

## 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)	白石区市民部地域振興課(861-2422)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市白石区民センター	所在地	白石区南郷通1丁目南8
開設時期	昭和49年11月	延床面積	2,245.33㎡
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、集会室(5部屋)、視聴覚室、和室(2室)、料理室、多目的室、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	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>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。</p>		
指定単位	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

## II 令和元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>設置目的の理念に基づき、「市民の生涯学習やコミュニティ活動を実現させる様々な講座、事業を推進することはもとより、公の施設として、単なる貸室にとどまらず、区を中心に位置する拠点という特性を活かし、潤いや活力のある地域づくりの活動にも積極的に関わって、支援協力する役割を果たしていくため、公平・公正を基本とし、経費の縮減や環境への配慮を行いながら、サービス水準の向上に努め、区民から親しまれる区民センターの実現を目指していく。」との方針を策定した。</p>	<p>貸室業務における利用率の向上を図ると共に、子育てや老人福祉の観点から地域のまちづくり活動に一定の貢献が出来た。また、経費の縮減に努める一方、市民サービス向上のため、貸室整備や備品類の整備を積極的に行った。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           協定書に定められたとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。法人としては管理水準の維持向上を図るためのプロジェクトを設置、白石区民センターの職員間でも日誌等により常に組織内で情報共有がなされており、業務の見直し・改善が図られている。         </td> </tr> </tbody> </table>				A	B	C	D	協定書に定められたとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。法人としては管理水準の維持向上を図るためのプロジェクトを設置、白石区民センターの職員間でも日誌等により常に組織内で情報共有がなされており、業務の見直し・改善が図られている。			
	A	B	C	D										
協定書に定められたとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。法人としては管理水準の維持向上を図るためのプロジェクトを設置、白石区民センターの職員間でも日誌等により常に組織内で情報共有がなされており、業務の見直し・改善が図られている。														
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>設置目的を十分に認識して、利用に際し、公平・公正・透明性を確保することが最も重要であり、貸室については、長期の利用者と新規の利用者間での公平公正の取り扱いを徹底し、講座についても、幅広い年齢層で、内容も趣味、運動系、まちづくり系など多岐にわたる分野とした。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼今年度も引き続き、「二酸化炭素排出量の削減」を行動目標に掲げ、区役所と連携を十分図り、冷暖房の室温管理を徹底した。職員、関連業者及び施設利用者の協力を得ながら、環境保全の取り組みを行った。</p> <p>▼具体的な職員の取り組みとしては、「職員環境行動マニュアル」に基づき、昼休みの消灯、貸室未使用室の消灯、トイレ給湯室等の不用な照明を消す、退庁時の電源プラグ抜き取り、節電・節水、紙使用量・ごみ減量、リサイクル(分別)、節水等への理解と協力を求めた。</p> <p>▼施設利用者に対する大量ごみ持ち帰りの呼びかけが定着している。</p> <p>▼グリーン購入ガイドライン指定品を100%利用した。</p> <p>▼紙の両面印刷、チラシ裏面の印刷の励行。</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>▼職員研修については、計画的に実施することになっている。</p> <p>▼業務研修は、OJTを含めて実施できた。</p> <p>▼個別分野の特別研修は、庶務・経理・窓口業務のプロジェクトを設置し、改善・見直しを積極的に実施している。</p> <p>▼前年度に引き続き、図書研修も実施した。</p> <p>▼マイナンバー制度対応として特定個人情報等の取扱いに関する基本方針を定めた。担当者PCや関係書類について徹底した安全管理を図っていく。</p>	<p>・公の施設を管理する者として、館長はもとより、職員においても、常に方針を意識しながら、業務を遂行できたと認識している。</p> <p>・今後も区、設備業者、清掃業務員と十分に連携しながら、利用者に対する協力呼びかけを徹底するなど、施設全体の環境取り組みをより一層充実させ、削減に努めていきたい。</p> <p>・区とは、常に連携し必要に応じて、協議や報告を行った。</p> <p>・職員研修は、計画どおり実施。今年度も、庶務・経理・窓口業務の統一化等を念頭に積極的によりきめ細かに実施した。</p>													

