネル展を開催し、盲導犬に関しての啓発に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・物品の調達は出来る限り地元企業への発注を心掛けている。</li> <li>・夜間案内業務については継続してシルバー人材センターと契約している。</li> </ul>	<p>A B C D</p> <p>市内企業の活用や福祉施策への取り組みを継続している。</p>	

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>実施時期</p> <p>貸室 令和6年3月</p> <p>図書室 令和6年2月</p> <p>配布数及び回収枚数</p> <p>貸室 250枚配布 回収 244枚 回答率 98%</p> <p>図書室 150枚配布 回収85枚 回答率 56.6%</p> <p>年代</p> <p>貸室 70代以上 116名(48%)</p> <p>60代 59名(24%)</p> <p>50代以下 69名(28%)</p> <p>図書室 60代以上 37名(44%)</p> <p>50代 18名(21%)</p> <p>40代以下 28名(33%)</p> <p>無回答 2名(2%)</p>	令和5年2・3月に貸室利用者及び図書室利用者にアンケート調査を実施した。				各項目の要求水準を満たしている。
結果概要	<p>貸室</p> <p>総合的な施設サービス</p> <p>ぜひ利用したい 138名(57%)</p> <p>利用したい 84名(34%)</p> <p>どちらかといえば利用したい 10名(4%)</p> <p>職員の言葉遣い・対応</p> <p>大変良い 60名(25%)</p> <p>良い 125名(51%)</p> <p>普通 55名(23%)</p> <p>館内の清掃状況</p> <p>大変良い 39名(16%)</p> <p>良い 114名(47%)</p> <p>普通 80名(33%)</p> <p>図書室</p> <p>総合的な施設サービス</p> <p>ぜひ利用したい 69名(81%)</p> <p>利用したい 11名(13%)</p> <p>職員の言葉遣い・対応</p> <p>大変良い 55名(65%)</p> <p>良い 23名(27%)</p>	総合評価、職員対応や清掃状況、貸室、図書室に関するアンケート調査を実施し、多くの項目において80%以上の方から高い評価を得ることが出来た。清掃状況に関しては大変良い・良い・普通の計96%と概ね評価いただけている。				

利用者からの意見・要望とその対応	貸室利用(主なもの)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・網戸が欲しい</li> <li>・鏡が多いと良い</li> <li>・更衣室が欲しい</li> <li>・Wi-Fiが使用できるようになると良い</li> <li>・座布団を交換して欲しい</li> <li>・部屋に掃除用具を置いて欲しい</li> <li>・コピー機でカラーコピーがとれるようになってほしい</li> <li>・いつも快適に利用しています</li> </ul>
	図書室
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人気の図書の予約待ちが長い</li> <li>・特設コーナーが良い</li> <li>・対応が丁寧で気持ち良い</li> <li>・雑誌を読めるスペースがもっとあれば良い</li> </ul>
	その他
	館内清掃(床・トイレの汚れ、ごみの片付け等)や室内環境(温度設定等)についての要望には、その都度、清掃やボイラー担当職員と連携して迅速に対応している。

利用者からの意見・要望については真摯に対応し、費用のかかるものに対しては必要性や優先順位を考慮している。館内の構造的な観点から、対応が困難なものであっても課題として認識していきたい。

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	41,874	40,745	▲ 1,129
指定管理業務収入	41,874	40,745	▲ 1,129
指定管理費	23,540	23,540	0
利用料金	17,384	15,622	▲ 1,762
その他	950	1,583	633
自主事業収入	0	0	0
支出	41,822	40,175	▲ 1,647
指定管理業務支出	41,822	40,175	▲ 1,647
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	570	518
自主事業による利益還元			
利益還元	0	0	0
法人税等	52	52	0
純利益	0	518	518

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	0	

## ▽ 説明

・その他収入にはコピー機利用料金収入130千円、区民センター運営委員会本部からの繰入金1,000千円を含む

A B C D

収入については計画を下回ったものの、支出の節減等により、収支については、計画より改善がみられる。

利用料金収入は休室はなかったものの計画を下回り、15,622千円となった。支出については経費節減に努めた。収支決算では区民センター運営委員会から1000千円の繰入金を受けたことから518千円の純利益が出たが、残念ながら市民還元を行うことは出来なかった。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 当社団法人は法人化以降財務状況の安定化を図るため職員体制の適正化や効率的な事務執行に努め、一定程度の剰余金も確保しており、財務状況は安定している。		適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、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  ・多くのサークルや団体が利用し、個人情報に関する問い合わせもあるが、個人情報保護の観点から、安易に個人情報を外部に知らせないように常に注意を払っている。 ・オンブズマン条例に関する照会、調査等はなかった。 ・協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団や暴力団関係事業者が相手となる契約はない。		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
<p>新型コロナウイルス感染症も5類に移行したものの消毒液の設置等は継続する等感染対策は継続しているが、講座の主催事業は以前の状況に戻っている。コロナウイルス感染症の拡大時に活動を休止したサークルもあり、貸室の利用率は58.7%と以前の状況には戻っていない。。また貸室によってばらつきがあり区民ホールは46%にとどまり、料理実習室もオープンの不調などもあり15.9%の利用率であった。そのため利用料金収入は令和4年度を下回った。</p> <p>計画していた講座や事業はすべて実施することが出来た。キャンセル待ちが発生した講座がある一方、定員に達しないものもある等、企画の難しさを感じた。</p> <p>また長く中止していた無料開放事業は令和4年度に再開した囲碁将棋開放の他、卓球開放も月1回ではあるが再開し、多くの市民の方に利用していただけている。令和4年度に開始した読書スペース開放も継続して実施しており、利用者が増えてきている。</p> <p>西区民文化祭を4年ぶりに開催することができた。開催の方法を変更したが(舞台発表とコーラスを同日に行い、展示はロビーを使用して約1か月開催)、参加者や来場者ともに好評であった。</p> <p>利用料収入が伸び悩み、専ら節約に努めたものの、毎年行っていた市民還元を今年行う事ができなかった。</p>	<p>区民から親しまれ、利用される区民センターづくりを目指す。</p> <p>講座や事業は受講者のニーズに合致するものを企画し実施していく。また現在も行っている西区健康子ども課との共催講座は継続して行う。</p> <p>無料開放事業は現在実施している、卓球・囲碁将棋開放・読書スペース開放を継続して行う。</p> <p>経費節減に努めて健全な運営を行い収支が単年度で黒字となるよう努める。</p> <p>利用者還元にも今まで同様取組み、館内の必要な備品の更新は区とも相談しながら行っていきたい</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>昨年度と同様に、総合的な施設サービスにおける利用者の満足度が高く、今後もこの水準を維持していただきたい。今後も区民から親しまれ、利用される区民センターづくりを目指し、貸室の利用率の向上に向けた取組みを実施していただきたい。</p>	