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 経常的な取り組みとして、職員業務日誌(事務室)、図書業務日誌、夜間案内業務日誌を最大限活用することはもとより、適宜、情報共有の徹底のため、供覧周知を常に実施している。
- ▼ 業務の見直し等は、区民センター間で問題事例に関して情報交換し、必要な見直しを図っている。
- ▼ 当法人全体の業務運営及び運営財源、経営戦略をそれぞれ検討するプロジェクトを設置し、管理水準の維持向上を図ってきている。また、30年度に立ち上げたHPの改定のためプロジェクトは、今年度も引き続き継続しており、市民サービスの向上に努めている。

▽ 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)

夜間案内業務をシルバー人材センターに業務委託している。

▽ 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20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供(禁煙・情報公開)</li> <li>・利用状況及び利用率の向上について</li> <li>・文化祭について</li> <li>・ロビー展示基準の再確認について</li> <li>・勤怠管理方法の実情について</li> </ul>
第2回(総会) 12月3日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・白石区からの情報提供について</li> <li>・区民センター設備等の整備概要</li> <li>・区民センター利用実績</li> </ul>
第3回 12月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供(物品購入、財務・業務検査について)</li> <li>・各センター利用率向上の取り組みについて</li> </ul>
第4回 2月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度内の修繕工事等の協議について、</li> <li>・修繕の範囲及び施工に向けて検討協議。</li> <li>・その他情報交換も実施。</li> </ul>

<協議会メンバー>

- ・東札幌地区主任児童委員
- ・キーボード愛好会代表
- ・おもちゃ病院主宰者
- ・子育てサロンおてつないで主宰者
- ・白石区地域振興課長、同地域活動担当係長
- ・白石区民センター運営委員会委員長、同副委員長、同委員(2名)

<連絡調整会議メンバー>

- 札幌市、白石区民センター、北白石・白石東・菊水元町地区センター
- ・庁舎管理担当課、指定管理者所管課

・従前より情報共有は徹底できた。  
・利用者のニーズに対して、懇切丁寧な対応に心がけ、可能な範囲で、柔軟に対応したと考えている。

・委託業務の適正確保に努め、履行確認を行っている。

・協議会等を年4回開催、諸問題に対応した。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼資金管理については、指定管理業務の詳細な経理を実施しており、税理士事務所に外部委託している。</li> <li>▼現金等の取り扱いについては、会計規程を整備して、適正な処理に取り組んでいる。</li> </ul> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼要望・苦情対応については、対応した職員から、全て館長まで報告。その場で解決できない場合は、関係部局と連携して処理している。また案件ごとに職員へ周知している。</li> </ul> <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>▼利用者アンケート結果は、ロビーに掲示した。</li> <li>▼講座参加者に対して、終了時にアンケート調査を行っており、今後の企画実施の参考としている。</li> <li>▼検査の結果、業務の見直しや改善が必要な場合は、直ちにに対応して適切な処理に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要求水準に沿って実施できたと考えている。</li> <li>・要求水準に沿って実施できたと考えている。</li> <li>・要求水準に沿って実施できたと考えている。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金861円(元年10月3日発効)を上回る900円以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 施設で働く職員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回る900円以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</li> <li>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。</li> <li>▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>▼ 育児休暇・介護休暇の規程整備を図り、31年4月1日から施行を開始した。</li> <li>▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて届け出等を行った。</li> <li>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。</li> <li>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</li> <li>▼ 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるよう、適切な労働環境を整えた。</li> <li>▼ 臨時職員を除き、契約職員を無期転換制度に沿い31年4月1日から、正規職員に移行した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最低賃金を十分上回っている状況であるが、今後、さらに処遇改善のため具体的に検討を進める。</li> <li>定期健康診断も年1回実施し、健康管理に努めている。</li> <li>執務環境全般について関係法令の順守のほか、適切な環境維持に努めている。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。契約社員の正規職員化が行われており、今後も適切な雇用環境の維持向上に努めていただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。契約社員の正規職員化が行われており、今後も適切な雇用環境の維持向上に努めていただきたい。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。契約社員の正規職員化が行われており、今後も適切な雇用環境の維持向上に努めていただきたい。											
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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"> <li>▼利用者の安全については、施設内全般にわたり、適時巡回してその確保に努めている。</li> <li>▼拾得物取り扱いについては、取り扱い要領を定め、適切な処理に努めている。</li> <li>▼損害賠償保険は、施設賠償保険、行事参加者傷害保険に加入し万全を期している。</li> <li>▼区役所との複合庁舎のため、市や区役所の総合案内的役割を果たしており、区役所及び保健センターの施設、業務案内や行事照会はもとより、近隣の施設の案内・業務の問い合わせなどは平日のみではなく、土日祝日においても相当数あり、これらに丁寧に対応し市民サービスに努めている。</li> <li>▼節電対策及びウォームシェアは、区と連携して利用者に周知した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要求水準に沿って実施できたと考えている。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。											

▽ 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)

▼施設の維持及び管理については、日常の巡回、夜間の最終巡回により、故障の点検、備品の不具合等の確認と安全に万全を期した。また、可能な範囲で修理、改善、衛生保持にも努めた。  
▼施設の管理に係る区、設備業務員、清掃業務員とも日頃から密接な連携を図り、管理運営に支障のないよう配慮した。

▽ 防災

▼防災については、館長が防災責任者として、自衛消防隊を組織しており、防災マニュアルに基づき、利用者が安心して区民センターを利用できるよう、職員全員が日頃から安全確保を意識して環境整備に努めている。なお、避難訓練については、区役所と合同で実施した。

▼AED機器の収納ボックスを、緊急時に利用しやすいようロビーに設置した。操作研修も区民センター独自に実施した。

・要求水準に沿って実施できたと考えている

日頃の防災訓練が重要であることから区と連携して計画的な実施に努めた。

AED操作研修を実施し有事に備えた。

(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

12講座(定期講座8、特別講座2、共催講座2) 受講者総数115人(前年213人)

定期講座

講座名	回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)		
				参加者数	理解度	満足度
ポストチュアウォーキング	4	20	10	63	125	125
～初心者対象～ おもてなし英会話	6	20	20	125	125	125
キッチンを片付けよう	6	20	3	19	125	125
季節のパン作り講座	4	16	16	123	125	125
ヴォイストレーニング	6	30	30	125	125	125
タイ語入門講座	6	20	6	38	125	125
和紙ちぎり絵講座	4	20	11	69	100	125
パン屋さんの人気メニューをつくろう(午前の部・午後の部)	8	20	19	119	125	125

特別講座

講座名	回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)		
				参加者数	理解度	満足度
白石を学ぶ文化・産業編	1	15	6	50	125	125
飾り巻き寿司講座	1	16	6	46	125	125

・定期講座については、計画どおり実施。定員に満たない講座が多く集客に苦戦したが、参加者からの理解度・満足度ともに高評価を得ている。今後は、宣伝方法を見直し、より魅力的な講座を企画実施していく。

A	B	C	D
協定書に定められているとおり、適正に実施されている。各講座も理解度・満足度ともに目標を達成しているが、定員と比較し、参加人数が少ない講座もあることから、引き続き区民のニーズを的確に把握し、ニーズに合致した各種講座の実施や効果的な広報に努めていただきたい。			

共催講座(生涯学習センターとの共催)

講座名	回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)		
				参加者数	理解度	満足度
橋の話	5	20	24	150	125	125
かんたん菌活料理講座	5	20	17	106	125	125

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

事業名	回数	定員	参加人数	目標数	成果指標	達成率%
おもちゃ病院ピーポー	46	2,640	2,259	2,640	来場者目標数の80%	107.0
夏の女性マーじゃん大会	1	43	40	43		117.6
サマーコンサート	1	200	200	200		125.0
図書室なんでもクイズ	1	100	153	100		191.3
白石区民センター祭	1	5,000	3,623	5,000		90.6
和楽器民謡コンサート	1	350	280	350		100.0
年忘れ女性マーじゃん大会	1	56	44	56		97.8
冬休み豆本体験講座	1	9	6	9		85.7
ニューイヤーダンプレライブ In白石	1	300	336	300		140.0

・継続事業の「おもちゃ病院ピーポー」をまちづくりを目的とした地域住民交流事業に位置づけ実施してきている。いずれの事業も一定の成果を挙げてきている。

・コンサートなどは区民の幅広い年齢層が楽しめる定番の事業として期待されるため、今後も低廉で良質な事業を展開していく。

共催事業

事業名	回数	定員	参加人数	目標数	成果指標	達成率%
ふるさとまつり	1	27,000	32,500	27,000	来場者目標数の80%	150.5
ふるさとまつり遊芽カーニバル2019	1	900	1,900	900		263.9
中学生の主張発表会	1	250	210	250		105.0
子ども百人一首かるた大会	1	100	104	100		130.0

・区をあげてのふるさとまつりは、ふるさと会の賛助会員として貸室等に協力するとともに、同時開催の子ども会育成連合会主催の遊芽カーニバルへの貸室提供を行うなど、逐次協力している。

・その他の共催事業では、継続して主に会場を提供し、事業のアピール及び札幌市や各実行委員会の経費節減に寄与した。

<その他>

・白石区ふるさと会総会、白石地区ネットワーク協議会総会等への参加

・就労体験事業「白石でっち奉公」への協力参加

・子育てサロン「おててつないで」毎月第3金曜 10:00~11:30

来場者 308人

・囲碁開放事業 毎週月、第2・第4金 9:00~16:30

来場者 2,002人

▽ 図書業務

- ・開館日数 306 前年(339) 増減率90.2%
- ・蔵書数 31,460 (前年30,658) 増減率102.6%
- ・登録者数 6,294 (前年7,374) 増減率85.3%
- ・貸出し数 126,468(前年140,710) 増減率89.8%
- ・相互貸借件数 17(前年21) 増減率80.9%
- ・レファレンス件数 2,689(前年2,906) 増減率92.5%

利用案内(2,829)

<利用促進事業>

- ・第8回図書室なんでもクイズ (定員100人参加人数153人)
- ・冬休み子ども豆本体験講座(12/27)1回実施(定員10人 参加人数6人)

<所蔵図書の紹介掲示>

- 一般
  - ・お薦め作家紹介特集 (時代小説・現代小説) 2ヶ月更新
  - ・貸出ベスト30(3ヶ月更新)
  - ・ミニ特集(隔週)
- 児童
  - ・おすすめ児童書紹介特集 (毎月更新)
  - ・テーマ展示(3ヶ月更新)
  - ・児童ミニ特集(隔月)

・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3/1~3/31は臨時休室となったが、登録者数・貸出冊数共にほぼ昨年度と同様安定している。  
 ・この他、利用促進事業はもとより、図書の紹介など、多岐にわたる情報発信も実施。

・図書室なんでもクイズは8回目の開催となり、参加人数が150名を超え、夏の事業として定着してきた。

・今後とも、親しまれ、より多くの区民に利用してもらえよう努めていきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
ホール	件数(件)	950	465	905
	人数(人)	78,395	—	95,856
	稼働率(%)	86	—	81
会議室	件数(件)	4,866	3,315	4,629
	人数(人)	72,634	—	64,964
	稼働率(%)	91	—	85
実習室等	件数(件)	2,830	1,705	2,692
	人数(人)	41,177	—	38,286
	稼働率(%)	88	—	83
その他	件数(件)	1,793	1,293	1,752
	人数(人)	18,249	—	16,289
	稼働率(%)	85	—	81
計	件数(件)	10,439	6,778	9,978
	人数(人)	210,455	—	215,395
	稼働率(%)	89	—	84

▽ 還付173件

▽ 利用促進の取組

通常のチラシ、ポスターの配架、掲示や広報誌への記事掲載のほか、地域情報紙への記事掲載や主催行事の際に貸室利用を呼びかけた。またスポットで新聞折り込みチラシで事業PRを実施した。

・件数について、年度当初の計画を上回っているも、稼働率で前年度実績を下回ってしまった。これは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用の自粛を要請したためである。  
 それが無ければ、十分に前年度実績を上回ったと思われる。  
 ・今後とも、インターネット、電話による予約申し込みはもとより、夜間や土日等の利用を増やすため、より一層PRを充実させ稼働率の向上に努めていきたい。

A	B	C	D
高い稼働率を維持しており、協定書による要求水準は十分に満たしている。また、高水準を維持しつつも、さらにPRの充実に取り組む姿勢は評価できる。今後も引き続き、利用の促進に向けた取組を行うよう努めていきたい。			

(6)付随業務	▽ 広報業務	・今後とも、より魅力のあるHPづくりと情報発信に努めていきたい。	A	B	C	D
	<p>▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施。31年4月1日にHPを改定した。</p> <p>▼各種講座、イベント、キャンセル制度改正などの情報をHPに掲載しタイムリーに更新しており、十分な周知を図っている。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大に伴う各種取り扱いの変更など、HP上での周知及び提示物等で一早く周知を図った。</p> <p>▼施設内に設置している情報誌には、札幌市の施策にかかわる情報も掲載した。</p>		情報が整理され、見やすいホームページの維持などに努めており、要求水準を満たしている。迅速に情報の周知に努める姿勢は評価できる。今後も利用者の立場に立った広報を行うとともに、施設のPRIに努めていただきたい。			
	▽ 引継ぎ業務					
	(前回から継続指定のため、引継業務なし)					

2 自主事業その他						
▽ 自主事業	該当なし	・物品調達は、ほぼ市内の企業に発注することができた。	A	B	C	D
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等		・福祉施策に関しては、今後も高齢者や障がい者に配慮した利用しやすい施設環境づくりに区と連携して充実を図っていきたい。	物品等の調達における市内企業の活用や、高齢者や障がい者に配慮した環境づくりに努めており、適正に実施されているものと評価できる。		
	<p>▼事務用品は全て市内の企業に発注した。</p> <p>▼夜間案内業務は、シルバー人材センターに業務委託している。</p> <p>▼有料演奏会、センター祭等の地域住民交流に関するイベントは、福祉優先席を設置し、介助者と共に受け入れている。</p> <p>▼盲導犬育成協会募金箱の設置に協力している。</p> <p>▼図書室扉に障がい者対応のインターフォンを設置している。</p> <p>▼職員における車椅子への介助等の励行。</p> <p>▼子育てサロンに手話通訳者のスタッフを配置して、参加者の受け入れや親子同士の円滑な交流を図っている。</p> <p>▼福祉目的のロビー展示に協力している。</p>					

3 利用者の満足度							
▽ 利用者アンケートの結果	実施方法	<p>・期間 令和2年1月20日～2月21日</p> <p>・場所 白石区民センター</p> <p>・対象 利用団体、サークル、図書室利用者</p> <p>・(貸室)調査人数 557人 回答数365人 回収率66%</p> <p>・(図書)調査人数 100人 回答数 84人 回収率84%</p>	・今年も、貸室の利用者及び図書室利用者に分けてアンケートを実施した。	A	B	C	D
	結果概要	<p>①施設・貸室利用等について</p> <p>◆利用目的 サークル活動75%、会議・研修会15%、図書室5%、講座・事業2%、開放事業0%、その他2%、無回答1%</p> <p>◆利用頻度 週に1回以上46%、月に1回以上44%、半年に1回以上6%、年に1回以上1%、初めて2%、無回答1%</p> <p>◆申込方法 窓口申込22%、電話申込21%、ネット申込26%、担当者でないのではわからない28%、無回答3%</p> <p>◆申込方法の便利さ 大変便利34%、便利38%、まあまあ便利10%、普通7%、不便2%、無回答9%</p> <p>◆接客態度 とても良い43%、良い37%、どちらかといえば良い3%、どちらでもない2%、悪い1%、無回答14%</p> <p>◆今後も、区民センターを利用したいか ぜひ利用したい66%、利用したい29%、どちらかといえば利用したい1%、どちらでもない0%、利用したくない0%、無回答4%</p>		・総合、貸室、図書室、清掃状況は、いずれも高評価を得ている。	概ね高評価を得ており、適正な管理運営が行われていることから要求水準を満たしていると評価できる。講座、事業へ機会があれば参加したい利用者の割合が高くないため、今後も利用者のニーズを的確に把握し、市民の教養等の向上につながるより魅力的な講座、事業の企画・実施に努めていただきたい。		



②区民センター講座・事業について

◆各種講座への受講について

受講したことがある20%、受講したことがない52%、機会があれば受講したい23%、無回答5%

◆講座満足度

大変満足26%、満足48%、どちらかといえば満足15%、どちらでもない3%、不満4%、無回答4%

◆各種事業への参加について

参加したことがある37%、機会があれば参加したい17%、参加したことがない38%、無回答8%

◆参加満足度

大変満足19%、満足50%、どちらかといえば満足24%、どちらでもない2%、不満2%、無回答3%

③図書室について

◆利用頻度

月1回以上36%、週に1回以上51%、半年に1回以上6%、年に1回以上2%、初めて利用した5%

◆接客態度

とても良い64%、良い29%、どちらかといえば良い5%、どちらでもない2%、悪い0%

◆主催事業への参加

参加したことがある34%、参加したことがない33%、参加してみたい33%

◆参加事業の満足度

満足100%

◆参加のきっかけ

広報さっぽろ100%

◆今後も図書室を利用したいか

ぜひ利用したい74%、利用したい13%、どちらかといえば利用したい12%、どちらでもない1%

④清掃状況について

(貸室ほか)

とてもよい50%、よい40%、どちらかといえばよい4%、どちらでもない2%、悪い0%、無回答4%

(図書室)

大変良い51%、良い43%、どちらかといえばよい4%、どちらでもない2%

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>(貸室・講座関連)</p> <p>【要望】 ① 優先的予約の取り扱いなど。(8件)</p> <p>【対応】 ① 貸室制度の要望であり、市関係部署に情報提供している。</p> <p>【要望】 ② 施設・設備・備品など(25件)</p> <p>【対応】 ② 更衣スペースの拡大や物品庫の設置等に関しては区に情報提供するとともに、市関係部署に利用サービスを損なうことのないよう働きかけをしている。 室温管理・貸出備品の更新等に関する意見は、適宜、可能な範囲で当センターで対応している。 また、建物内の設備に関する意見は、庁舎管理担当課に情報提供し改善検討を依頼している。駐車場への道順及び駐車場での歩行者安全確保などの他、施設に関する意見は庁舎管理担当課に情報提供し、改善検討を依頼している。</p> <p>【要望】 ③ 事業・講座に関する要望(3件)</p> <p>【対応】 ③ 生涯学習のきっかけ作り講座の充実、催事や講演会などのイベント開催について、今後の事業運営の中で企画実施の是非を含めて適宜検討している。</p> <p>(図書関連)</p> <p>【要望】 ④ 蔵書の充実などに関して(2件)</p> <p>【対応】 ④ 中央図書館に情報提供するとともに、当センター独自で購入可能な蔵書については適宜検討を行っている。</p> <p>【要望】 ⑤ 図書の特集展示について(4件)</p> <p>【対応】 ⑤ お勧めの作家特集や芥川賞・直木賞などの受賞作などを掲示板で紹介している。</p>	<p>・提案、意見等で、当センターで実現可能なものについては、速やかに対処してきている。また、貸室の申込方法など市の規則等でしほりがある事柄については丁寧な説明を行い理解に努めているとともに、市関係部署に情報提供し検討を求めている。</p> <p>・また、庁舎管理に関する要望は、その都度、市の関係部署に適宜情報提供し改善を求めている。</p> <p>・蔵書は、(市)中央図書館に情報提供し、改善を求めている。</p>
-------------------------	--	---

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	41,180	48,988	7,808
指定管理業務収入	41,180	48,988	7,808
指定管理費	21,904	21,904	0
利用料金	18,274	24,057	5,783
その他	1,002	3,027	2,025
自主事業収入		0	0
支出	41,128	49,352	8,224
指定管理業務支出	41,128	49,352	8,224
自主事業支出		0	0
収入-支出	52	▲ 364	▲ 416
自主事業による利益還元		0	0
法人税等	52	52	0
純利益	0	▲ 416	▲ 416

【参考】	R元決算	内容
指定管理業務による利益還元	3,903	下記のとおり

▽ 説明

▼利用料金収入は、年度の後半に「新型コロナウイルス」感染拡大防止のため利用者に対し自粛を要請したにも関わらず、計画より5,783千円の増となった。

▼その他収入とは、区民講座、地域交流事業に係る収入であるが、新型コロナウイルスによる減収に対する市からの補填金1,891千円を含んでいる。  
したがって、区民講座及び地域交流事業による収入は134千円の増となった。

▼利用者への利益還元としては、元年度も利用者サービスの向上として、貸室の修繕、貸出備品の購入並びに大きな備品の購入等で3,903千円を振り向けた。

・貸室稼働率が前年度89%であったが、今年度は84%と減少、また、利用料収入も前年度より1,585千円の減収となったが、これは、新型コロナウイルス感染拡大防止による利用者への自粛要請によるものであり、減収についてはやむを得ないと判断する。今後も利用の向上に努めていきたい。

・人件費については、業務の改善工夫を念頭に据え効率的な事務処理に努めた。また一定程度の処遇改善を図った。

・物件費は、徹底した経費節減を図りつつも、利用者への利益還元等のため、貸室備品の購入並びに貸室整備等を行った。

・最終的には416千円の当期収支赤字となったが、前年度繰越金から充当してもなお、5,565千円の繰越残があり、安定した経営に問題はない。

A	B	C	D
高い貸室の稼働率が維持され、利用料金も計画を上回っており、良好に運営されている。利益還元により貸室の修繕や備品購入を行い、利用者の利便性向上を図りながら運営していることは高く評価できる。今後も引き続き、安定的な運営に努めていただきたい。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ▼当運営委員会の財務状況等は、令和元年度は、指定管理者として円滑に貸室利用いただけるよう、貸室整備や備品等の更新を実施し市民還元を図った。決算の結果、収支赤字となり、前年度繰越剰余金を充当してもなお多額の繰越金を保有しており、継続・安定した経営能力を堅持している。		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 ▼情報公開条例に基づく公開申出無し。 ▼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	来年度以降の重点取組事項
<p>管理業務の計画書及び運營業業計画書に基づく管理運營業務の円滑な推進に努めたところ、令和2年2月以降「新型コロナウイルス」の感染拡大に伴い、やむを得ず区民講座・地域交流事業等の中止並びに利用者に対する利用自粛の呼びかけ等突発的な出来事はあったが、それ以外は、全般的に、計画案の講座、地域住民交流事業(主催・共催)、貸室、図書室業務をほぼ計画どおり実施することができた。また、施設の維持管理面でも、区や設備業者、清掃業務員等との密接な連携のもと、ほぼ良好に実施できた。</p> <p>収支は、良好な状況を維持している。日々の経費節減等に努めながら、区役所所管課と協定上の「協議」を行い、貸室整備及び貸出用備品等を購入し、市民還元を図ることができた。しかし、個々には、定員割れの講座や、目標値を下回った事業、利用者アンケートにおけるご意見要望など、次年度の改善や見直しが必要な項目もあり、引続き、利用者の声を把握しながら、逐次、改善策を実際の運営に反映させていきたいと考えている。</p> <p>このほか、子育てをサポートする「子育てサロン」、地域交流として「おもちゃ病院」の各事業も継続して実施した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民のニーズに即応した、より魅力のある講座の企画等の工夫改善</li> <li>・新しい発想や観点からの主催事業</li> <li>・事業・イベント等のより効果的なPR方法の模索</li> <li>・職員の能力、資質向上を図るための効果的な職員研修の実施</li> <li>・利用者の満足度を高めるため、引き続き区と連携して貸室の設備、備品の効用を向上させる工夫改善</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>高い貸室の稼働率が維持されており、施設の管理運営全般に渡って、安定的かつ適切に運営されている。また、利用還元により、貸室の修繕や備品購入を積極的に行い、利用者の利便性向上を図っており高く評価できる。定員に満たない各種講座や目標値を下回った事業については、的確なニーズの把握に努め、更なるサービス水準の維持向上や利用促進に向けた取組に努めていただくことを期待したい。</p>	